

Conditions Générales de la Carte American Express®

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS® - FÉVRIER 2026

The American Express logo, consisting of the words "AMERICAN" and "EXPRESS" stacked vertically in a white, sans-serif font, enclosed within a blue square.

AMERICAN
EXPRESS

Conditions Générales de la Carte American Express®

Les parties liées par l'accord sont American Express Europe S.A., succursale belge, (appelée « nous ») et vous, le Titulaire de la Carte (appelé « vous » ou « Titulaire de Carte »), qui signez l'accord. L'accord comprend :

- le formulaire de demande
- ces Conditions Générales ("Conditions Générales")
- la liste des cotisations et autres frais
- et d'autres conditions générales qui peuvent vous concerner, telles que par exemple les conditions générales pour les assurances ou pour le programme de fidélité Membership Rewards®

Carte désigne toute Carte ou tout autre instrument de paiement (tel que ce terme est défini par la Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 sur les services de paiement dans le marché intérieur, telle que modifiée, appelée aussi « PSD2 ») que nous proposons pour vous permettre d'accéder à votre Compte Carte (« Compte Carte »). Cela inclut aussi tout autre moyen que nous acceptons et que vous pouvez utiliser pour autoriser un paiement (appelé « transaction »), par exemple lorsque vous utilisez Apple Pay ou un autre système similaire.

Nous ou American Express désigne American Express Europe S.A., succursale belge, dont le siège social est situé 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles (Watermael-Boitsfort). Cette société est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) et dans le registre TVA sous le numéro (BE)0776.653.759. Elle a un compte bancaire auprès de BNP Paribas Fortis (BIC : GEBABEBB, IBAN : BE39 2100 0821 2619), et son site web commercial principal est www.americanexpress.be. American Express Europe S.A. est une société de droit espagnol, dont le siège social est situé Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid (Espagne). Cette société est inscrite au registre de commerce de Madrid sous le numéro M-257407, Volume 15.348, Section 8, Livre 204, première entrée, avec numéro d'identification fiscale NIF: A-82628041. Elle est autorisée en tant qu'établissement de paiement par la Banco de España et enregistrée sous le numéro 6837, et son site web commercial principal est www.americanexpress.es.

Pour la distribution des assurances comprises avec la Carte, nous ou American Express désigne : AMEX Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. qui est agent d'assurances, société détenue à 100% par American Express de España, S.A.U. Express.

Ces Conditions Générales ont été revues à la lumière de la nouvelle législation sur l'accessibilité. Pour plus d'informations à ce propos, veuillez vous référer à notre déclaration sur notre site web : www.americanexpress.com/fr-be/legal/accessibilite.

PARTIE 1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Informations de contact – Règles générales

Notre adresse : Boulevard du Souverain, 100, 1170 Bruxelles (Watermael-Boitsfort), Belgique

Numéro de téléphone : +32(0)2 676.21.21 et/ou Numéro gratuit :

- Pour les Titulaires de Cartes Centurion :
 - 0800 89 037 depuis la Belgique
 - 800 85 279 depuis le Luxembourg
- Pour les Titulaires de Cartes Platinum et Gold :
 - 0800 81 936 depuis la Belgique
 - 800 85 242 depuis le Luxembourg
- Pour les Titulaires de Cartes Green et Blue :
 - 0800 81 937 depuis la Belgique
 - 800 85 243 depuis le Luxembourg

Conditions Générales de la Carte American Express®

Chat : Vous pouvez nous contacter 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 via le chat qui est uniquement disponible en anglais dans l'application American Express.

Site Web: www.americanexpress.be pour la Belgique ou www.americanexpress.lu pour le Luxembourg.

American Express et Membership Rewards sont des marques déposées. Nous décidons seuls de l'émission ou pas des Cartes et pouvons ainsi refuser de fournir une Carte pour toute raison et sans justification. Les Cartes émises sont la propriété exclusive d'American Express et doivent être retournées à la première demande.

Primauté des Conditions Générales : en cas de conflit entre ces Conditions Générales et d'autres documents de cet accord, les Conditions Générales priment sur tous les autres documents. Les parties renoncent expressément à la présomption de subsidiarité des Conditions Générales, à savoir à la règle qui donne la priorité à d'autres documents, telle que prévue à l'article 5.23, paragraphe 2, du Code Civil belge.

Renonciation au droit de renégocier : les parties à cet accord conviennent que, même si elles peuvent modifier ou mettre fin à cet accord, ou suspendre le Compte Carte ou toute fonctionnalité de ce Compte Carte, comme indiqué dans les Conditions Générales, elles renoncent à tout droit de renégociation de l'accord ou d'intervention judiciaire, comme indiqué dans l'article 5.74 du Code Civil belge.

2. Combien pouvez-vous dépenser ?

2.1 Y a-t-il une limite de dépenses ?

Nous pouvons, sans avoir à justifier notre décision, fixer une limite de dépenses qui peut être temporaire ou permanente. Toutes les limites concernent également les dépenses effectuées par les Titulaires de Carte supplémentaire. Nous pouvons définir et modifier les limites et les conditions pour certaines utilisations particulières de la Carte ou pour certaines transactions, par exemple, les achats effectués avec paiement sans contact (limites conformes aux pratiques du secteur).

2.2 Respect de la limite de dépenses

Si nous appliquons une limite de dépenses à votre Compte Carte, vous n'êtes pas autorisé à dépasser cette limite.

Si nous permettons une transaction qui dépasse votre limite, nous pouvons vous demander d'effectuer un paiement suffisant sur votre Compte Carte afin de le ramener immédiatement dans la limite autorisée.

3. Comment se font les paiements ?

3.1 Combien et quand devez-vous rembourser ?

Vous devez payer la totalité du montant que vous nous devez, indiqué sur votre relevé, chaque mois, au plus tard à la date limite de paiement. Ce paiement doit être reçu par nous et ajouté au Compte Carte avant la date limite de paiement (date d'échéance du paiement). Vous trouverez cette date en haut de l'aperçu de votre relevé de Compte Carte.

Les crédits et remboursements ajoutés à votre Compte Carte seront considérés comme des paiements de votre part.

Les paiements doivent être effectués en euros et peuvent être effectués par tout moyen indiqué sur le relevé du Compte Carte ou tout autre moyen que nous avons indiqué.

Nous ajouterons les paiements sur votre Compte Carte quand nous aurons reçu les fonds, si toutes les informations de paiement ont été fournies avec les données pertinentes.

Vous ne devez payer que la somme que vous devez. Aucun paiement anticipé ne doit être exécuté. Toute somme d'argent positive sur votre Compte Carte vous sera remboursée dans un délai raisonnable.

Conditions Générales de la Carte American Express®

3.2 Comment payer par prélèvement automatique (mandat "Single Euro Payments Area" ou "SEPA") ?

Pour chaque Compte Carte, vous devez compléter, dater et signer un mandat de prélèvement automatique SEPA et nous le renvoyer par la poste ou par e-mail et vous devez effectuer un paiement séparé pour chaque Compte Carte.

Nous vous confirmerons que nous avons accepté le mandat et nous vous communiquerons la référence du mandat unique.

Le montant que vous devez sera envoyé à votre banque pour être encaissé, et nous recevrons ce montant dans les 8 jours après la date de clôture de votre Compte, indiquée sur votre relevé de Compte Carte mensuel (la date de clôture de votre Compte et la date de présentation à votre banque sont mentionnées sur votre relevé mensuel).

Si vous souhaitez suspendre ou arrêter le prélèvement mis en place, vous devez nous en informer et préciser la référence unique du mandat en tenant compte d'un délai de préavis de minimum 10 jours avant la date à laquelle vous recevez votre relevé de compte mensuel.

De plus, vous reconnaissez que l'autorisation de prélèvement expire automatiquement si nous ne faisons aucune demande pour récupérer l'argent (puisque'il n'y a pas de frais sur le Compte Carte) pendant une période de 36 mois. Vous êtes d'accord que, dans ce cas, vous devrez prendre des mesures pour renouveler immédiatement l'autorisation.

Dans tous les cas, vous pouvez mettre fin aux prélèvements automatiques à tout moment en contactant votre propre banque, au plus tard à la fin du jour ouvrable avant la date prévue pour le débit du montant. Nous pouvons, si nous le décidons et sans vous donner de justification décider de suspendre tout mode de paiement par prélèvement automatique.

Enfin, nous pourrions éventuellement demander, si nous le décidons, que la conclusion de l'accord soit conditionné à la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA.

4. Cet accord peut-il être modifié ?

4.1 À quel moment apportons-nous des modifications ?

Cet accord est conclu pour une période indéterminée. Nous pourrions être amenés à modifier les frais et autres conditions ainsi que les services que nous fournissons.

Nous avons défini les principales raisons (voir « Quand pouvons-nous refuser une transaction ? » Partie 2 article 4) justifiant des modifications de l'accord mais si aucune de ces raisons ne s'appliquait, nous pourrions malgré tout apporter une modification, à condition que :

- nous vous informions par avance de cette modification ;
- nous vous disions clairement que vous pouvez mettre fin à cet accord sans aucun frais au cas où vous refuseriez cette modification.

4.2 Raisons principales de nos modifications

Nous pouvons modifier l'accord, notamment en changeant ou en introduisant des frais, pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- si nos coûts engagés pour les prestations fournies dans le cadre du Compte Carte changent ou si nous avons une bonne raison de prévoir que ces coûts vont changer (cela pourrait également comprendre un changement relatif à nos coûts engagés pour emprunter des fonds pour exécuter cet accord) ;
- si nous changeons la manière dont vous pouvez utiliser votre Compte Carte ;
- si nous changeons les avantages Carte liés à votre Compte Carte ;
- si la modification vous apporte un avantage (notamment lorsque nous apportons une modification pour renforcer la sécurité de votre Compte Carte ou pour rendre l'accord plus clair ou plus juste) ou si elle est neutre ;
- afin de refléter des changements ou des développements technologiques ou dans les systèmes que nous utilisons ;
- si nous faisons la modification pour tenir compte d'un changement apporté à une loi, une réglementation ou aux codes de bonnes pratiques de l'industrie, y compris lorsque nous avons de bonnes raisons de prévoir un changement. Nous pouvons

Conditions Générales de la Carte American Express®

aussi faire une modification pour tenir compte de la décision d'une Cour, d'un régulateur ou de l'« Ombudsman » (ou équivalent). Un Ombudsman est un médiateur;

- si nous avons de bonnes raisons de penser que votre situation a changé, d'une manière qui augmente le risque que vous ne puissiez plus faire les paiements attendus sur votre Compte Carte.

4.3 Notification des modifications

Nous vous informerons personnellement au moins 2 mois à l'avance de toute modification importante de votre accord. Nous vous indiquerons la date à laquelle le changement commencera. Cela ne s'applique pas en cas de changement des taux d'intérêt ou des taux de change qui pourraient fluctuer et pour lesquels vous ne seriez pas informé au préalable.

Si vous n'acceptez pas une quelconque modification de cet accord, vous pouvez mettre fin à cet accord en remboursant tous les montants que vous devez et en nous demandant de clôturer votre Compte Carte (voir « Arrêt de votre accord » dans la Partie 2 article 21). Si vous ne le faites pas, nous considérerons que vous acceptez les modifications.

Nos prestataires de services tiers, par exemple les assurances et les lounges, peuvent aussi apporter des ajouts ou des modifications à leurs conditions, conditions générales ou leurs tarifs, régulièrement et sans vous prévenir à l'avance. Par conséquent, nous vous recommandons vivement de vous tenir régulièrement informé des dernières mises à jour des conditions générales sur notre site internet www.americanexpress.be ou www.americanexpress.lu.

4.4 Arrêt des avantages Carte

Si des avantages Carte vous sont proposés avec votre Carte en plus des services de paiement vous pouvez à tout moment nous indiquer que vous ne souhaitez plus en bénéficier. Dans ce cas, nous pourrions changer votre Carte pour une Carte Blue sans avantages Carte. Si une telle situation se présentait, nous vous rembourserons vos frais de cotisation annuelle relatifs à la Carte avec avantages, proportionnellement au temps restant de l'année en cours (pro rata temporis).

4.5 Changement de gamme de votre Carte

Vous pouvez nous demander à tout moment de prendre un autre type de Carte dans le cadre de cet accord. Dans ce cas, nous pourrions vous offrir la possibilité de choisir un autre type de Carte.

Vous pouvez par exemple choisir un autre type de Carte qui donne accès à d'autres avantages ou des assurances plus complètes. Vous pouvez aussi nous informer à tout moment que vous ne souhaitez plus conserver les avantages de votre Carte et que vous voulez que nous vous fournissions une Carte Blue, par exemple.

Nous pourrions changer le type de la Carte que nous vous proposons contre une autre Carte couverte par cet accord si, après avoir examiné votre situation, nous pensons que vous ne pouvez plus avoir votre Carte actuelle ou que vous pouvez maintenant prétendre à un autre type de Carte. Dans ce cas, vous seriez averti de toute modification apportée à cet accord.

Nous pouvons refuser de vous surclasser si vous avez eu un retard de paiement récemment.

En cas de changement de type de Carte prévue par cet accord, sauf instruction contraire de votre part, la date de début de chaque année de cotisation de la Carte sera la même que la date de ce changement. Si c'est le cas, nous vous rembourserons, en fonction du temps utilisé, tous les frais de cotisation pour la Carte, pour votre ancien type de Carte.

5. Acceptation et droit d'annulation

Acceptation

Vous devez lire les 2 parties de ces Conditions Générales et la liste des cotisations et autres frais avant de signer l'accord. Si vous signez en ligne, vous trouverez un lien vers toutes les Conditions Générales applicables sur la page web au moment de la signature.

Vous reconnaissez avoir accusé réception de l'intégralité des Conditions Générales applicables sur un support clair et durable ou

Conditions Générales de la Carte American Express®

reconnaissez avoir accusé leur réception sous forme numérique, notamment via le site internet d'American Express.

L'ensemble des Conditions Générales peut être consulté et téléchargé sur www.americanexpress.be ou www.americanexpress.lu. Vous pouvez également demander une copie gratuite à tout moment à notre service clientèle.

Droit d'annulation

Vous pouvez vous rétracter et ainsi demander l'annulation de cet accord, sans devoir fournir de raisons, dans les 14 jours suivant le jour de la réception de votre Carte. Vous pouvez l'annuler :

- en nous appelant : +32(0)2 676.21.21
- en nous écrivant : American Express, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles

Si vous annulez cet accord dans les 14 jours, vous devez rembourser tous les montants que vous nous devez (sauf les frais de cotisation de la Carte, les frais d'ouverture de Compte Carte ou de cotisation de la Carte supplémentaire).

Si vous n'exercez pas votre droit d'annulation dans ce délai, on considère que vous acceptez définitivement cet accord. Vous restez responsable de toutes les transactions effectuées sur votre Compte Carte.

PARTIE 2 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Fonctionnement de votre Compte Carte American Express

1. Utilisation de la Carte

En tant que consommateur au sens de l'article I.1.2° du Code de Droit Économique belge et/ou l'article 4, (20) de la PSD2, à savoir en tant que personne physique agissant dans le cadre de vos activités n'entrant pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, vous pouvez utiliser votre Carte pour l'achat de produits et/ou de services. Vous pouvez aussi, si besoin, procéder à un retrait en espèces (optionnel) jusqu'à concurrence de la limite de dépenses applicable. Si le commerçant l'autorise, vous pouvez lui retourner les produits et/ou services obtenus via l'utilisation de la Carte et donc obtenir un remboursement sur le Compte Carte.

En d'autres termes, l'utilisation de votre Compte Carte American Express vous est permise uniquement en votre qualité de consommateur au sens de la loi et non pour une activité professionnelle ou une entreprise. Cela implique également l'interdiction d'une revente de biens et de services par des consommateurs.

En utilisant la Carte, vous confirmez que vous avez lu, compris et accepté cet accord.

2. Faire appel à un fournisseur tiers (TPP)

Un TPP est un fournisseur de services tiers autorisé par vous, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une entité enregistrée auprès de la Financial Services and Markets Authority (FSMA) en Belgique, de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) au Luxembourg ou d'un autre régulateur de l'Espace Économique Européen (EEE), ou autorisé par la loi à accéder aux informations de votre Compte Carte.

Vous pouvez choisir d'autoriser des TPP à vous fournir des services en accédant à votre Compte Carte.

Si vous utilisez un TPP, les conditions de cet accord continueront à s'appliquer.

Nous pourrions également refuser l'accès à votre Compte Carte à un fournisseur tiers si nous avons des doutes sur ses autorisations ou si nous soupçonnons que ce fournisseur tiers commet une fraude.

Conditions Générales de la Carte American Express®

Dans ce cas, nous vous indiquerons le motif de la manière la plus adaptée (sauf si cela risque de mettre en danger nos mesures de sécurité raisonnables ou d'être contraire à la loi).

3. Comment pouvez-vous autoriser et annuler des transactions ?

Un paiement est considéré comme une transaction autorisée si vous acceptez d'exécuter l'ordre de paiement. Pour autoriser une transaction, vous pouvez présenter une Carte ou fournir les détails de votre Compte Carte et, si nécessaire, utiliser vos données de sécurité (comme un code PIN, un mot de passe, des identifiants personnels, des données biométriques ou autres).

Les Cartes délivrées sur votre Compte Carte sont actuellement toutes équipées pour permettre les paiements sans contact. Les paiements sans contact vous permettent de faire des transactions simplement en tenant la Carte contre un lecteur de Carte sans que la Carte ne soit glissée ou imprimée.

Nous pouvons néanmoins mettre fin à cette technologie comme nous le décidons, et ce, conformément aux dispositions de cet accord.

Vous vous engagez à payer pour toutes les transactions, y compris :

- les transactions que vous avez autorisées, même si vous n'avez pas montré votre Carte ou signé pour la transaction ;
- les transactions que d'autres personnes autorisent si vous leur permettez d'utiliser votre Compte Carte ;
- les transactions que les Titulaires de Carte supplémentaire autorisent ou permettent à d'autres personnes d'autoriser.

4. Quand pouvons-nous refuser une transaction ?

Nous pouvons refuser d'autoriser une transaction si :

- nous avons des raisons de soupçonner une utilisation non autorisée ou inappropriée ou une fraude ;
- nous considérons raisonnablement que suivre vos instructions pourrait conduire à :
 - une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation ;
 - une action d'un gouvernement, de la police ou d'un régulateur ;
- nous y sommes légalement contraints ;
- l'utilisation de la Carte venait à être interdite ;
- la transaction dépasserait une certaine limite de transaction ou amènerait votre Compte Carte au-delà de votre limite de dépenses ;
- nous avons des préoccupations de toute sorte concernant votre capacité à nous rembourser.

Vous ne pouvez pas utiliser votre Compte Carte pour des activités illégales ou d'une manière qui dissimule la véritable nature de la transaction. Par exemple, en obtenant de l'argent via une transaction dont vous savez qu'elle sera traitée comme un achat de biens et services ou en utilisant votre Carte chez un commerçant dont vous êtes le propriétaire ou que vous contrôlez.

Si nous refusons une transaction, vous en serez normalement informé au point de vente. Dans tous les cas, en nous appelant, vous pouvez vous renseigner sur les transactions que nous avons refusées. Nous vous donnerons aussi les raisons ou les limites que nous avons pu mettre sur votre Carte. Nous vous informerons de ces informations à moins que la loi ou tout règlement ne nous en empêche ou pour des raisons de prévention de la fraude ou de sécurité.

Si nous n'autorisons pas une transaction ou si un commerçant n'accepte pas la Carte, aucune perte ne peut nous être reprochée. Nous pouvons choisir de demander une autorisation supplémentaire en plus de l'autorisation habituellement donnée par les moyens de consentement mentionnés plus haut.

5. Transactions que vous n'avez pas autorisées

Vous n'êtes pas responsable pour les transactions :

- réalisées par l'utilisation de la Carte avant qu'elle ne vous parvienne (par exemple, si votre Carte est volée dans le courrier

Conditions Générales de la Carte American Express®

d'envoi de votre Carte) ou en cas de perte ou de vol de votre Carte déjà en votre possession, lorsque vous nous en informez sans tarder ;

- lorsque nous ne vous avons pas indiqué comment vous pouvez nous contacter pour nous informer que votre Carte ou que vos données de sécurité ont été perdues, volées ou compromises ;
- si nous ne suivons pas les procédures que nous sommes légalement tenus de suivre pour vérifier un paiement que vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire avez autorisé ;
- non autorisées par vous ou par un Titulaire de Carte supplémentaire ou par une personne autorisée par vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire à utiliser votre Compte Carte ou votre Carte, en violation de l'accord ;
- réalisées par une personne autorisée par vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire à utiliser votre Compte Carte ou votre Carte, si cela a été fait en violation de l'accord, après que vous nous avez informés de vos soupçons d'utilisation abusive de votre Carte ou Compte Carte.

Vous êtes responsable si vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire :

- utilisez frauduleusement votre Compte Carte ou votre Carte ;
- avez fait preuve de négligence grave (dans ce cas, vous serez responsable de tous les paiements couverts par votre Compte Carte, jusqu'à ce que vous nous informiez que votre Carte ou vos données de sécurité ont été perdues, volées ou compromises, ou que vous soupçonniez un abus) ;
- vous avez permis à un tiers d'utiliser votre Compte Carte ou votre Carte. Même si un tiers est autorisé à accéder à un téléphone mobile ou à un autre dispositif sur lequel votre Carte ou la Carte du Titulaire de Carte supplémentaire a été enregistrée (par exemple, en lui donnant votre mot de passe ou en lui permettant d'y enregistrer ses empreintes digitales), vous restez responsable. Mais vous ne serez pas responsable pour les transactions effectuées par une personne que vous avez autorisée à utiliser votre Compte Carte ou votre Carte, après nous avoir informés que vous soupçonniez un abus.

Vous devez nous contacter dès que vous constatez qu'une transaction non autorisée ou incorrecte a été effectuée sur votre Compte Carte.

Nous rembourserons le montant du paiement non autorisé figurant sur votre relevé mensuel de Compte Carte dès que nous le pourrons. Dans tous les cas, le remboursement sera fait avant la fin du jour ouvré suivant votre prise de contact avec nous.

Néanmoins, si nous avons de bonnes raisons de croire que vous avez agi de manière délibérément malhonnête ou que vous avez commis une négligence grave, nous pouvons enquêter davantage avant d'accorder un remboursement.

Nous pouvons aussi suspendre la transaction. Vous pouvez commettre une négligence grave, par exemple si vous ne préservez pas la sécurité de votre Carte, des informations relatives à votre Compte Carte, de votre code PIN, ou d'autres mots de passe. Nous effectuerons nos enquêtes dès que possible. Une fois qu'elles seront terminées, nous ferons les ajustements nécessaires au Compte Carte. Une fois nos enquêtes terminées, si nous découvrons que vous n'aviez pas droit à un remboursement, nous corrigerons votre Compte Carte.

Si des erreurs sont constatées au niveau d'une transaction et que nous en sommes responsables, nous vous rembourserons. Nous pourrions alors être amenés à soumettre à nouveau la transaction correctement.

Si vous nous contactez pour contester une transaction non autorisée ou mal exécutée dans les plus brefs délais (et au plus tard 13 mois après la date de la transaction), nous vous rembourserons immédiatement ou suspendrons la transaction, y compris les frais applicables. Nous pouvons vous demander de confirmer par écrit que vous n'aviez pas autorisé la transaction. Si nous découvrons plus tard que vous n'étiez pas admissible pour un remboursement, nous rétablirons la transaction et tous les frais applicables.

Une négligence grave peut survenir lorsque vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire :

- ne nous informez pas de toute perte, vol ou risque d'utilisation abusive de votre Carte dès que vous en avez connaissance ;
- n'avez pas pris des mesures de précaution suffisantes à l'égard de la Carte, du Compte Carte et si nécessaire, du code PIN ;
- n'avez pas signalé la perte ou le vol aux autorités policières compétentes dans les 24 heures suivant la perte ou le vol ;
- n'avez pas vérifié votre relevé sur lequel figurent les transactions par Carte et les enregistrements sur le Compte Carte. Vous

Conditions Générales de la Carte American Express®

- n'avez donc pas identifié et ne nous avez pas informé de l'utilisation inappropriée de la Carte dans les délais fixés ;
- avez écrit le code PIN sous une forme lisible sur la Carte ou sur un objet ou un document que le Titulaire conserve ou transporte ensemble avec la Carte ;
- avez divulgué le code PIN à une tierce partie.

Cette liste n'étant pas exhaustive.

Vous (et le Titulaire de Carte supplémentaire) n'êtes pas responsable de négligence grave lorsque le code PIN est obtenu par la violence exprimée ou imminente contre vous ou vos biens ou contre l'un de vos proches ou ses biens.

6. Retrait d'espèces via Express Cash - Optionnel

Vous pouvez demander la fonctionnalité Express Cash qui reste optionnelle. Cette fonctionnalité est soumise à cet article 6 spécifique à l'Express Cash. L'ensemble de ces Conditions Générales reste applicable au service Express Cash. Vous pouvez à tout moment nous demander de mettre fin à la fonctionnalité Express Cash avec effet immédiat sans devoir pour autant clôturer votre Compte Carte.

Nous restons libres de décider d'attribuer ou non le service optionnel Express Cash.

La suspension ou l'annulation du Compte Carte entraîne la suspension ou l'annulation du service Express Cash. La suspension ou l'annulation du service Express Cash n'entraîne en revanche pas forcément la suspension ou l'annulation de votre Carte.

Si vous demandez l'option, vous pouvez utiliser Express Cash pour effectuer des retraits d'espèces, aux distributeurs automatiques de billets et/ou aux guichets acceptant la Carte (ce qui est normalement indiqué par le logo American Express) à condition de respecter les restrictions précisées dans ces Conditions Générales.

L'utilisation du service Express Cash aux distributeurs automatiques n'est possible qu'après avoir introduit la Carte dans la machine, et après son identification électronique et la composition du code PIN. Vous acceptez pour ce qui concerne toutes les transactions (retraits d'espèces ou autres), que la signature électronique, validée par les systèmes informatiques de la banque et reconnue comme vous appartenant, répond aux conditions pour vous identifier et pour garantir l'intégrité du contenu lié à une signature, selon l'article 8.1, 2° et 3° et l'article 8.18 du Code Civil belge. Vous reconnaissez qu'une transaction portant une telle signature électronique a la même valeur qu'une transaction écrite signée à la main, et qu'elle vous engage de la même manière. Cette règle ne remet pas en question votre droit de fournir une preuve contraire en utilisant toutes les voies de recours, particulièrement pour la preuve en cas d'une transaction non-autorisée.

Des frais s'appliquent pour les retraits d'espèces et sont définis dans la liste des cotisations et autres frais. Les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques peuvent également appliquer certains frais dont nous ne sommes en aucun cas responsables.

En cas de retrait d'espèces, les règles suivantes s'appliquent :

- nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les retraits d'espèces, telles que des limites minimales et maximales pour chaque transaction, jour, période ou autre ;
- les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques peuvent imposer leurs propres limites et restrictions sur les services de retraits d'espèces. Par exemple, les limites sur le nombre de retraits d'espèces, le montant et l'accès à chaque retrait d'espèces et même sur les services de retraits d'espèces disponibles dans les distributeurs automatiques ;
- nous nous réservons le droit, sans justification et sans préavis, de mettre fin à l'accès aux retraits d'espèces et/ou aux distributeurs automatiques de billets, même si le Compte Carte ne présente pas un solde négatif.
- nous pouvons éventuellement imposer la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA obligatoire. Ce mandat nous permettra de procéder à l'encaissement du paiement soit sur votre compte bancaire, soit sur votre Compte Carte. Si tel est le cas, la résiliation ou la suspension du mandat de domiciliation pourrait entraîner automatiquement la suspension ou la

Conditions Générales de la Carte American Express®

résiliation du service Express Cash.

- nous ne serons pas responsables envers vous en cas d'incapacité d'effectuer un retrait d'espèces lorsque cela est directement ou indirectement dû à :
 - une insuffisance d'espèces dans le distributeur
 - au fonctionnement défectueux d'un distributeur
 - à une circonstance hors de notre contrôle ou de l'organisme gérant le distributeur
 - à l'inexactitude du code secret, etc.
- le montant maximum pouvant être retiré en espèces est limité par Compte Carte et par type de Carte.

Ces limites peuvent être modifiées, pour les distributeurs automatiques tout comme pour le service Express Cash dans son ensemble. Nous nous réservons toutefois le droit de refuser un retrait en espèces si vous ne pouvez manifestement pas rembourser le montant de celui-ci. Cela tient compte de vos habitudes au niveau des dépenses et des paiements et des informations que vous nous avez fournies concernant entre autres votre situation financière.

Dans le cas où une souscription au service Express Cash interviendrait par téléphone ou par chat au cours de l'exécution de cet accord, vous acceptez que l'inscription au service Express Cash intervienne à distance. La preuve pourra être apportée par un enregistrement électronique ou l'envoi de notre part d'un courrier de confirmation d'un entretien téléphonique. Dans ce cas, vous confirmez agir en connaissance de cause, et reconnaissez ainsi avoir déjà accepté l'ensemble de ces Conditions Générales, y compris cette partie, article 6 spécifique au service Express Cash : « 6. Retrait d'espèces (Express Cash) (optionnel) ».

7. Transactions pour des montants inattendus

Si vous effectuez un achat et qu'au moment où vous l'avez autorisé vous ne connaissiez pas exactement le montant qui vous serait débité vous pouvez nous demander un remboursement dans le cas suivant :

- le montant exact de la transaction n'a pas été précisé au moment de l'émission de l'ordre et lorsque le montant dépasse ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre, en tenant compte de vos opérations habituelles. (par exemple lors de l'enregistrement dans un hôtel)

Votre demande de remboursement doit nous parvenir dans les 8 semaines à compter de la date du relevé sur lequel l'achat apparaît.

Vous devrez nous fournir toutes les informations que nous vous demanderons raisonnablement et nous pourrions fournir ces informations (y compris des données personnelles) aux tierces parties chargées des investigations relatives à votre réclamation. Nous achèverons nos investigations dans un délai de 10 jours ouvrables suivant réception de toutes les informations demandées. Nous procéderons au remboursement ou vous informerons des raisons qui nous auront conduits à rejeter votre réclamation.

Vous n'avez pas droit à un remboursement si vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire :

- nous avez directement donné votre accord pour une transaction et que,
- au moins 4 semaines avant la transaction, vous en avez reçu les informations (ou elles ont été mises à votre disposition) par nous ou par le commerçant.

Par exemple, au moment de passer une transaction, vous avez donné l'autorisation mais le montant exact vous était inconnu, mais il vous a ensuite été confirmé au moins 4 semaines avant que votre Carte ou la Carte du Titulaire supplémentaire ne soit débitée.

8. Vol, perte ou utilisation abusive de la Carte et/ou du Compte Carte

Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire, devez :

- signer la Carte

Conditions Générales de la Carte American Express®

- conserver la Carte en lieu sûr (notamment les mots de passe, les données biométriques ou autres données de sécurité, si cela s'applique) ;
- empêcher l'utilisation de votre Compte Carte ou de votre Carte par des tierces parties et vérifier régulièrement que vous êtes en possession de votre Carte ;
- conserver votre Carte sur vous et ne pas en communiquer le numéro à quiconque d'autre que nous. Afin de réaliser une transaction, ne pas partager vos données de sécurité avec une autre personne ou organisation (autre que nous ou un TPP si cela nécessaire) ;
- choisir un code PIN ou mot de passe qui n'est pas facile à deviner.

Si vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire enregistrez une Carte pour l'utiliser avec un téléphone mobile ou un autre appareil, vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire devez :

- le conserver, ainsi que vos données de sécurité, en lieu sûr, comme vous le feriez avec votre carte ou code PIN ;
- toujours utiliser la fonction de verrouillage du téléphone ou de l'autre appareil, s'il y a lieu ;
- ne jamais communiquer à une autre personne vos données de sécurité ou lui permettre d'avoir accès à l'appareil de telle sorte qu'il puisse effectuer des transactions avec la Carte enregistrée sur l'appareil.

Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire devez immédiatement nous avertir si vous suspectez :

- qu'une Carte a été perdue ou volée ou non reçue ;
- que le téléphone ou autre appareil sur lequel la Carte a été enregistrée, a été volé, perdu ou compromis ;
- que quelqu'un d'autre connaît le code PIN ou autre code de sécurité ;
- que votre Compte Carte ou votre Carte est utilisé abusivement ou sans votre autorisation ; ou
- qu'une transaction sur votre Compte Carte n'a pas été autorisée ou n'a pas été correctement traitée.

Nos données de contact figurent au début de cet accord.

Vous devez également signaler la perte ou le vol aux autorités policières de la région et où la perte ou le vol s'est produit, dans les 24 heures suivant la découverte de la perte ou du vol.

Si l'utilisation d'une Carte est interrompue pour une raison quelconque, l'utilisation de toutes les autres Cartes émises sur votre -Compte Carte pourrait également être interrompue en même temps.

Si vous vous inscrivez à des services en ligne, vous devez conserver vos données de sécurité (telles que votre nom d'utilisateur, mot de passe ou d'autres détails), ainsi que votre téléphone mobile ou autre appareil, en lieux sûrs.

À partir du moment où vous nous avez informés et si vous n'avez pas agi délibérément de manière frauduleuse ou malhonnête ou commis une négligence grave, vous ne serez pas responsable envers nous pour tout débit non autorisé. Cependant, vous pourriez devoir payer une franchise de maximum 50 €.

Si nous soupçonnons qu'une fraude présumée ou réelle s'est produite sur votre Carte ou Compte Carte ou que la sécurité de votre Carte ou Compte Carte est menacée, y compris dans les circonstances décrites dans cette section, nous vous contacterons en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

9. Comment payer

Les règlements doivent nous parvenir en euros et peuvent être effectués par tout moyen indiqué sur votre relevé ou autre moyen que nous vous autorisons à utiliser.

Vous devez effectuer un règlement séparé pour chaque Compte Carte que vous avez auprès de nous. Si vous faites plusieurs paiements à la fois sans indiquer clairement à quels comptes ils doivent être attribués, nous pouvons les attribuer à n'importe lequel de vos Comptes Carte.

Conditions Générales de la Carte American Express®

Nous créditerons les règlements effectués sur votre Compte Carte à compter du jour où nous aurons reçu les fonds, à condition de les avoir reçus pendant nos heures d'ouverture du jour en question. Si nous recevons un paiement après ces heures, nous créditerons le paiement le jour suivant sa réception.

Le paiement doit être effectué à partir d'un compte bancaire personnel ouvert en votre nom propre. Ce compte bancaire ne peut pas être un compte professionnel et doit être détenu auprès d'une banque établie dans l'espace unique de paiement en euros (acronyme en anglais : "SEPA").

10. Facturation récurrente

Vous pouvez nous autoriser à soumettre une demande de mise en place d'un service de facturation récurrent par Carte pour un commerçant donné. Pour toute facilité de paiement récurrent, vous êtes responsable du paiement de tous les coûts que le commerçant peut demander. Vous pouvez autoriser un commerçant à obtenir le paiement des produits et/ou services sur un Compte Carte à intervalles réguliers (appelé "Paiement récurrent" plus bas dans le document).

Afin d'éviter toute perturbation possible des paiements récurrents et la livraison de biens ou de services par le commerçant, vous avez la responsabilité de vous assurer que le commerçant dispose des informations les plus récentes sur les paiements récurrents.

Nous ne fournissons pas de renseignements sur une Carte de remplacement (par ex. numéro de Carte et date d'expiration) au commerçant. Toutefois, dans certaines circonstances, les paiements récurrents peuvent être automatiquement prélevés sur une Carte renouvelée sans préavis.

Vous restez responsable de tous les paiements récurrents qui pourraient continuer d'être débités sur le Compte Carte, résultant d'une Carte qui aurait pu être remplacée ou annulée.

Nous déclinons toute responsabilité quant à la mise en place de la facilité ou si le commerçant n'a pas débité le Compte Carte.

11. Mise en place d'une garantie

Vous pouvez utiliser la Carte pour obtenir certains services pour lesquels il est d'usage de fournir une garantie (par exemple, réservations d'hôtel ou location de voiture). Dans ce cas, le commerçant peut nous demander de mettre temporairement de côté, en sa faveur, un montant équivalent au montant de la garantie.

Sous réserve des exigences du commerçant, une autorisation préalable de la Carte peut être nécessaire pour un montant prédéterminé dans la devise pertinente. Si le montant total préautorisé n'est pas utilisé pour payer le montant associé, il est possible que le montant préautorisé soit bloqué pendant 7 jours (à l'exception de la location de voiture et des croisières qui peuvent nécessiter plus de 7 jours). Vous consentez explicitement à toute autorisation préalable future et au fait que le montant peut être bloqué pendant une certaine période.

12. Comment affectons-nous les paiements

Nous affecterons, de manière générale, les paiements à votre Compte Carte dans l'ordre suivant :

- Transactions qui ont figuré sur un relevé mensuel
- Frais de retard de paiement
- Frais liés au rejet de la domiciliation pour cause de fonds insuffisants
- Tous frais de cotisation de la Carte et de cotisation de(s) Carte(s) supplémentaire(s)
- Aux autres frais que nous facturons et qui figurent en tant qu'élément distinct sur votre relevé

Conditions Générales de la Carte American Express®

13. Impayés

Les impayés peuvent entraîner des conséquences importantes :

- que vous nous deviez des frais supplémentaires ;
- que votre profil de risque de crédit soit affecté, rendant l'obtention d'un crédit par un organisme tiers plus difficile ou plus coûteux ;
- qu'une action en justice puisse être engagée contre vous pour recouvrer toute dette due en vertu de cet accord. Cette action peut inclure l'obtention d'une décision nous donnant le droit de nous payer sur le produit de la vente de votre maison ou d'autres biens. Une procédure en faillite peut aussi être engagée contre vous.

14. Paiements réalisés par erreur sur votre Compte Carte

Si nous créditons votre Compte Carte par erreur ou en raison d'une erreur système, nous prélèverons automatiquement le montant sur votre Compte Carte.

Si nous sommes informés qu'un paiement venant de l'Espace Économique Européen (EEE) a été effectué par une tierce partie, par erreur sur votre Compte Carte (par exemple, si le payeur a donné le mauvais numéro de compte ou une mauvaise référence), nous vous contacterons. Si, lorsque nous vous contactons, vous nous informez que le paiement vous était destiné, nous sommes légalement tenus de partager toutes les informations pertinentes avec la banque de laquelle provient le paiement, si elle nous le demande. Ces informations incluent votre nom, votre adresse et les données de la transaction, afin que le payeur puisse vous contacter.

15. Titulaires de Carte supplémentaire

Nous pouvons, à votre demande, émettre des Cartes sur votre Compte Carte à des Titulaires de Carte supplémentaire. Les Titulaires de Carte supplémentaire n'ont pas de Compte Carte chez nous mais peuvent utiliser votre Compte Carte, et si applicable, la fonctionnalité Express Cash, à condition que cet accord soit respecté. Vous devez donc vous assurer que les Titulaires de Carte supplémentaire se conforment à cet accord et à ses modifications. Nous pouvons limiter le nombre de Titulaires de Carte supplémentaire autorisés.

Vous êtes responsable de toute utilisation de votre Compte Carte par les Titulaires de Carte supplémentaire et toute personne qu'ils autoriseraient à utiliser votre Compte Carte. Vous êtes donc responsable de toutes les transactions qu'ils effectuent. Cela comprend les retraits en espèces, les frais de cotisation annuelle et tous les autres frais.

Si vous souhaitez mettre fin au droit d'un Titulaire de Carte supplémentaire d'utiliser votre Compte Carte, vous devez nous en informer.

16. Conversion des transactions effectuées en devise étrangère

Si nous recevons une transaction ou un remboursement à traiter dans une devise étrangère (monnaie étrangère), notre société affiliée de fixation des taux, AE Exposure Management Limited ("AEEML") le convertira en euros à la date de son traitement. Cette date peut être différente de la date de la transaction ou du remboursement même. Cela signifie que le taux peut être différent des taux qui sont en vigueur à la date de votre transaction ou du remboursement. Les fluctuations du taux de change peuvent être significatives.

Si la transaction ou le remboursement sont effectués en dollars américains (USA), AEEML les convertira directement en euros. Dans tous les autres cas, AEEML les convertira d'abord en dollars américains (USA), puis en euros, mais nous ne facturerons qu'une fois les frais de conversion de devises.



Conditions Générales de la Carte American Express®

Le taux de change que AEEML applique correspond :

- au taux requis par la loi ou habituellement utilisé dans le territoire où la transaction ou le remboursement sont effectués ;
- ou lorsque cela ne s'applique pas, aux taux interbancaires sélectionnés à partir de sources habituelles du secteur le jour ouvrable (soit du lundi au vendredi, sauf les 25 décembre et 1er janvier) précédant la date de traitement. Un tel taux de conversion est désigné « Taux de change American Express ».

L'évolution des tarifs s'appliquera immédiatement et sans préavis. Une majoration supplémentaire de 2,5%, c'est à dire une augmentation de 2,5% ajoutée au montant (frais de conversion de devises) s'appliquera à toutes les transactions hors euros.

Lorsque vous effectuez une transaction dans une devise étrangère, vous pouvez autoriser un tiers (par exemple, le commerçant) à convertir votre transaction en euros avant qu'elle ne nous soit transmise. Si tel est votre choix, le taux de change et toute commission ou frais seront fixés par le tiers et peut inclure une commission ou des frais. À la réception d'une transaction convertie par un tiers en euros, nous n'appliquerons pas de frais de conversion de devises sur la transaction hors euros.

Le coût total de la conversion de votre devise (que nous appelons les "Frais de Conversion Monétaire") comprend le taux de change American Express et les frais de conversion de devises. La réglementation nous oblige à vous donner des informations pour vous permettre de comparer le coût des frais de conversion monétaire avec les taux de référence publiés par la Banque Centrale Européenne. Vous trouverez ces informations sur notre site internet.

Lorsque nous recevons une transaction à traiter dans une autre devise de l'Union Européenne, nous vous contactons par e-mail pour nous informer de la comparaison des frais de conversion monétaire de votre transaction avec les taux de référence publiés par la Banque Centrale Européenne. Vous devez vous assurer que nous avons votre adresse électronique actuelle si vous souhaitez recevoir ces notifications. Nous vous enverrons ces notifications chaque fois que nous recevons une transaction à traiter dans une autre devise de l'Union Européenne. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces notifications en suivant les instructions figurant dans la notification. Nous vous informerons si d'autres méthodes de notification sont disponibles à l'avenir.

17. Relevés et notifications légales

Les relevés de votre Compte Carte seront mis à disposition par défaut sur votre Compte Carte en ligne, si vous en avez créé un. Ils seront publiés au moins une fois par mois en cas d'activité sur votre Compte Carte, sinon une fois par an. Dès que votre relevé de Compte Carte sera disponible via votre Compte Carte en ligne, vous recevrez une notification mensuelle par e-mail à la dernière adresse e-mail que vous nous avez donnée. Nous pouvons vous les envoyer par courrier (payant) ou par tout autre moyen légalement autorisé.

Nous pouvons vous envoyer des notifications en les mentionnant sur vos relevés ou en les joignant à vos relevés. Cela inclut notamment toute information que nous sommes légalement tenus de vous envoyer, comme des informations sur les modifications apportées à cet accord ou à d'autres accords que nous avons avec vous.

Chaque relevé de Compte Carte fera apparaître

- toutes les transactions effectuées ou montants portés au débit ou au crédit de votre Compte Carte au cours de la période du relevé
- le solde du Compte Carte
- les informations sur les paiements (date de clôture mensuelle de votre Compte Carte et date d'échéance du paiement mensuel).

Vous devez systématiquement vérifier l'exactitude de chaque relevé et nous contacter dès que possible si vous constatez des erreurs sur votre relevé ou si vous suspectez une transaction frauduleuse et/ou si avez besoin d'informations complémentaires sur quoi que ce soit.

Si vous avez choisi les relevés par courrier (payant), nous vous enverrons les relevés par la voie postale à la dernière adresse de



Conditions Générales de la Carte American Express®

facturation connue. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards de la poste.

18. Vous contacter

Nous pouvons vous envoyer des messages importants et d'autres communications (y compris des alertes) concernant :

- les conditions générales (Carte, assurances et autres avantages inclus dans votre Carte)
- votre Compte Carte
- les avantages liés à votre Carte
- les avantages liés aux Cartes supplémentaires.

Cela peut être fait par :

- courrier électronique
- SMS
- message sur vos relevés ou par envoi postal
- publication en ligne sur notre site internet
- via votre Compte Carte en ligne.

Par exemple, nous pouvons vous envoyer une alerte pour vous confirmer la mise à jour de vos coordonnées.

Certains messages doivent vous être envoyés dans le cadre de notre accord.

Cela inclut :

- les relevés de votre Compte Carte,
- les alertes de sécurité ou,
- des informations au sujet des services que nous vous fournissons et des avantages liés à votre Carte.

Par exemple, pour nos membres Platinum et Centurion, notre contrat comprend des avantages spécifiques liés à la Carte Platinum et Centurion tels que des invitations à des événements exclusifs.

Vous avez le droit de vous opposer à toutes les autres alertes ou communications spéciales qui ne concernent pas les services que nous vous fournissons. Cela concerne, par exemple, les communications de marketing direct. Vous avez peut-être donné votre accord pour ces communications dans votre formulaire de demande. Pour vous opposer à ces communications, vous pouvez nous contacter, en nous appelant par téléphone ou via le chat.

Si nous devons vous contacter au sujet d'une fraude réelle ou suspectée ou de menaces de sécurité, nous le ferons en utilisant le moyen le plus rapide et le plus sûr.

19. Modifications de vos coordonnées

Nous utiliserons vos coordonnées les plus récentes pour vous contacter. Vous devez nous informer immédiatement en cas de modification de votre adresse postale ou de votre adresse e-mail, que nous utilisons pour vous envoyer les relevés ou les notifications portant sur votre Compte Carte.

Nous pouvons mettre à jour vos coordonnées si nous recevons des informations nous indiquant qu'elles ont changé ou sont incorrectes. Dans le cas où il nous serait impossible de remettre toutes ces communications ou si de telles communications nous étaient retournées, nous pourrions cesser toute tentative de communication avec vous jusqu'à ce que nous ayons reçu des coordonnées exactes. En dernier recours, nous pouvons bloquer votre Compte Carte afin de protéger la sécurité de votre Carte.

Toutes les notifications légales seront publiées via votre Compte Carte en ligne ou envoyées à votre dernière adresse postale ou adresse e-mail connue.

Conditions Générales de la Carte American Express®

20. Suspension de votre Compte Carte

Nous pouvons suspendre votre Compte Carte ou toute fonctionnalité de votre Compte Carte notamment si :

- vous nous demandez de clôturer votre Compte Carte ;
- nous estimons que clôturer votre Compte Carte est nécessaire pour préserver sa sécurité ;
- vous êtes en violation de cet accord ;
- nous suspectons une utilisation non autorisée, inappropriée et/ou frauduleuse ;
- en cas de retrait d'espèces, si un dépassement de plafond est opéré ;
- pour nous permettre de respecter les lois et les réglementations en vigueur, et notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- que votre profil de risque s'est significativement détérioré, au point que vous n'êtes plus en mesure d'effectuer les règlements que vous nous devez (par ex. vous êtes en faillite ou décédé).

Nous vous en informerons en général à l'avance ou dans les plus brefs délais. Il est possible que nous vous informions (sans aucune obligation) des raisons de notre décision et que nous le faisons éventuellement avec une mise en demeure préalable.

En cas de suspension de votre Compte Carte ou de votre Carte, vous et tout Titulaire de Carte supplémentaire devez :

- ne plus utiliser la Carte ;
- avertir les commerçants pour qu'ils n'effectuent plus de nouvelles transactions sur votre Compte Carte ;
- payer le solde total du Compte Carte.

Nous pourrions accepter de rétablir votre Compte Carte ou l'utilisation de votre Carte si les raisons pour lesquelles nous avons suspendu votre Compte Carte n'existent plus. Vous pouvez nous le signaler et demander le rétablissement de votre Compte Carte en nous contactant.

Si votre Carte est suspendue pour une raison quelconque, toutes les Cartes de votre Compte Carte peuvent être suspendues en même temps.

21. Arrêt de votre accord

Cet accord est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez et nous pouvons y mettre fin sans explication.

Vous pouvez y mettre fin à tout moment en respectant un préavis d'un mois. Pour cela, vous pouvez nous appeler, nous écrire ou nous contacter via le chat, (nos coordonnées sont indiquées au début de cet accord) pour nous informer de la clôture de votre Compte Carte et nous payer tous les montants que vous nous devez.

En ce qui concerne plus particulièrement Express Cash, vous pouvez à tout moment mettre fin à l'accord relatif à cette fonctionnalité avec effet immédiat.

Vous pouvez le faire sans résilier l'accord principal.

Nous pouvons mettre fin à l'accord en vous adressant un préavis écrit d'au moins 2 mois. Nous pouvons immédiatement y mettre fin, si nécessaire, avec une notification écrite, notamment si :

- vous ne payez pas à plusieurs reprises le solde total du Compte Carte ou dépassez la limite de dépenses ;
- vous manquez gravement ou de façon répétée au respect de cet accord ;
- vous nous donnez des informations fausses ou trompeuses ;
- des mesures sont prises en vue de votre mise en faillite ou si vous faites l'objet d'une forme d'administration provisoire ou de mise sous tutelle ;
- vous manquez à vos obligations provenant d'un autre accord que vous avez conclu avec nous ou avec toute société de notre groupe ;
- nous estimons de manière raisonnable qu'en continuant l'accord, nous pourrions :

Conditions Générales de la Carte American Express®

- commettre une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation et notamment la réglementation aux fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme; ou
- être poursuivi par un gouvernement, la police ou un régulateur ;
- nous ne recevons pas de votre part toutes les informations requises, et notamment celles imposées par la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- vous êtes en situation d'incapacité ou vous décédez ;
- vous vous comportez de manière abusive ou menaçante envers notre personnel ;
- nous avons des motifs raisonnables de croire que vous êtes en incapacité de payer vos dettes ou que vous ne les paierez pas à l'échéance.

Dans chacun de ces cas, nous pouvons mettre fin à votre Compte Carte et vous demander de nous rembourser immédiatement tous les montants que vous nous devez selon cet accord.

Si vous rencontrez ou pourriez rencontrer des difficultés de paiement, veuillez nous contacter dès que possible. Nous respecterons toujours toutes les exigences légales requises pour vous notifier avant de mettre fin à l'accord

L'accord ne prendra fin que lorsque vous nous aurez payé tous les montants que vous nous devez. Jusque-là :

- toutes les conditions de l'accord resteront en vigueur. Cela inclut notre droit de modifier les conditions de l'accord ;
- vous (et tout Titulaire de Carte supplémentaire) n'aurez plus aucun droit d'utiliser le Compte Carte ou la Carte pour effectuer des transactions ;
- les avantages de votre Carte cesseront.

Vous serez dans l'obligation de détruire toutes les Cartes à la fin de l'accord.

Si vous payez des frais de cotisation annuelle ou des frais pour une Carte supplémentaire, nous rembourserons les frais de cotisation de la Carte pour la période restant jusqu'à la date de fin de l'accord.

En cas d'arrêt de notre activité (arrêt de l'activité de services de paiement pour quelque raison que ce soit), nous assurerons l'exécution immédiate de toutes les transactions de paiement en attente. Nous procéderons aussi à la clôture de tous les contrats existants avec effet immédiat après avoir obtenu le remboursement de tous les montants impayés.

22. Avantages de la Carte (services additionnels et services proposés selon notre décision)

En soumettant un ou des formulaires d'affiliation, vous

- reconnaissez avoir reçu toutes les informations nécessaires sur l'ensemble de la gamme de produits ;
- avoir choisi la Carte qui correspond le mieux à vos besoins et d'agir en toute connaissance de cause ;
- déclarez avoir été informé de toutes les spécifications de la Carte.

Vous pouvez choisir de demander une Carte avec des services complémentaires ou des avantages (appelés « avantages Carte »), comme une assurance ou des Membership Rewards. Lorsque vous avez une telle Carte, nous vous facturerons des frais de cotisation annuelle (ou mensuelle selon le cas) et, selon le cas, des frais d'ouverture de Compte Carte. Pour les assurances incluses dans les prestations de votre Carte, il n'est pas nécessaire de payer une prime d'assurance supplémentaire. Elle est déjà incluse dans les frais annuels ou mensuels de cotisation de la Carte.

Vous trouverez nos frais de cotisation de la Carte, nos frais d'ouverture de Compte Carte (si cela s'applique) et les frais de cotisation à une Carte supplémentaire dans le document séparé « Liste des cotisations et autres frais ».

Lorsque votre Carte comporte des avantages, ceux-ci peuvent être soumis à des conditions distinctes que nous fixons (par exemple, Membership Rewards) ou que des tierces parties fixent (par exemple, des assurances, salons, concierge, etc.). Ces conditions peuvent être modifiées de temps en temps, sans préavis de notre part ou de leur part. Nous vous recommandons vivement de vous tenir régulièrement informé et de prendre connaissance des dernières conditions qui s'appliquent à vous. Elle se trouvent sur notre site internet www.americanexpress.be/documents.

Conditions Générales de la Carte American Express®

Afin d'éviter toute confusion, les services d'assurances intégrés à votre Carte sont fournis par des compagnies d'assurance tierces. Veuillez lire attentivement les conditions des assurances qui s'appliquent à ces services d'assurances. Nous demeurerons une tierce partie en ce qui concerne le contrat d'assurance et toute discussion ou réclamation liée au contrat d'assurance.

Vous conservez toujours l'option de prendre la Carte Blue qui vous offre uniquement les services de paiement, sans les avantages et services spécifiques liés aux autres Cartes. Vous pouvez la prendre à tout moment et sans frais supplémentaires (à l'exception de la cotisation annuelle). Pour en savoir plus sur la Carte Blue, veuillez-vous rendre sur www.americanexpress.be pour la Belgique ou www.americanexpress.lu pour le Luxembourg.

Dans le cas où une inscription à des services interviendrait par téléphone ou via le chat au cours de l'exécution de cet accord, vous acceptez que l'inscription à ces services se fasse à distance. La preuve peut être apportée par un enregistrement électronique. Dans ce cas, vous réaffirmez agir en connaissance de cause, et ainsi avoir déjà accepté l'ensemble de ces conditions générales ainsi que les conditions générales spécifiques aux services concernés.

23. Compensation

Nous pouvons, à tout moment et sans préavis, utiliser les montants disponibles sur un de vos Comptes Carte pour compenser toute somme que vous nous devez sur un de vos autres Comptes Carte. Cela s'applique également si ce Compte Carte est dans une autre devise ou si vous possédez plusieurs Comptes Carte chez nous. Nous le ferons jusqu'à ce que vous ayez entièrement payé ce que vous nous devez.

24. Réclamations nous concernant

Nous faisons tout ce que nous pouvons afin de vous assurer le meilleur service possible.

Si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect de nos services, vous pouvez nous en faire part ou introduire une plainte :

- en communiquant avec notre Service Clientèle
- en nous écrivant à l'adresse suivante :
American Express - Département des plaintes
100 Boulevard du Souverain
B - 1170 Bruxelles

- en nous envoyant un e-mail à l'adresse suivante : complaints.be@aexp.com.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par nos services, vous pouvez soumettre votre réclamation à :

Ombudsfin

North Gate II,
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2
B-1000 Bruxelles

E-mail : ombudsman@ombudsfin.be

Site internet: <https://ombudsfin.be/fr>

Vous pouvez également contacter la **Direction générale Contrôle et Médiation au Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie**, à l'adresse suivante :

SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie

Direction générale Contrôle et Médiation
Accueil - NGIII, 16, boulevard du Roi Albert II, 3e étage
1000 Bruxelles

Conditions Générales de la Carte American Express®

E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

Site internet : <http://economie.fgov.be> <https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

Si vous souhaitez contacter également la société de droit espagnol American Express Europe S.A. dont notre succursale dépend, veuillez contacter son service aux Titulaires de Carte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au +34 900 814 500.

Vous pouvez écrire à son service clientèle, Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid, ou par e-mail à sac@aexp.com et si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans le délai légal, vous pouvez également contacter le service des plaintes de la Banque d'Espagne. Le service des plaintes de la Banque d'Espagne (Banco de España) fera également office d'entité de résolution alternative des litiges en matière de consommation.

Enfin, dans l'hypothèse où le contrat a été conclu par voie électronique, vous pouvez vous adresser à la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne : <http://ec.europa.eu>.

25. Comment sommes-nous structurés et réglementés

En ce qui concerne les services de paiement, American Express Europe S.A. est inscrite au registre de commerce de Madrid sous le numéro M-257407, Volume 15.348, Section 8, Livre 204, première entrée, avec numéro d'identification fiscale NIF: A-82628041. American Express Europe S.A. est autorisée en tant qu'établissement de paiement par la Banque d'Espagne (Banco de España) et enregistrée sous le numéro 6837.

En ce qui concerne la distribution des assurances intégrées à la Carte, AMEX Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. est agent d'assurances, société détenue à 100% par American Express de España, S.A.U. Cette société est inscrite en Espagne dans le registre administratif des distributeurs d'assurances et de réassurances de la Dirección General de Seguros (DGS), No. AJ0022, avec garantie financière et assurance de responsabilité. NIF: A-79770608. Partenon Avenue 12-14, 28042 Madrid, Espagne. AMEX Asesores de Seguros est sous la supervision de la DGS et autorisée à exécuter des activités de distribution d'assurances en Belgique et au Luxembourg.

Pour plus d'informations sur les types de couvertures d'assurances que nous offrons, en tant qu'intermédiaire, et fournies par nos partenaires (c'est-à-dire les branches d'assurances relevant de nos activités, qui peuvent changer à tout moment si nous le décidons) et sur les différentes assurances incluses dans votre Carte, veuillez-vous rendre à l'adresse suivante : www.americanexpress.be/documents.

26. Réclamation à l'encontre de commerçants ou de tiers

Si vous contestez une transaction d'achat auprès d'un tiers, nous pouvons ajouter le montant sur le Compte Carte pour tout ou partie de la transaction contestée, mais sans obligation.

Si nous le faisons, que nous y soyons contraints par la loi ou pas, nous vous remplacerons automatiquement pour l'exercice de vos droits de recours à l'encontre de ce tiers.

Ceci ne concerne pas les recours pour responsabilité en cas de dommage causé par une faute non-contractuelle.

Vous vous interdisez d'exercer tout recours contre le commerçant ou le tiers concernant le montant crédité. Vous devrez nous accorder votre coopération si nous décidons d'exercer ce recours. S'il est nécessaire d'exercer un recours, nous pouvons être amenés à utiliser vos données personnelles. Cela inclut le droit de les divulguer au commerçant ou au tiers. Nous vous en informerons si c'est le cas.

27. Comment utilisons-nous vos données ?

Conditions Générales de la Carte American Express®

Nous utilisons vos données personnelles :

- lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat. Notre contrat comprend notamment les éléments suivants :
 - service 24 heures sur 27, 7 jours sur 7 : activation de Carte, remplacement de Carte, Cartes supplémentaires, facturation récurrente etc. ;
 - protections telles que les assurances et l'assistance ;
 - prestations de voyage : accès à l'agence de voyage, notamment les avantages négociés (par exemple surclassement, accès aux salons, etc.) ;
 - avantages « Lifestyle » : service concierge, différents types d'événements (par exemple visites privées, expositions, etc) ;
 - fidélité : programme Membership Rewards ou programme de fidélité de partenaires à des fins de conformité avec une obligation légale. Par exemple, les vérifications raisonnables que les institutions financières doivent faire avant d'approuver un Compte Carte ;
- pour poursuivre des intérêts légitimes, notamment pour :
 - l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou
 - prévenir la fraude, ou
 - améliorer nos produits ou services ;
- lorsque nous avons obtenu votre consentement, par exemple à des fins de marketing.

Ceci n'affectera aucun de vos ou nos droits et obligations selon la législation relative à la protection des données personnelles et particulièrement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données - « RGPD »).

Vous pouvez mettre fin à la relation contractuelle que vous avez avec nous à tout moment en annulant votre Carte et en clôturant par conséquent votre Compte Carte.

Si vous souhaitez obtenir tous les détails sur la façon dont nous recueillons et traitons vos données personnelles et/ou sur vos droits en tant qu'individu, veuillez :

- consulter notre Déclaration de confidentialité en ligne et/ou notre charte de confidentialité à l'intention du Titulaire de Carte que vous trouverez sur www.americanexpress.be/documents;
- contacter notre service clientèle qui est également joignable au numéro indiqué au dos de votre carte ou via le chat ;
- contacter notre délégué à la protection des données :
 - par e-mail à l'adresse DPO-Europe@aexp.com ou
 - en envoyant un courrier écrit à l'attention de notre délégué à la protection des données à notre siège social, situé au 100 Boulevard du Souverain, 1170 Watermael-Boitsfort (Bruxelles).

28. Transfert de l'accord

Nous pouvons vendre, transférer ou céder cet accord et votre Compte Carte. Nous pouvons le faire à tout moment sans vous en informer préalablement, sauf si nous y sommes légalement tenus. Vous ne pouvez pas vendre, céder ou transférer votre Compte Carte. Vous ne pouvez pas non plus transférer vos obligations prévues dans ce contrat à quelqu'un d'autre.

29. Renonciation aux droits

Nous pouvons décider de retarder un recours ou de ne pas exercer nos droits prévus dans cet accord. Si nous en décidons ainsi, nous ne renonçons pas pour autant à nos droits. Cela ne nous empêchera pas non plus d'exercer ces droits ultérieurement.

30. Langue et droit applicable

Conditions Générales de la Carte American Express®

Ces Conditions Générales et les relevés sont rédigés en langues française et/ou néerlandaise. Les versions françaises et néerlandaises de ces documents font toujours foi. D'autres services ainsi que d'autres documents (autres termes et conditions, communications, formulaires de demande, ...) pourraient toutefois vous être fournis uniquement en langue anglaise. Dans ces cas, seule la langue anglaise fera foi. Cet accord et toutes les communications entre nous et vous sont régies par le droit belge. Les tribunaux de Bruxelles auront compétence exclusive.

31. Taxes et droits

Vous devez payer tous les impôts, droits ou autres montants imposés par la loi de tout pays relatifs à la Carte, de toute transaction sur votre Compte Carte ou de toute utilisation de votre Compte Carte par vous ou par tout Titulaire de Carte supplémentaire.

32. Nos obligations générales et responsabilités

Nous veillerons à ce que des moyens appropriés soient toujours à votre disposition pour vous permettre de nous informer de toute utilisation non autorisée. Cela doit être fait selon vos obligations et responsabilités. Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute utilisation de la Carte dès que nous serons informés de la perte, du vol, du détournement ou de toute autre utilisation non autorisée de la Carte et des moyens permettant son utilisation.

Sur demande, nous devons être en mesure de vous fournir la preuve que vous nous avez bien donné cette notification dans un délai de 18 mois à compter de la notification de sécurité, perte, vol et fraude.

Nous devons tenir un registre interne de toutes les transactions effectuées avec la Carte pendant une période d'au moins 10 ans à compter de la date à laquelle les transactions ont été effectuées.

33. Limites de notre responsabilité

En cas de manquement de notre part à une disposition de cet accord, nous ne serons pas tenus pour responsables du dommage causé par des événements anormaux ou imprévisibles, qui étaient hors de notre contrôle raisonnable et qui auraient été inévitables, même si nous avons fait tous les efforts raisonnables pour les empêcher.

Nous ne sommes pas responsables :

- de toute faute ou oubli échappant à notre contrôle raisonnable concernant l'utilisation des services de paiement ;
- si un commerçant refuse d'accepter une transaction ou
- si un commerçant oublie d'annuler une autorisation ou préautorisation de transaction ;
- lorsque vous agissez frauduleusement ou par négligence, en violation de cet accord.

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer avec les produits ou services que vous achetez avec la Carte, en termes de qualité, de sécurité, de légalité ou tout autre aspect relatif à l'achat de ces produits ou services. Nous ne sommes pas responsables des actes ou défauts d'un commerçant, en particulier d'un éventuel refus de sa part d'accepter la Carte comme moyen de paiement dans son établissement. Toutes les réclamations relatives aux biens ou services obtenus par l'utilisation de la Carte seront, si besoin, exclusivement réglés entre vous et le commerçant. C'est aussi le cas pour tous les litiges (contestation donnant par exemple lieu à procès ou à arbitrage).

34. Exclusion de la responsabilité extracontractuelle

Dans les limites autorisées par la loi, les règles du Livre 6 («Responsabilité extracontractuelle») du Code civil belge ne s'appliquent pas à cet accord. La réparation du dommage causé par l'inexécution d'une obligation prévue par l'accord est réglée exclusivement par les règles du droit des contrats, même si le fait qui a causé le dommage est également un acte illicite. Par conséquent, et par dérogation aux règles prévues à l'article 6.3 du Code civil belge, personne ne peut poursuivre American Express, ses employés, ses administrateurs ou ses sous-traitants en justice pour une responsabilité en dehors d'un contrat. Cela vaut aussi pour toute

Conditions Générales de la Carte American Express®

personne travaillant pour American Express dans le cadre de l'exécution de l'accord, même si cette personne est considérée comme « auxiliaire » selon le Code civil belge.

American Express Europe S.A. succursale belge, dont le siège social est situé 100 Bld. du Souverain, 1170 Bruxelles (Watermael-Boitsfort), inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) et dans le registre TVA sous le numéro (BE)0776.653.759, avec un compte bancaire auprès de BNP Paribas Fortis (BIC GEBABEBB) IBAN BE39 2100 0821 2619, et avec site web commercial principal www.americanexpress.be. American Express Europe S.A. est une société de droit espagnol, dont le siège social est situé Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid (Espagne), inscrite au registre de commerce de Madrid sous le numéro M-257407, Volume 15.348, Section 8, Livre 204, première entrée, avec numéro d'identification fiscale NIF A-82628041, autorisée en tant qu'établissement de paiement par la Banco de España et enregistrée à ce titre sous le numéro 6837, et avec site web commercial principal www.americanexpress.es.

AMEX Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. est agent d'assurances, société détenue à 100% par American Express de España, S.A.U. Cette société est inscrite en Espagne dans le registre administratif des distributeurs d'assurances et de réassurances de la Dirección General de Seguros (DGS), No. AJ0022, avec garantie financière et assurance de responsabilité. NIF: A-79770608. Partenon Avenue 12-14, 28042 Madrid, Espagne. AMEX Asesores de Seguros est sous la supervision de la DGS et autorisée à exécuter des activités de distribution d'assurances en Belgique et au Luxembourg.