



## CARTE CORPORATE AMERICAN EXPRESS®

### Conditions générales pour le Titulaire de la Carte

#### 1. Acceptation/Objet de l'Accord

Le présent Accord énonce les conditions générales de la Carte. Veuillez le lire attentivement et le conserver à titre de référence. En soumettant un Formulaire d'affiliation (ou, si elle est antérieure, en signant ou en utilisant la Carte), vous acceptez les conditions du présent Accord. Si nous apportons des modifications au présent Accord, vous serez réputé les avoir acceptées sous réserve de la section « Modifications » du présent Accord. Le présent Accord est à durée indéterminée ; il n'a pas de durée fixe et se poursuivra jusqu'à ce que vous ou nous y mettions fin.

Vous pouvez demander gratuitement un exemplaire supplémentaire du présent Accord à tout moment pendant la durée de l'Accord et, dans ce cas, nous pouvons le mettre à votre disposition par l'intermédiaire de l'Administrateur du programme.

Le présent Accord et toutes les Communications entre vous et nous concernant le présent Accord seront rédigés en néerlandais/français. Les références dans les Conditions générales à un programme ou à une technologie spécifique (par exemple, services en ligne (relevés de compte), porte-monnaie électronique, technologie sans contact, ...), ne constituent pas une garantie qu'Alpha Card propose ou prend en charge ce programme ou cette technologie. Alpha Card se réserve le droit d'introduire ou de mettre fin à un tel programme ou une telle technologie à sa seule discrétion.

#### 2. Définitions

Dans le présent Accord :

« Accord » désigne le présent accord conclu avec vous ;

« Administrateur du programme » désigne la personne désignée par votre Société pour agir en son nom afin (i) d'administrer le programme Carte Corporate American Express ; (ii) de communiquer avec nous au sujet des Comptes de Carte Corporate, y compris votre Compte ; et (iii) de transmettre certaines informations que nous vous fournissons concernant la Carte et votre Compte, tel qu'expliqué dans le présent Accord ;

« Affilié » désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par ou est sous contrôle commun avec la partie concernée, y compris ses filiales ;

« Avance en espèces » désigne le retrait d'espèces dans n'importe quelle devise au moyen de toute une série de méthodes, notamment Express Cash et tout autre produit en espèces, comme convenu séparément avec nous ;

« Carte » désigne la Carte Corporate American Express ou tout autre dispositif d'accès à votre Compte que nous émettons dans le but de vous permettre d'accéder à votre Compte afin d'acheter des biens ou des services pour les besoins commerciaux de votre Société ;

« Carte de remplacement » désigne une Carte de renouvellement ou de remplacement que nous avons émise à votre intention ;

« Code(s) » désigne chacun de vos numéros d'identification personnels (PIN), code(s) téléphonique(s), mots de passe en ligne et tout autre code ou méthode d'authentification établis pour être utilisés avec votre Compte, tel que spécifié par nous de temps à autre ;

« Commerçant(s) » désigne une société, une entreprise ou toute autre organisation acceptant les Cartes American Express comme moyen de paiement pour des biens et/ou services ;

« Communications » désigne les relevés, les avis (y compris les modifications apportées au présent Accord), les messages de service, les divulgations, les copies supplémentaires du présent Accord (le cas échéant) et les autres communications ;

« Compte » ou « Compte de Carte Corporate » désigne tout compte que nous gérons en relation avec la Carte ;

« Date anniversaire de la Carte » désigne le jour de chaque année correspondant à l'anniversaire de votre adhésion à la Carte ;

« Débits » désigne tous les paiements effectués au moyen d'une Carte ou toute autre transaction portée à votre Compte et comprend les Avances en espèces (tel que convenu avec votre Société), les achats, les frais, les commissions, les intérêts, les taxes et tout autre montant que vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) avez accepté de nous payer ou dont vous êtes responsables en vertu du présent Accord ;

« Débits récurrents » signifie que vous autorisez un Commerçant à facturer votre Compte pour un montant précis ou non, à intervalles réguliers ou irréguliers, pour des biens ou des services ;

« Entité American Express » désigne chacune de nos Sociétés liées et « Entités American Express » désigne une ou plusieurs entités American Express ;

« Formulaire d'affiliation » désigne le formulaire de demande d'ouverture de Compte que vous avez rempli ;

« Service de relevés en ligne » désigne notre service Internet que nous mettons à votre disposition pour obtenir ou consulter vos relevés ;

« Solde dû » désigne la somme impayée sur votre Compte à la date du relevé ;

« Informations de sécurité » désigne votre code d'utilisateur et le mot de passe qui lui est associé, ainsi que toute autre méthode d'authentification que nous indiquons de temps à autre, pour l'utilisation de notre Service de relevés en ligne ;

« Nous », « nous », « nos » et « notre » désignent Alpha Card S.C.R.L., société enregistrée en Belgique sous le numéro 0463.926.551, dont le siège social est situé à Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles, agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) comme établissement de paiement, pour la fourniture de services de paiement, y compris ses successeurs et cessionnaires (et enregistrée en tant qu'intermédiaire en assurances sous le numéro de la FSMA n° 048 520 A) ;

« DSP2 » désigne la Directive sur les Services de Paiement (UE) 2015/2366 telle qu'elle peut être transposée en droit belge, amendée, consolidée, ré-adoptée ou remplacée de temps à autre ;



« Relevés » désigne les relevés que nous envoyons au sujet de votre Compte au cours de la période de facturation pertinente ;  
« Vous », « vous » et « Titulaire de la Carte » désignent la personne dont le nom figure sur la Carte ; et  
« Votre Société » désigne la société, l'entreprise ou la firme avec laquelle nous avons conclu un accord pour la fourniture de la Carte et par qui vous êtes autorisé à engager des dépenses professionnelles sur la Carte.  
D'autres définitions peuvent être trouvées dans le présent Accord.

Vous confirmez que les sections VII.4 - VII.26, VII.27 §3, VII.28, VII.30, §1, VII. 32, §3, VII.33, VII.36 - VII.38, VII.41, VII.42, VII.44, VII.46, VII.47, VII.49 - VII.51 et VII.55 du droit économique belge ne sont pas applicables au présent Accord. Tous les autres articles de cette loi s'appliquent au présent Accord.

### **3. Utilisation de la Carte/du(des) Code(s)**

a. Vous convenez que votre Compte sera débité lorsque vous présentez la Carte à un Commerçant qui accepte la Carte à titre de paiement et vous :

- i) entrez votre Code PIN ou signez un bordereau papier émis par le Commerçant ;
- ii) fournissez votre numéro de Carte et les informations relatives à votre Carte ou à votre Compte en suivant les instructions du Commerçant pour le traitement de votre paiement, et toute autre méthode d'authentification que nous indiquons de temps à autre, dans le cas d'achats en ligne, par téléphone, par correspondance, par abonnement, de Débits récurrents ou via tout autre appareil tel les cabines téléphoniques ou les distributeurs de tickets de stationnement ;
- iii) concluez un accord avec un Commerçant et vous consentez à ce que ce Commerçant Débite votre Compte pour un montant précisé dans cet accord ;
- iv) autorisez un Débit sans contact en passant votre Carte sur un lecteur de Carte sans contact ou autorisez un Débit demandé au moyen de la technologie de porte-monnaie électronique ; où
- v) consentez verbalement, ou confirmez votre accord, pour tout ou partie d'un Débit après que ce Débit ait été soumis.

Vous ne pouvez pas annuler les Débits une fois que vous les avez autorisés, à l'exception des Débits récurrents que Vous pouvez annuler pour l'avenir. Veuillez consulter la section « Débits récurrents » du présent Accord.

b. Nous pouvons imposer et modifier les limites et les restrictions relatives à l'utilisation de votre Carte pour les Débits via la technologie sans contact ou la technologie de porte-monnaie électronique, tels qu'un montant maximal pour chaque Débit, jour, période de relevé ou autre ou l'exigence de saisir votre Code PIN après un certain nombre ou une certaine valeur de Débits via la technologie sans contact ou de porte-monnaie électronique.

c. Afin d'éviter toute utilisation abusive de votre Compte et de la Carte, vous devez veiller à :

- i) signer la Carte dès sa réception ;
- ii) garder la Carte en lieu sûr à tout moment ;
- iii) vérifier régulièrement que vous avez toujours la Carte en votre possession ;
- iv) ne laisser personne d'autre utiliser la Carte ;
- v) récupérer la Carte après avoir effectué un Débit ;
- vi) ne jamais donner les détails de la Carte, sauf lorsqu'elle est utilisée conformément au présent Accord ; et
- vii) lorsque vous communiquez le numéro de la Carte pour le paiement d'un Débit (achats en ligne ou par correspondance), respecter les instructions et recommandations applicables que nous ou une Entité American Express avons émises à chaque occasion.

d. Pour protéger vos Codes (y compris votre Code PIN), vous devez, dans chaque cas, veiller à :

- i) mémoriser le Code ;
- ii) détruire notre Communication vous informant du Code (le cas échéant) ;
- iii) ne pas inscrire le Code sur la Carte ;
- iv) ne pas conserver le Code avec ou à proximité des informations de la Carte ou du Compte ;
- v) sauf si vous permettez à un autre fournisseur de services d'obtenir l'accès autorisé à votre Compte ou d'effectuer des Débits autorisés à partir de votre Compte conformément à la DSP2, ne divulguer le Code à personne et n'y donner accès d'aucune manière (sauf pour le Code téléphonique défini pour être utilisé avec votre Compte, lequel peut nous être communiqué lorsque vous nous contactez par téléphone) ;
- vi) ne pas choisir un Code (le cas échéant) qui peut facilement vous être associé, tel que votre nom, votre date de naissance ou votre numéro de téléphone ; et
- vii) vous assurer que personne d'autre ne voit le Code lorsqu'il est saisi dans un dispositif électronique (y compris un distributeur automatique de billets).

Selon les besoins du Commerçant, un certain montant dans la devise concernée peut devoir être autorisé. Si le montant total de l'autorisation préalable pour ce paiement n'est pas utilisé, le montant autorisé peut être bloqué pour une période maximale de 7 jours (sauf pour les voitures de location et les croisières, pour lesquelles le montant sera bloqué pendant plus de 7 jours). Vous acceptez explicitement d'éventuelles autorisations préalables et le fait que le montant puisse être bloqué pendant une certaine période de temps.



#### 4. Utilisations permises

- a. Vous êtes la seule personne autorisée à utiliser la Carte. La Carte vous est émise uniquement pour l'achat de biens et de services aux fins commerciales de votre Société.
- b. Vous pouvez utiliser la Carte, sous réserve des restrictions énoncées dans le présent Accord, pour payer les biens et services des Commerçants, sauf si votre Société impose une restriction d'utilisation de la Carte chez un Commerçant.
- c. Si nous l'avons convenu avec votre Société, vous pouvez également, conformément à l'accord que nous avons conclu avec votre Société, utiliser votre Compte et la Carte pour obtenir des Avances en espèces uniquement pour les besoins commerciaux de votre Société.

#### 5. Utilisations interdites

- a. Vous ne pouvez pas :
  - i) donner le numéro de la Carte ou du Compte à une autre personne ou lui permettre d'utiliser la Carte ou le Compte à des fins de paiement, d'identification ou à toute autre fin, sauf s'il s'agit de donner votre consentement pour une transaction conformément à la section « Utilisation de la Carte/du(des) Code(s) » du présent Accord ;
  - ii) permettre à une autre personne d'utiliser la Carte ou les Codes pour quelque raison que ce soit ;
  - iii) retourner les biens ou services obtenus à l'aide de votre Compte ou de votre Carte pour un remboursement en espèces. Si le Commerçant le permet, les biens et services débités sur une Carte peuvent lui être retournés afin d'être recredités sur cette même Carte ;
  - iv) utiliser la Carte pour obtenir des espèces auprès d'un Commerçant en échange d'un Débit comptabilisé comme un achat ;
  - v) obtenir un crédit sur votre Compte, sauf par le biais d'un remboursement pour des biens ou services déjà achetés via votre Compte ;
  - vi) utiliser la Carte si vous êtes insolvable ou si vous anticipez de manière raisonnable de ne pas être en mesure de nous payer toute somme que vous nous devez en vertu du présent Accord ;
  - vii) utiliser la Carte si vous savez ou pouvez raisonnablement vous attendre à ce que votre Société est insolvable, liquidée, si un administrateur ou un séquestre administratif a été nommé ou si elle fait l'objet de toute autre forme de procédure d'insolvabilité ;
  - viii) utiliser la Carte ou votre Compte pour obtenir des espèces, à moins que nous l'ayons convenu avec votre Société séparément pour permettre des Avances en espèces ;
  - ix) utiliser une Carte qui nous a été signalée comme perdue ou volée jusqu'à ce que nous émettions une nouvelle Carte ou de nouvelles informations de Compte (auquel cas vous devrez utiliser ces nouvelles informations) ou que nous confirmions autrement que vous pouvez reprendre l'utilisation du Compte/de la Carte ;
  - x) utiliser une Carte après sa suspension ou son annulation, après l'expiration du Compte ou après la date limite de validité indiquée au recto de la Carte ;
  - xi) utiliser la Carte à d'autres fins que l'achat réel de biens et/ou de services (ou des Avances en espèces, le cas échéant) ;
  - xii) utiliser la Carte pour acheter quoi que ce soit aux fins de revente, à moins que nous n'en ayons préalablement convenu avec votre Société ; où
  - xiii) utiliser la Carte pour acheter quoi que ce soit auprès d'un Commerçant dans lequel votre Société ou une tierce partie liée à votre Société détient une participation, lorsque cette participation ne comprend pas les actions cotées sur une bourse de valeurs reconnue.
- b. Sous réserve de la section « Cartes perdues/volées, transactions mal exécutées et utilisation abusive de votre Compte » du présent Accord, vous serez responsable de toute utilisation interdite de votre Compte, même si nous n'avons pas empêché ou arrêté cette utilisation interdite, sauf disposition contraire de la loi.

#### 6. Avances en espèces

Le service Express Cash (ou toute autre facilité d'Avance en espèces), qui vous permet d'obtenir des Avances en espèces, peut être utilisé avec votre Carte si votre Société le permet et sera régi par un accord distinct avec votre Société. Votre Société est seule responsable envers nous de toutes les Avances en espèces. Si nous convenons avec votre Société de vous permettre d'obtenir des Avances en espèces et que votre Société vous inscrit à notre service Express Cash (ou à toute autre facilité d'Avance en espèces), alors :

- i) vous n'aurez le droit de retirer des espèces qu'aux fins commerciales légitimes de votre Société ;
- ii) votre Société peut, en nous en avertissant, vous empêcher d'utiliser le service Express Cash (ou toute autre facilité d'Avance en espèces) à tout moment afin que les Avances en espèces ne vous soient plus accessibles ;
- iii) votre Société doit vous inscrire au service Express Cash (ou à toute autre facilité d'Avance en espèces) avec un Code permettant accéder aux distributeurs automatiques de billets qui acceptent la Carte ;
- iv) nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les Avances en espèces, telles que des limites minimales et maximales applicables aux Avances en espèces pour chaque Débit, jour, période de relevé ou autre ;
- v) les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques de billets peuvent également imposer leurs propres limites et restrictions sur les Avances en espèces, telles que des limites sur le nombre d'Avances en espèces, le montant de chaque Avance en espèces, ainsi que l'accès aux distributeurs automatiques de billets et les services qui y sont disponibles ;
- vi) nous nous réservons le droit, sans motif valable et sans préavis, de résilier votre accès aux Avances en espèces et aux distributeurs automatiques de billets, même si le Compte n'est pas en défaut ;
- vii) des frais s'appliquent aux Avances en espèces et sont indiqués dans la section « Frais » du présent Accord. Le fournisseur du distributeur automatique de billets peut également facturer des frais ; et



viii) vous devez vous conformer aux instructions que votre Société vous donne quant aux Avances en espèces.

## 7. Relevés et Contestations

a. À moins que la Carte ne soit sous le régime de l'« entière responsabilité de de la Société » telle que décrite à la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord et que votre Société soit responsable du règlement centralisé du paiement de votre Compte auprès de nous, nous mettrons périodiquement à votre disposition, de la manière décrite dans la section « Communication avec vous », des relevés et au moins une fois par mois en cas d'activité sur le Compte. À moins que nous n'en convenions autrement avec votre Société, si vous vous inscrivez ou si nous vous inscrivons automatiquement à notre Service de relevés en ligne, votre relevé est à votre disposition en ligne. Nous pouvons également mettre votre relevé à disposition par l'intermédiaire de l'Administrateur du programme. Les Conditions générales s'appliquent à votre utilisation de notre Service de relevés en ligne et sont énoncées dans la section « Service de relevés en ligne » du présent Accord. Votre relevé contiendra des informations importantes au sujet de votre Compte, telles que le solde dû au dernier jour de la période couverte par le relevé, le paiement exigible, la date d'échéance, le taux de conversion des devises et les frais applicables, ainsi que les Débits que vous avez effectués.

b. Vérifiez toujours l'exactitude de chaque relevé et contactez-nous aussi tôt que possible si vous avez besoin de plus amples informations sur les frais figurant sur un relevé. Si vous avez une question ou une préoccupation au sujet de votre relevé ou d'un Débit qui y figure, veuillez nous en informer immédiatement en nous contactant via l'Administrateur de programme ou en appelant directement le numéro indiqué à la section « Cartes perdues/volées, transactions mal exécutées et utilisation abusive de votre Compte » du présent Contrat présent Accord. Nous nous attendons normalement à ce que vous nous contactiez dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre relevé.

c. Si vous ou votre Société ne contestez pas un Débit que vous pensez être non autorisé ou mal exécuté dans ce délai, ou dans certains cas, endéans les treize (13) mois, vous et/ou votre Société, en fonction de la structure de responsabilité choisie pour le Compte (voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord), pourriez être tenu pour responsable de ce Débit non autorisé ou mal exécuté. Si nous vous le demandons, vous acceptez de nous fournir rapidement une confirmation écrite de votre question ou préoccupation et de tout renseignement que nous pouvons raisonnablement exiger en relation avec votre question ou préoccupation.

d. Vous convenez que nous pouvons vous envoyer des avis, y compris des avis de modification du présent Accord, avec votre relevé (en ligne ou sur papier).

## 8. Service de relevés en ligne

a. Si vous êtes inscrit à notre Service de relevés en ligne, vous pouvez y accéder via notre site Web, en utilisant vos Informations de sécurité. Vous ne recevrez pas de relevés papier à moins que nous n'ayons une raison de vous en envoyer un, par exemple si votre Compte est en souffrance. Vous devez accéder régulièrement au Service de relevés en ligne et le consulter pour vérifier s'il y a de nouveaux relevés.

b. Si vous ne recevez pas ou ne pouvez pas accéder à un relevé, quelle qu'en soit la raison, et que vous êtes tenu de nous payer (voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord), vos obligations de paiement en vertu du présent Accord ne seront pas affectées. Il est de votre responsabilité de nous contacter dans de telles circonstances afin d'obtenir les informations pertinentes pour remplir toute obligation de paiement.

c. Chaque relevé en ligne est conservé en ligne pendant six (6) mois. Vous pouvez imprimer les données de votre relevé et/ou le télécharger pour consultation ultérieure.

d. Il vous incombe d'obtenir et d'entretenir votre propre système informatique, vos logiciels et vos lignes de communication compatibles nécessaires pour accéder correctement au Service de relevés en ligne. Nous n'avons aucune responsabilité quant à vos logiciels ou équipements.

e. Vous êtes responsable de tous les frais de télécommunications et autres frais similaires que vous engagez pour accéder et utiliser le Service de relevés en ligne.

f. Nous pouvons modifier à tout moment les facilités offertes dans le cadre du Service de relevés en ligne. Nous vous informerons de ces changements et de tout changement correspondant aux conditions générales du Service de relevés en ligne conformément à la section « Modifications » du présent Accord.

g. Vos Informations de sécurité sont confidentielles et ne doivent être communiquées à aucune autre personne, ni enregistrées dans un endroit non sécurisé accessible à d'autres personnes. Nous ne sommes pas responsables de toute utilisation abusive du Service de relevés en ligne par vous ou par toute autre personne, ni de toute divulgation de renseignements confidentiels par nous lorsque vous n'avez pas pris des précautions raisonnables pour protéger vos Informations de sécurité.

h. Nous pouvons mettre fin ou suspendre l'utilisation d'un Service de relevés en ligne à tout moment. Nous vous informerons au préalable de tout retrait ou de toute suspension du Service de relevés en ligne conformément à la section « Modifications » du présent Accord, sauf (i) en cas de circonstances indépendantes de notre volonté, (ii) en cas de soupçon d'utilisation non autorisée ou de violation des conditions d'utilisation d'un Service de relevés en ligne ou (iii) pour des raisons de sécurité.

i. Nous ne serons pas responsables si l'information rendue disponible via le Service de relevés en ligne n'est pas disponible ou n'est pas disposée correctement en raison d'une panne de système, d'interruptions dans les systèmes de communication ou d'autres raisons indépendantes de notre volonté.

j. Lorsque votre relevé sera disponible via le Service de relevés en ligne, nous vous enverrons un avis à l'adresse électronique que vous nous avez fournie pour vous informer que votre relevé est prêt à être consulté en ligne.



k. Si nous constatons que l'adresse e-mail que vous nous avez fournie n'est pas valide, que les e-mails envoyés à votre adresse nous sont retournés ou que vous ne les recevez pas, nous pourrions recommencer à vous envoyer des relevés imprimés par la poste ou tenter de vous contacter ou de contacter votre Société. Notre action ou notre inaction ne limite pas vos obligations ou celles de votre Société aux termes du présent Accord.

l. Nous ne serons pas responsables si vous ne recevez pas les e-mails qui vous sont envoyés en vertu du présent Accord parce que votre adresse e-mail a changé ou n'est plus valide ou en raison d'une panne de système, d'une interruption des systèmes de communication ou d'autres raisons indépendantes de notre volonté.

m. Si vous ne recevez pas votre avis par e-mail, vous devez obtenir le solde de votre Compte en vous connectant à notre Service de relevés en ligne via notre site Web ou en composant le numéro de téléphone du Service clients imprimé au verso de la Carte.

n. Le fait que vous n'avez pas reçu notre avis par e-mail ou que vous n'avez pas pu accéder à votre relevé en ligne ne constitue pas une exception à votre obligation de payer le solde de votre Compte dans les délais.

o. Vous pouvez annuler votre participation au Service de relevés en ligne à tout moment et, dans ce cas, les relevés papier vous seront fournis ou mis à votre disposition par voie postale ou par un autre moyen convenu avec vous.

## 9. Frais

a. Les frais qui s'appliquent à votre Compte sont indiqués ci-dessous. Nous avons le droit d'imputer ces frais à votre Compte à l'échéance.

b. Une cotisation annuelle d'adhésion à la Carte de maximum 60 € s'appliquent à la Carte Corporate Green American Express. La première cotisation annuelle d'adhésion à la Carte est payable à la première date de relevé suivant l'émission de la Carte, puis à la date de relevé suivant le début de chaque année d'adhésion, sauf si nous en convenons autrement avec vous et votre Société. Une année d'adhésion commence à la Date anniversaire de la Carte et se termine la veille de la prochaine Date anniversaire de la Carte.

c. Des frais de retard de paiement sont exigibles dans les circonstances suivantes, selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte (voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) :

i) Pour le type de responsabilité « Responsabilité conjointe » : Aucun intérêt de retard ne sera pris en compte et/ou n'interviendra si nous enregistrons les paiements dus, avant le 40e jour suivant la date de facturation. En revanche, un montant correspondant à 2,25 % sera automatiquement facturé sans préavis ou mise en demeure préalable pour le montant dû le 40e jour suivant le jour de facturation. À partir du 60e jour suivant la date de facturation tout montant dû à ce moment-là sera facturé à raison de 4 % du montant impayé. Ces frais seront automatiquement appliqués sans avertissement préalable.

ii) Pour le type de responsabilité « Responsabilité totale de la Société » : À compter du 60e jour suivant la date du relevé, tout montant dû à ce moment-là sera assujéti à une pénalité de 4 % du montant impayé. Ces frais seront automatiquement appliqués sans préavis.

d. Nous imputerons également à votre Compte tous les frais raisonnables que nous engageons pour recouvrer les paiements en souffrance. Ces frais peuvent s'ajouter à la somme impayée et comprendre les frais de recours à des tierces parties, comme un cabinet d'avocats, et les frais qu'ils engagent eux-mêmes pour tenter de recouvrer une dette en notre nom.

e. Si votre Compte est réglé par virement bancaire ou par prélèvement et que votre banque n'honore pas le virement ou le prélèvement, nous vous facturerons les frais raisonnables que nous engageons.

f. Si vous effectuez une transaction qui nous est soumise dans une devise autre que l'euro, ou si nous recevons un remboursement dans une devise autre que l'euro, nous appliquerons au Débit ou au remboursement un taux de conversion et des frais de transaction hors euro de 2,5 %. Veuillez consulter la section « Transactions en devises étrangères » du présent Accord.

g. Des frais de copie de relevé de Compte de 3 € peuvent être exigibles si vous demandez des copies papier des relevés, pour chaque copie fournie.

h. Les frais suivants seront facturés lors du retrait d'espèces :

i) 3,9 % s'appliquent avec un coût minimum de 3,10 € (le montant maximum à retirer est de 620 € par semaine) ;

i. Une cotisation annuelle de 18,5 € est payable pour la souscription au programme Membership Rewards lié à une Carte American Express Corporate Green ou Gold.

j. D'autres frais sont ou peuvent être applicables. Par exemple, des frais de 25 € s'appliquent si votre institution financière, pour une raison quelconque, n'honore pas un prélèvement automatique (mandat SEPA) lors de sa première présentation.

k. Nous pouvons, à tout moment, à titre de droit continu, sans préavis, avant et après la demande, déduire de tout crédit porté à votre Compte, tout montant que vous nous devez sur tout autre compte que vous détenez auprès de nous et, pour ce faire, nous pouvons convertir dans une seule devise tous les montants qui sont dans d'autres devises.

## 10. Droit de modifier les frais et commissions

Nous pouvons modifier les circonstances dans lesquelles des frais sont imputés à votre Compte ainsi que le montant de ces frais et nous pouvons introduire des frais supplémentaires conformément à la section « Modifications » du présent Accord.

## 11. Débits en devise étrangère

a. Si vous effectuez une transaction qui nous est soumise dans une devise autre que l'euro, ou si nous recevons un remboursement dans une devise autre que l'euro, ce Débit ou ce remboursement sera converti en euros en utilisant le taux de change American Express (comme décrit ci-dessous). La conversion aura lieu à la date à laquelle nous traitons le Débit ou le remboursement. Cette date peut être différente de la date



à laquelle vous autorisez le Débit ou de la date du remboursement car cela dépend du moment auquel le Débit ou le remboursement nous a été soumis. Si le Débit ou le remboursement n'est pas en dollars américains, la conversion se fera via le dollar américain. Le montant du Débit ou du remboursement sera converti en dollars américains, puis ce montant en dollars américains sera converti en euros. Si le Débit ou le remboursement est en dollars américains, il sera directement converti en euros.

b. À moins qu'un taux spécifique ne soit exigé par la loi applicable, ou qu'il ne soit utilisé selon une coutume ou une convention locale dans le territoire où le Débit ou le remboursement est effectué (auquel cas nous chercherons à être cohérents avec cette coutume ou convention), vous comprenez et acceptez que le système de trésorerie American Express est basé sur les taux interbancaires qu'il choisit parmi les sources du secteur habituelles le jour ouvrable précédant la date du traitement (appelé « taux de change American Express »), auxquels s'applique une commission de 2,5 % pour toute transaction non euro.

c. Lorsque vous effectuez un Débit dans une devise étrangère, vous pouvez autoriser une tierce partie (par exemple, le Commerçant) à convertir votre Débit en euros avant qu'il ne nous soit transmis. C'est à vous de décider si vous voulez ou non utiliser la conversion de devise d'une tierce partie. Si les Débits sont convertis par des tierces parties avant de nous être soumis, toute conversion effectuée par ces tierces parties sera à un taux de change donné, et peut inclure une commission ou des frais, choisis par ces tiers. Vous devriez vérifier les frais et charges avant d'effectuer le Débit afin de vous assurer que vous ne payez pas plus que nécessaire. Étant donné qu'un Débit converti par l'intermédiaire d'une tierce partie nous sera soumis en euros, nous n'appliquerons pas de frais de transaction hors euro.

d. Le taux de change American Express est établi quotidiennement entre le lundi et le vendredi, sauf le jour de Noël et le jour de l'An. Vous convenez que toute modification du taux de change American Express sera appliquée immédiatement et sans préavis. Le taux facturé n'est pas nécessairement le taux disponible à la date de votre transaction ou de votre remboursement, car le taux applicable est déterminé par la date à laquelle le Commerçant ou l'exploitant du distributeur automatique de billets, dans le cas des Cartes pouvant être utilisées aux distributeurs automatiques de billets, soumet un Débit ou un remboursement. Or, cette date peut être différente de la date à laquelle vous autorisez la transaction ou à laquelle un remboursement est effectué. Les fluctuations peuvent être importantes. Le taux de change et la commission American Express vous sont communiqués sur votre relevé.

## **12. Responsabilité au titre des Débits**

a. Vous et/ou votre Société serez responsable envers nous de tous les Débits conformément au type de responsabilité identifié dans le Formulaire d'affiliation ou à ce que votre Société a autrement convenu par écrit avec nous. Sous réserve des dispositions des sections « Avances en espèces », « Relevés et contestations » et « Cartes perdues/volées, transactions mal exécutées et utilisation abusive de votre Compte » du présent Accord :

- i) « Responsabilité totale de la Société » signifie que votre Société est entièrement responsable envers nous de tous les Débits ;
  - ii) « Responsabilité conjointe » signifie que votre Société et vous-même serez solidairement responsables de tous les Débits engagés par vous ; toutefois, votre Société ne sera pas responsable des Débits (a) engagés par vous qui sont de nature strictement personnelle et qui n'ont procuré aucun avantage à votre Société ou (b) pour lesquels Votre Société vous a remboursé ; et
- b. Quel que soit le type de responsabilité ou l'option de règlement identifié(e) dans le Formulaire d'affiliation ou quel que soit ce qui a été convenu par votre Société avec nous par écrit, vous pourriez devoir régler les Débits portés à votre Carte.

## **13. Paiement**

- a. Tous les frais nous sont dus et payables en totalité en euros à la date indiquée sur votre relevé mensuel.
- b. Tout paiement effectué dans une devise autre que l'euro, si nous l'acceptons, est converti en euros. Cela retardera le crédit sur votre Compte et peut entraîner l'imputation de frais de conversion de devises.
- c. Les paiements seront crédités sur votre Compte une fois reçus, compensés et traités par nous. Le délai de réception des paiements pour la compensation et le traitement dépend du mode de paiement, du système et du fournisseur utilisé pour nous transmettre le paiement. Vous devez nous accorder suffisamment de temps pour recevoir, compenser et traiter les paiements avant la date d'échéance du paiement.
- d. Nous pouvons, à notre discrétion, accepter un paiement en retard ou un paiement partiel en cas d'un litige. Ce faisant, nous ne perdons ni ne consentons à modifier aucun de nos droits en vertu du présent Accord ou de la loi.
- e. Nous affecterons normalement les paiements à votre Compte comme suit : en premier lieu aux montants qui figurent sur votre relevé et ensuite aux montants qui ne figurent pas encore sur votre relevé.  
Pour des raisons de service, d'administration, de systèmes ou autres raisons commerciales, nous pouvons affecter des paiements à votre Compte dans un autre ordre ou d'une autre manière que nous pouvons déterminer à notre discrétion. Vous convenez que nous pouvons le faire d'une manière qui nous est favorable ou qui nous convient.
- f. Nous ne payons aucun intérêt sur les soldes positifs de votre Compte.

## **14. La Carte est notre propriété**

La Carte n'est valable que pour la période indiquée sur la Carte. Bien que vous utilisiez la Carte sur votre Compte, elle demeure notre propriété en tout temps. Il se peut qu'on vous demande de détruire la Carte en la découpant ou en nous la retournant ou en la retournant à toute personne à qui nous demandons de la récupérer en notre nom, y compris les Commerçants. Nous pouvons également informer les Commerçants que la Carte n'est plus valide.



### **15. Cartes de remplacement**

- a. Une Carte de remplacement vous sera envoyée si la Carte est perdue, volée, endommagée, annulée, renouvelée ou remplacée par un autre type de Carte. Il se peut également que la Carte soit annulée ou qu'elle n'accepte plus aucun autre Débit sans qu'une Carte de remplacement ne soit émise.
- b. Vous nous autorisez à vous envoyer une Carte de remplacement avant l'expiration de la Carte actuelle. Vous devez détruire toute Carte expirée en la découpant ou en nous la retournant. Le présent Accord, tel que modifié ou remplacé, continue de s'appliquer à toutes les Cartes de remplacement que nous émettons.
- c. Veuillez noter que nous ne communiquons pas d'informations sur les Cartes de remplacement (comme le numéro et la date d'expiration de la Carte) aux Commerçants.

### **16. Débits récurrents**

- a. Afin d'éviter de perturber les Débit récurrents et la fourniture de biens ou de services par le Commerçant en cas d'annulation d'une Carte, vous pouvez communiquer avec le Commerçant et lui fournir des informations sur le remplacement de votre Carte ou prendre d'autres dispositions de paiement.
- b. Des Débits récurrents peuvent être automatiquement imputés à une Carte de remplacement sans préavis, auquel cas vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) êtes responsables de ces Débits récurrents. Toutefois, veuillez noter que nous ne sommes pas tenus de fournir aux Commerçants des informations sur la Carte de remplacement (comme le numéro et la date d'expiration).
- c. Pour que les Débits récurrents ne soient plus portés à votre Compte, vous pouvez en aviser le Commerçant par écrit ou de toute autre manière autorisée par le Commerçant.
- d. Si nous le permettons, vous pouvez nous autoriser ou autoriser notre agent de vous inscrire auprès d'un Commerçant pour des Débits récurrents. Vous demeurerez responsable de prendre d'autres dispositions de paiement jusqu'à ce que les Débits récurrents commencent à s'appliquer à votre Compte.

### **17. Acceptation des Débits par Nous**

- a. Nous pouvons exiger que les Débits soient approuvés par nous avant qu'ils ne soient acceptés par un Commerçant.
- b. Chaque Débit est approuvé en fonction du niveau et des antécédents de dépenses de tous vos Comptes ou de ceux de votre Société établis avec nous, ainsi que de vos antécédents de crédit auprès d'autres institutions financières et de vos ressources et revenus personnels que nous connaissons.
- c. Même si votre Compte n'est pas en défaut, nous pouvons refuser toute demande d'approbation d'un Débit, pour des motifs raisonnables. Par exemple, lorsque nous soupçonnons une utilisation non autorisée, inappropriée et/ou frauduleuse, en raison de difficultés techniques, de problèmes de sécurité, de comportements de dépenses inhabituels, de risques accrus que vous et/ou votre Société ne puissiez payer votre Compte intégralement et à temps (y compris, mais sans s'y limiter, dépasser les limites que nous imposons aux obligations en cours de votre Société envers nous, telles que les limites globales qui s'appliquent à certaines ou à toutes les Cartes), les retards de paiement, les problèmes signalés par l'agence de référence de crédit ou si l'utilisation de la Carte est interdite conformément à la section « Utilisation interdite » du présent Accord. Dans la mesure du possible, nous pouvons vous fournir, à votre demande, les motifs de tout refus d'approbation.

### **18. Utilisation des informations personnelles**

Les conditions suivantes s'appliquent au traitement de vos Données :

- a. Dans la mesure nécessaire, nous pouvons (1) communiquer des informations à votre sujet (y compris vos données personnelles), au sujet de votre Compte et des Débits portés à votre Compte (y compris les détails des biens ou services achetés) (« Données ») au sein des Entités American Express, y compris leurs agents, processeurs et fournisseurs ; à votre Société (y compris l'Administrateur du programme) ou ses Sociétés liées, notamment leurs agents et processeurs ; à toute partie autorisée par vous ; à votre banque ou émetteur de carte de paiement ; aux autorités de réglementation locales ; aux sociétés qui distribuent la Carte ; à toute autre partie dont le nom ou le logo apparaît sur la Carte ; et aux Commerçants que vous utilisez et/ou (2) traiter vos Données (y compris le profilage), dans chaque cas afin d'administrer et de gérer votre Compte ou le programme Carte Corporate American Express, traiter et percevoir les Débits y afférant et gérer tous les avantages, assurances, voyages ou autres programmes commerciaux auxquels vous ou votre Société êtes inscrits, ou à des fins de sécurité, de lutte contre la fraude et réglementaires.
- b. Les Entités American Express, d'autres sociétés et les processeurs désignés que nous avons spécifiquement sélectionnés auront accès aux Données et pourront les traiter (y compris le profilage) afin d'élaborer des listes nous permettant de vous faire des offres pertinentes (par la poste, par e-mail, par téléphone ou via Internet), à condition que vous y ayez consenti lorsque votre consentement est requis ou s'il est dans votre intérêt légitime de recevoir ces offres. Nous pouvons (i) anonymiser les Données (ii) consolider les Données de diverses Entités American Express et/ou (iii) agréger vos Données et celles d'autres titulaires de Carte afin de gérer, maintenir et développer notre relation générale avec vous. Les Données utilisées pour élaborer ces listes seront obtenues à partir du Formulaire et du processus d'affiliation, des Débits sur la Carte, de sondages et d'études (ce qui peut impliquer de vous contacter par la poste, par e-mail, par téléphone ou via Internet à condition que vous y ayez consenti si nécessaire ou s'il est dans votre intérêt légitime d'être contacté pour des sondages et études) et d'autres sources telles que les Commerçants ou les organisations marketing.



c. Reconnaissant que la Carte ne doit être utilisée qu'à des fins professionnelles, nous pouvons utiliser les informations à votre sujet, au sujet de votre Compte et au sujet des Débits effectués à l'aide de la Carte pour préparer des rapports et des statistiques afin de permettre à votre Société de maintenir une politique d'administration et d'approvisionnement efficace, ainsi que pour remplir des obligations contractuelles envers votre Société, ce qui peut également inclure des informations sur les paiements en souffrance. Ces rapports et statistiques peuvent être mis à la disposition de votre Société (y compris l'Administrateur du programme et les employés désignés) ou de ses Sociétés liées, y compris leurs agents et processeurs, aux fins de l'administration du programme American Express Corporate Card et comprennent des informations détaillées par transaction telles que votre nom, le numéro de votre Carte, la description des transactions (notamment les dates, valeurs et devises) et des informations sur le Commerçant et le secteur Commerçant.

d. À moins que votre Compte n'ait une « Responsabilité totale de la Société » telle que décrite dans la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord, nous pouvons :

i) communiquer les Données aux agences de référence de crédit (« ARC »). Si vous avez un solde impayé et que vous ne remboursez pas intégralement ou dans les délais, nous pouvons demander aux ARC d'enregistrer la dette impayée. Ces informations peuvent être utilisées pour prendre des décisions concernant l'offre de produits tels que les facilités de paiement et les services liés à ces facilités de paiement et d'éventuels autres facilités à vous ou à une autre personne ayant une association financière existante avec vous et pour prévenir la fraude et retrouver les débiteurs ;

ii) effectuer des vérifications de crédit pendant que vous avez un solde impayé sur votre Compte (y compris communiquer avec votre banque ou une personne de référence approuvée) et divulguer les Données aux agences de recouvrement et aux avocats dans le but de recouvrer les paiements dus liés à votre Compte ; et/ou

iii) effectuer d'autres vérifications de crédit, y compris auprès des ARC, et analyser vos Données pour vous aider à gérer votre Compte, à approuver les Débits, à élaborer des politiques, des modèles et des procédures de gestion des risques, et à prévenir la fraude ou toute autre activité illégale. Ces recherches des ARC peuvent être vues ou utilisées par d'autres organisations pour évaluer votre capacité à obtenir un crédit ou à respecter leurs obligations légales.

e. Nous pouvons communiquer les Données à des organismes de prévention de la fraude tels que la CTIF Si vous nous fournissez des informations fausses ou inexactes entraînant une fraude, celles-ci peuvent être enregistrées à des fins de sécurité. Ces dossiers peuvent être utilisés par nous et par d'autres organisations pour prendre des décisions concernant l'offre de produits tels que la facilité de paiement ou les services liés à cette facilité de paiement offerte à vous ou à toute autre partie ayant une association financière avec vous, retracer les Débiteurs, recouvrer des créances, prévenir la fraude et le blanchiment d'argent et gérer vos Comptes ou vos polices d'assurance.

f. Nous, et des organisations réputées que nous avons sélectionnées, pouvons surveiller ou enregistrer vos appels téléphoniques à notre intention ou nos appels téléphoniques à votre intention afin d'assurer des niveaux de service cohérents (y compris la formation du personnel) et le fonctionnement des Comptes, d'aider à la résolution des différends et de donner suite à vos demandes contractuelles.

g. Nous pouvons entreprendre tout ce qui précède, aussi bien à l'intérieur qu'en dehors de la Belgique et de l'Union européenne (« UE »). Cela inclut le traitement de vos informations aux États-Unis, où les lois sur la protection des données ne sont pas aussi complètes que dans l'UE. Dans ces cas, veuillez noter que nous prenons toujours les mesures appropriées pour assurer un niveau de protection adéquat, comme l'exigent les lois de l'UE.

h. Nous utilisons une technologie de pointe et des procédures bien définies pour nous assurer que vos Données sont traitées rapidement, complètement et avec précision.

i. Nous traiterons vos Données comme indiqué ci-dessus, soit parce que vous consentez aux finalités spécifiées, pour respecter une obligation légale ou contractuelle, soit parce que cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes.

j. Vous avez le droit d'accéder à, de mettre à jour, de supprimer, de modifier, de corriger ou d'effacer vos Données. Vous avez également le droit de restreindre la façon dont nous utilisons vos Données et vous pouvez également vous opposer à ce que vos Données soient utilisées. Si vous avez consenti à ce que nous utilisions vos Données, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment. Vous avez également le droit de recevoir des informations vous concernant d'une manière qui peut être « portée » ailleurs. En outre :

i) Si vous souhaitez vous désinscrire des programmes de marketing, vous pouvez écrire à notre Service clients à Alpha Card S.C.R.L., Boulevard du Souverain 100, 1170 Watermael-Boitsfort.

ii) Vous avez également le droit d'accès à vos dossiers personnels qui peuvent être détenus par les ARC et les agences de prévention de la fraude. Sur demande à Alpha Card S.C.R.L., Boulevard du Souverain 100, 1170 Watermael-Boitsfort, nous fournirons les noms et adresses des agences que nous avons utilisées.

iii) Si vous pensez que les données que nous détenons à votre sujet sont incorrectes ou incomplètes, vous devez écrire sans délai à Alpha Card SCRL, Boulevard du Souverain 100, 1170 Watermael-Boitsfort ou envoyer un e-mail à notre Délégué à la protection des données à l'adresse [dpo@alpha-card.com](mailto:dpo@alpha-card.com). Toute donnée jugée incorrecte ou incomplète sera corrigée rapidement.

iv) Si vous avez d'autres types de demandes concernant vos données, veuillez écrire à Alpha Card S.C.R.L., Boulevard du Souverain 100, 1170 Watermael-Boitsfort ou envoyer un e-mail à notre Délégué à la protection des données à l'adresse [dpo@alpha-card.com](mailto:dpo@alpha-card.com).

k. Nous ne conservons les Données à votre sujet que dans la mesure où cela est approprié aux fins susmentionnées ou comme l'exige la loi applicable. Si vous nous le demandez, nous vous fournirons des informations sur les Données que nous détenons à votre sujet conformément à la loi applicable.



## 19. Assurance

Vous pouvez bénéficier d'une assurance que nous souscrivons auprès d'assureurs tiers. Nous ou le fournisseur d'assurance tiers pouvons modifier ou annuler le maintien, l'étendue et les conditions des prestations d'assurance à tout moment pendant la durée du présent Accord. Dans la mesure du possible, nous vous donnerons, à vous ou à votre Société, un préavis d'au moins soixante (60) jours pour toute modification ou annulation des prestations d'assurance qui pourrait être préjudiciable.

## 20. Communiquer avec vous

- a. Les Communications seront mises à votre disposition par la poste, par e-mail, par SMS, via l'insertion d'une note pertinente dans le relevé (ou l'encart du relevé), via le Service de relevés en ligne ou par le biais de liens sur des pages Web accessibles via le Service de relevés en ligne, ou encore via toute combinaison de ce qui précède, et vous acceptez qu'il vous incombe de consulter toutes ces Communications. Vous devez conserver une adresse postale et un numéro de téléphone valides dans nos dossiers pour votre Compte (sauf tel qu'indiqué ci-dessous). Vous acceptez également que nous puissions communiquer avec vous par l'intermédiaire de votre Société ou de votre Administrateur du programme par la poste, par e-mail, par SMS, via l'insertion d'une note pertinente dans le relevé (ou l'encart du relevé), via le Service de relevés en ligne (ou par le biais de liens sur des pages Web accessibles via le Service de relevés en ligne) que nous pouvons définir de temps à autre, auquel cas notre Communication avec votre Société ou votre Administrateur du programme au sujet de la Carte, du Compte ou du présent Accord sera considérée comme une notification de notre part à votre intention.
- b. Lorsque la Carte est soumise à la « Responsabilité totale de la Société » telle que décrite dans la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord et que Votre Société est responsable du règlement centralisé du paiement de votre Compte directement auprès de nous, nous pouvons notifier les changements apportés à notre programme Corporate Card à votre Société en votre nom et non à vous personnellement.
- c. Vous devez nous tenir au courant de vos nom, adresses e-mail, adresse postale et numéros de téléphone, ainsi que toutes les autres coordonnées pour l'envoi des Communications en vertu du présent Accord. Nous ne serons pas responsables des frais ou charges ou de tout autre dommage subi par vous, si vous ne nous informez pas des changements apportés à ces coordonnées.
- d. Vous devez nous informer de toute modification apportée à d'autres informations qui nous ont déjà été communiquées, telles que les informations que vous avez fournies lorsque vous avez demandé l'ouverture de votre Compte. Vous acceptez également de nous fournir toute information supplémentaire que nous pouvons raisonnablement vous demander.
- e. Toutes les Communications électroniques que nous fournissons, y compris les relevés, seront réputées avoir été reçues le jour où nous envoyons l'e-mail de notification ou mettons la Communication en ligne, même si vous n'y accédez pas ce jour-là.
- f. Si nous n'avons pas été en mesure de remettre une Communication ou si une Communication nous a été retournée après avoir tenté de le remettre via une adresse ou un numéro de téléphone que vous ou l'Administrateur du programme nous avez préalablement communiqué(e), nous considérerons que vous avez commis une violation substantielle du présent Accord et nous pourrions cesser de tenter de vous envoyer des Communications tant que nous n'aurons pas reçu de coordonnées exactes. Notre action ou notre inaction ne limite pas vos obligations en vertu du présent Accord. Toutes les Communications envoyées à l'adresse la plus récente qui nous a été communiquée sont considérées comme vous ayant été remises.
- g. Votre Société peut nous fournir vos coordonnées, y compris votre ou vos numéros de téléphone, votre adresse e-mail et l'adresse de votre domicile aux fins de la gestion de votre Compte.

## 21. Plaintes et problèmes relatifs à aux biens et services achetés

- a. Si vous avez une plainte ou un problème avec un Commerçant ou tout bien ou service facturé sur votre Compte, vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) devez quand même vous acquitter de tous les Débits portés à votre Compte et régler le litige directement avec le Commerçant.
- b. Chez American Express, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour assurer à nos clients le meilleur service possible. Nous reconnaissons toutefois qu'il se peut que ça ne soit pas toujours le cas. Lorsque cela se produit, 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 nos services, vous pouvez nous faire part de vos préoccupations ou déposer une plainte en communiquant avec notre Service clients ou en nous écrivant à l'adresse suivante :

Alpha Card - Département des plaintes

100 Boulevard du Souverain B - 1170 Bruxelles

Vous pouvez également nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [complaints.be@aexp.com](mailto:complaints.be@aexp.com).

- c. Nous n'avons pas recours à un service tiers de règlement des différends pour régler les plaintes déposées en vertu du présent Accord. Toutes les plaintes seront traitées conformément à nos procédures internes de traitement des plaintes. Vous recevrez une réponse finale de notre part confirmant notre réponse à votre plainte.

## 22. Cartes perdues/volées, transactions mal exécutées et utilisation abusive de votre Compte

- a. Vous devez nous en informer immédiatement. Appelez le numéro de téléphone imprimé au dos de la Carte ou qui figure sur notre site Internet [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) dans les cas suivants :

- i) une Carte est perdue ou volée ;



- ii) vous savez qu'une Carte ou une Carte de remplacement n'a pas été reçue ;
  - iii) vous soupçonnez qu'une autre personne a pris connaissance de votre Code ;
  - iv) vous soupçonnez que votre Compte est utilisé à mauvais escient ou qu'un Débit n'a pas été autorisé ;
  - v) vous soupçonnez qu'un Débit a été traité de manière incorrecte ;
  - vi) votre Carte est utilisée sans votre autorisation pour un Débit opéré avec une technologie de porte-monnaie électronique ou sans contact ;
  - vii) vous découvrez, après avoir examiné votre relevé, qu'un Débit récurrent a été porté à votre Compte alors que vous aviez déjà demandé au Commerçant de l'annuler.
- b. Si une Carte est déclarée perdue ou volée, nous annulerons cette Carte et émettrons une Carte de remplacement. Si une Carte perdue ou volée est retrouvée par la suite, elle ne doit plus être utilisée ; elle doit être coupée en deux ou détruite immédiatement.
- c. Votre responsabilité maximale ou celle de votre Société pour tout Débit non autorisé porté à la Carte s'élève à 50 €, sauf si vous :
- i) ne vous êtes pas conformé au présent Accord (notamment la section « Utilisation de la Carte/du(des) Code(s) ») intentionnellement ou parce que vous avez fait preuve d'une négligence grave. Par exemple, si vous omettez de prendre des mesures raisonnables pour assurer la sécurité des éléments de sécurité de la Carte ; où
  - ii) avez agi frauduleusement. Par exemple, si vous avez donné la Carte et/ou les Codes à une autre personne pour qu'elle les utilise, vous pourriez être tenu responsable du montant total des Débits non autorisés.
- d. Si vous n'avez pas agi frauduleusement, vous ne serez pas responsable envers nous des frais non autorisés une fois que vous nous en aurez informés.
- e. Vous acceptez de coopérer avec nous, notamment en nous remettant une déclaration, une déclaration sous serment (affidavit) et/ou une copie d'un rapport de police officiel, si nous le demandons. Vous acceptez également que nous puissions communiquer des informations aux autorités.
- f. S'il y a des erreurs dans une transaction et que ces erreurs sont de notre faute, nous annulerons les frais et restaurerons votre Compte comme si la transaction n'avait pas eu lieu. Nous nous réservons le droit de soumettre à nouveau le montant exact de la transaction.
- g. Si, en nous contactant, vous souhaitez contester une transaction, nous lancerons une enquête et placerons un crédit temporaire sur votre Compte à hauteur du montant de la transaction. Une fois les investigations terminées, nous ajusterons votre Compte en conséquence.
- h. Si nous soupçonnons qu'une fraude présumée ou réelle a été commise sur votre Carte ou qu'il existe une menace pour la sécurité de votre Carte, y compris les circonstances décrites dans cette section, nous vous contacterons en utilisant les coordonnées que vous nous avez indiquées.

### **23. Remboursements pour les transactions autorisées**

- a. Cette section ne s'applique qu'aux Débits chez les Commerçants de l'Espace économique européen.
- b. Vous pouvez demander le remboursement d'un Débit si, au moment où vous avez accepté ce Débit, vous ne connaissiez pas le montant exact de la transaction et que le montant qui figure sur votre relevé est supérieur au montant que vous aviez raisonnablement prévu.
- c. Vous devez présenter votre demande de remboursement dans les huit (8) semaines suivant la date du relevé auquel le Débit s'applique.
- d. Nous examinerons votre demande de remboursement en tenant compte de votre comportement récent en matière de dépenses et de toutes les circonstances pertinentes liées à ce Débit. Vous devez nous fournir toutes les informations dont nous avons raisonnablement besoin au sujet des circonstances du Débit et nous pouvons communiquer ces informations à d'autres sociétés ou personnes qui enquêtent sur la question.
- e. Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de votre part de toutes les informations et de tous les documents relatifs à votre litige, y compris les informations dont nous pourrions avoir besoin pour confirmer que votre litige est lié à un Débit visé par la présente section, nous procéderons à un remboursement ou nous vous exposerons le motif de notre refus de procéder au remboursement. Nous nous réservons le droit d'ajuster votre Compte en conséquence.

### **24. Limitation de notre responsabilité**

- a. Aucune disposition du présent Accord ne limite ou n'exclut la responsabilité (et aucune limitation ou exclusion de responsabilité ne s'applique à une responsabilité quelconque) d'une partie :
  - i) en cas de décès ou de dommages corporels causés par la négligence d'une partie ou de ses employés, agents ou sous-traitants ;
  - ii) pour toute fraude ou fausse déclaration frauduleuse ; et
  - iii) dans la mesure où une telle limitation ou exclusion n'est pas autorisée par la loi applicable.
- b. Sous réserve de l'alinéa (a) ci-dessus, nous ne serons pas responsables envers vous, votre Société ou une tierce partie pour toute perte ou tout dommage découlant d'un contrat, d'un délit civil (y compris la négligence) ou d'un autre élément en rapport avec :
  - i) le retard ou le défaut d'acceptation d'une Carte par un Commerçant, l'imposition par un Commerçant de conditions d'utilisation de la Carte ou la manière dont le Commerçant accepte ou refuse la Carte ;
  - ii) les biens et/ou services achetés avec la Carte ou leur livraison ou non-livraison ;
  - iii) un manquement à nos obligations aux termes du présent Accord si ce manquement est causé par une tierce partie ou en raison d'un événement hors de notre contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, une défaillance des systèmes, une défaillance du traitement des données, un conflit social ou toute autre mesure hors de notre contrôle ; et
  - iv) les défauts ou défaillances en rapport avec les Distributeurs Automatiques de Billets.
- c. Sous réserve de l'alinéa (a) ci-dessus, nous ne serons en aucun cas responsables envers vous, votre Société ou une tierce partie pour :



- i) toute perte de bénéfices, d'intérêts, de clientèle (goodwill), d'opportunités commerciales, d'affaires, de revenus ou d'économies planifiées ;
- ii) les pertes liées à une atteinte à votre réputation ou à celle d'un membre de votre Société ; ou
- iii) les pertes ou dommages indirects, spéciaux, punitifs ou consécutifs, même si ces pertes étaient prévisibles et nonobstant le fait qu'une tierce partie avait été avisée de la possibilité que de telles pertes puissent être subies par l'autre partie ou toute autre tierce partie.

## **25. Modifications**

- a. Nous pouvons, de temps à autre, modifier toute disposition du présent Accord, y compris (i) les frais et cotisations applicables à votre Compte et introduire de nouveaux frais ou modifier les cas auxquels ils s'appliquent et (ii) les services que nous vous fournissons.
- b. Nous vous informerons avec un préavis d'au moins deux (2) mois avant toute modification. Vous serez réputé avoir accepté les modifications à moins que vous ne nous informiez par écrit, avant la date à laquelle les modifications prendront effet, que vous ne les acceptez pas. Si vous n'acceptez aucune modification au présent Accord, vous pouvez résilier votre Compte sans frais avant la date à laquelle les modifications prendront effet.
- c. Vous serez responsable de tous les frais (y compris les cotisations et les frais de retard de paiement) jusqu'à la date de fermeture de votre Compte.
- d. Si nous avons apporté une modification majeure ou de nombreuses modifications mineures au cours d'une année donnée, nous pouvons mettre à votre disposition un exemplaire à jour du présent Accord ou un résumé des modifications.

## **26. Suspension**

- a. Nous pouvons immédiatement arrêter ou suspendre votre utilisation d'une Carte et/ou votre Compte pour les motifs raisonnables suivants : (i) pour des questions de sécurité de la Carte ou du Compte ; (ii) si nous soupçonnons une utilisation non autorisée et/ou frauduleuse sur la base, par exemple, d'une constatation d'opérations suspectes lors de l'analyse des données de transaction et des événements de perte ou dans le cas où les établissements de crédit ou la police nous informent de cas de fraude ou de violations de données chez des tierces parties qui pourraient avoir compromis les données du Compte, ou si des informations ont été piratées ; et/ou (iii) en cas de risque considérablement accru que vous et/ou votre Société (le cas échéant) ne puissiez nous payer en temps et lieu tous les montants qui seraient dus aux termes du présent Accord.

Dans ces cas, nous pouvons vous informer avant d'arrêter ou de suspendre votre utilisation, ou immédiatement après. Dans la mesure du possible, nous vous exposerons les motifs de notre décision.

Veuillez consulter la section « Communiquer avec vous » du présent Accord pour plus de détails sur la façon dont nous vous le communiquerons.

- b. Afin d'éviter tout doute, l'Accord demeurera en vigueur nonobstant la suspension de toute Carte ou de tout Compte et, sous réserve de la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord, vous et/ou votre Société (le cas échéant) serez responsables de tous les Débits tels que définis dans le présent Accord et du respect des conditions générales du présent Accord.

- c. Nous supprimerons la suspension de la Carte ou du Compte lorsque les motifs de la suspension n'auront plus lieu d'être. Vous pouvez nous en informer par téléphone, en utilisant le numéro de téléphone que vous trouverez au verso de votre Carte ou sur notre site Web [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be).

## **27. Compte en défaut**

- a. Nous pouvons, à tout moment, considérer votre Compte comme étant en défaut si vous ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) ne respecteriez pas les obligations prévues par le présent Accord ou notre Accord avec votre Société, telles qu'un défaut de paiement à son échéance ou si toute forme de paiement est retournée ou non honorée en intégralité.

- b. Nous pouvons également considérer votre Compte comme étant en défaut à tout moment si vous et/ou votre Société nous faites une déclaration fautive ou trompeuse relative à votre Compte, si vous et/ou votre Société violez toute autre accord que vous et/ou votre Société pouvez avoir avec nous ou avec une de nos Sociétés liées, ou si une faillite ou une autre procédure de la part de créanciers vous menace ou est engagée contre vous et/ou votre Société ou si nous avons toute raison de croire que vous et/ou votre Société ne pouvez pas être solvables.

- c. L'inclusion de paiements minimums déjà facturés et/ou de toute partie de paiements non honorés figurant sur un relevé ne constitue pas une renonciation de notre part à tout défaut.

- d. En cas de défaut, vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) serez également responsables de tous les frais raisonnables engagés par nous ou nos mandataires, y compris les frais et coûts de recouvrement, d'agence de recouvrement et de conseils juridiques, pour récupérer tout montant impayé et pour nous protéger de tout préjudice pouvant découler dudit défaut.

## **28. Programme Membership Rewards®**

Vous pouvez vous inscrire au programme Membership Rewards (appelé « Programme MR ») à moins que votre Société n'ait choisi de ne pas y participer. Si vous vous inscrivez, vous acceptez de vous conformer aux conditions générales du programme MR, y compris les frais de participation à ce programme.

### **29. Technologie sans contact et de porte-monnaie électronique**

Les Cartes émises pour le Compte peuvent être équipées pour permettre des paiements sans contact. Les paiements sans contact vous permettent de réaliser des Débits simplement en plaçant votre Carte sur un lecteur de Carte, sans la faire glisser ni l'imprimer. Nous pouvons désactiver les paiements sans contact à tout moment. Nous pouvons vous permettre d'utiliser la technologie mobile ou toute autre technologie de porte-monnaie électronique (fournie par une tierce partie ou par l'une de nos Sociétés liées) pour demander des Débits. L'utilisation de la technologie de porte-monnaie électronique peut être assujettie à d'autres conditions d'utilisation, mais le présent Accord s'applique toujours aux Débits que vous demandez en utilisant cette technologie.

### **30. Transfert des créances**

- a. Bien que nous ne soyons pas tenus de le faire, si nous créditions votre Compte suite à votre réclamation contre une tierce partie telle qu'un Commerçant, vous êtes automatiquement réputé nous avoir cédé et transféré tous les droits et revendications (à l'exclusion des réclamations délictuelles) que vous avez, aviez ou pouvez avoir contre une tierce partie pour un montant correspondant au montant que nous avons crédité sur votre Compte. Par le présent Accord, vous consentez à cette cession à l'avance, sans qu'aucune autre notification ne soit requise.
- b. Une fois que nous avons crédité votre Compte, vous acceptez de ne pas faire valoir de réclamation ou de remboursement à l'encontre d'une tierce partie pour le montant que nous avons crédité sur votre Compte.
- c. Vous acceptez de coopérer avec nous si nous décidons de poursuivre une tierce partie pour le montant crédité. La coopération comprend la signature de tout document et la fourniture de toute information dont nous avons besoin et nous permet de partager ces informations avec des tierces parties (y compris, sans limitation, vos données). Le fait de créditer votre Compte en toute occasion ne nous oblige pas à le faire à nouveau.

### **31. Vous pouvez clôturer votre Compte**

- a. Vous ou votre Société en votre nom pouvez résilier le présent Accord à tout moment. Si vous ne souhaitez pas être lié par le présent Accord, veuillez détruire ou nous retourner la Carte et nous informer que vous souhaitez annuler la Carte et mettre fin au présent Accord.
- b. Tous les frais annuels payés pour l'année au cours de laquelle votre Compte est clôturé seront, sous réserve de la section « Paiements » du présent Accord, recrédités sur votre Compte en tenant compte de la période qui s'écoulera jusqu'à la prochaine Date anniversaire de votre Carte.

### **32. Nous pouvons clôturer votre Compte ou annuler n'importe quelle Carte**

- a. Nous pouvons mettre fin au présent Accord ou annuler une Carte ou toutes les Cartes en vous donnant un préavis écrit de deux (2) mois. Nous pouvons mettre fin au présent Accord immédiatement si vous avez rompu le présent Accord ou si votre emploi au sein de votre Société arrive à sa fin ou si votre Société décide de mettre fin à votre emploi. Si nous prenons une telle mesure, vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) serez toujours tenus de payer tous les montants dus sur votre Compte.
- b. Le présent Accord prendra fin immédiatement et automatiquement à la résiliation de l'accord conclu entre votre Société et nous, selon lequel le présent Accord a été conclu. Nous ne serons pas tenus de vous informer de la résiliation de l'accord entre votre Société et nous. Il incombe à votre Société de vous informer de la résiliation de l'accord conclu entre votre Société et nous.
- c. Nous pouvons refuser de renouveler la Carte qui vous a été émise sans préavis si vous ne l'avez pas utilisée pendant une période d'au moins douze (12) mois. En pareil cas, le présent Accord ne sera pas automatiquement résilié. Vous pouvez nous demander de vous émettre une nouvelle Carte dans les douze (12) mois suivant l'expiration de la Carte en vertu de la présente section. Si vous ne demandez pas une nouvelle Carte dans ce délai, nous clôturerons votre Compte et le présent Accord prendra fin. Si nous le faisons, nous vous en aviserons au moins deux (2) mois avant l'annulation.

### **33. Conséquences de toute résiliation**

- a. Si le présent Accord prend fin pour quelque raison que ce soit, vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) devez payer immédiatement toutes les sommes que vous nous devez, y compris les Débits non facturés qui ne figurent peut-être pas sur votre dernier relevé, et vous assurer de cesser d'utiliser votre Compte. Nous ne clôturerons votre Compte que lorsque vous et/ou votre Société aurez remboursé tous les montants que vous nous devez.
- b. Vous et/ou votre Société (selon la structure de responsabilité choisie pour le Compte, voir la section « Responsabilité au titre des Débits » du présent Accord) continuerez d'être responsables de tous les Débits portés à votre Compte jusqu'à ce que vous et/ou votre Société (le cas échéant) ayez payé tous les montants que vous et/ou votre Société (le cas échéant) nous devez et que votre Compte ne soit plus utilisé.

### **34. Aucune renonciation à nos droits**

Si nous n'exerçons pas l'un de nos droits en vertu du présent Accord, cela ne constituera pas une renonciation à nos droits et ne nous empêchera pas de les exercer ultérieurement.



### **35. Cession**

- a. Nous pouvons céder, transférer, sous-traiter ou vendre nos droits, avantages ou obligations aux termes du présent Accord à tout moment à l'une de nos Sociétés liées ou à une tierce partie non liée. Vous y consentez et nous pouvons le faire sans vous en aviser au préalable.
- b. Vos droits en vertu du présent Accord et vos droits légaux ne seront pas affectés.
- c. Si nous le faisons, ou si nous avons l'intention de le faire, vous acceptez que nous puissions communiquer des informations à votre sujet et au sujet de votre Compte à la tierce partie ou à la partie liée.
- d. Vous n'avez pas le droit de transférer tout ou partie de vos droits ou obligations en vertu du présent Accord à une tierce partie.

### **36. Divisibilité**

Si l'une des dispositions du présent Accord entre en conflit avec une loi ou un règlement applicable, cette disposition sera réputée modifiée ou supprimée afin d'être conforme à cette loi ou à ce règlement. Cela n'affectera pas les obligations des parties, qui seront maintenues telles que modifiées.

### **37. Droit applicable et contrôle des changes**

- a. Le présent Accord est régi par le droit belge et les tribunaux de Bruxelles ont compétence exclusive sur toutes les parties concernées par le présent Accord. Toutefois, lorsque vous avez une responsabilité en vertu du présent Accord, vous acceptez que nous puissions engager des procédures de recouvrement dans n'importe quel pays où vous résidez.
- b. Vous êtes responsable du respect de toute réglementation en matière de contrôle des changes ou des réglementations locales, si elles s'appliquent à l'utilisation de la Carte et du Compte.

### **38. Taxes et droits**

Vous et/ou votre Société devez payer tout impôt gouvernemental, droit ou autre montant imposés par la loi de tout pays à l'égard de la Carte, de tout Débit porté à votre Compte ou de toute utilisation du Compte par vous.