



Conditions générales  
d'Acceptation de la Carte  
American Express®

# Conditions générales d'Acceptation de la Carte American Express®

1.	Cadre du présent Contrat, Définitions et Dispositions Générales	4
2.	Acceptation de la Carte	7
3.	Transmission des Débits et Crédits	8
4.	Commission et autres frais	8
5.	Paiement des Débits	9
6.	Remboursement intégral	9
7.	Mesures de protection – Création d'une Réserve	10
8.	Procédures opérationnelles et autres procédures	11
9.	Conditions spécifiques à des secteurs d'activité particuliers	11
10.	Indemnisation et limitation de responsabilité	11
11.	Droits de propriété et utilisations autorisées	12
12.	Confidentialité	12
13.	Durée et résiliation	12
14.	Règlement des litiges	13
15.	Divers	13

## **Annexe A: Procédures opérationnelles et autres procédures**

1.	Enregistrements des Débits	18
2.	Autorisation	23
3.	Transmission Électronique des Débits et Crédits	24
4.	Méthode de Paiement	25
5.	Débits Contestés	25
6.	Protection des données	26
7.	Authentification forte du client	27

**Annexe B: Conditions spécifiques à des Secteurs d'Activités Particuliers**

1. Hôtellerie (hôtels / croisières)	29
2. Stationnement de véhicules à moteur	29
3. Location de véhicules à moteur	29
4. Ventes de véhicules à moteur	30
5. Restaurants	30
6. Secteurs à haut risque (détective, boîtes de nuit, ....)	31
7. Dons	31
8. Assurance	31
9. Agrégateurs de Paiement	31

## 1. Cadre du présent Contrat, Définitions et Dispositions Générales

- a. Le présent document, les Annexes A et B qui l'accompagnent, ainsi que nos autres politiques et procédures s'appliquant aux commerçants qui acceptent les Cartes American Express (susceptibles d'être ponctuellement modifiées) constituent votre contrat d'acceptation des Cartes American Express en Belgique et au Luxembourg (le « Territoire ») (le *Contrat*). En nous présentant des Débits en application du présent Contrat, vous convenez d'accepter les Cartes American Express conformément aux termes du présent Contrat dans vos Établissements sur le Territoire et de recevoir le paiement des Débits effectués dans vos Établissements que nous avons approuvés pour les biens et services vendus (à l'exception de ce qui est indiqué ci-dessous). Si vous refusez les termes du présent Contrat, vous ne pouvez pas commencer à nous soumettre des Débits en vertu du présent Contrat et vous devez nous en informer immédiatement, en nous retournant tous les documents d'American Express.

Les références dans les présentes Conditions générales à un programme ou à une technologie spécifique (par exemple, services en ligne (relevés de compte), portefeuille numérique, paiement sans contact ...) ne constituent pas une garantie qu'Alpha Card Merchant Services offre ou supporte ce programme ou cette technologie. Alpha Card Merchant Services se réserve le droit d'introduire ou de mettre fin à un tel programme ou une telle technologie à sa seule discrétion.

- b. Vous êtes conjointement et solidairement responsable des obligations de vos Établissements en vertu du présent Contrat.

- c. Tout au long du Contrat :

*ACMS* signifie Alpha Card Merchant Services SCRL, une société enregistrée en Belgique au registre du commerce et des sociétés de Bruxelles (sous le numéro RPM 0475.933.171), ayant son siège social au Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles. L'actionnaire majoritaire d'ACMS est Alpha Card SCRL. American Express est une marque déposée. *Affilié(e)* désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec la partie concernée, y compris ses filiales.

*American Express SafeKey 1.0* désigne un outil de prévention de la fraude spécialement conçu pour réduire les Débits Internet frauduleux en utilisant les spécifications 3-D Secure™ afin d'assurer la cohérence de la fonctionnalité du secteur.

*American Express SafeKey 2.0* désigne un outil de prévention de la fraude spécialement conçu pour

réduire les Commandes Numériques frauduleuses en utilisant les spécifications 3-D Secure™ afin d'assurer la cohérence de la fonctionnalité du secteur.

*Appareil Mobile* est un dispositif électronique reconnu par American Express qui permet d'initier un paiement via un Porte-Monnaie Electronique. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les téléphones mobiles, les tablettes informatiques et les appareils portables.

*Authentification forte du client (AFC)* désigne une authentification basée sur l'utilisation de deux éléments ou plus qui sont indépendants, de sorte que si un élément est compromis, la fiabilité des autres ne l'est pas. Ces éléments doivent appartenir à au moins deux des catégories suivantes : (i) un élément que seul le Titulaire de la Carte connaît, (ii) un élément que seul le Titulaire de la Carte détient et (iii) un élément inhérent au Titulaire de la Carte.

Par *Autorisation*, on entend une autorisation sous la forme d'un numéro de code d'approbation que nous ou une tierce partie (désignée et approuvée par nos soins) vous communiquons/communique le cas échéant.

*Autre Contrat* désigne tout contrat distinct du présent Contrat entre (i) vous ou l'une de vos sociétés Affiliées et (ii) nous ou l'une de nos sociétés Affiliées.

*Autre moyen de paiement* désigne toute carte de paiement (autre que la Carte), carte de crédit, carte de débit, ou carte de paiement différé ou toute autre carte de paiement ou dispositif d'accès au compte, ainsi que tout autre instrument ou service de paiement.

*BNB* désigne la Banque Nationale de Belgique, c'est-à-dire la banque centrale de Belgique assurant la surveillance financière dans l'intérêt général, tant au niveau national qu'international.

*Carte American Express* et *Carte* désignent toute carte, tout dispositif d'accès au compte, tout autre moyen ou service de paiement virtuel, électronique ou physique émis ou fourni par American Express Company, l'une de ses sociétés Affiliées ou l'un de ses licenciés autorisés et portant une ou plusieurs marques d'American Express Company ou de l'une de ses sociétés Affiliées. L'utilisation des termes « Débit » et « Crédit » en relation avec les Cartes sont interchangeables dans le présent Contrat.

*Carte à puce* désigne une Carte qui contient une puce sur laquelle des données sont stockées (y compris des informations concernant le Titulaire de la Carte), et qui peut être lue par le terminal d'un point de vente afin de faciliter le traitement du Débit.

*Carte Prépayée* désigne toute Carte marquée ou désignée comme étant « prépayée » ou portant tout autre identifiant que nous pouvons vous notifier le cas échéant.

*Clé* désigne une valeur de substitution qui remplace le numéro de compte principal.

Une *Commande Numérique* est une commande où les Données de Débits sont récupérées via la page de paiement d'un site Web, par Internet, par courrier électronique, intranet, extranet, ou tout autre réseau numérique pour le paiement de biens ou de services. Cela comprend les Débits sur Internet et les Débits effectués via une application.

*Commission* désigne le montant que nous vous facturons pour l'acceptation de la Carte, ce montant étant : (i) un pourcentage de la valeur nominale du Débit (*Taux de Commission*) ; (ii) une commission forfaitaire par transaction ; (iii) une commission mensuelle ou annuelle ; ou (iv) toute combinaison de (i) à (iii).

*Compte* signifie votre compte bancaire désigné dans le Territoire.

*Contrat de Tiers Acquéreur de Commerçants* désigne tout contrat entre vous et un Tiers Acquéreur de Commerçants relatif à l'acceptation et/ou au traitement d'Autres moyens de paiement.

*Crédit* désigne le montant du Débit que vous remboursez aux Titulaires de Carte pour des achats ou paiements effectués au moyen d'une Carte.

On entend par *Débit* un paiement ou un achat effectué au moyen d'une Carte.

*Débit Agrégé* désigne un Débit qui combine plusieurs petits achats ou remboursements (ou les deux à la fois) engagés sur une Carte, en un Débit unique et plus important, avant de nous soumettre ce Débit pour paiement.

*Débit à Livraison Différée* désigne un achat unique pour lequel vous devez créer et soumettre deux Enregistrements de Débit distincts. Le premier Enregistrement de Débit est pour le dépôt ou l'acompte, et le second Enregistrement de Débit est pour le solde de l'achat.

*Débit Carte Non Présentée* désigne un Débit pour lequel la Carte ne vous est pas présentée au point de vente (par exemple, les Débits par courrier, téléphone, sur Internet ou par voie numérique (y compris une transaction effectuée par une application de porte-monnaie électronique), mais à l'exclusion des transactions effectuées par un porte-monnaie électronique sans contact).

*Débit Contesté* désigne tout Débit (ou une partie de celui-ci) faisant l'objet d'une plainte, d'une réclamation ou d'une demande d'information complémentaire.

*Débit effectué via une application* désigne un Débit qui est effectué via votre application conçue spécifiquement pour la navigation sur les appareils mobiles ou les tablettes.

*Débit effectué en Personne* (parfois appelé « Débit Carte Présentée » dans nos documents) désigne un Débit pour lequel la Carte est présentée physiquement au point de vente, y compris les Débits réalisés au niveau des Terminaux en libre-service (ou, dans le cas des transactions effectuées par un porte-monnaie électronique sans contact, un appareil mobile).

*Débit sur Internet* désigne un Débit effectué depuis votre site Web via un navigateur Internet. Cela exclut les Débits effectués via une application.

*Débit par Paiement Anticipé* désigne les Débits pour lesquels le paiement intégral est effectué avant que vous ne fournissiez les biens et/ou que vous n'offriez les services au Titulaire de Carte.

*Détenteur de droits* désigne une personne physique ou morale ayant la capacité juridique et l'autorité de revendiquer un droit d'auteur, une marque commerciale ou tout autre droit de propriété intellectuelle.

*Devise locale* désigne la devise du pays dans lequel un Débit ou un Crédit est réalisé.

*Directive* désigne la Directive 2015/2366/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant la réglementation des services de paiement dans l'Espace économique européen et toute subrogation, modification ou révision apportée à celle-ci, le cas échéant.

*Dirigeant* désigne toute personne physique qui exerce un contrôle sur la gestion de la société (ou toute autre entité ayant une personnalité juridique distincte), par exemple un administrateur (y compris un administrateur fictif ou un administrateur de fait) ou une fonction équivalente.

*Données de Débits* a le sens qui lui est donné à l'Annexe A.

*Enregistrement de Crédit* désigne l'enregistrement d'un Crédit répondant à nos exigences (voir l'Annexe A).

*Enregistrement de Débit* désigne l'enregistrement d'un Débit répondant à nos exigences (voir l'Annexe A).

*Établissement* (parfois également dénommé « commerçant », « SE » ou « Établissement de services » dans notre documentation) désigne chacun de vos emplacements, boutiques, points de vente, outlets, sites Web, réseaux numériques, et tout autre point de vente, ainsi que ceux de vos Affiliés, utilisant toutes méthodes de vente de biens et de services, notamment les méthodes que vous adopterez à l'avenir.

*FSMA* signifie l'Autorité des Services et Marchés Financiers, une institution publique belge autonome.

*Informations sur les Débits* a la signification qui lui est attribuée à l'Annexe A.

On entend par *Informations sur le Titulaire* toutes informations sur les Titulaires et les transactions par Carte, y compris les noms, adresses, numéros de compte et cryptogrammes visuels (appelés « CID »).

*Jour ouvrable* désigne un jour où les banques commerciales sont ouvertes pour affaires dans le Territoire (à l'exclusion des samedis et jours fériés). *Marques* désigne les noms, logos, noms de domaine, marques de service, marques commerciales, dénominations, slogans ou autres désignations propriétaires.

*Méthode de vérification du Titulaire de la Carte sur appareil (CDCVM)* désigne une méthode de vérification du Titulaire de la Carte approuvée et reconnue par American Express et qui consiste à vérifier les références du titulaire sur un appareil mobile.

*Numéro de compte principal (PAN)* désigne une série de chiffres utilisés pour identifier une relation client. Le numéro attribué permet d'identifier à la fois l'émetteur et le Titulaire de la Carte.

*Numéro d'Établissement* (parfois appelé numéro « commerçant » ou « SE » dans notre documentation) est le numéro unique que nous attribuons à chaque Établissement. Si vous possédez plusieurs Établissements, il se peut que nous attribuions un Numéro d'Établissement distinct à chacun d'entre eux.

*Paiement par portefeuille numérique* désigne une transaction effectuée par un portefeuille numérique sans contact ou par une application de portefeuille numérique gérée via un portefeuille numérique et contrôlée par un fournisseur tiers de portefeuille numérique installé dans un Appareil Mobile et approuvé par American Express.

*Parties couvertes* désigne l'un ou l'ensemble de vos employés, agents, représentants, sous-traitants, processeurs, fournisseurs d'équipement ou de systèmes de point de vente ou de solutions de traitement des paiements, et toute autre partie à laquelle vous pouvez donner accès aux informations sur le Titulaire de la Carte conformément au présent Contrat.

*Processeur* désigne un intermédiaire tiers retenu par Vous et certifié par nos soins pour obtenir des Autorisations et nous soumettre des Débits et Crédits.

*Programme American Express SafeKey (Programme AESK)* désigne soit American Express SafeKey 1.0 ou American Express SafeKey 2.0, ou encore les deux à la fois.

*Remboursement intégral* (parfois appelé « Chargeback » ou « recours complet/full recourse » dans notre documentation) désigne notre droit à : (i) un remboursement de votre part du montant d'un Débit que nous vous avons versé, ou (ii) l'annulation d'un Débit que nous ne vous avons pas payé ; lorsque le

terme est utilisé, il désigne le montant d'un Débit sous réserve d'un remboursement de votre part ou d'une annulation.

*Remboursement intégral évitable* a la signification qui lui est attribuée à l'Annexe A.

*RSP* désigne la réglementation belge sur les services de paiement qui implémente la Directive européenne dans le Territoire ainsi que toute subrogation, modification ou révision apportée à celle-ci, le cas échéant.

*Signataire* est la personne qui signe le présent Contrat en votre nom.

*Spécifications* désigne l'ensemble des exigences relatives à la connectivité au réseau d'American Express et au traitement des transactions électroniques, notamment l'Autorisation et l'envoi des transactions. Elles sont disponibles à l'adresse suivante :

**[www.americanexpress.com/merchantspecs](http://www.americanexpress.com/merchantspecs)** ou sur demande auprès de nos services.

*Technologie sans contact* désigne toute technologie qui permet le transfert sans contact des données relatives à un Débit d'une Carte à puce ou d'un Appareil Mobile vers le terminal d'un point de vente, au titre d'un Débit réalisé en personne.

*Terminal en libre-service* désigne un système de point de vente sans surveillance (par ex. un distributeur de carburant avec « paiement à la pompe » ou un distributeur automatique).

*Tiers Acquéreur de Commerçants* désigne toute personne qui a conclu un contrat de Tiers Acquéreur avec vous.

Le *Titulaire de la Carte* est le détenteur ou le titulaire d'une Carte (dont le nom peut ou non être inscrit en relief ou imprimé au recto de la Carte), sous réserve que, lorsqu'un nom est inscrit sur une Carte, la personne dont le nom figure sur la Carte soit le Titulaire de la Carte.

*Transaction effectuée par une application de portefeuille numérique* désigne une transaction initiée par un portefeuille numérique utilisant un navigateur ou une application de commerçant dans l'Appareil Mobile, et non par le biais de la Technologie sans contact.

*Transaction effectuée par un portefeuille numérique sans contact* désigne une transaction initiée par un portefeuille numérique au sein d'un Appareil Mobile via la Technologie sans contact, à un terminal compatible avec une technologie sans contact.

Une *Transaction à Livraison Numérique* est une transaction où des biens ou des services sont commandés en ligne ou par voie électronique et livrés par voie électronique (par ex. des images, des applications ou des téléchargements de logiciels). Les termes *nous*, *notre* et *nos* désignent ACMS

Les termes *vous, votre et vos* désignent la société, le partenaire, le commerçant indépendant ou toute autre entité juridique acceptant les Cartes en vertu du présent Contrat et ses sociétés Affiliées exerçant une activité dans le même secteur.

D'autres termes définis apparaissent en *italique* dans le présent Contrat et s'appliquent à l'ensemble du présent Contrat, et non seulement à la disposition dans laquelle ils apparaissent.

- d. Vous devez nous fournir une liste de vos sociétés Affiliées qui acceptent la Carte en vertu du présent Contrat et nous avertir rapidement de tout changement ultérieur apporté à cette liste. Vous êtes responsable de Vous assurer que toutes ces sociétés Affiliées se conforment aux termes de ce Contrat et confirmez être autorisé à accepter ces termes en leur nom.
- e. Ce Contrat ne concerne que vous et vos sociétés Affiliées. Vous ne devez obtenir aucune Autorisation, ne soumettre aucun Débit ou Crédit, ni ne recevoir aucun paiement pour le compte de toute autre partie.
- f. Le présent Contrat n'entrera en vigueur que lorsque nous aurons reçu les preuves pertinentes certifiant de votre identification, de votre personnalité juridique, de vos représentants et des bénéficiaires effectifs (UBO), conformément au formulaire d'affiliation et aux réglementations contre le blanchiment d'argent.
- g. Vous êtes dans l'obligation de nous informer par écrit de tout changement de votre identification, y compris de vos Représentants et/ou bénéficiaires effectifs (UBO) (le cas échéant) et de nous fournir, de votre propre initiative, les preuves justificatives, dans les dix (10) jours suivant le changement, tout en vous assurant que l'identification que vous nous avez fournie, ainsi que les preuves justificatives, soient toujours complètes, correctes et à jour.
- h. Il est entendu de part et d'autre que le Contrat fonctionne comme un contrat-cadre dans le sens de la Directive européenne et de la Loi belge concernant les Services de Paiement, et est susceptible de faire l'objet de modifications conformément à la Section « Modifications » ci-dessous. Sauf dérogation explicite et écrite, tout changement au Contrat ou à toute partie constitutive dudit Contrat sera considéré comme étant la continuité du Contrat et ne sera pas considéré comme un nouveau contrat.
- i. Vous confirmez avoir reçu une copie écrite et lisible du Contrat et de toutes ses différentes parties constitutives avant l'entrée en vigueur du Contrat. Vous confirmez également avoir eu suffisamment de temps pour examiner, comprendre et accepter le contenu du Contrat avant l'entrée en vigueur du Contrat.

- j. Vous acceptez que les articles VII.4 – VII.26, VII .27 §3, VII.28, VII.3, VII.36 – VII.38, VII.41, VII.49 - VII.51 et VII.55 du Code de droit économique belge ne soient pas applicables à ce Contrat. Tous les autres articles de la loi susmentionnée seront applicables à ce Contrat.
- k. Nos seules obligations d'informations à votre égard et vos seules obligations d'information à notre égard sont celles mentionnées dans le présent Contrat.

## 2. Acceptation de la Carte

- a. En choisissant de conclure le présent Contrat, vous convenez d'accepter les Cartes American Express pour le paiement des biens et services vendus dans vos Établissements présents sur le Territoire et acceptez de fournir ces biens et services au Titulaire de la Carte conformément à toutes les dispositions (explicites ou implicites) liées à la fourniture de tels biens et services et s'appliquant entre vous et le Titulaire de la Carte.
- b. Lorsque vous communiquez à vos clients les moyens de paiement que vous acceptez, vous devez indiquer que vous acceptez les Cartes American Express et afficher nos Marques conformément à nos instructions.
- c. Vous ne devez en aucun cas :
  - (i) critiquer ou présenter sous un mauvais jour la Carte American Express ou l'un de nos services ou programmes ;
  - (ii) prendre part à des activités commerciales, promotionnelles ou autres qui pourraient nuire à nos activités ou notre marque ;
  - (iii) exiger des Titulaires de la Carte qu'ils renoncent à leur droit de contester un Débit, comme condition d'acceptation de la Carte ; ou
  - (iv) demander aux Titulaires de la Carte qu'ils fournissent des informations personnelles, comme condition d'acceptation de la Carte.
- d. Vous ne devez pas accepter la Carte pour :
  - (i) les dommages-intérêts, pertes, amendes ou contraventions de toute sorte ;
  - (ii) les coûts ou frais en plus du prix normal de vos biens ou services (plus les taxes applicables) ou les Débits qui ne seraient pas expressément approuvés par les Titulaires de la Carte ;
  - (iii) les montants impayés ou les montants couvrant les chèques en opposition ou retournés impayés ;
  - (iv) les services de jeu (y compris les jeux en ligne), les jetons de jeu, les dettes de jeu ou les billets de loterie ;
  - (v) le contenu strictement réservé aux adultes, vendu via des Transactions par voie numérique ;
  - (vi) des espèces;

- (vii) les ventes réalisées par des tiers ou entités exerçant une activité dans des secteurs d'activité autres que les vôtres ;
  - (viii) les montants qui ne représentent pas des ventes de biens et de services effectuées de bonne foi dans vos Établissements, par ex. les achats effectués par vos propriétaires (ou les membres de leur famille) ou des employés pour des besoins de trésorerie ;
  - (ix) les transactions commerciales illégales, ou
  - (x) les autres cas que nous vous notifions le cas échéant.
- e. Vous acceptez de nous informer immédiatement si le terminal d'un point de vente n'accepte plus ou ne traite plus la Carte correctement.

### 3. Transmission des Débits et Crédits

- a. L'ensemble des Transactions, des Débits et des Crédits doivent être effectués dans la Devise locale, sauf indication contraire écrite de notre part, ou autrement requis par la législation locale ou la réglementation des changes. Vous devez nous soumettre l'ensemble des Débits dans les sept (7) jours suivant la date à laquelle ils ont été effectués étant entendu que vous devrez attendre d'avoir envoyé les biens ou fourni les services au Titulaire de la Carte avant de transmettre les Débits, après quoi vous disposerez de sept (7) jours pour transmettre ces Débits. Le dépôt de fond d'un Débit à Livraison Différée et tous Débits par Paiement Anticipé peut être soumis avant l'expédition des biens ou la prestation des services, sous réserve des exigences des alinéas 1.j et 1.k de l'Annexe A.
- b. Vous devrez créer un Enregistrement de Crédit et nous soumettre les Crédits dans les sept (7) jours à compter de la détermination d'une créance de Crédit. Vous ne devez pas émettre de Crédit sans l'existence d'un Débit correspondant. Nous déduisons le montant total du Crédit de notre paiement à votre intention (ou, si vous avez signé une autorisation de prélèvement automatique, nous débitons votre Compte), mais si c'est impossible, vous serez dans l'obligation de nous payer immédiatement après réception de notre demande de paiement de ce Crédit. Si Vous émettez un Crédit, nous ne rembourserons ni la Commission, ni les autres frais ou estimations préalablement appliqués au Débit correspondant et nous pourrions vous facturer des frais pour le traitement du Crédit. Vous devrez soumettre tous les Débits et Crédits sous le Numéro Commerçant de l'Établissement d'origine du Débit ou du Crédit.
- c. Vous devrez émettre les Crédits sur le Compte Carte utilisé pour effectuer l'achat initial, à moins qu'il n'ait été effectué avec une Carte Prépayée que le client

ne peut plus utiliser, ou à moins que le Crédit ne corresponde à un cadeau retourné par une personne autre que le Titulaire de la Carte ayant effectué l'achat initial, auquel cas vous devrez appliquer votre politique de remboursement. Les Débits et les Crédits seront réputés acceptés le Jour Ouvrable de leur soumission si nous les traitons avant la date limite de traitement des Débits et Crédits pour ce même jour et même lieu correspondant.

- d. Vous ne devrez pas rembourser les Titulaires de la Carte en espèces pour les biens ou services achetés avec la Carte, à moins que la loi ne l'exige. Vous devrez mettre votre politique de remboursement à disposition des Titulaires de la Carte au moment de l'achat et conformément à la législation en vigueur.
- e. Vous ne devrez pas soumettre de Débits pour lesquels le montant total exact n'est pas spécifié au moment où le Titulaire de la Carte consent à effectuer la transaction. Si vous agissez ainsi, (sans porter atteinte à nos droits de Remboursement intégral en général) et que la Carte est délivrée dans l'Espace Économique Européen, nous aurons le droit de recourir à un Remboursement intégral pour le montant total du Débit pendant une durée de cent vingt (120) jours à compter de la date de soumission du Débit, et par la suite, pour toute partie contestée du Débit (dans la limite du montant total). Si le Titulaire de la Carte consent à un montant de Débit ajusté, nous pouvons exercer notre droit de Remboursement intégral en conséquence. Un Titulaire de la Carte peut donner son consentement, par ex. en entrant un code PIN valide au moment de la transaction en suivant les procédures indiquées dans l'Annexe A pour un Débit effectué en Personne.

### 4. Commission et autres frais

Votre Commission initiale est celle que nous vous avons fournie par écrit. Lorsque le Taux de commission est mentionné sans autre explication, ce taux s'appliquera au montant total du Débit, incluant les taxes applicables. Nous sommes en droit d'ajuster le Taux de Commission, de changer tout autre montant que nous vous facturons en vertu du Contrat et de facturer ponctuellement des frais additionnels, sous réserve de vous en avoir préalablement informé. Les Débits qui ne seront pas soumis par voie électronique feront l'objet de frais additionnels. Nous nous réservons le droit, sur avis écrit, de facturer des frais supplémentaires pour les Débits pour lesquels vous n'auriez pas obtenu d'autorisation. Nous pourrions vous facturer différentes Commissions pour les Débits soumis par vos Établissements dans des secteurs d'activité différents et vous devrez traiter les Débits



au moyen du Numéro d'établissement adéquat que nous vous avons fourni pour chaque secteur. Nous vous informerons de tout Taux de Commission différent qui vous sera appliqué. Nous pourrions facturer des frais pour tout rejet de prélèvement automatique, virement ou retard de paiement. Vous serez préalablement informé du montant de ces frais.

## 5. Paiement des Débits

- a. Nous vous paierons les Débits conformément au présent Contrat. Vous recevrez le paiement conformément à votre échéancier de paiement dans la Devise locale pour le montant nominal des Débits soumis par vos Établissements sur le Territoire, diminué de :
  - (i) toute Commission ;
  - (ii) tous autres frais ou montants dont vous nous êtes redevables ou à nos sociétés Affiliées en vertu de tout contrat ou accord ;
  - (iii) tous montants pour lesquels nous détenons un droit de Remboursement intégral ; et
  - (iv) le montant total de tous Crédits soumis.
 Par défaut, votre échéancier de paiement est de sept (7) Jours ouvrables à compter du Jour ouvrable suivant la réception par nos soins de toutes les Informations sur les Débits, bien que des échéanciers de paiement alternatifs soient disponibles. Vous n'êtes pas autorisé à recevoir de paiement pour le compte de ou au nom d'un tiers.
- b. Nous mettrons à votre disposition, au moins une fois par mois, toutes les informations concernant vos Débits et Crédits, comprenant les Commissions ainsi que tous les autres frais ou montants payés. Vous acceptez que nous rassemblions les informations visées aux paragraphes 5.a (i) et (ii) pour vous les communiquer. Bien que les commissions d'interchange ne s'appliquent pas entre les acquéreurs et les émetteurs d'American Express, dans l'hypothèse où une transaction serait régulée par le Règlement (UE) 2015/751, le réseau American Express paiera à l'émetteur de la carte une compensation nette qui n'excèdera pas 0,3 % pour les cartes de crédit et à débit différé et 0,2 % pour les cartes de débit et les Cartes Prépayées au sens du règlement (UE) 2015/751.
- c. Les informations citées à la Section 5.b ci-dessus seront mises à votre disposition en ligne. Vous trouverez ces informations sur le service électronique en ligne dédié aux commerçants en vous rendant sur notre site Web ([www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be)). Si vous choisissez de recevoir des relevés au format papier, nous pourrions vous facturer des frais pour

- chaque relevé au format papier, que nous pouvons modifier à tout moment.
  - d. Vous avez l'obligation de nous informer par écrit de toute erreur ou omission concernant votre Commission, ou autres frais ou paiements pour les Débits ou Crédits dans les nonante (90) jours suivant la date du relevé concerné ou de tout autre document de réconciliation fourni ou mis à disposition par nos soins contenant de telles erreurs ou omissions présumées, faute de quoi nous considérerons que les informations de réconciliation concernées sont définitivement réglées et correctes en ce qui concerne ces montants.
  - e. Si nous déterminons, à tout moment, que nous avons effectué un paiement en votre faveur par erreur, nous pourrions déduire ces montants des paiements futurs qui vous sont dus, débiter votre Compte (si vous avez signé une autorisation de prélèvement automatique) ou vous facturer lesdits montants. Si vous recevez un paiement de notre part qui ne vous est pas dû en vertu du présent Contrat, Vous êtes dans l'obligation de nous en informer immédiatement (en appelant notre centre d'appels). Vous devrez également prévenir votre Processeur et nous renvoyer ce paiement dans les plus brefs délais. Que vous nous en ayez informés ou non, nous sommes en droit de suspendre des paiements à venir qui vous sont destinés ou de débiter votre Compte jusqu'à la restitution intégrale du montant du paiement effectué par erreur. Nous n'avons aucune obligation de payer toute autre partie que vous au titre du présent Contrat.
  - f. Lorsque vous acceptez la Carte en paiement de vos biens ou services, vous ne devez pas présenter une facture supplémentaire au Titulaire de Carte ou chercher à obtenir un paiement dudit Titulaire pour l'achat effectué avec la Carte, à moins que nous n'ayons exercé nos droits de Remboursement intégral pour ce Débit, que vous nous ayez remboursé toutes les sommes que nous vous avons versées pour ce Débit et que vous déteniez le droit de poursuivre le Titulaire de la Carte.
- ## 6. Remboursement intégral
- a. Nous pouvons recourir au Remboursement intégral pour tout Débit :
    - (i) lorsqu'un Titulaire de la Carte conteste un Débit, comme décrit en Annexe A, paragraphe 5, ou détient légalement le droit de suspendre ses paiements ;
    - (ii) en cas de fraude réelle ou présumée concernant ce Débit ;

- (iii) si vous ne respectez pas les dispositions du présent Contrat, (y compris la non-obtention de l'Autorisation ou du consentement du Titulaire ou l'omission d'Informations sur les Débits concernant des présentations de Débit) et ce, indépendamment du fait que nous ayons ou non remarqué cette omission lors du paiement, et que vous ayez ou non reçu l'Autorisation pour ce Débit ; ou
  - (iv) comme prévu ailleurs dans le présent Contrat ;
  - (v) si le ratio de fraude est égal ou supérieur à 8 %. Dans l'éventualité d'un Remboursement intégral, nous ne rembourserons ni la Commission ni les autres frais ou cotisations, ou nous récupérerons autrement ces montants auprès de vous.
- b. Le Remboursement intégral peut prendre les formes suivantes : déduction, retenue, recouvrement ou compensation sur les paiements que nous vous devons (ou débit sur votre Compte si vous avez signé un mandat de prélèvement), ou ordre de payer dans les plus brefs délais, ce que vous devrez faire immédiatement et intégralement. Une absence de demande ou d'exécution d'un plan de recouvrement du paiement de notre part ne constitue pas une renonciation à notre droit de Remboursement intégral.
- 7. Mesures de protection – Création d'une Réserve**
- a. Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, nous pouvons, si nous le jugeons raisonnablement approprié et nécessaire, déterminer la nécessité de suspendre et d'annuler des paiements que nous devrions autrement vous verser en vertu du présent Contrat, ou vous demander de nous fournir des garanties supplémentaires relatives à vos obligations, réelles ou potentielles, ou à celles de vos sociétés Affiliées envers nous en vertu du Contrat ou de tout Autre Contrat. Ces paiements suspendus sont appelés *Réserve*.
- b. Certains des cas pouvant nous conduire à établir une Réserve sont entre autres :
- (i) La cessation ou la dégradation d'une partie substantielle de votre activité, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
  - (ii) La vente de la totalité ou d'une grande partie de vos actifs, ou l'acquisition par un tiers de 25 % ou plus des titres de capital émis par vous (ne sont pas visées ici les parties détenant 25 % ou plus de ces titres à la date du présent Contrat), que ce soit par l'acquisition de nouveaux titres de capital, d'anciens arriérés d'intérêts ou autre (dans chacun des cas, en tant que transactions uniques ou multiples), auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
  - (iii) Un changement défavorable important dans le cadre de votre activité ;
  - (iv) Votre insolvabilité, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
  - (v) La réception par nous d'un volume disproportionné (en valeur ou en nombre) de Débits contestés dans l'un ou l'ensemble de vos Établissements ;
  - (vi) Notre conviction raisonnable qu'un Débit n'a pas été autorisé par le Titulaire de la Carte ;
  - (vii) Notre conviction raisonnable de votre incapacité à remplir vos obligations en vertu du présent Contrat, de tout Autre contrat ou de vos obligations envers les Titulaires de la Carte ;
  - (viii) Toute mesure protectrice d'un Tiers Acquéreur de Commerçants ou toute mesure d'auto-protection ou recours, prévue par le Contrat de Tiers Acquéreur, qui est utilisée ou survient pour compenser tout risque de pertes significatives dans les Conditions prévues par le Contrat de Tiers Acquéreur, auquel cas vous devez nous en informer immédiatement ;
  - (ix) Vous ne fournissez pas les informations raisonnablement demandées ; ou
  - (x) Vous enfreignez les dispositions du présent Contrat.
- c. Si un évènement nous amène à penser que la création d'une Réserve serait nécessaire, alors nous pourrions :
- (i) établir une Réserve ;
  - (ii) vous demander de cesser immédiatement d'accepter des Débits dès réception de notre notification. Dans le cas où vous continueriez à accepter des Débits après avoir reçu notre notification, nous ne paierons pas ces Débits ;
  - (iii) prendre toute autre mesure raisonnable afin de protéger nos droits ou ceux d'une de nos sociétés Affiliées, y compris en changeant l'échéancier ou la méthode de paiement des Débits, en exerçant un Remboursement intégral ou en vous facturant des frais pour les Débits contestés ; et/ou
  - (iv) résilier le présent Contrat immédiatement après vous en avoir informé.
- d. Nous pouvons augmenter le montant de la Réserve à tout moment à condition que le montant de la Réserve n'excède pas le montant nécessaire, selon notre avis raisonnable, pour couvrir n'importe quelle exposition ou risques financiers conformément au présent Contrat (incluant les Débits que vous soumettez pour des biens ou des services non reçus par le Titulaire), par nous ou nos sociétés Affiliées conformément à tout Autre Contrat, ou par nos Titulaires. Vous n'aurez aucun droit sur aucune somme retenue en Réserve au titre du présent Contrat tant que toutes vos

- obligations n'auront pas été remplies à notre entière satisfaction.
- e. Nous sommes en droit de déduire, retenir, récupérer, compenser— par la Réserve — tout montant dont vous ou l'une de vos sociétés Affiliées nous est directement redevable ou dont vous êtes redevable à une de nos sociétés Affiliées en vertu du présent Contrat ou de tout Autre contrat.
  - f. Vous êtes dans l'obligation de nous fournir rapidement, sur demande, vos informations financières et opérationnelles, y compris vos derniers documents comptables certifiés.
  - g. Si la différence entre ce que nous vous devons et ce que vous nous devez est négative, nous serons en droit de :
    - (i) vous demander un paiement intégral immédiat dès réception de notre notification relative au montant de ce solde débiteur, ainsi que les intérêts de retard concernant ce paiement ;
    - (ii) débiter votre Compte (si vous avez signé un mandat de prélèvement automatique) ;
    - (iii) adresser le solde débiteur à un tiers (qui peut être un cabinet d'avocats) en vue de son recouvrement, et vous facturer des frais de transfert de dossier ainsi que tous les autres coûts associés ; et/ou
    - (iv) si nous ne percevons pas immédiatement le paiement total du solde débiteur en vertu de (i) ou (ii) ci-dessus, ou dans le cas (iii) ci-dessus, résilier le présent Contrat immédiatement après vous en avoir avisé.
- 8. Procédures opérationnelles et autres procédures**  
Les dispositions de l'Annexe A vous seront applicables et vous devrez les respecter quant aux procédures opérationnelles et aux autres procédures qui y sont énoncées.
- 9. Conditions spécifiques à des secteurs d'activité particuliers**  
Les dispositions de l'annexe B vous seront applicables et vous devrez les respecter, si vous ou vos sociétés Affiliées exercez des activités dans l'un des secteurs spécifiés à l'Annexe B.
- 10. Indemnisation et limitation de responsabilité**
- a. Vous acceptez de nous indemniser et/ou de nous dégager de toute responsabilité, ainsi que celle de nos sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit, de tous dommages-intérêts, amendes, responsabilités, pertes, coûts et dépenses (y compris les frais juridiques et les débours sur une base avocat-client), les frais d'enquête, de litige/arbitrage, de règlement, de jugement, d'intérêts et de pénalités (prévisibles ou non), que nous ou nos sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit avons encouru ou encourons ou subirons et qui découlent ou sont présumés découler d'une violation, d'une négligence ou d'un acte ou d'une omission fautifs, d'un défaut d'exécution en vertu du présent Contrat, d'une défaillance ou d'un défaut de vos biens ou services ou de leur fourniture, d'un défaut de la livraison de vos biens ou services ou de toute violation par vous, vos employés, agents ou prestataires du présent Contrat ou des lois ou règlements applicables.
  - b. Sous réserve de la Section 10.a. dont l'effet ne doit pas être exclu ou limité par la présente section, en aucun cas (sauf pour les *responsabilités non exclues* énumérées ci-dessous), les parties ou leurs sociétés Affiliées, successeurs et ayants droit ne seront responsables l'une envers l'autre partie de toutes pertes, responsabilités, dommages-intérêts, coûts et dépenses de nature quelconque (qu'ils soient basé sur un contrat, un délit (y compris la négligence), la responsabilité objective et la fraude, sur une loi, une réglementation, une directive ou un arrêté) résultant du Contrat ou en rapport avec ce dernier, même si lesdites parties avaient été avisées de la possibilité de tels dommages, qui constitue dans chaque cas :
    - (i) la perte de profits, la perte d'opportunités, la perte d'économies anticipées, la perte de revenus ou la perte d'affaires (qu'elles soient directes, indirectes, consécutives ou autres), (autres que les paiements contractuels ou les Commissions contractuelles devant être effectués ou accordés par une partie à l'autre partie en vertu du présent Contrat (ou accordés ou prélevés chez un Titulaire de la Carte), dont aucun ne doit être limité ou exclu par la présente Section 10.b) ;
    - (ii) dommage accidentel, indirect ou consécutif ; ou
    - (iii) dommage spécial, punitif ou exemplaire.
 Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre de tout dommage résultant de retards ou de problèmes causés par les opérateurs en télécommunications ou par le système bancaire, sans préjudice de notre droit de constituer une Réserve ou de notre droit de procéder à un Remboursement intégral. Rien dans le présent Contrat ne limite ou n'exclut la responsabilité en cas de blessures corporelles ou de décès dus à une négligence de votre part, de notre part ou de la part de l'un de nos administrateurs, dirigeants ou employés respectifs, pour toute fraude ou déclaration frauduleuse, ou dans la mesure où une telle limitation ou exclusion ne sont pas permises par une loi applicable (la totalité ou une partie de ce qui précède étant *des responsabilités non exclues*).

## 11. Droits de propriété et utilisations autorisées

- a. Aucune des parties ne détient de droits sur les Marques de l'autre partie. Les parties ne peuvent pas non plus utiliser les Marques de l'autre partie sans son autorisation écrite préalable, sauf si une telle utilisation est expressément autorisée dans le présent Contrat.
- b. Vous acceptez que nous, nos sociétés Affiliées, nos Tiers Acquéreurs de Commerçants et nos licenciés, puissions utiliser votre nom(s) et l'adresse de votre(vos) Établissement(s) et vos Marques, y compris, sans toutefois s'y limiter, votre adresse physique, l'adresse de votre site Internet et/ou votre URL le cas échéant, sur la documentation indiquant qu'un Établissement accepte la Carte, que nous et/ou nos sociétés Affiliées, nos Tiers Acquéreurs de Commerçants et nos licenciés sommes susceptibles de publier de temps à autre.

## 12. Confidentialité

- a. Toute information relative aux Titulaires de la Carte est confidentielle et reste notre propriété exclusive. Sauf mention contraire, vous ne pouvez pas divulguer les informations relatives aux Titulaires de la Carte, ni utiliser celles-ci à d'autres fins que celle de faciliter les transactions avec la Carte conformément au présent Contrat. Cette obligation générale de confidentialité inclut également le contenu du présent Contrat, ainsi que les informations que vous recevrez dans le cadre du présent Contrat.
- b. Il Vous appartient de vous assurer que les informations des Titulaires de la Carte restent sécurisées conformément à notre Politique opérationnelle sur la sécurité des données (voir Annexe A, Section 6).

## 13. Durée et résiliation

- a. Le présent Contrat entre en vigueur à la date à laquelle :
  - (i) Vous acceptez pour la première fois une Carte après réception du présent Contrat ou après nous avoir indiqué votre intention d'être lié par le présent Contrat en nous soumettant des Débits en vertu du présent Contrat ; ou
  - (ii) Nous approuvons votre demande relative à l'acceptation des Cartes ; selon la première éventualité, quel que soit leur ordre de survenance, et il se poursuivra jusqu'à ce que et à moins que l'une des parties y mette fin en donnant à l'autre partie un préavis écrit d'au moins cent quatre-vingts (180) jours, ou d'une durée différente, selon les termes du présent Contrat.
- b. Si vous n'avez soumis aucun Débit pendant une période de douze (12) mois consécutifs, nous sommes en droit (i) de considérer cela comme une résiliation de votre part du présent contrat, que nous pouvons accepter en bloquant techniquement votre accès à nos services en vertu du Contrat, ou (ii) de suspendre votre accès à nos services. Nous nous réservons le droit de prévenir le fournisseur du terminal de paiement de votre point de vente de la résiliation du présent Contrat. La résiliation prévue ci-dessus ne vous empêche pas d'exercer tout autre droit de résiliation que vous pourriez avoir en vertu du Contrat. Si vous n'avez soumis aucun Débit pendant une période de douze (12) mois consécutifs, et que vous souhaitez continuer à accepter la Carte, vous devez nous contacter pour déterminer le statut de votre Compte et (i) si nous avons résilié le Contrat, conclure un nouveau Contrat avec nous ou (ii) si nous avons suspendu votre accès à nos services, demander la réactivation de votre accès à nos services. Si vous ne le faites pas, cela pourrait entraîner des retards dans les paiements que nous devons vous verser.
- c. Sans préjudice de nos droits de résiliation immédiate mentionnés à la Section 7, la présente Section 13 ou la Section 15 du Contrat, ou de nos autres droits de résiliation, si l'une ou l'autre partie manque substantiellement à ses obligations, et n'y remédie pas dans les quatorze (14) jours après un avis écrit de l'autre partie signalant le manquement, alors la partie non défaillante pourra résilier le Contrat immédiatement après en avoir avisé la partie défaillante.
- d. Si le présent Contrat est résilié, sans préjudice de tout autre droit ou recours que nous pouvons avoir, nous pouvons suspendre tous nos paiements jusqu'au recouvrement total de tous les montants qui nous sont dus et qui sont dus à nos sociétés Affiliées de votre part et de la part de vos sociétés Affiliées. Si des montants demeurent impayés, alors vous et vos successeurs et ayants-droit autorisés demeureront responsables de ces montants et devrez nous payer dans les trente (30) jours suivant la demande. Vous devrez également retirer tous les affichages de nos Marques, nous retourner immédiatement notre documentation et nos équipements et nous soumettre tous les Débits et tous les Crédits survenus avant la résiliation.
- e. Les dispositions des Sections 1, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14 et 15 ainsi que les paragraphes 1.i, 3.e, 5 et 6 de l'Annexe A resteront en vigueur après la résiliation du présent Contrat, ainsi que toute autre disposition qui, de par sa nature, est destinée à le rester. Notre droit d'accès direct à votre Compte restera

également en vigueur jusqu'à ce que tous les Crédits et Débits relatifs aux transactions aient été effectués conformément au Contrat.

#### 14. Règlement des litiges

Chez Alpha Card Merchant Services, nous mettons tout en œuvre pour assurer à nos commerçants le meilleur service possible. Nous reconnaissons toutefois que des anomalies peuvent survenir. Le cas échéant, nous vous encourageons à nous en faire part afin que nous puissions corriger la situation.

Si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de vos services, vous pouvez nous faire part de vos préoccupations ou déposer une plainte en contactant notre service clientèle ou en nous écrivant à l'adresse suivante : Alpha Card Merchant Services - Département des plaintes- 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique. Vous pouvez également nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : complaints.be@aexp.com.

#### 15. Divers

##### a. Vos déclarations et garanties

Vous déclarez et nous garantisiez ce qui suit :

- (i) Vous êtes dûment qualifié et autorisé à exercer votre activité dans l'ensemble des zones géographiques dans lesquelles vous exercez votre activité ;
- (ii) Vous avez pleine autorité et l'ensemble des actifs et liquidités nécessaires à la tenue de vos obligations et au paiement de vos dettes dès leur exigibilité ;
- (iii) Vous n'avez pas la qualité de consommateur conformément au présent Contrat ;
- (iv) Il n'existe aucune circonstance possible ou en cours susceptible de nuire de façon importante à votre activité ou votre capacité à tenir vos obligations ou à payer vos dettes ;
- (v) Vous êtes autorisé à conclure ce Contrat en votre nom et au nom de vos Établissements et sociétés Affiliées, y compris ceux énoncés dans le Contrat, et la personne qui signe ce Contrat ou le conclut a le pouvoir de vous engager, ainsi que ces Établissements et sociétés Affiliés, contractuellement ;
- (vi) Ni vous (sans tenir compte de changements de nom), ni aucune entité exploitant votre activité, ou n'importe quels propriétaires ou dirigeants de votre activité, n'avez/n'ont précédemment conclu de contrat d'acceptation de Carte avec nous qui aurait été résilié sur la base d'un manquement au Contrat en question ;
- (vii) Vous pouvez agir pour le compte de l'ensemble de vos sociétés Affiliées qui soumettent des

Débits et/ou des Crédits en vertu du Contrat, en ce compris l'acceptation de votre part de notre paiement pour des Débits effectués auprès de Vos sociétés Affiliées auxquelles vous avez donné instruction d'un tel paiement en votre faveur ;

- (viii) ni Vous, ni le(s) signataire(s) du Contrat, ni vos bénéficiaires effectifs (lorsque vous êtes une société ou une autre entité dotée d'une personnalité juridique distincte), ni les administrateurs dirigeants, ni aucun interlocuteur désigné par vos soins pour gérer votre relation avec nous ne figurent sur les listes de cibles de sanctions, les listes de personnes politiquement exposées, les listes de personnes ayant un intérêt particulier ou de personnes soumises à un régime de sanctions ;
- (ix) Vous n'avez affecté à aucun tiers des paiements vous étant dus au titre du Contrat ;
- (x) Vous nous avez fourni toutes les informations que nous avons demandées en lien avec le présent Contrat et lesdites informations sont véridiques, correctes et complètes ;
- (xi) Vous avez lu le présent Contrat, conservé une copie, ainsi que fourni une copie à l'ensemble de vos sociétés Affiliées qui soumettent des Débits en vertu du Contrat ; et
- (xii) Vous n'êtes pas une microentreprise au sens de la définition citée dans le RSP ; et
- (xiii) L'identification et les preuves que vous nous fournissez, y compris (le cas échéant) par rapport à vos représentants ou vos bénéficiaires effectifs, sont complètes, correctes et exactes et seront maintenues à jour à tout moment pour la durée du présent Contrat.

Si l'une de vos déclarations ou garanties dans le présent Contrat devait s'avérer fautive, inexacte ou incomplète, nous serons à tout moment en droit de résilier le présent Contrat immédiatement en vous adressant ou non une notification à cet égard. Si nous résilions le présent Contrat sans vous en aviser au préalable, nous vous aviserons de cette résiliation dès que possible par la suite.

##### b. Respect des lois

Chaque partie se conformera à toutes les lois, réglementations et règles applicables.

##### c. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent Contrat est régi par et sera interprété conformément au droit belge.

En l'absence de règlement amiable, chaque partie se soumet irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles pour toute question portant sur le présent Contrat ou en relation avec celui-ci.

**d. Interprétation**

La traduction anglaise de ce Contrat est proposée uniquement pour des raisons de commodité ; seules les versions néerlandaise et française faisant foi. Vous pouvez demander une copie supplémentaire de ce Contrat gratuitement à tout moment pendant la durée du Contrat. Le présent Contrat et toutes les communications entre nous au sujet du présent Contrat se feront en néerlandais et en français. Cet Accord a été rédigé en anglais, néerlandais et français. En cas de manque de clarté, d'interprétation ou de divergence entre ces versions, seules les versions française et néerlandaise de l'Accord feront foi.

Dans le cadre de l'interprétation du présent Contrat, sauf indication contraire au vu du contexte :

- (i) le singulier comprend le pluriel et vice versa ;
- (ii) le terme « ou » n'est pas exclusif ;
- (iii) le terme « inclus » signifie « inclus, mais non limité à » ;
- (iv) le terme « par ex. » signifie « à titre d'exemple uniquement et non exhaustif » ;
- (v) le terme « jour » signifie jour civil ;
- (vi) toute référence à un contrat (y compris au présent Contrat), un instrument, un accord, une politique, une procédure ou à un autre document, est faite à sa version amendée, complétée, modifiée, suspendue, remplacée, rétablie ou ponctuellement actualisée ;
- (vii) toutes les légendes, titres et termes similaires sont uniquement à titre indicatif ; et
- (viii) chacun d'entre nous est une « partie » au Contrat.

**e. Cession**

Vous ne devez céder, sous-traiter ou transférer le présent Contrat sans notre consentement écrit préalable. Nous pouvons céder ou transférer le présent Contrat, en intégralité ou en partie, à l'une de nos sociétés Affiliées ou l'un de nos Tiers Acquéreurs de Commerçants, ce qui vous sera uniquement applicable après vous en avoir informé par écrit. Nous sommes en droit de sous-traiter le présent Contrat, en intégralité ou en partie, à l'une de nos sociétés Affiliées, l'un de nos Tiers Acquéreurs de Commerçants ou l'un de nos processeurs à notre seule discrétion sans vous en informer. Afin d'éviter toute ambiguïté, nous pouvons déléguer toutes nos obligations en vertu du présent Contrat à un agent qui exécutera ces obligations en notre nom.

**f. Modifications**

Nous pouvons modifier le présent Contrat (y compris en modifiant l'une ou l'ensemble de ses dispositions, en ajoutant de nouvelles dispositions

ou en supprimant ou en modifiant les dispositions existantes) (i) en affichant les dispositions révisées en ligne en accédant à notre site Web ([www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be)) avant le 20 avril ou le 20 octobre de chaque année, ces modifications entrant en vigueur deux mois après ces dates ; ou (ii) à tout autre moment moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours à votre intention. Il est recommandé de consulter le site Web susmentionné pour obtenir les éventuelles mises à jour le 20 avril et le 20 octobre de chaque année, ou peu après.

**g. Renonciation ; Droits cumulatifs**

Le fait que l'une ou l'autre des parties, à un moment donné n'exerce pas l'un de ses droits en vertu du Contrat, son retard à faire valoir un droit, ou sa renonciation à ses droits en toute occasion, ne saurait constituer une renonciation auxdits droits en toute autre occasion. Le comportement des parties lors de l'exercice de ses droits ne constituera en aucun cas une renonciation à ceux-ci. Aucune renonciation à l'une des dispositions de ce Contrat ne sera effective, à moins qu'elle soit écrite et signée par la partie concernée par la renonciation. Tous les droits et recours des parties sont cumulatifs, non alternatifs.

**h. Clause de sauvegarde**

- (i) Si une des dispositions du Contrat (ou une partie d'une disposition) est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal ou toute autre autorité compétente, cette disposition ou la partie de la disposition pourront s'appliquer sous réserve des modifications minimales pour la rendre valide, légale et applicable, et sans que la validité et l'applicabilité des autres dispositions du Contrat ne soient affectées.
- (ii) Moyennant préavis, nous pouvons modifier le présent Contrat afin de nous assurer que chacune des parties est en mesure de se conformer aux dispositions applicables de la Directive et aux dispositions correspondantes du droit national dans tout État membre de l'Espace Économique Européen.

**i. Intégralité du Contrat**

- (i) Nonobstant la section 15.i Intégralité du Contrat (iii), le présent Contrat constitue l'intégralité du Contrat conclu entre vous et nous concernant l'objet du présent et remplace tous contrats, accord ou ententes antérieures concernant l'objet du présent. Aucune des parties n'a conclu le présent Contrat en se fondant sur une fausse déclaration ou une affirmation (qu'elle soit faite par l'autre partie ou par toute autre personne et qu'elle ait été adressée à la première partie ou à

toute autre personne) qui n'est pas expressément énoncée dans le présent Contrat, et elle n'aura aucun recours à cet égard. Les seuls recours possibles en cas de fausse déclaration ou de violation d'une représentation ou déclaration qui a été faite avant la conclusion du présent Contrat et qui est expressément énoncée dans le présent Contrat seront des recours en raison de la violation du Contrat. Rien dans la présente Section « Intégralité du Contrat » ne sera interprété comme limitant ou excluant la responsabilité de toute personne pour fraude ou pour fausse déclaration frauduleuse.

- (ii) Les parties conviennent de ne pas appliquer ou d'appliquer différemment, dans la mesure du possible, les dispositions de la Directive sur les services de paiement (DSP) et du droit national correspondant, conformément à l'article 38(1) et à l'article 61(1) de la Directive et aux dispositions correspondantes du droit national.
- (iii) Si ces Conditions générales modifient ou remplacent les conditions générales précédentes concernant l'objet du Contrat, les Commissions et tous autres frais et programmes spéciaux (tels que le Remboursement Intégral en cas de fraude) qui vous ont été notifiés ou appliqués en vertu des Conditions générales précédentes resteront en vigueur, sauf accord contraire ou notification contraire.

#### **j. Utilisation des données**

Sous réserve de ce qui suit, cette Section « Utilisation des données » vous sera applicable si vous êtes un commerçant indépendant, un commerçant non constitué en société ou une société de personnes sans personnalité juridique distincte ; auquel cas nous sommes tenus de vous communiquer les informations contenues dans cette Section.

Si vous êtes une société ou une autre entité dotée d'une personnalité morale distincte, vous reconnaissez notre mode de traitement des informations concernant le Signataire du Contrat, le Dirigeant et le bénéficiaire effectif de la société, de la société de personnes ou toute autre entité en vertu des dispositions de cette Section. Vous déclarez et garanzissez avoir informé le Signataire de ce Contrat, le Dirigeant et le bénéficiaire effectif de ces Conditions et (dans la mesure requise par la loi applicable) avoir obtenu son consentement concernant notre mode de traitement des données fournies dans le présent Contrat.

*Vous reconnaissez qu'American Express pourra :*

- (i) divulguer les informations relatives aux Établissements et au Signataire du Contrat aux

sociétés du groupe American Express dans le monde entier (incluant d'autres organisations qui émettent la Carte ou exploitent le service Carte en vertu d'un contrat pour l'acceptation de la Carte) et à nos acquéreurs, fournisseurs, Processeurs et à toute personne habilitée, au besoin, afin de gérer et d'assurer votre relation contractuelle avec nous, de traiter et de recouvrer les Débits de vos Établissements, de réconcilier les paiements que nous devons aux sociétés, acquéreurs, fournisseurs, Processeurs et personnes autorisées susmentionnés ou afin de gérer des bénéfiques ou programmes auxquels vous auriez pu prendre part en tant que participant ;

- (ii) collecter, utiliser, traiter, transférer et stocker des informations à votre sujet et des informations sur la façon dont la Carte est utilisée dans vos Établissements pour dresser des listes d'utilisation au sein du groupe de sociétés American Express dans le monde entier et d'autres sociétés choisies afin que nous ou ces sociétés puissions concevoir ou vous proposer par courrier, par téléphone et, si vous nous fournissez le consentement pertinent (le cas échéant), par e-mail ou par d'autres moyens de communication électronique des produits et services qui pourraient vous intéresser, à moins que vous vous y opposiez et que vous nous en informiez. Les informations utilisées pour concevoir ces listes peuvent être obtenues via votre Formulaire d'affiliation, des sondages et des recherches (pour lesquelles nous pourrions vous contacter par courrier, e-mail, téléphone, ou d'autres moyens de communication électroniques), via d'autres sources externes comme des commerçants ou des organismes commerciaux et/ou en collectant des informations accessibles au public. Si vous préférez ne pas recevoir d'offre de produits et/ou de services pertinents ou si vous souhaitez modifier vos préférences, veuillez nous écrire à ACMS SCRL, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, Belgique, en nous donnant le nom de votre Établissement, son nom commercial et son Numéro d'Établissement American Express ;
- (iii) divulguer les informations concernant tous les Établissements qui acceptent la Carte aux agents ou sous-traitants d'American Express et à toute autre personne pour le recouvrement des dettes et la prévention des fraudes ;
- (iv) échanger les informations sur les Établissements et le Signataire du Contrat avec les agences

d'évaluation du risque crédit. De telles informations pourront être partagées avec d'autres organismes lors de l'évaluation des candidatures des Établissements et du Signataire du Contrat pour d'autres facilités de financement/ crédit ou pour prévenir la fraude ou retrouver les débiteurs ;

- (v) Les informations peuvent également être traitées dans le but de se conformer à tout droit applicable, y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et d'autres réglementations dans le but de lutter contre la criminalité et le terrorisme. Cela peut nécessiter la divulgation d'informations à une autorité publique ou régulatrice belge ou autre à l'extérieur du Territoire ou à toute autre personne à laquelle American Express est tenue de divulguer des données à cette fin. Nous pouvons également avoir besoin de faire et de conserver des photocopies de passeports, de permis de conduire ou d'autres pièces d'identité que vous nous fournissez à des fins liées au présent Contrat. Si vous nous fournissez des informations fausses ou inexactes et qu'une fraude est identifiée, les détails peuvent également être transmis aux autorités policières qui peuvent utiliser vos données à leurs propres fins. Afin de nous conformer aux lois applicables en matière de lutte contre la criminalité et le terrorisme, nous pouvons avoir besoin d'obtenir et de traiter des informations relatives au Signataire du Contrat, aux Bénéficiaires effectifs (lorsque vous êtes une société ou une autre entité dotée d'une personnalité juridique distincte), aux Dirigeants et à tout interlocuteur désigné par vos soins pour gérer votre relation avec nous ;
- (vi) procéder à des vérifications supplémentaires relatives à la solvabilité si vos Établissements nous doivent de l'argent (y compris en contactant la banque ou la société de crédit immobilier de votre Établissement) et communiquer les informations concernant vos Établissement et le Signataire du Contrat aux agences de recouvrement et aux avocats dans le but de recouvrer les dettes qui sont dues à American Express ou, en tout état de cause, afin d'assurer la défense d'American Express en cas de litige avec vos Établissements ;
- (vii) procéder à des vérifications supplémentaires relatives à la solvabilité et analyser les informations sur l'Établissement et les Débits

pour aider à la gestion de la relation nous liant à l'Établissement, pour autoriser les Débits et prévenir la fraude ;

- (viii) contrôler et/ou enregistrer toutes nos conversations téléphoniques (de vous vers nous et de nous vers vous), soit directement soit via des organismes réputés de notre choix, pour assurer des niveaux de service et d'exploitation cohérents et pour aider, au besoin, à résoudre les litiges ;
- (ix) prendre toutes les mesures susmentionnées pour chacun des sites de votre Établissement ; et
- (x) prendre toutes les mesures susmentionnées pour le groupe de sociétés American Express au sein et en dehors de la Belgique et de l'Union Européenne, y compris dans les pays comme les États-Unis, où les lois relatives à la protection des données peuvent être différentes de celles au sein de l'Union Européenne. Toutefois, American Express a pris les mesures appropriées pour assurer le niveau de protection adéquat, comme l'exigent les lois de l'UE.

À votre demande, nous vous communiquerons les données personnelles vous concernant étant en notre possession conformément à la loi applicable.

Si vous pensez qu'une quelconque information que nous détenons vous concernant est incorrecte ou incomplète, vous devez immédiatement nous en informer en écrivant à Alpha Card Merchant Services. Toute information qui s'avèrerait incorrecte ou incomplète sera immédiatement corrigée. Nous conservons les informations vous concernant uniquement le temps nécessaire aux fins susmentionnées, ou conformément aux exigences et dispositions de la loi.

Si vous communiquez avec nous en ligne, notre déclaration de confidentialité en ligne sera applicable. Nous vous invitons à consulter notre site Web pour plus d'informations [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be)

#### **k. Collecte et divulgation aux autorités publiques**

Vous reconnaissez et convenez que le siège de notre société mère en dernier ressort est situé aux États-Unis d'Amérique et que, en tant que tel, nous sommes soumis aux lois de ce territoire. Vous acceptez et convenez de nous fournir et vous nous fournirez toutes les informations (y compris les données personnelles, le cas échéant) et/ou signer tous les documents nécessaires (y compris les formulaires des services fiscaux américains concernés, dûment signés et valables) dont nous avons besoin pour nous permettre, ou pour permettre à nos sociétés Affiliées, de collecter, d'utiliser et de divulguer des



informations afin de se conformer et de préserver la conformité à l'ensemble des lois applicables des États-Unis d'Amérique et de toute autre juridiction qui leur sont applicables, y compris, sans que cela soit exhaustif, les lois fiscales américaines. Si, nonobstant notre demande, vous ne nous fournissez pas les informations et/ou documents requis, ou si nous y sommes contraints par l'autorité publique compétente, vous reconnaissez alors que nous pouvons retenir les paiements effectués à votre profit et/ou remettre ces fonds à cette autorité publique afin de se conformer à toutes les lois des États-Unis d'Amérique et de toute autre juridiction applicable à nous et/ou à nos sociétés Affiliées, y compris, sans que cela soit exhaustif, les lois fiscales américaines.

#### **I. Notifications adressées à notre attention**

- (i) Toutes les notifications qui nous sont adressées en vertu des présentes doivent être formulées par écrit et soit (a) remises en mains propres ; (b) envoyées par courrier prioritaire, frais de port payés ; (c) envoyées par service non prioritaire d'envois de correspondance, (d) envoyées par e-mail. Les notifications auront effet et seront présumées reçues si (a) elles sont remises en mains propres ; au moment de l'envoi ; (b) envoyées par e-mail, au moment de l'envoi ; ou (c) envoyées par la poste, trois jours ouvrables après l'envoi.
- (ii) Vous devez envoyer les avis à votre gestionnaire de compte ACMS à l'adresse suivante :  
Alpha Card Merchant Services 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles, Belgique.

#### **m. Notifications adressées à votre attention**

- (i) Toutes les notifications qui vous sont adressées en vertu des présentes le seront par écrit et (a) remises en mains propres ; (b) envoyées par courrier prioritaire, frais de port payés ; (c) envoyées par service non prioritaire d'envois de correspondance ; (d) envoyées par e-mail ou (f) publiées sur votre Compte de commerçant en ligne. Les notifications prendront effet et seront présumées reçues si (a) elles sont remises en mains propres, au moment de l'envoi ; (b) envoyées par e-mail, au moment de l'envoi ; (c) envoyées par la poste, trois jours ouvrables après l'envoi ; ou (d) publiées sur votre Compte de commerçant en ligne, dix jours ouvrables après sa publication.

- (ii) Nous vous enverrons des notifications à l'adresse postale, à l'adresse électronique ou au numéro de fax que vous avez indiqué(e) sur votre formulaire d'affiliation pour l'acceptation de la Carte. Vous êtes dans l'obligation de nous avertir immédiatement de tout changement de votre adresse de notification. Dans le cas contraire, et si nous sommes dans l'impossibilité de vous envoyer des avis à l'adresse que nous avons enregistrée dans nos fichiers, nous considérerons que vous avez reçu de telles notifications, même si elles nous sont retournées.

Alpha Card Merchant Services est agréée comme établissement de paiement auprès de la Banque Nationale de Belgique (BNB).

**Annexe A****Procédures opérationnelles et autres procédures****1. Enregistrements des Débits****a. Format**

- (i) Pour chaque Débit, vous devez créer un Enregistrement de Débit reproductible électroniquement, comprenant les informations suivantes (« Informations sur les Débits ») :
- le numéro complet de la Carte ou Clé ;
  - la date d'expiration de la Carte ;
  - la date de survenance du Débit ;
  - le montant du Débit, y compris les taxes applicables ;
  - le numéro de code d'Autorisation ;
  - une description des biens et services achetés ;
  - le nom de votre Établissement, son adresse et le Numéro d'établissement ; et
  - toute autre information que nous pourrions demander à tout moment ou exiger en vertu de la loi en vigueur.

Sur les copies des Enregistrements de Débits remis aux Titulaires de la Carte, vous devez tronquer le numéro de la Carte et vous ne devez pas imprimer la date d'expiration de la Carte ni le Numéro d'identification de la Carte.

- (ii) Vous pouvez créer de multiples Enregistrements de Débit pour un achat unique placé sur différentes Cartes, mais vous ne pouvez pas créer de multiples Enregistrements de Débit pour un achat unique placé sur la même Carte, en divisant l'achat en plusieurs Débits, sauf dans le cas d'un Débit à Livraison Différée ou si nous Vous avons autorisé à le faire pour les Débits supérieurs à un certain montant.
- (iii) Pour chaque Crédit, vous devez créer un Enregistrement de Crédit reproductible électroniquement, contenant les informations suivantes :
- le numéro complet de la Carte ou Clé ;
  - la date d'expiration de la Carte ;
  - la date de passage en écriture du Crédit ;
  - le montant du Crédit, y compris les taxes applicables ;
  - le nom de votre Établissement, son adresse et le Numéro d'établissement ; et
  - toute autre information que nous pourrions demander à tout moment ou exiger en vertu de la loi en vigueur.

**b. Débits effectués en personne**

Pour tous les Débits effectués en personne, la Carte doit être présentée par le Titulaire personnellement lors de toute transaction et vous devez :

- (i) suivre les étapes d'acceptation de la Carte décrites ci-dessous aux paragraphes 1.c à 1.f, selon les cas ; et

- (ii) obtenir une Autorisation.

Vous ne devez pas accepter une Carte qui a visiblement été modifiée ou abîmée, ou présentée par une personne autre que le Titulaire de la Carte (les Cartes ne sont pas transférables) et, si une transaction est refusée, Vous devez en aviser le Titulaire de la Carte immédiatement (sauf dans les cas prévus au paragraphe 1.f ci-dessous).

**c. Débits effectués en personne – Cartes à puce**

- (i) Lorsqu'on vous présente une Carte à puce, la Carte doit être introduite dans le lecteur du terminal du point de vente (à moins que le Débit ne soit effectué au moyen de la technologie sans contact, auquel cas vous devez suivre les étapes décrites au paragraphe 1.e ci-dessous). Le terminal doit indiquer que le Titulaire de la Carte doit composer son code confidentiel (Code PIN) (une transaction avec Carte à puce et saisie du Code PIN). Votre(vos) Établissement(s) doit(ent) s'assurer que le Titulaire de la Carte entre son Code PIN sur le clavier du terminal lorsqu'il y est invité.
- (ii) S'il n'est pas possible de procéder à une transaction par Carte à puce et saisie du Code PIN dans l'Établissement à cause d'un problème technique, le terminal devrait afficher un message d'erreur et soit annuler la transaction, soit inviter l'Établissement à suivre la procédure décrite au paragraphe 1.d ci-dessous pour les transactions sans Carte à puce.
- (iii) Si un Établissement saisit manuellement un Débit dans le terminal, nous exercerons nos droits de Remboursement intégral pour les Débits frauduleux effectués en personne avec des Cartes à puce perdues, volées, contrefaites et non reçues.
- (iv) Vous devez vous assurer que vos terminaux acceptent les Cartes à puce. Si le terminal n'a pas été mis à niveau pour accepter les Cartes à puce ou si nous n'avons pas certifié le terminal pour les transactions par Cartes à puce et saisie du Code PIN, vous serez responsable de toute perte et nous bénéficierons du Remboursement intégral pour les Débits avec Cartes frauduleuses, effectués avec des Cartes volées, perdues, contrefaites ou non reçues, sauf si la mise à jour et la certification de votre terminal n'aurait pas permis d'empêcher la fraude. Dans tous les cas, vous serez responsable des Débits frauduleux dus à un non-respect de nos procédures d'acceptation de la Carte, telles que définies dans le présent Contrat.

**d. Débits effectués en personne – Cartes à bande magnétique**

- (i) Les Cartes non équipées d'une puce doivent être glissées dans le terminal du point de vente.
- (ii) Vous devez également :
  - faire correspondre le numéro de Carte au recto et, le cas échéant, au verso de la Carte, ainsi que la date d'expiration de la Carte, avec les informations qui figurent sur l'Enregistrement de Débit ; et
  - vous assurer que le nom imprimé sur l'Enregistrement de Débit (le cas échéant) correspond au nom qui figure au recto de la Carte (à l'exception de certaines Cartes sur lesquelles aucun nom ne figure au recto).
- (iii) Si le terminal de votre point de vente tombe en panne, alors vous devez demander une Autorisation vocale (tel qu'indiqué au paragraphe 2.f ci-dessous).
- (iv) Si la bande magnétique est illisible, le Débit peut être saisi manuellement dans le terminal et vous devez obtenir une empreinte de la Carte pour vérifier que la Carte a été présentée. Un frottage au crayon ou une photocopie de la Carte ne sont pas considérés comme des empreintes valides. Si vous ne prenez pas d'empreinte manuelle lorsque cela est nécessaire et si vous ne nous la fournissez pas sur demande, nous pourrions obtenir un Remboursement intégral pour le Débit dont il est question. Lorsqu'un Débit est entré manuellement dans le terminal, nous aurons des droits de Remboursement intégral tels que définis au paragraphe 1.c(iii) ci-dessus.

**e. Débits effectués en personne – Sans contact**

- (i) Lorsque le montant du Débit est inférieur ou égal à 25 €, vous pouvez lire la Carte grâce à une Technologie sans contact. Lorsque l'on vous présente une Carte à Puce ou un appareil électronique mobile devant être lu grâce à une Technologie sans contact, vous devez :
  - récupérer les informations sur le Débit à l'aide du lecteur sans contact ; et
  - obtenir l'Autorisation.
- (ii) Si le montant du Débit est supérieur à 25 €, ou si votre terminal vous y invite, vous devez suivre la procédure décrite au paragraphe 1.c de la présente Annexe A.
- (iii) Pour les transactions effectuées par un portefeuille numérique sans contact, une vérification CDCVM est autorisée si l'appareil mobile et le terminal du point de vente ont la capacité de réaliser ladite vérification. Pour ces Débits, vous devez créer un historique des Débits,

comme décrit au paragraphe 1.a ci-dessus. Pour garantir que le point de vente accepte correctement les Transactions effectuées par portefeuille numérique sans contact, vous devez vous conformer aux dernières exigences en date d'American Express en matière de terminal de point de vente sans contact.

Nous n'exercerons pas de Remboursement intégral pour fraude en cas d'empreinte manquante, de contrefaçon ou de Carte perdue/volée/non reçue pour les transactions sans contact ou effectuées par portefeuille numérique sans contact si l'Établissement parvient à vérifier le Titulaire de la carte et répond à tous les critères et exigences énumérés ci-dessus. Cela ne s'applique pas aux Débits contestés pour des motifs autres que la fraude (par exemple aux litiges relatifs aux biens ou aux services).

**f. Débits effectués en personne – Terminaux sans surveillance**

- (i) Nous accepterons les Débits pour des achats effectués auprès de vos terminaux sans surveillance (par exemple, terminaux en libre-service ou automates de paiement), sous réserve des conditions posées par paragraphe 1.b ci-dessus et des conditions supplémentaires suivantes. Vous devez :
  - inclure dans l'ensemble des demandes d'Autorisation l'intégralité du flux de données de la bande magnétique ;
  - vous assurer que le Débit est conforme aux Spécifications, y compris la signalisation de l'ensemble des demandes d'Autorisation et l'ensemble des présentations de Débits avec un indicateur terminal en libre-service ;
  - suivre toutes procédures d'Autorisation supplémentaires susceptibles de vous être fournies si vous acceptez la Carte à un terminal sans surveillance faisant partie d'un distributeur de carburant ou rattaché à celui-ci ; et
  - vous assurer que le terminal sans surveillance prévienne le Titulaire si la transaction est refusée.
- (ii) Si un terminal sans surveillance n'était pas configuré pour les Transactions par Carte à puce et saisie du Code PIN, vous pourrez tout de même accepter la Carte et les dispositions des paragraphes 1.b et 1.c ci-dessus ne s'appliqueront pas à la saisie du Code PIN. Toutefois, si vous le faites, vous serez responsable de toutes pertes et nous pourrions faire valoir des droits de Remboursement intégral pour Débits frauduleux si le Débit n'était pas une transaction par Carte à puce et saisie du code PIN.

**g. Débits Carte Non Présentée**

- (i) Pour les Débits passés à distance, Vous devrez :
- créer un Enregistrement de Débit tel que décrit au paragraphe 1.a susmentionné, incluant une indication qu'il s'agit d'une transaction pour un Débit Carte Non Présentée ;
  - obtenir le nom du Titulaire de la Carte tel qu'il apparaît sur la Carte, le numéro de Compte et la date d'expiration de la Carte, l'adresse de facturation du Titulaire de la Carte et l'adresse de livraison ;
  - obtenir l'Autorisation ;
  - si la commande doit être expédiée ou livrée dans un délai supérieur à sept (7) jours après l'Autorisation initiale, obtenir une nouvelle Autorisation préalablement à l'envoi ou à la livraison de la commande ; et
  - si la transaction est refusée, vous devez avertir immédiatement le Titulaire de la Carte.
- (ii) Si les marchandises doivent être récupérées par le Titulaire de la Carte, la Carte doit être présentée par le Titulaire de la Carte au moment du retrait et vous devez traiter la transaction comme un Débit effectué en personne et respecter les paragraphes 1.b à 1.e ci-dessus.
- (iii) Pour les Débits Carte Non Présentée pour des biens qui doivent être collectés dans un établissement désigné, vous devez établir une procédure pour vous assurer qu'ils sont collectés par le Titulaire de la Carte qui a passé la commande ou par un tiers autorisé désigné par le Titulaire de la Carte au moment du passage de la commande.
- (iv) Nous pourrions exercer des droits de Remboursement intégral pour tout Débit Carte Non Présentée que le Titulaire de la Carte nie avoir effectué ou autorisé. Nous n'exercerons pas nos droits de Remboursement intégral pour ces Débits sur la seule base d'un Titulaire se plaignant de n'avoir pas reçu les biens concernés, si vous avez vérifié auprès de nous que l'adresse de livraison de la marchandise correspond à l'adresse à laquelle le Titulaire reçoit ses relevés de compte Carte et obtenu un reçu signé par un signataire autorisé attestant de la livraison de cette marchandise à cette adresse.

**h. Débits Carte Non Présentée – Numérique**

- (i) Nous accepterons les Débits relatifs aux Commandes Numériques sous réserve des conditions du paragraphe 1.g susmentionné et des conditions supplémentaires suivantes. Vous devez :
- envoyer les Informations sur les Débits concernant toute Commande Numérique,

passée par Internet, courrier électronique, intranet, extranet ou autre réseau numérique, uniquement au Titulaire ayant effectué la Commande Numérique, à votre Processeur ou à nous, conformément au paragraphe 6 ci-après ;

- présenter électroniquement l'ensemble des Débits relatifs aux Commandes Numériques ;
  - utiliser les Numéros d'établissements spécifiques que nous vous aurions fournis pour vos Commandes Numériques, que ce soit pour vos demandes d'Autorisation ou pour vos soumissions de Débits relatifs aux Commandes Numériques. ; et
  - nous informer par notification écrite préalable au moins un mois avant tout changement relatif à l'adresse de votre site web.
- (ii) Nous pouvons renoncer au préavis décrit dans la Section 15.f du Contrat et introduire immédiatement des exigences additionnelles qui seraient nécessaires pour des raisons de sécurité des Commandes Numériques et/ou des informations des Titulaires de la Carte et/ou pour prévenir toute fraude.
- (iii) Nous ne serons pas tenus responsables des Transactions Numériques frauduleuses et nous aurons un droit de Remboursement intégral pour ces Débits. De plus, si un Débit contesté survient incluant un Débit Carte Non Présentée relatif à une Commande à Livraison Numérique, nous exercerons notre droit de Remboursement intégral pour le montant total de ce Débit.
- (iv) Vous devez vous assurer que Votre site Web ou votre moyen de communication numérique notifie le Titulaire que la transaction est refusée en cas de défaut d'Autorisation.
- (v) Pour les Transactions effectuées par application portefeuille numérique, une vérification CDCVM est autorisé si l'appareil mobile a la capacité de réaliser ladite vérification. Pour ces Débits, vous devez créer un Enregistrement de Débit tel que décrit au paragraphe 1.a ci-dessus. Pour que ces Débits soient considérés comme des Transactions effectuées par application portefeuille numérique, vous devez inclure sur l'Enregistrement de Débit une mention selon laquelle il s'agit d'une Transaction effectuée par application portefeuille numérique. Nous n'exercerons pas notre droit de Remboursement intégral pour fraude en cas d'empreinte manquante pour les Transactions effectuées par application portefeuille numérique si l'Établissement a satisfait à tous les critères et exigences énumérés dans ce paragraphe 1.h.

Cela ne s'applique pas aux Débits contestés pour des motifs autres que la fraude (par ex. les litiges relatifs aux biens ou aux services).

- (vi) Lorsque vous acceptez des Débits pour des Commandes Numériques vérifiées par le programme SafeKey d'American Express, nous pouvons offrir au Titulaire de la Carte la possibilité de payer ses achats au moyen de points de fidélité Membership Rewards®. Cela n'a aucune incidence sur la relation qui nous lie et ne change pas les droits ou les obligations d'aucune partie en vertu du présent Contrat. Toutefois, si vous préférez que nous n'offrions pas cette possibilité aux Titulaires de la Carte qui utilisent votre plateforme numérique, veuillez nous écrire à Alpha Card Merchant Services, Boulevard du Souverain 100 ;1170 Bruxelles.
- (vii) Pour des Transactions effectuées par application portefeuille numérique qui sont aussi des Débits de Facturation récurrente, vous devez suivre la procédure indiquée au paragraphe 1.i de la présente annexe A ci-dessous. L'enregistrement de Débit devrait indiquer que le Débit est une Facturation Récurrente et non une Transaction effectuée par application portefeuille numérique.

#### **i. Débits de facturation récurrente**

- (i) Si vous offrez aux Titulaires de la Carte l'option d'effectuer automatiquement des Débits récurrents pour une série d'achats ou de paiements séparés (« Débits de Facturation Récurrente »), avant de soumettre le premier Débit de Facturation Récurrente, Vous devez :
- obtenir le consentement du Titulaire de la Carte pour débiter sa Carte pour des montants répétés identiques ou différents à chaque fois, à des dates prédéfinies ou à des dates non prédéfinies ;
  - Vous conformer à toutes les instructions dont nous pouvons raisonnablement vous aviser ; et
  - avertir le Titulaire de la Carte qu'il peut suspendre les Débits de Facturation Récurrente à tout moment.
- La méthode que vous utilisez pour garantir le consentement du Titulaire de la Carte doit stipuler que vous êtes susceptible de recevoir de la part de l'organisme financier émettant la Carte du Titulaire, une mise à jour des informations du compte-Carte. Vous devez conserver la preuve d'un tel consentement pendant deux (2) ans à compter de la date à laquelle vous soumettez le dernier Débit de Facturation Récurrente.
- (ii) Si les montants de vos Débits de Facturation Récurrente varient, vous devez notifier le Titulaire

de la Carte du montant et de la date de chaque Débit de Facturation Récurrente :

- au moins dix (10) jours avant la soumission de chaque Débit ; et
  - dès lors que le montant du Débit dépasse le montant maximum de Débit de Facturation Récurrente spécifié par le Titulaire de la Carte.
- Nous pouvons exercer nos droits de Remboursement intégral pour tout Débit que vous avez notifié au Titulaire de la Carte et auquel ce dernier refuse de consentir.
- (iii) Si, dans le cas d'une Carte émise dans l'Espace Économique Européen, vous soumettez un Débit de Facturation Récurrente pour un montant qui n'a pas été entièrement spécifié lorsque le Titulaire de la Carte a donné son consentement pour ce Débit de Facturation Récurrente et que vous n'obtenez pas le consentement du Titulaire de la Carte spécifiquement pour l'entièreté du montant de ce Débit, nous pouvons exercer nos droits d'un Remboursement intégral pour le montant total du Débit pour une période de cent vingt (120) jours suivant la soumission du Débit correspondant, et ensuite pour toute partie contestée de ce Débit (dans la limite du montant total). Si le Titulaire de la Carte accepte un montant de Débit ajusté, nous pouvons exercer nos droits de Remboursement intégral en conséquence. Aucune disposition du présent paragraphe ne limitera nos droits de Remboursement intégral d'une manière générale concernant les Débits de Facturation Récurrente.
- (iv) Avant de nous soumettre le premier Débit de Facturation Récurrente, vous devrez obtenir le nom du Titulaire de la Carte, tel qu'il apparaît sur la Carte, le numéro de compte de la Carte, la date d'expiration et l'adresse de facturation. Les Cartes prépayées ne doivent pas être acceptées pour les Débits de Facturation Récurrente.
- (v) Avant de soumettre tout Débit de Facturation Récurrente, vous devrez :
- obtenir l'Autorisation ; et
  - créer un Enregistrement de Débit stipulant qu'il s'agit d'une transaction de Débit de Facturation Récurrente.
- (vi) Si ce Contrat venait à être résilié pour une raison quelconque, vous devrez, alors à vos frais, informer tous les Titulaires de Cartes pour lesquels vous avez soumis des Débits de Facturation Récurrente de la date à laquelle vous n'accepterez plus la Carte. Selon votre convenance, vous pourrez continuer à accepter la Carte jusqu'à quatre-vingt-dix (90) jours après que la résiliation ait pris effet.

(vii) L'annulation d'une Carte constitue une annulation immédiate du consentement de ce Titulaire de la Carte des Débits de Facturation Récurrente. Nous ne sommes pas tenus de vous avertir d'une telle annulation, ni ne serons responsables des conséquences de cette annulation. Vous devez immédiatement suspendre les Débits de Facturation Récurrente sur demande d'un Titulaire, directement ou par notre intermédiaire ou par le biais de l'émetteur de la Carte. Si un compte Carte est annulé, ou si un Titulaire, directement ou par notre intermédiaire ou par le biais de l'émetteur de la Carte, annule son consentement relatif aux Débits de Facturation Récurrente, vous devrez convenir d'un autre mode de paiement (le cas échéant) avec le Titulaire de la Carte (ou ancien Titulaire de la Carte). Vous nous permettrez d'établir un lien hypertexte de notre site internet vers le vôtre (y compris la page d'accueil, la page de paiement ou la page de facturation automatique/récurrente) et de lister les informations des contacts de votre service clientèle.

#### j. Débits à Livraison Différée

- (i) Vous pouvez accepter la Carte pour les Débits à Livraison Différée. Dans le cas d'un Débit à Livraison Différée, vous devez :
- indiquer clairement votre intention et obtenir le consentement écrit de la part du Titulaire de la Carte afin d'appliquer un Débit à Livraison Différée avant de demander une Autorisation ;
  - obtenir une Autorisation distincte pour chacun des deux Débits à Livraison Différée à leurs dates de Débit respectives ;
  - indiquer clairement sur chaque Enregistrement de Débit que le Débit est soit pour le « dépôt », soit pour le « solde » du Débit à Livraison Différée ;
  - soumettre l'Enregistrement de Débit pour le solde de l'achat seulement après l'expédition ou la fourniture des biens ou des services ;
  - soumettre chaque Enregistrement de Débit dans nos délais de soumission. Le Débit sera réputé « engagé » :
    - (A) pour le dépôt - à la date à laquelle le Titulaire de la Carte a accepté de payer le dépôt pour l'achat ; et
    - (B) pour le solde - à la date à laquelle les biens ou les services sont expédiés ou fournis.
  - soumettre et obtenir une Autorisation pour chaque partie d'un Débit de Livraison Différée sous le même numéro d'établissement; et

- traiter les dépôts effectués sur la Carte de la même façon que vous traitez les dépôts pour l'ensemble des autres Produits de paiement.

#### k. Débits par Paiement Anticipé

- (i) Vous devez suivre les procédures ci-dessous si vous offrez aux Titulaires de la Carte l'option, ou si vous leur demandez, d'effectuer des Débits par Paiement Anticipé.
- (ii) Dans le cas d'un Débit par Paiement Anticipé, vous devez :
- présenter intégralement vos politiques en matière d'annulation et de remboursement, divulguer clairement votre intention et obtenir le consentement écrit du Titulaire de la Carte faisant part de son intention d'utiliser la Carte pour un Débit par Paiement Anticipé avant de demander une Autorisation. Le consentement du Titulaire de la Carte doit comprendre :
    - (A) son accord pour toutes les conditions de vente (y compris le prix et toute politique en matière d'annulation et de remboursement) ; et
    - (B) une description détaillée et la date de livraison estimée des biens et/ou services à fournir (y compris, le cas échéant, les dates d'arrivée et de départ prévues) ;
  - obtenir une Autorisation ; et
  - remplir un Enregistrement de Débit. Si le Débit par Paiement Anticipé est un Débit Carte Non Présentée, vous devez également :
    - (A) veiller à ce que l'Enregistrement du Débit contienne les mots « Paiement Anticipé » ; et
    - (B) dans les vingt-quatre (24) heures à compter de l'engagement du Débit, fournir au Titulaire de la Carte la confirmation écrite (par ex. par courrier électronique ou télécopie) du Débit par Paiement Anticipé, le montant, le numéro de confirmation (le cas échéant), une description détaillée et la date de livraison prévue des biens et/ou services à fournir (y compris les dates d'arrivée et de départ prévues, le cas échéant) et les détails de votre politique en matière d'annulation/remboursement.
- (iii) Si vous ne pouvez pas fournir les biens et/ou les services (par ex. parce que la marchandise sur mesure commandée ne peut être fournie), et s'il n'est pas possible de trouver des solutions alternatives, vous devez immédiatement créditer l'intégralité du montant de Débit par Paiement Anticipé relatif aux biens ou aux services qui ne peuvent être livrés ou fournis.

- (iv) Outre nos autres droits de Remboursement intégral, nous pouvons exercer un droit de Remboursement intégral pour tout Débit par Paiement Anticipé ou toute partie de celui-ci si, à notre seule discrétion, nous estimons que le différé ne peut être réglé en votre faveur du fait de la présence de termes non ambigus contenues dans les conditions de vente selon lesquelles vous avez obtenu le consentement écrit du Titulaire de la Carte.

## I. Débits Agrégés

- (i) Si nous vous classons dans le secteur numérique, vous pourrez traiter des Débits Agrégés à condition que les critères suivants soient respectés :
- Vous divulguez clairement votre intention et obtenez le consentement écrit du Titulaire de la Carte que ses achats ou remboursements (ou les deux) effectués avec la Carte peuvent être agrégés et combinés avec d'autres achats ou remboursements (ou les deux) avant que vous ne demandiez une Autorisation ;
  - chaque achat ou remboursement individuel (ou les deux) composant le Débit Agrégé doit être effectué sous le même Numéro d'établissement et avec la même Carte ;
  - obtenir une Autorisation ne dépassant pas 15 € (ou tout autre montant qui vous a été notifié) ;
  - créer un Enregistrement de Débit pour le montant total du Débit Agrégé ;
  - le montant du Débit Agrégé ne doit pas dépasser 15 € (ou tout autre montant qui vous a été notifié) ou le montant pour lequel vous avez obtenu l'Autorisation, si ce dernier est inférieur ;
  - soumettre chaque Enregistrement de Débit dans notre délai de soumission (voir la Section 3.a). Un débit sera réputé « engagé » à la date du premier achat ou du premier remboursement (ou des deux) formant le Débit Agrégé ; et
  - envoyer au Titulaire de la Carte un courrier électronique contenant :
    - (A) la date, le montant et la description de chaque achat ou remboursement individuel (ou les deux) formant le Débit Agrégé, et
    - (B) la date et le montant du Débit Agrégé.

## m. Débits de Non-Présentation (No show)

- (i) Si nous vous classons dans l'un des secteurs suivants, vous pouvez traiter des Débits de Non-Présentation équivalant à une (1) journée de location ou à une (1) nuitée, selon le cas, pourvu que les critères énoncés au présent paragraphe 1.m de l'Annexe A soient respectés :
- hôtellerie/hébergement ;
  - parc pour caravanes/camping ; ou
  - location de véhicules, d'aéronefs, de bicyclettes, de bateaux, d'équipement, de camping-cars ou de motocyclettes.
- (ii) Si le Titulaire de la Carte a fait une réservation dans votre établissement et ne s'est pas présenté, vous pouvez appliquer un Débit de Non-Présentation si :
- le Titulaire de la Carte a garanti la réservation avec sa Carte ;
  - vous avez enregistré le numéro de la Carte, sa date d'expiration et l'adresse de facturation du Titulaire de la Carte ;
  - au moment de l'acceptation de la réservation, vous avez fourni au Titulaire de la Carte le tarif journalier applicable et un numéro de réservation ;
  - vous avez réservé le logement ou le véhicule pour le Titulaire de la Carte jusqu'au lendemain du premier jour de réservation, à l'heure publiée de départ de l'hébergement / retour du véhicule et Vous n'avez pas mis le logement / véhicule à la disposition d'autres clients ; et
  - vous avez une politique de « Non-Présentation » (No Show) documentée, qui reflète les pratiques courantes de votre secteur et qui est conforme à la législation en vigueur, laquelle politique ayant été communiquée au Titulaire de la Carte au moment de la réservation.
- (iii) Vous devez obtenir une Autorisation pour les Débits de Non-Présentation avant de pouvoir les soumettre. Si le Titulaire de la Carte n'honore pas sa réservation, vous devez inclure dans l'Enregistrement de Débit une indication signalant qu'il s'agit d'un Débit de Non-Présentation (No Show).
- (iv) Les Cartes prépayées ne peuvent pas être utilisées pour garantir les réservations.

## 2. Autorisation

- a. Vous devez obtenir une Autorisation pour l'ensemble des Débits. Chaque demande d'Autorisation doit inclure le Numéro de Compte-Carte et correspondre au montant total du Débit ; étant toutefois entendu que si une Carte Prépayée ne détient pas les fonds disponibles nécessaires pour couvrir le montant total, l'Autorisation est uniquement requise pour le montant des fonds utilisés sur la Carte prépayée et vous devez suivre votre politique relative à la combinaison du

paiement sur les Cartes prépayées avec tout Autre Produit de paiement ou Méthode de paiement. Si l'autre Méthode de paiement est une Carte, le présent Contrat s'applique.

- b. Lorsque vous obtenez une Autorisation pour un montant estimé, vous devez obtenir le consentement du Titulaire de la Carte pour ce montant estimé avant de demander l'Autorisation. Vous devez soumettre le Débit correspondant dès que vous avez connaissance du montant complet à débiter. Si le montant complet du Débit dépasse le montant pour lequel vous avez obtenu une Autorisation, vous devez obtenir une nouvelle Autorisation (pour laquelle vous devrez obtenir le consentement du Titulaire de la Carte).
- c. Une Autorisation ne garantit pas que nous accepterons le Débit sans exercer notre droit de Remboursement intégral, ni que la personne effectuant le Débit est bien le Titulaire de la Carte, ou encore que vous serez payés.
- d. Si vous nous soumettez un Débit dans un délai supérieur à sept (7) jours à compter de la date d'Autorisation initiale, vous devrez obtenir une nouvelle Autorisation. Pour les Débits relatifs aux biens ou services envoyés ou fournis plus de sept (7) jours après que la commande ait été passée, Vous devez obtenir une nouvelle Autorisation de Débit à la date de passage de la commande, et de nouveau au moment de l'envoi ou de la remise des biens ou des services au Titulaire de la Carte.
- e. Quand vous traitez électroniquement les Débits effectués en Personne, vous devez vous assurer que toutes les demandes d'Autorisation sont conformes aux Spécifications. Si les données de la Carte sont illisibles et que vous devez saisir manuellement la Transaction pour obtenir une Autorisation, vous devez faire une empreinte manuelle de la Carte pour valider sa présentation.
- f. Si le terminal de votre point de vente n'arrive pas à se connecter à notre système d'Autorisation afin d'obtenir une Autorisation, ou si vous n'avez pas de tel terminal, ou si nous vous demandons de le faire (c.-à-d. un renvoi), vous devrez obtenir l'Autorisation pour tous les Débits en nous appelant sur notre numéro de téléphone dédié aux Autorisations. Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais pour chaque Débit faisant l'objet d'une demande d'Autorisation par téléphone, à moins que l'impossibilité d'obtention d'une Autorisation électronique ne soit due à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement de notre système d'Autorisation informatique.
- g. Si vous ou votre Processeur changez la manière dont vous nous envoyez les données à des fins

d'Autorisation, vous êtes dans l'obligation d'obtenir notre consentement préalable avant de procéder aux changements.

### 3. Transmission Électronique des Débits et Crédits

- a. Vous devez soumettre les Débits et les Crédits électroniquement via des liens de communication (« Transmissions »). Les transmissions doivent respecter les Spécifications. Nous pouvons refuser toutes Transmissions ou d'Informations sur les Débits non-conformes. Vous devrez ajouter, retirer ou reformater toutes informations dans un délai de trente (30) jours à compter de notre demande par écrit. Même si vous nous transmettez les Informations sur les Débits électroniquement, vous devez toujours compléter et conserver les Enregistrements de Débit et les Enregistrements de Crédit.
- b. Si, en des circonstances exceptionnelles, vous devez soumettre les Débits et Crédits sur support papier, vous devez soumettre les Débits et Crédits (y compris les Informations sur les Débits) conformément à nos instructions. Nous nous réservons le droit de facturer des frais pour les Débits et Crédits soumis sur support papier. Ces frais vous seront notifiés au préalable.
- c. Avec notre accord préalable, vous pouvez engager, à vos frais, un Processeur dont vous (ainsi que vos parties concernées) garantissez qu'il coopère avec nous pour permettre notre acceptation de la Carte. Vous êtes responsables de tous problèmes ou frais dont serait à l'origine votre Processeur et de toutes commissions que Votre Processeur nous facture ou facture à nos Sociétés Affiliées, ou que nous ou nos Sociétés Affiliées encourons en conséquence du système de votre Processeur pour transmettre les demandes d'Autorisation et Informations sur les Débits à nous ou à nos Sociétés Affiliées ; et du respect des Spécifications par votre Processeur. Vous devez vous assurer que votre Processeur dispose de ressources suffisantes et effectue des contrôles de sécurité pour se conformer à toutes les normes, y compris, mais sans s'y limiter, les normes techniques, les lignes directrices ou les règles, notamment pour prévenir la fraude sur Internet et protéger les données personnelles du Titulaire de la Carte, y compris les données relatives aux transactions, en vertu de toutes les lois et règlements applicables. Nous pouvons vous facturer pour toutes commissions ou les déduire de nos paiements à votre intention. Vous êtes dans l'obligation de nous avertir rapidement si vous changez de Processeur et de nous fournir, sur demande, toutes les informations pertinentes concernant votre Processeur.
- d. Indépendamment de ce qui précède, s'il est commercialement raisonnable et autorisé par vos



autres contrats, vous nous aidez à configurer vos équipements ou systèmes d'acceptation de Carte, de demande d'Autorisation et de soumission de Débit, afin qu'ils communiquent directement avec nos systèmes d'Autorisations et de transmission des Informations sur les Débits.

- e. Vous devez conserver l'original de l'Enregistrement de Débit et l'Enregistrement de Crédit (le cas échéant) ainsi que tous les documents et données prouvant la Transaction, y compris les preuves du consentement du Titulaire de la Carte ou les Enregistrements reproductibles afférents, durant une période de dix-huit (18) mois à compter de la date de soumission de Débit ou de Crédit correspondante, ou à compter de la date à laquelle vous avez entièrement délivré les biens ou les services au Titulaire de la Carte, si cette date est ultérieure. Vous devez nous fournir une copie de l'Enregistrement de Débit ou de l'Enregistrement de Crédit, ainsi que tout autre document annexe ou toute autre donnée pertinente dans les quatorze (14) jours suivant notre demande.

Vous nous déclarez et garantissez que vos réclamations à l'encontre des Titulaires de la Carte, telles que reflétées par les Transactions qui nous sont soumises, sont libres de tout droit préférentiel, nantissement ou tout autre droit d'un tiers. De plus, vous nous déclarez et garantissez que vous n'avez pas perçu les Transactions qui nous ont été soumises par les Titulaires de la Carte ou ne les avez pas facturées directement aux Titulaires de la Carte.

#### 4. Méthode de Paiement

Si vous recevez des paiements directement de notre part, nous le ferons en créditant électroniquement votre Compte par virement pour les Débits de vos Établissements. Vous devez nous fournir le nom de votre banque, votre numéro de compte IBAN et votre code BIC.

#### 5. Débits Contestés

Indépendamment de toutes les exigences légales concernant la prescription de documents, vous devez au minimum vous assurer que toutes les informations reprenant les détails de la Transaction (par ex. les détails de l'achat, les reçus signés, les informations du Titulaire de la Carte,...) doivent rester disponibles et facilement accessibles pendant une période allant jusqu'à 14 mois suivant la date du Débit.

- a. Concernant un Débit Contesté :

(i) Si nous possédons suffisamment d'informations pour justifier la réclamation du Titulaire et résoudre le Débit Contesté en sa faveur, nous pourrions exercer nos droits au Remboursement intégral avant de vous contacter ; ou

- (ii) Nous pourrions vous contacter avant d'exercer nos droits au Remboursement intégral.

Dans les deux cas, vous disposerez au plus de quatorze (14) jours après que nous vous avons contacté pour nous fournir une réponse écrite contenant les informations demandées, y compris le numéro complet du compte-Carte. Nous pourrions exercer nos droits d'un Remboursement intégral (ou notre décision précédente d'exercer un Remboursement intégral restera en vigueur) pour le montant du Débit Contesté si, à la fin de cette période de quatorze (14) jours, vous n'avez pas intégralement remboursé le Titulaire ou si vous ne nous avez pas fourni les informations demandées. Dans le cas où le Débit Contesté concerne une Carte émise dans l'Espace Économique Européen et implique une réclamation selon laquelle le Titulaire de la Carte n'aurait pas été prévenu du montant total exact du Débit au moment où il a donné son consentement pour la Transaction, nous nous réservons le droit de réduire le délai de réponse à cinq (5) jours à compter de la date où nous vous avons contacté en demandant une réponse par écrit.

- b. Si nous déterminons, sur la base des informations que vous ainsi que le Titulaire de la Carte nous avez fournies, que le Débit Contesté doit être résolu en faveur du Titulaire de la Carte, nous pourrions exercer un Remboursement intégral pour ce Débit Contesté, ou notre exercice précédent de Remboursement intégral restera en vigueur. Si nous réglons ce Débit Contesté en votre faveur, nous ne prendrions aucune autre mesure (dans le cas où nous n'aurions pas exercé un Remboursement intégral précédemment) où nous annulerions notre exercice de Remboursement intégral précédent.
- c. Les stipulations susmentionnées n'affectent en rien les procédures venant en application de tout programme spécial de Remboursement intégral (tels que les recours complets en cas de fraude) vous concernant et en vertu desquels vous ne recevez aucune demande ni notification relative à certains types de Débits préalablement à notre exercice final d'un Remboursement intégral.
- d. Dans certains cas, nous pouvons vous placer sous un programme de recours complet contre la fraude dans le cadre duquel :
- (i) Nous pourrions exercer nos droits de Remboursement intégral sans vous contacter lorsqu'un Titulaire de la Carte conteste un Débit pour fraude réelle ou alléguée ; et
- (ii) Vous n'aurez aucun droit de demander l'annulation de notre décision d'exercer nos droits de Remboursement intégral.

Nous pourrions vous placer sous ce programme au moment de la signature, ou à tout moment pendant la durée du Contrat en vous en avertissant. Les raisons pour lesquelles nous pouvons vous placer sous un programme de recours complet contre la fraude comprennent, sans toutefois s'y limiter, les cas où :

- nous recevons un nombre disproportionné de Débits Contestés par rapport à vos antécédents ou aux normes de votre secteur d'activité ;
- vous vous engagez ou participez à des pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales, à des activités illégales ou vous permettez (ou omettez de prendre des mesures raisonnables afin de prévenir) les utilisations interdites de la Carte ; ou
- vous acceptez la Carte pour les Transactions de livraison numérique ou aux distributeurs automatiques de carburant.

Cette liste n'est pas exhaustive et, à tout moment, nous pouvons, à notre seule discrétion, pour des raisons de gestion des risques et d'exposition à la fraude, vous placer sous un programme de recours complet contre la fraude sur préavis écrit, ou résilier le Contrat sur préavis écrit.

Afin d'éviter tout doute, si vous avez été placé sous le programme de recours complet contre la fraude, ce programme s'appliquera à tous les litiges des Titulaires de la Carte liés à la fraude, y compris les Transactions contestées précédant la date d'application du programme à votre égard jusqu'à six (6) mois.

- e. Si nous exerçons nos droits de Remboursement intégral concernant un Débit Contesté qui aurait été évité si nos Procédures d'acceptation de la carte avaient été suivies (un Remboursement intégral évitable), nous pourrions vous facturer des frais dont nous vous informerons. Nous vous fournirons une liste des Remboursements intégraux évitables sur demande.

## 6. Protection des données

### a. Normes de protection des informations :

Vous êtes dans l'obligation de vous conformer à notre Politique de sécurité des données, dont vous pouvez vous procurer un exemplaire à l'adresse [www.americanexpress.com/datasecurity](http://www.americanexpress.com/datasecurity) et que nous pouvons modifier à tout moment. Vous avez des obligations supplémentaires en vertu de cette politique qui est intégrée aux présentes par référence, y compris (i) la fourniture de documents validant

vos conformité à la version actuelle des Normes de sécurité des données du secteur des Cartes de paiement (« Normes PCI DSS », qui sont disponibles à l'adresse <https://pcisecuritystandards.org>) ; et (ii) la responsabilité pour les incidents portant sur des données et de coûts, commissions et pertes, tels que définis dans cette politique, relatifs à chaque incident portant sur des données.

En vertu de la Politique de sécurité des données, nous avons le droit de vous facturer des frais de non-validation et de résilier le Contrat si vous ne vous conformez pas à vos obligations détaillées dans cette Politique.

- b. **Partage des données :** Vous ne devez pas partager les informations du Titulaire de la Carte obtenues de la part de ce dernier au point de vente ou au moment de l'Autorisation ou la soumission ou à un autre moment auprès de tiers autres que les Parties concernées, sans le consentement exprès du Titulaire de la Carte. Au moment de recueillir son consentement, vous devez clairement préciser au Titulaire de la Carte quelles sont les données qui seront partagées, avec qui, à quelles fins et quelle entité propose les biens ou les services, afin que le Titulaire de la Carte puisse clairement vous différencier de toute autre partie impliquée dans la vente et prendre une décision éclairée sur le fait d'effectuer l'achat ou non. À défaut, nous avons le droit de vous facturer des frais de non-conformité, de suspendre les privilèges d'acceptation de la Carte à votre Établissement ou de résilier le présent Contrat conformément à la Section 13.c. Les informations que vous recueillez pour faciliter le Débit doivent vous être fournies directement par le Titulaire de la Carte ou par nous, et non par un tiers.
- c. **Outils de prévention de la fraude :** Vous devez utiliser nos Services de vérification automatique des adresses (AAV), de vérification des adresses (AVS), d'autorisation enrichie et d'identification des cartes (cryptogramme visuel) (ou tout autre outil de prévention de la fraude similaire que nous pourrions mettre à votre disposition à tout moment). Il s'agit de méthodes pour vous aider à limiter les risques de fraude, mais elles ne garantissent pas qu'un Débit ne fasse pas l'objet d'un Remboursement intégral. Si vous souhaitez utiliser ces outils de prévention de la fraude, vous devez avoir obtenu la certification « vérification automatique des adresses » (AAV), service de vérification des adresses (AVS) et autorisation enrichie. Nous pouvons suspendre, résilier, modifier ou empêcher l'accès aux outils de prévention de la fraude à tout moment, avec ou sans préavis. Nous

ne serons pas responsables et n'aurons aucune obligation envers vous dans le cas où nous décidions de suspendre, mettre fin à, modifier ou empêcher l'accès aux outils de prévention de la fraude.

- d. **Sites Web transactionnels** : Vous devez vous assurer que vos sites Web qui permettent aux Titulaires de la Carte d'effectuer des Commandes Numériques sont sécurisés au moyen de certificats ou par d'autres méthodes d'authentification similaires afin de restreindre l'utilisation de sites Web frauduleux. Vous devez utiliser les fonctionnalités appropriées pour que la procédure de paiement soit séparée de l'activité de commerce en ligne, afin de permettre au Titulaire de la Carte de déterminer s'il communique avec vous ou avec nous.

## 7. Authentification forte du client

- a. Pour vous protéger des activités non autorisées, vos systèmes doivent être compatibles avec les solutions qui nous permettent de procéder à une Authentification forte du Titulaire de la Carte pour les Débits effectués par Commandes Numériques. Si vos systèmes ne nous permettent pas de procéder à une Authentification forte du client comme indiqué dans ce paragraphe, les Débits effectués par Commandes Numériques peuvent être refusés.
- b. Si vos Établissements situés sur le Territoire acceptent les Débits effectués par Commandes Numériques, ils doivent participer à l'un de nos programmes American Express SafeKey (AESK) qui peuvent offrir une sécurité renforcée pour ces Débits grâce à l'utilisation d'une méthode d'authentification. Si vos Établissements acceptent les Débits effectués via une application, alors le programme AESK que vous utilisez pour ces Débits doit être American Express SafeKey 2.0. Pour participer à un programme AESK, vos Établissements situés sur le Territoire doivent :
- (i) obtenir la certification technique SafeKey requise ;
  - (ii) se conformer au Guide de Mise en Œuvre SafeKey et au Guide sur le protocole SafeKey, disponibles à l'adresse [www.americanexpress.com/merchantspecs](http://www.americanexpress.com/merchantspecs) ;
  - (iii) fournir des Données d'authentification SafeKey complètes et précises relatives à tous les Débits effectués par Commandes Numériques, comme indiqué dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey et le Guide sur le protocole SafeKey ;
  - (iv) se conformer aux conditions de SafeKey en termes de valorisation de la marque présentées en détail dans les Directives American Express SafeKey pour les Logos, disponibles à l'adresse [www.amexsafekey.com](http://www.amexsafekey.com) ou sur tout autre site Web que nous pourrions vous indiquer le cas échéant ;
- (v) assurer un ratio fraudes par ventes dans les limites des paramètres contenus dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey pertinent ;
- (vi) rester en règle vis-à-vis d'American Express, tel que nous pouvons le déterminer raisonnablement ; et
- (vii) se conformer à toute autre exigence que nous pouvons raisonnablement introduire ou modifier à tout moment, moyennant préavis.
- c. Les programmes AESK s'appliquent uniquement aux Débits Carte Non Présentée effectués avec des Cartes éligibles (comme décrit dans le Guide de Mise en Œuvre SafeKey applicable), via des Débits sur Internet (et, dans le cas d'American Express SafeKey 2.0, via des Transactions effectuées par Application) dans l'ensemble de Vos Établissements sur le Territoire, qui répondent aux critères et exigences suivants :
- (i) pour les Débits sur Internet, le Débit doit indiquer soit (a) qu'il a été entièrement authentifié par SafeKey, auquel cas vous recevrez un indicateur de commerce électronique « 5 » (« ECI 5 »), soit (b) qu'une authentification SafeKey a été tentée, auquel cas vous recevrez un indicateur électronique « 6 » (« ECI 6 ») ;
  - (ii) pour les Transactions effectuées par Application, le Débit doit indiquer qu'il a été entièrement authentifié par SafeKey, auquel cas vous recevrez un ECI 5 ;
  - (iii) les données d'authentification SafeKey appropriées ont été fournies à la fois pour la demande d'Autorisation et pour la Soumission de la Transaction ; et
  - (iv) le Titulaire de la Carte a contesté le Débit en soulevant son caractère frauduleux.
- d. Nous n'exercerons pas nos droits de Remboursement intégral pour les Débits Carte Non Présentée lorsque la Transaction sous-jacente a fait l'objet d'une authentification ou d'une tentative d'authentification par SafeKey et que vous avez reçu un ECI 5 ou un ECI 6, pour les Transactions répondant à tous les critères et exigences ci-dessus si l'Établissement et le Débit sont conformes aux exigences susmentionnées. Les Programmes AESK ne s'applique pas aux Débits Contestés impliquant des litiges autres que la fraude (par ex. les litiges portant sur des biens ou des services). Nous nous réservons le droit de ne pas appliquer les termes du présent paragraphe 7.d. de la présente Annexe A pour quelque raison que ce soit, à notre seule discrétion, avec ou sans préavis à votre intention.

- e. En plus de ce qui précède, si, à tout moment, vous ne répondez pas aux exigences énumérées aux paragraphes 7.b (i) à (vii) ci-dessus, ou si nous recevons un nombre disproportionné de Débits Contestés ou une incidence élevée de fraude, alors :
- (i) nous pourrions, à notre seule discrétion, modifier ou mettre fin à la participation de votre Établissement au Programme AESK ; et
  - (ii) vous devez collaborer avec nous pour réduire le nombre de Débits Contestés de votre Établissement.
- f. Nous pouvons suspendre, résilier, modifier ou empêcher l'accès aux Programmes AESK à tout moment, avec ou sans préavis à votre attention. Nous ne serons pas responsables et n'aurons aucune obligation envers vous dans le cas où nous décidons de suspendre, mettre fin à, modifier ou empêcher l'accès aux Programmes AESK.
- g. Si vous n'acceptez pas les conditions des Programmes AESK modifiés ou actuels, vous devez cesser d'y participer, renoncer à votre statut de certification SafeKey, et restituer ou détruire toutes les informations confidentielles qui vous ont été fournies dans le cadre des Programmes AESK.
- h. Si, à tout moment, vous souhaitez cesser définitivement de participer aux Programmes AESK, vous devez nous en avvertir et, le cas échéant, avvertir votre prestataire de services de paiement. Vous devez renoncer à votre statut de certification SafeKey et restituer ou détruire toutes les informations confidentielles qui vous ont été fournies dans le cadre des Programmes AESK.

## Annexe B

### Conditions spécifiques à des Secteurs d'Activités Particuliers

Si vous exercez une activité dans l'un des secteurs suivants, vous devez également vous conformer aux dispositions suivantes (le cas échéant) :

#### 1. Hôtellerie (hôtels / croisières)

##### a. Autorisation

- (i) Au moment de l'enregistrement, si un Titulaire de la Carte désire utiliser la Carte pour payer son séjour, vous devez obtenir l'Autorisation pour le montant total estimé du Débit sur base du prix de la chambre et du nombre de nuitées prévues, en incluant les taxes et autres montants accessoires connus (*Débit Prévu pour Hébergement*), étant entendu que vous ne devez pas accepter de Cartes Prépayées au moment de l'enregistrement pour des besoins d'Autorisation, de garantie ou de prépaiement. Une Autorisation pour un Débit Prévu pour Hébergement est valable pour la durée du séjour. Vous ne devez pas surestimer le Débit Prévu pour Hébergement. Si vous ne parvenez pas à obtenir l'Autorisation pour un Débit Prévu pour Hébergement, que vous soumettez ce Débit et que le Titulaire de la Carte ne paye pas ce Débit pour une raison quelconque, nous pourrions exercer un Remboursement intégral pour le montant total de la Transaction.
- (ii) Au moment du départ :
  - si le Débit final ne dépasse pas de plus de 15% du Débit Prévu pour Hébergement, aucune Autorisation supplémentaire n'est requise ; ou
  - si le Débit final est supérieur de plus de 15% au Débit Prévu pour Hébergement, vous devez obtenir une Autorisation supplémentaire pour tout montant additionnel de Débit qui soit supérieur au Débit Prévu pour Hébergement. Si vous ne parvenez pas à obtenir une telle Autorisation pour le montant additionnel, ou si votre demande pour une telle Autorisation est rejetée, et que le Titulaire de la Carte ne paye pas la Transaction pour une raison quelconque, vous pourrez exercer un Remboursement intégral pour le montant de la Transaction dépassant la Débit Prévu pour Hébergement.
  - indépendamment des procédures d'Autorisation qui précèdent, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact de la Transaction. Tout montant additionnel pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et si vous obtenez le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact du Débit.

- (iii) Si les Titulaires de la Carte optent pour des Cartes Prépayées au moment du départ lorsque le Débit final est connu, vous devez obtenir l'Autorisation pour le montant total des Débits qui doit être appliqué à la Carte Prépayée.

##### b. Débits Périodiques

Dans le cas où un Titulaire de la Carte effectuerait ses Débits auprès de l'un ou plusieurs de vos Établissements pendant la durée du séjour, plutôt qu'à la fin, vous devez obtenir l'Autorisation pour chaque Débit avant de l'accepter. Vous devez soumettre l'Enregistrement de Débit conformément au présent Contrat.

#### 2. Stationnement de véhicules à moteur

- a. Si un Titulaire de la Carte convient de vous laisser un véhicule pendant un nombre spécifique de jours, vous devez soumettre le Débit dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'un tel accord.
- b. Lorsque vous remettez une Carte de stationnement pour un nombre prédéfini de jours, vous devez soumettre le Débit dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'une telle remise.
- c. Lorsque le nombre de jours du stationnement est inconnu au moment où le Titulaire de la Carte stationne son véhicule à moteur dans votre parking, vous ne devez pas nous soumettre le Débit avant le dernier jour du stationnement.
- d. Nous sommes en droit d'exercer un Remboursement intégral pour tous les Débits qui sont impossibles à recouvrer pour raison de fraude.

#### 3. Location de véhicules à moteur

- a. Lorsqu'un Titulaire de la Carte désire utiliser la Carte pour louer un véhicule (sans dépasser quatre (4) mois consécutifs), vous devez obtenir l'Autorisation pour le montant total estimé du Débit en multipliant le tarif par la période de location réservée par le Titulaire de la Carte, plus tous les frais accessoires connus (*Débit Prévu pour Location*). Vous ne devez pas surestimer ce montant, ni inclure un montant pour tout dommage possible ou le vol du véhicule. Dans votre contrat de location avec le Titulaire de la Carte, vous devez spécifier le coût total exact de la location du véhicule, ainsi que le coût exact de tous biens ou services additionnels mis à la disposition du Titulaire de la Carte (par ex. des chaînes à neige), le montant exact de tout autre coût dont le Titulaire de la Carte peut être redevable et qui se trouve hors de contrôle (par ex. des frais de « Non Présentation (No Show) » ou un débit pour retour de véhicule sans que le plein d'essence n'ait été effectué). Le contrat de location doit inclure le consentement du Titulaire de la Carte concernant l'inclusion de ces coûts au Débit soumis pour la location du véhicule.

- b. L'Autorisation pour le Débit Prévu pour Location de véhicule ne sera valide que pendant la durée du contrat de location. Si vous ne parvenez pas à obtenir l'Autorisation pour le Débit Prévu pour Location, que vous soumettez le Débit et que le Titulaire de la Carte ne paye pas ce Débit pour une raison quelconque, nous pourrions exercer un Remboursement intégral pour le montant total du Débit.
- c. Si, au retour d'un véhicule de location, le véhicule a été endommagé et que le Titulaire de la Carte n'a pas souscrit d'assurance automobile applicable aux véhicules de location, vous pouvez soumettre un Débit distinct du Débit relatif au coût de la location du véhicule, du montant estimé desdits dommages, sous réserve que :
- vous ayez obtenu de la part du Titulaire de la Carte une reconnaissance écrite, signée et datée de sa responsabilité à l'égard des dommages, y compris une estimation précise du montant desdits dommages et une déclaration du Titulaire de la Carte précisant qu'il veut payer les dommages spécifiés avec la Carte ;
  - vous ayez obtenu une autorisation distincte et supplémentaire pour l'estimation du montant des dommages causés ;
  - le Débit initial pour la location de voiture ait été effectuée avec la Carte du même Titulaire dont il est question au point (i) ci-dessus.
  - le Débit soumis pour les dommages causés n'est pas supérieur aux dommages causés estimés majorés de 15 % ou, dans le cas d'une perte totale, au coût de remplacement du véhicule.
- Vous devez vous conformer aux demandes du Titulaire de la Carte ou de l'expert en assurance du Titulaire de la Carte et fournir la documentation relative à l'incident impliquant des dommages causés.
- d. Au retour du véhicule :
- si le Débit définitif n'est pas supérieur au Débit Prévu pour Location augmenté de 15 %, aucune Autorisation supplémentaire n'est requise ; ou
  - si le Débit définitif est supérieur de plus de 15 % au montant du Débit Prévu pour Location, vous devez obtenir une Autorisation supplémentaire pour tout montant additionnel du Débit supérieur au Débit Prévu pour Location. Si vous ne parvenez pas à obtenir une telle Autorisation pour le montant additionnel, ou si votre demande pour une telle Autorisation est rejetée, et que le Titulaire de la Carte ne paye pas la Transaction pour une raison quelconque, nous pourrions exercer un Remboursement intégral pour le montant du Débit dépassant le Débit Prévu pour Location.
- e. Si nous vous avertissons de la non-conformité d'un Établissement à ces procédures d'Autorisation, vous devez vous mettre en conformité dans un délai de trente (30) jours. Si, au-delà des trente (30) jours suivants la date de cet avis, vous continuez à ne pas respecter ces procédures, nous pourrions faire valoir nos droits à un Remboursement intégral pour le montant total de tous Débits réalisés dans cet Établissement tant qu'il sera en non-conformité. La stipulation « Non-conformité » s'applique lorsque plus de 5 % de l'intégralité de vos Autorisations ou de celles de l'un de vos Établissements ne respecte pas les procédures susmentionnées.
- f. Indépendamment des procédures d'Autorisation qui précèdent, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact du Débit. Tout montant additionnel pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et obtenez le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact du Débit.
- g. Vous ne devez pas accepter les Cartes Prépaysées lors de la réservation ou au départ du véhicule loué, mais vous pouvez accepter les Cartes Prépaysées pour les paiements des locations au moment du retour des véhicules lorsque le montant final du Débit est connu.
- #### 4. Ventes de véhicules à moteur
- a. Nous accepterons les Débits pour le paiement du dépôt ou le prix d'achat intégral de véhicules à moteur neufs ou d'occasion uniquement si :
- le montant du Débit ne dépasse pas le prix total du véhicule à moteur après déduction des rabais, remises, acomptes en espèces et valeurs de reprise applicables ; et
  - vous obtenez l'Autorisation pour le montant total du Débit.
- b. Si le Titulaire de la Carte dément avoir effectué ou autorisé le Débit, et si vous ne lui avez pas transféré le titre de propriété ou la possession physique du véhicule, nous pourrions exercer un Remboursement intégral pour ce Débit.
- #### 5. Restaurants
- En ce qui concerne vos Établissements de restauration :
- si le Débit final de restauration n'est pas supérieur au montant pour lequel vous avez obtenu l'Autorisation, augmenté de 20 %, aucune Autorisation supplémentaire n'est nécessaire ; ou
  - si le Débit final de restauration est supérieur de plus de 20 % au montant pour lequel vous avez obtenu l'Autorisation, vous devez obtenir une Autorisation pour tout montant additionnel du Débit qui dépasserait ce montant.

Indépendamment des procédures d'Autorisation qui précèdent, vous devez toujours obtenir le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact du Débit. Tout montant additionnel pourra être soumis uniquement si vous le traitez comme un Débit séparé et si vous obtenez le consentement du Titulaire de la Carte pour le montant total exact du Débit.

Vous pouvez diviser une Transaction en plusieurs tickets de caisse afin qu'elle soit prélevée sur les Cartes physiquement présentées et appartenant aux Titulaires de la Carte qui se sont restaurés.

**6. Secteurs à haut risque (agences de détectives/ de protection ; boîtes de nuit ; services personnels ; vente de porte-à-porte ; garants de caution ; ventes aux enchères ; fiscalité, droits de courtage et frais de conseiller financier ; services téléphoniques surtaxés)**

American Express considère que certaines catégories de secteurs et certains types de transactions présentent un risque élevé de fraude pour lesquels nous pouvons vous placer sous un programme de recours complet contre la fraude (tel que décrit à l'annexe A, paragraphe 5.d ci-dessus) pour tous Débits que nous ne pourrions collecter du fait de fraudes. Les types de transactions que nous considérons à risque élevé sont les Transactions effectuées aux distributeurs automatiques de carburant et les Transactions à Livraison Numérique. Nous nous réservons le droit d'ajouter régulièrement d'autres types de Transactions et des catégories spécifiques de commerçants à cette liste.

**7. Dons**

- a. Vous déclarez et garantissez que vous êtes une organisation à but non lucratif et que vous êtes enregistré comme une œuvre de bienfaisance sur le Territoire conformément à la loi applicable et/ou à la réglementation en vigueur sur le Territoire.
- b. Vous pouvez accepter la Carte uniquement pour des dons qui sont déductibles fiscalement à 100 % par le Titulaire de la Carte, ou en paiement des biens et services pour lesquels au moins 75 % de la Transaction est déductible fiscalement par le Titulaire de la Carte.
- c. Nous pourrions faire valoir nos droits à un Remboursement intégral immédiat pour l'ensemble des Débits Contestés sans vous envoyer préalablement de demande de renseignement concernant cette contestation.

**8. Assurance**

- a. Si vos biens ou services sont vendus ou facturés par des Agences Indépendantes, vous devrez alors nous fournir une liste de ces Agences indépendantes et nous avertir de tout changement ultérieur de cette liste. Nous

pouvons utiliser cette liste dans le cadre d'envois de courriels encourageant de telles Agences indépendantes à accepter la Carte. Nous pouvons mentionner votre nom lors de ces envois, et vous nous fournirez une lettre d'approbation ou d'assistance, le cas échéant.

- b. Vous mettrez tout en œuvre afin d'inciter les Agences indépendantes à accepter la Carte. Nous reconnaissons que vous n'avez aucun contrôle sur ces Agences indépendantes.
- c. Sous réserve de la Section 2 du Contrat, nous pouvons ponctuellement mettre en place des campagnes marketing faisant la promotion de l'acceptation de la Carte, spécifiquement dans vos Établissements, ou plus généralement, dans les compagnies d'assurance. Vous reconnaissez que l'une des raisons pour lesquelles vous soumettez des informations pertinentes relatives aux Titulaires de la Carte en relation avec ces campagnes marketing inclut notre utilisation de ces informations pour effectuer des analyses de fonds pour évaluer le succès de ces campagnes de commercialisation. Ce Contrat n'autorise aucune des parties à passer un quelconque accord de marketing ou des accords croisés pour des produits d'assurance.
- d. Nous n'assumons aucune responsabilité en votre nom quant au recouvrement ou à la remise des primes dans les délais.
- e. Vous nous indemniserez, défendrez et garantirez, ainsi que nos Sociétés Affiliées, Successeurs et Ayants droit pour l'ensemble des dommages, responsabilités, pertes, frais et dépenses, y compris les frais de justice des Titulaires de la Carte (ou anciens Titulaires de la Carte) résultant ou supposés résulter de votre résiliation ou de toute autre action concernant leur couverture d'assurance.
- f. Dans ce paragraphe 8, les termes *vous*, *votre* et *vos* se rapportent entre autres aux Agences exerçant une activité dans le même secteur que le vôtre. *Agence* signifie : une entité ou un secteur d'activités qui utilise vos Marques ou se présente au public comme étant un membre de votre groupe de sociétés. *Agence indépendante* signifie : une entité ou un secteur d'activité qui vend vos biens et services et les biens et services d'autres personnes, en contrepartie soit d'un paiement ou d'une commission de votre part ou de la part d'une Agence.

**9. Agrégateurs de Paiement**

Si votre activité exige que vous acceptiez la Carte pour le compte de tiers (*commerçants commandités*), vous êtes considéré, aux fins du présent Contrat, comme un *Agrégateur de paiements* et vous ne devez pas accepter la carte en vertu du présent Contrat. Si vous souhaitez agir en tant qu'*Agrégateur de paiements* pour les Transactions effectuées avec les Cartes American Express, alors vous devez nous contacter.

**TVA BE 0475.933.171- RPM Bruxelles  
Alpha Card Merchant Services SCRL est agréée comme  
établissement de paiement auprès de la Banque  
Nationale de Belgique (BNB).**

