BANQUE AMEX DU CANADA – CONVENTION DU TITULAIRE ET AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Carte entreprise American Express[MD]

TABLE DES MATIÈRES

CONVENTION DU TITULAIRE

Introduction 2
Utilisation de votre compte et de vos codes 3
Utilisations autorisées 4
Utilisations interdites 5
Limite de crédit 5
Transferts de solde et chèques Amex 6
Plan It – Le programme de versements d'American Express 6
Relevés 11
Paiement minimum 12
Frais et commissions 12
Responsabilité 12
Paiements 13
Attribution de vos paiements 13
Intérêt 14
Opérations en devises étrangères 16
Titulaires d'une Carte supplémentaire 17
Avances de fonds 17
Opérations récurrentes 17
Autorisation 18
Propriétaire de la Carte 19
Cartes de remplacement 19
Protection des renseignements personnels 19
Services supplémentaires 21
Assurances 21
Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte 22
Arbitrage 22
Modifications 24
Cession 25
Divisibilité 25
Blocage 25
Défaut 25
Résiliation de la présente convention et fermeture du compte 27
Communications avec vous 27
Non-renonciation à nos droits 29
Plaintes et problèmes liés aux biens et services achetés 29
Cession de créances 29
Exemples 29
Taxes, droits et contrôle des changes 29
Limitation de notre responsabilité 29
Renseignements applicables au Québec 30

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes 32
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) 34
Engagements et Codes de Conduite 35
Modalités du Programme de remise 35
Code de protection des renseignements personnels d'Amex Canada 38
Numéros des Services aux titulaires American Express 48

INTRODUCTION

Le présent document ainsi que l'encadré informatif et la fiche d'information constituent la convention régissant votre compte avec nous (appelé votre *compte*).

Par souci de commodité, la convention est imprimée recto verso et les pages sont numérotées en conséquence.

Si vous êtes un titulaire de la Carte, la présente version de la convention du titulaire peut contenir des modifications et des révisions. L'utilisation de votre compte est régie par la présente convention.

Vous, *votre* et *vos* désignent la personne qui a présenté une demande pour ce compte, mais ne désignent pas le titulaire d'une Carte supplémentaire. Nous avons ouvert un compte-Carte à votre nom et vous serez le *titulaire de la Carte principale*.

Entreprise désigne la personne morale, soit une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle, une association ou toute autre forme d'entreprise, qui est, avec vous, conjointement et individuellement (ou solidairement, au Québec) responsable envers nous de toutes les opérations inscrites au compte et dont le nom peut figurer sous votre nom sur la Carte.

Nous, *notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada.

Carte désigne toute Carte ou tout autre appareil d'accès à votre compte que nous délivrons afin de vous donner accès à votre compte.

Opération désigne toutes les opérations faites au moyen d'une Carte ou autrement portées à votre compte et comprend les achats, les avances de fonds (également appelées *avances en argent*), les frais, les commissions, l'intérêt, les taxes et tous les autres montants que vous et l'entreprise avez convenu de nous verser ou dont vous êtes redevables aux termes des présentes.

Dans la présente convention, les relevés et ailleurs, nous pouvons employer les expressions suivantes de manière interchangeable : *vous* et *titulaire de la Carte principale*, et *intérêt* et *frais financiers*.

La date de la présente convention correspond à la date à laquelle vous signez la Carte, activez la Carte ou utilisez le compte.

Le lieu où votre convention a été conclue est l'adresse principale au Canada que vous nous avez fournie à l'ouverture de votre compte et qui figure dans nos dossiers.

Dans la présente convention, toute mention de votre lieu de résidence renvoie à l'adresse principale que vous nous avez fournie et qui figure dans nos dossiers. Veuillez consulter la section « Communications avec vous », dans laquelle il est stipulé que vous devez immédiatement nous aviser si vous changez, ou si l'entreprise change, d'adresse principale.

En utilisant votre compte (ou en signant et en conservant la Carte), vous et l'entreprise consentez aux modalités de la présente convention.

Vous et l'entreprise convenez que le compte a été ouvert à votre nom à titre de titulaire de la Carte principale.

Veuillez lire attentivement la présente convention et la conserver pour vous y reporter ultérieurement. Il est de votre responsabilité et vous convenez de voir à ce que tout titulaire d'une Carte supplémentaire et

l'entreprise soient au courant de ces modalités. Veuillez vous reporter à la rubrique « Titulaires d'une Carte supplémentaire » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

Si vous avez des plaintes à formuler ou si vous avez des préoccupations, veuillez consulter la section « Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes » de la présente convention, à la section « Autres renseignements importants ».

La présente convention comprend une clause d'arbitrage qui stipule que toute demande ou tout litige en rapport à votre compte, à la présente convention ou à toute autre convention conclue avec nous sera réglé par un arbitre. Veuillez vous reporter à la section « Arbitrage » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

La présente convention contient une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limitation de responsabilité » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

UTILISATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS CODES

Pour éviter l'emploi abusif de votre compte, vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- signer la Carte dès sa réception, à l'encre;
- assurer la sécurité du compte en tout temps;
- vérifier régulièrement que la Carte est toujours en votre possession;
- ne pas autoriser une autre personne à utiliser le compte;
- veiller à reprendre la Carte après avoir effectué une opération; et
- ne jamais transmettre de renseignements sur votre compte, sauf lorsque vous l'utilisez conformément aux modalités de la présente convention.

Pour protéger votre NIP, les codes téléphoniques, les mots de passe en ligne et tous les autres codes utilisés pour votre compte (appelés *codes*), vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- mémoriser le code;
- détruire tout document vous informant du code (le cas échéant);
- ne pas écrire le code sur la Carte;
- ne pas conserver le code avec la Carte ou les renseignements sur votre compte ou près de ceux-ci;
- ne pas divulguer le code à qui que ce soit;
- si vous choisissez un code, ne pas en choisir un qui puisse vous être facilement associé comme vos nom, date de naissance ou numéro de téléphone; et
- éviter qu'une autre personne voie le code lorsque vous le composez à un guichet automatique bancaire (appelé *GA*) ou un autre appareil électronique.

Si le compte peut être utilisé sur un téléphone mobile ou tout autre type d'appareil, n'autorisez personne à accéder au téléphone ou à l'appareil en question, notamment en contrôlant l'accès à celui-ci par authentification biométrique (par exemple, reconnaissance de l'empreinte digitale ou reconnaissance faciale).

UTILISATIONS AUTORISÉES

Sous réserve des restrictions énoncées dans la présente convention, vous pouvez utiliser votre compte pour payer des biens et des services auprès d'un marchand qui accepte la Carte (appelé *marchand*).

Voici des exemples :

- utiliser votre Carte pour payer des biens et des services en la présentant à un marchand et en vous conformant à la demande de signer ou de composer un code;
- utiliser votre Carte ou votre compte pour payer des biens et services commandés d'un établissement par téléphone, par Internet ou par courrier; et
- utiliser un chèque d'accès au compte (appelé *chèque Amex*) pour régler à un marchand des biens et des services ou pour payer une autre personne.

Si nous y consentons, vous pouvez également utiliser votre compte pour obtenir des avances de fonds. Par exemple, vous pouvez obtenir des avances de fonds à tout GA qui accepte la Carte.

Si nous y consentons, vous pouvez transférer des soldes dans votre compte. Par exemple, nous pourrions vous permettre de transférer le solde de Cartes émises par d'autres institutions financières en utilisant un chèque Amex ou nos services téléphoniques ou en ligne.

Si le marchand le permet, vous pouvez lui retourner les achats de biens ou services portés à votre compte et obtenir un crédit à votre compte.

Nous pouvons vous permettre d'utiliser une Carte pour effectuer des paiements sans contact, ce qui vous permet d'effectuer des opérations sans signer ou entrer de code auprès d'un marchand. Ce service utilise une puce électronique qui est intégrée à la Carte et transfère les informations de paiement codées par réseau sans fil lorsque vous placez la Carte près d'un lecteur sans contact. Vous convenez d'utiliser le service sans contact conformément à nos instructions.

Nous pouvons vous permettre d'accéder à votre compte au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil pour effectuer des paiements ou accéder aux services. Vous convenez d'utiliser votre compte uniquement pour effectuer de tels paiements et accéder aux services conformément à nos instructions, à la présente convention et à toute autre modalité de l'utilisateur qui pourrait s'appliquer. Dans la présente convention, les mentions faites à l'utilisation de votre Carte ou à votre numéro de compte-Carte ou de compte s'appliquent également à l'utilisation de votre compte pour effectuer vos paiements et accéder aux services au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil.

Si nous le permettons, une Carte peut être utilisée pour encaisser un chèque dans un établissement American Express. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un chèque refusé, des frais vous seront imputés si l'institution financière retourne le chèque ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral. Nous pouvons également imputer le montant du chèque à votre compte.

Vous reconnaissez que la présente convention est conclue à des fins commerciales. Vous et l'entreprise êtes toutefois responsables de toute utilisation du compte.

UTILISATIONS INTERDITES

Vous ne devez en aucun cas :

- donner votre Carte ou numéro de compte à d'autres personnes ou leur permettre d'utiliser votre Carte ou votre compte pour des opérations, aux fins d'identification ou à toute autre fin;
- retourner les biens ou services portés à votre compte contre un remboursement en espèces;
- utiliser votre Carte pour obtenir d'un marchand des espèces pour une opération portée à votre compte comme étant un achat ou obtenir de l'argent de quelque source que ce soit par l'intermédiaire d'une opération sans contact;
- obtenir un crédit à votre compte sauf par voie du remboursement de biens ou services déjà portés à votre compte;
- utiliser votre compte si vous ou l'entreprise êtes en faillite ou insolvable ou si vous ne prévoyez pas honnêtement être en mesure de régler le paiement minimum inscrit sur votre prochain relevé;
- utiliser votre Carte si elle est retrouvée après avoir été rapportée comme étant perdue ou volée;
- transférer le solde d'un autre compte que vous avez auprès de nous pour régler votre compte (à moins que nous le permettions);
- utiliser votre compte si votre Carte a été bloquée ou annulée ou après la date de validité indiquée au recto de la Carte; ni
- utiliser votre compte à des fins illicites, notamment l'achat de biens ou services interdits en vertu des lois canadiennes ou d'autres pays où la Carte est utilisée ou là où les biens ou services sont disponibles.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre compte ne fait pas l'objet d'utilisation interdite par vous-même, l'entreprise et tout titulaire d'une Carte supplémentaire. Vous et l'entreprise êtes responsables de toute utilisation interdite de votre compte, même si nous n'avons pas empêché ou interrompu celle-ci.

LIMITE DE CRÉDIT

Conformément aux lois applicables, nous fixerons à notre gré et vous communiquerons la *limite de crédit* de votre compte, laquelle représente le montant maximum pouvant être impayé en tout temps sur votre compte (y compris l'utilisation par le titulaire d'une Carte supplémentaire). Nous indiquerons sur votre relevé la limite de crédit et le montant de crédit disponible à la date de clôture de votre relevé.

Vous et l'entreprise convenez de gérer votre compte de sorte que le solde impayé ne dépasse pas la limite de crédit. Toutefois, nous pouvons approuver des opérations qui feraient en sorte que votre solde dépasse votre limite de crédit sans que cette approbation ne constitue une augmentation de votre limite de crédit. Cependant, comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait au dépassement de la limite de crédit, des frais de dépassement de limite sont imputés au compte (sauf pour les résidents du Québec) et, si nous vous le demandons, vous et l'entreprise devez nous régler immédiatement tous les montants qui excèdent votre limite de crédit.

Modifications que vous proposez : Vous pouvez, à tout moment, demander une augmentation de votre limite de crédit, et nous pouvons y consentir, à notre gré, et sous réserve que vous nous fournissiez les renseignements demandés. Vous pouvez demander une diminution de votre limite de crédit et nous pouvons y consentir.

Modifications que nous proposons : Vous reconnaissez que nous pouvons augmenter ou diminuer votre limite de crédit à tout moment, sans préavis. Si nous changeons votre limite de crédit, votre nouvelle limite figurera sur un relevé subséquent.

TRANSFERTS DE SOLDE ET CHÈQUES AMEX

Nous pouvons promouvoir des transferts de solde et des chèques Amex. Si nous consentons à votre demande de transfert de solde ou à l'utilisation d'un chèque Amex, alors :

- nous pouvons vous faire parvenir des chèques personnalisés avec vos relevés ou dans des envois distincts;
- nous porterons le montant du transfert de solde ou du chèque Amex à votre compte et paierons l'autre institution financière, le tiers approuvé ou le bénéficiaire d'un chèque Amex (le cas échéant); et
- vous ne pouvez faire opposition au paiement d'un transfert de solde ou d'un chèque Amex que nous avons approuvé.

Veuillez prendre note de ce qui suit :

- vous ne pouvez transférer des soldes entre vos comptes American Express en utilisant un transfert de solde ou un chèque Amex;
- nous nous réservons le droit de refuser une demande de transfert de solde ou de refuser d'honorer un chèque Amex et d'en effectuer le paiement même si votre compte n'est pas en défaut;
- vous devez conserver les chèques Amex en lieu sûr et veiller à ce que personne (y compris le titulaire d'une Carte supplémentaire) ne les utilise;
- vous devez nous aviser immédiatement si un chèque Amex est perdu ou volé ou si vous soupçonnez qu'il peut être utilisé sans votre permission;
- tous les champs d'un chèque Amex devraient être convenablement remplis;
- vous ne pouvez faire viser un chèque Amex; et
- vous devez vous conformer aux modalités supplémentaires que nous vous fournissons.

Plan It – LE PROGRAMME DE VERSEMENTS D'AMERICAN EXPRESS

Nous pouvons vous permettre de participer à Plan It, le programme de versements d'American Express, qui vous permet de rembourser certains soldes sur une période donnée, en versements égaux, sous réserve des modalités décrites dans cette section. Nous vous ferons part des autres modalités, y compris les précisions liées à une offre donnée, le cas échéant. Toutes les modalités supplémentaires sont réputées faire partie de cette convention.

Aux fins de la présente section :

- *plan de versements* signifie le plan de remboursement applicable à chaque solde de la catégorie des achats de votre compte que vous inscrivez au programme de versements. Vous pouvez avoir plusieurs plans de versements actifs simultanément, qui font tous partie du programme de versements;
- *programme de versements* désigne l'option de votre compte vous permettant de créer un ou plusieurs plans de versements. Le programme de versements est une façon pour vous d'accéder à la

limite de crédit existante de votre compte et n'est pas un compte ou un prêt séparé;

- *frais de mensualités* signifie les frais que nous facturons chaque mois pour chaque plan de versements séparé, calculé conformément à la section ci-dessous intitulée « Calcul des frais de mensualités »;
- *solde d'origine* signifie, pour chaque nouveau plan de versements que vous créez, le montant initial du capital de la catégorie des achats de votre compte que vous inscrivez au programme de versements. C'est le solde d'origine ainsi que les frais de mensualités applicables qui doivent être remboursés au cours de la période de remboursement;
- *période de remboursement* désigne le délai, en mois, pendant lequel vous devez rembourser chaque plan de versements. Différents plans de versements peuvent être créés à des moments différents et peuvent avoir différentes périodes de remboursement.

Comment participer?

Nous pourrions vous permettre de créer un ou plusieurs plans de versements afin de participer au programme de versements. Votre capacité à créer chaque nouveau plan de versements dépendra de votre admissibilité, qui sera évaluée au moment où vous voudrez créer le plan en question. Pour être admissible, vous devez soit : (i) avoir au moins un nouvel achat sur votre relevé actuel, soit (ii) avoir au moins un achat inscrit à votre compte, mais qui ne figure pas encore sur un relevé. Les soldes reportés des mois précédents ne sont pas admissibles. De la même façon, les soldes liés aux avances de fonds et les soldes à taux spécial ne sont pas admissibles à moins qu'une offre précise vous soit faite. Nous pouvons également limiter ou restreindre votre capacité à inscrire des soldes au programme de versements selon le crédit disponible dans votre compte ou pour toute autre raison.

Nous pouvons également restreindre votre capacité à créer de nouveaux plans de versements à certains moments. Par exemple, pour les nouveaux soldes figurant sur un relevé, il vous sera généralement interdit de créer un nouveau plan de versements chaque mois à partir de la date d'exigibilité du paiement jusqu'à la fin de la période de facturation. Pour les soldes qui ne figurent pas encore sur un relevé, il vous sera interdit de créer un nouveau plan de versements chaque mois au dernier jour de votre période de facturation.

Lorsque vous créez un nouveau plan de versements, vous devrez choisir : i) un montant en dollars (attaché ou non à un achat donné) à ajouter à un nouveau plan de versements (ce montant est le solde d'origine); et ii) une période de remboursement. Vous devrez rembourser chaque plan de versements conformément à ses modalités.

Montant des mensualités et frais de mensualités

Calcul des frais de mensualités

Lorsque vous créez un plan de versements, nous vous facturerons des frais de mensualités.

Les frais de mensualités sont calculés en multipliant d'abord A) le solde d'origine par B) le pourcentage de frais de mensualités – qui vous est fourni dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information, et qui est précisé lorsque nous vous faisons une offre – puis par C) le nombre de mois de la période de remboursement. Ensuite ce montant total des frais (A x B x C) est arrondi au cent près. Les frais mensuels sont calculés en divisant le montant total des frais arrondi par le nombre de mois de la période de

remboursement. Le montant est ensuite arrondi au cent près.

À des fins d'illustration, l'exemple suivant suppose qu'un solde d'origine figurant sur votre relevé actuel (A) de 1 422,00 $, un pourcentage de frais de mensualités (B) de 0,90 % et une période de remboursement (C) de 12 mois.

A x B x C = 1 422,00 $ x 0,0090 x 12 = 153,576 $, arrondi à 153,58 $

Frais de mensualités : 153,58 $ / 12 = 12,798 $, arrondi à 12,80 $

Calcul du montant des mensualités pour les soldes figurant sur le relevé mensuel actuel

Le montant de la mensualité pour chaque nouveau plan de versements créé est calculé i) en ajoutant le solde d'origine au montant total des frais arrondi; ii) en divisant ce nombre par le nombre de mois de la période de remboursement; et iii) en arrondissant le total à la hausse au cent près. Nous poursuivons notre exemple.

Solde d'origine : 1 422,00 $

Frais de mensualités totaux pendant la période de remboursement : 153,58 $

Ajout des frais de mensualités totaux facturés pendant la période de remboursement au solde d'origine : 153,58 $ + 1 422,00 $ = 1 575,58 $

Division par le nombre de mois de la période de remboursement : (1 575,58 $ / 12 = 131,298 $)

Arrondissement du total à la hausse au cent près : 131,30 $

Mois 1 à 11 : 131,30 $ (118,50 $ de capital + 12,80 $ de frais)

Mois 12 : 131,28 $ (118,50 $ de capital + 12,80 $ de frais - redressement de 0,02 $ pour l'arrondissement des mois précédents)

Total : 1 575,58 $ (1 422 $ de capital + 153,58 $ de frais)

Calcul du montant des mensualités pour les soldes qui ne figurent pas encore sur un relevé

Si vous créez un plan de versements pour des achats qui ne figurent pas encore sur un relevé, la mensualité du premier mois sera utilisée pour rembourser le capital. Le deuxième mois, vous devrez payer les frais du premier et du deuxième mois, et le montant du capital à rembourser diminuera en conséquence de façon à ce que le montant des mensualités demeure identique. Voir l'exemple ci-dessous.

Solde d'origine : 1 422,00 $

Frais de mensualités totaux pendant la période de remboursement : 153,58 $

Ajout des frais de mensualités totaux facturés pendant la période de remboursement au solde d'origine : 153,58 $ + 1 422 $ = 1 575,58 $

Division par le nombre de mois de la période de remboursement : (1 575,58 $ / 12 = 131,298 $)

Arrondissement du total à la hausse au cent près : 131,30 $

Mois 1 : 131,30 $ (capital seulement)

Mois 2 : 131,30 $ (105,70 $ de capital + 12,80 $ de frais pour le premier mois + 12,80 $ de frais pour le deuxième mois)

Mois 3 à 11 : 131,30 $ (118,50 $ de capital + 12,80 $ de frais)

Mois 12 : 131,28 $ (118,50 $ de capital + 12,80 $ de frais - redressement de 0,02 $ pour l'arrondissement des mois précédents)

Total : 1 575,58 $ (1 422 $ de capital + 153,58 $ de frais)

Redressements

Le montant des mensualités sera le même chaque mois de la période de remboursement, mais celui du dernier mois pourrait varier légèrement. Ce redressement vise à compenser le fait que les montants ont été arrondis en vue d'obtenir des versements égaux, pour assurer le paiement complet du capital et des frais.

Coût total pour vous

Lorsque nous ajoutons le total des frais de mensualités que vous paierez pour tout plan de versements au cours de la période de remboursement, le montant sera approximativement le même que si vous aviez repayé le solde d'origine au taux d'intérêt applicable aux achats, si le remboursement couvre la même période. Dans le cadre d'une offre qui permet d'avoir un plan de versements à un taux spécial, le total des frais de mensualités à verser au cours de la période de remboursement sera inférieur aux intérêts qui auraient autrement été à verser, en supposant que le remboursement est effectué au cours de la même période.

Le tableau ci-dessous compare : i) le remboursement de 1 422,00 $ dans le cadre du programme de versements; et ii) le remboursement de 1 422,00 $ à un taux privilégié de 20,99 % pour les achats.

Dans le cadre de ce tableau, le calcul des intérêts est fait en présumant que : i) le remboursement est effectué à la date d'exigibilité du paiement au cours de douze périodes de facturation mensuelles; ii) d'autres opérations n'ont pas été effectuées; iii) le même montant du capital ainsi que l'intérêt sur le solde dégressif sont remboursés chaque mois; et iv) aucun intérêt n'est facturé au cours d'une période précédant le premier jour du relevé de facturation sur lequel l'achat figure.

Le calcul des frais du programme de versements tient pour acquis : i) que le remboursement du versement requis est effectué à la date d'exigibilité du paiement chaque mois; et ii) qu'aucun paiement n'est remboursé à l'avance ou omis.

Cette comparaison est présentée à titre indicatif seulement et vise uniquement à vous montrer que le coût d'une participation au programme est comparable au coût d'un remboursement à l'extérieur du programme, en supposant que le délai de remboursement est le même. Dans les faits, votre taux privilégié pour les achats et vos frais de mensualités pourraient être différents.

Mensualité		**Solde reporté avec un taux privilégié pour les achats**	
Chaque mois	0,90 %	Taux d'intérêt annuel	20,99 %
Total des frais	153,58 $	Total des intérêts	153,98 $

Le tableau ci-dessous présente le taux d'intérêt annuel (TIA) réel et est fondé sur les mêmes hypothèses qu'auparavant. Le TIA qui s'applique à votre compte sera établi en fonction des frais de mensualités qui vous ont été fournis avant votre inscription au plan de versements. Le calcul du TIA réel n'inclut pas les intérêts facturés sur le solde d'origine lorsque le solde courant n'est pas payé dans son intégralité avant la date d'exigibilité du paiement. Tous les TIA sont présentés à titre indicatif seulement et visent à favoriser une plus grande transparence sur le coût de participation au programme de versements. En fait, ce sont des frais et non des intérêts qui vous sont facturés lorsque vous participez au programme de versements.

Frais de mensualités	TIA réel
0,38 %	8,42 %
0,51 %	11,30 %
0,85 %	18,83 %
0,90 %	19,94 %

Remboursement du plan de versements

Le premier versement apparaîtra sur le premier relevé de facturation après la création d'un nouveau plan de versements. Les versements seront ensuite facturés chaque mois de la période de remboursement applicable à chaque plan de versements. Les versements pour chaque plan de versements actif comprendront à la fois le capital et les frais applicables. Ils seront facturés ensemble et feront partie du paiement minimum requis chaque mois. Consultez la section « Montant des mensualités et frais de mensualités » pour en apprendre davantage sur la facturation du capital à rembourser des frais pour les plans de versements.

Vous n'êtes pas autorisé à effectuer de paiements supplémentaires pour régler de futurs versements avant leur date d'exigibilité. Tout paiement supplémentaire est affecté à votre compte conformément à la procédure décrite dans la section « Attribution de vos paiements ». S'il n'y a aucun solde auquel on peut affecter le paiement, le compte est crédité de la différence. Afin de rembourser un solde de versements à l'avance, vous devez retirer le plan de versements du programme de versements. Veuillez consulter la section « Annulation et retrait d'un plan de versements » pour plus de détails.

Si vous retournez ou contestez un achat, tout crédit reçu sera porté à votre compte de la manière habituelle. Les crédits et les achats contestés ne remboursent pas et n'annulent pas en tout ou en partie le solde du programme, et les frais de mensualités seront tout de même facturés. S'il n'y a aucun solde courant à rembourser au moment où le crédit est porté au compte, votre compte pourrait afficher un solde créditeur.

Chaque fois qu'un nouveau plan de versements est créé, cela entraînera une augmentation du paiement minimum, qui sera supérieur au paiement minimum qui aurait été en vigueur si le solde d'origine n'avait pas été utilisé pour créer un plan de versements. Pour obtenir des détails sur le montant du paiement minimum, reportez-vous aux sections « Paiement minimum » et « Attribution de vos paiements ».

Annulation et retrait d'un plan de versements

Si nous ne recevons pas au moins le montant du paiement minimum dû avant la date du prochain relevé de facturation, tous les plans de versements actifs à ce moment seront annulés automatiquement.

Vous pouvez décider de retirer tout plan de versements du programme de versements à tout moment en composant le numéro indiqué au dos de votre Carte, par l'intermédiaire des Services en ligne, ou par toute autre méthode que nous pouvons permettre de temps à autre.

Lorsqu'un plan de versements est annulé ou retiré du programme avant la fin de la période de remboursement, tous les soldes courants qui faisaient partie du plan de versements seront assujettis à des frais d'intérêts au taux courant applicable aux achats, conformément à l'encadré informatif et à la fiche d'information. Sous réserve de tout délai de grâce applicable, les intérêts seront facturés à compter de la première journée du cycle de facturation suivant l'annulation ou le retrait du programme de versements.

Effet des plans de versements sur le délai de grâce

Si vous inscrivez un solde au programme de versements, vous demeurez admissible à un délai de grâce à la fois sur le solde d'origine et sur d'autres nouveaux soldes d'achats, si vous satisfaites aux critères énoncés dans la présente convention. Vous devez effectuer un paiement du solde courant en TOTALITÉ (le solde restant après que le solde d'origine ait été transféré au programme de versements) avant la date d'exigibilité du paiement, sans quoi des intérêts seront facturés au solde d'origine. L'obligation d'effectuer le paiement en TOTALITÉ afin de bénéficier d'un délai de grâce sur le solde courant ne comprend pas l'obligation de payer des soldes dans le programme de versements qui ne sont pas encore dus. Veuillez également consulter la section intitulée « Intérêt » pour en savoir plus sur comment effectuer un paiement en TOTALITÉ.

Si un plan de versements est annulé, tout solde de nouveau inscrit à votre solde d'achats sera considéré comme un nouvel achat et, sous réserve des modalités de la présente convention, pourrait être admissible à un délai de grâce. Le taux d'intérêt applicable est le taux en vigueur pour les achats indiqués dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information, et non tout taux promotionnel qui serait autrement applicable à votre compte.

RELEVÉS

Sous réserve des lois applicables, nous vous ferons parvenir ou rendrons disponibles pour vous des relevés de compte mensuels (appelés *relevés*) pour chaque période de facturation au cours de laquelle des opérations sont portées au compte ou que ce dernier affiche un solde exigible. Des renseignements importants concernant votre compte figureront sur chaque relevé, notamment le solde impayé au dernier jour de la période de facturation (appelé *nouveau solde*), le paiement minimum exigible, la date d'exigibilité du paiement ainsi que les opérations effectuées par vous et tout titulaire de Carte supplémentaire. Nous pouvons cesser de vous faire parvenir des relevés, si votre compte est sérieusement en souffrance ou votre solde est créditeur.

Le délai varie pour chaque période de facturation et sera de 28, 29, 30 ou 31 jours en fonction du nombre de jours dans le mois civil où la période de facturation prend fin (selon la date de clôture indiquée sur votre relevé).

Veuillez toujours vérifier l'exactitude des renseignements figurant sur chaque relevé et communiquer avec nous dès que possible si vous désirez de plus amples renseignements à propos d'une opération figurant sur un relevé. Si vous avez une plainte ou un problème à nous communiquer à propos de votre relevé ou d'une opération y figurant, veuillez le faire immédiatement, ou au plus tard dans les 21 jours qui suivent la date de clôture indiquée sur votre relevé. Sinon, le relevé sera réputé exact, sauf dans le cas de tout montant mal crédité au compte, et vous ni l'entreprise ne pourrez pas faire une réclamation contre nous relativement à une inscription au relevé. Vous convenez de nous fournir, sur demande et sans délai, une confirmation écrite de votre plainte ou de votre problème.

Si nous vous inscrivons au service de relevés en ligne, vous consentez à ce que nous puissions cesser l'envoi de relevés papier. Vous consentez à ce que les conditions particulières liées aux relevés en ligne que nous vous transmettons s'appliquent à la présente convention et en fassent partie.

PAIEMENT MINIMUM

Vous et l'entreprise consentez à effectuer au moins le paiement minimum requis à la date d'exigibilité du paiement qui figure sur un relevé. Vous et l'entreprise consentez également à régler immédiatement, sur demande, les dépassements de limite et les montants en souffrance. Si vous ne recevez pas de relevé au cours d'un mois donné, en raison, par exemple, d'un retard ou d'une interruption du service postal, vous devez communiquer avec nous pour vérifier le paiement minimum exigible de même que la date d'exigibilité.

La méthode de calcul du paiement minimum est précisée dans l'encadré informatif.

Vous pouvez toujours nous payer (i) plus que le montant minimum, (ii) avant la date d'exigibilité du paiement, (iii) plus d'un versement par mois ou (iv) le solde impayé en tout temps.

Si votre adresse principale change parce que vous avez déménagé au Québec ou avez quitté cette province, le calcul applicable du paiement minimum exigible prendra effet à partir de votre prochain relevé.

Veuillez noter qu'un crédit porté à votre compte, par exemple, en raison d'un retour de biens à un marchand ou d'un crédit de frais de service, ne constitue pas un paiement à votre compte et ne satisfait pas à l'exigence d'effectuer le paiement minimum requis.

FRAIS ET COMMISSIONS

Les frais et les commissions qui s'appliquent à votre compte sont énoncés dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information. Vous et l'entreprise consentez à payer les frais et les commissions et nous autorisez à les imputer à votre compte. Nous nous réservons le droit de modifier les circonstances dans lesquelles les frais ou les commissions sont imputés à votre compte, de même que leur montant. Vous et l'entreprise convenez que nous pouvons imposer des frais et des commissions supplémentaires à tout moment. Nous produirons un avis des modifications ou des frais et commissions supplémentaires si les lois applicables l'exigent et conformément à la rubrique « Modifications » de la présente convention.

RESPONSABILITÉ

Vous et l'entreprise êtes conjointement et individuellement (ou solidairement, au Québec) responsables envers nous des montants impayés de votre compte et promettez de nous les régler lorsqu'ils sont exigibles. Votre responsabilité et votre promesse de payer comprennent le paiement des montants suivants :

- les opérations portées à toutes les Cartes qui vous ont été émises ainsi qu'à un titulaire de Carte supplémentaire même si un reçu d'opération n'a pas été signé ou une Carte n'a pas été présentée (notamment dans le cas de commandes téléphoniques, postales et par Internet) et même après l'annulation des Cartes et la résiliation de la présente convention;
- les opérations liées à tout transfert de solde et chèques Amex;
- les opérations effectuées par une autre personne si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire lui avez permis d'utiliser votre compte;
- les opérations effectuées en violation de la présente convention ou de manière frauduleuse par vous ou avec votre permission ou celle du titulaire d'une Carte supplémentaire; et
- les opérations non autorisées liées à une Carte ou à un code perdu ou volé utilisé par une personne non autorisée dans les

circonstances décrites à la section « Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte » de la présente convention.

Le titulaire d'une Carte supplémentaire est un utilisateur autorisé de votre compte qui n'a pas de compte auprès de nous et n'est pas responsable envers nous des opérations portées à votre compte.

PAIEMENTS

Les paiements peuvent être effectués conformément à une des méthodes indiquées sur votre relevé. Vous devez également vous conformer aux directives et aux exigences relatives aux paiements qui figurent sur votre relevé ou que nous vous transmettons autrement. Nous ne créditerons les paiements à votre compte que lorsque nous les aurons reçus. Les institutions financières ne sont pas autorisées à recevoir des paiements en notre nom.

Vous devez nous payer en dollars canadiens. Si vous choisissez de payer au moyen d'un régime de paiement préautorisé, vous et l'entreprise convenez que les conditions particulières qui vous sont communiquées lors de l'inscription s'appliqueront à la présente convention et en feront partie intégrante.

Nous ne sommes pas tenus d'accepter des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences. Si nous acceptons des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences, le paiement peut être retardé et ne sera crédité à votre compte qu'au moment de sa conversion en la forme requise. Nous pouvons porter à votre compte des frais que nous engageons et imposer d'autres frais pour la conversion du paiement, y compris une commission de conversion de devises tel qu'il est précisé dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information.

Si nous acceptons des paiements tardifs ou partiels ou un paiement qui porte une mention selon laquelle il s'agit d'un paiement intégral ou d'un règlement de différend, nous ne perdrons aucun des droits qui nous sont conférés aux termes des présentes ou de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement le solde exigible.

Les paiements de votre compte doivent nous parvenir séparément des paiements de tout autre compte. Si vous nous faites parvenir plusieurs paiements ensemble ou si vous n'indiquez pas clairement le compte qui doit être payé, nous pouvons créditer les paiements à un compte de notre choix.

Bien que nous puissions créditer votre compte d'un paiement, nous nous réservons le droit de renverser le paiement s'il est retourné ou refusé pour une raison quelconque.

Si vous n'effectuez pas votre paiement de la façon prévue ou si un paiement est refusé, nous pouvons considérer votre compte comme étant en défaut selon la rubrique « Défaut » de la présente convention. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un paiement refusé, des frais vous seront imputés si, pour une raison quelconque, l'institution financière retourne le paiement ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral.

ATTRIBUTION DE VOS PAIEMENTS

Comment attribuons-nous votre paiement minimum?

Votre compte peut présenter des soldes dans des catégories d'opérations qui ont des taux d'intérêt différents. Par exemple, les achats peuvent avoir un taux d'intérêt plus bas que les avances de fonds. Si votre compte présente des soldes dans des catégories qui ont différents taux d'intérêt, nous affecterons généralement vos paiements, y compris le paiement minimum, aux soldes ayant un taux d'intérêt plus bas, puis aux soldes ayant un taux d'intérêt plus élevé.

Par exemple, nous pourrions attribuer tous les paiements, y compris le paiement minimum, aux soldes ayant le taux d'intérêt le plus bas jusqu'aux soldes ayant le taux d'intérêt le plus élevé dans la même catégorie, selon l'ordre ci-dessous :

- les mensualités;
- les frais d'intérêts;
- les cotisations;
- les primes d'assurance crédit;
- les taxes que nous portons à votre relevé à titre d'inscription distincte; et
- les mensualités (capital);
- les soldes dans d'autres catégories d'opérations figurant sur votre compte, y compris les achats, les chèques Amex, les transferts de solde et les avances de fonds; et
- les opérations qui ne figurent pas encore sur votre relevé, mais qui ont été inscrites à votre compte.

Si vous versez uniquement le paiement minimum exigible chaque mois, les mensualités et frais connexes seront toujours payés intégralement. Cela peut signifier que le solde d'une ou plusieurs catégories de frais n'est pas payé intégralement. De plus, il est possible que nous ne payions pas le solde au complet dans chaque catégorie d'opérations si vous effectuez plus d'un paiement pour couvrir votre paiement minimum ou si vous avez déjà une offre de taux spécial en vigueur sur votre compte.

Comment attribuons-nous votre paiement lorsque ce dernier est supérieur au paiement minimum?

Tous les paiements supérieurs au paiement minimum seront attribués proportionnellement à toutes les catégories d'opérations qui ont des taux d'intérêt différents.

Un paiement proportionnel est appliqué en fonction du pourcentage que le solde de chaque catégorie représente par rapport au solde total exigible pour la période de facturation. Voici des exemples de catégories :

- les soldes figurant sur votre relevé (y compris les achats, les chèques Amex, les transferts de solde et les avances de fonds);
- les primes d'assurance crédit;
- les taxes que nous portons à votre relevé à titre d'inscription distincte; et
- les frais d'intérêts et les cotisations.

Les soldes dans une catégorie qui sont (ou étaient initialement) assujettis à différents taux d'intérêt peuvent également être considérés comme des catégories de soldes distinctes.

Lorsque nous appliquons les paiements à chaque catégorie d'opérations, nous arrondirons à la baisse le montant et nous n'inclurons pas de fractions pour les montants de paiement inférieurs à un cent. Nous appliquerons séparément le montant total de toutes les fractions restantes pour payer votre compte.

Nous n'appliquons pas de paiements aux opérations qui n'ont pas encore figuré sur votre relevé à moins que vous n'effectuiez des paiements plus élevés que le nouveau solde indiqué sur votre relevé.

INTÉRÊT

Chaque fois que vous ou un titulaire de la Carte supplémentaire portez des achats, des avances de fonds, des transferts de solde et des chèques Amex à votre compte, nous vous consentons un prêt.

Comment bénéficiez-vous d'un délai de grâce sur les achats?

Aucun intérêt ne sera imputé sur vos achats et vous bénéficierez d'un délai de grâce de 21 jours à compter de la *date de clôture* figurant sur votre relevé si nous recevons chaque mois le ***paiement INTÉGRAL*** à la date d'exigibilité du paiement (la *date d'exigibilité*). Un **paiement INTÉGRAL** signifie de régler en totalité le *nouveau solde* indiqué sur votre relevé qui comprend toutes les opérations imputées à votre compte (notamment les achats, les avances de fonds, les transferts de solde, les chèques Amex, les frais et les autres opérations) jusqu'à la date de clôture.

Si nous ne recevons pas le **paiement INTÉGRAL** du solde à la date d'exigibilité du paiement, le délai de grâce sur votre prochain relevé sera prolongé jusqu'à 25 jours. La date d'exigibilité précise sera indiquée sur votre relevé. Sous réserve de toute période de grâce applicable, des intérêts seront imputés sur tout solde précédent durant cette période. Une fois que nous aurons reçu le **paiement INTÉGRAL** de votre solde, le délai de grâce retombera à 21 jours sur le prochain relevé.

Tel qu'il est indiqué dans la présente section, un délai de grâce sur les achats vous sera accordé si la date d'exigibilité est un jour de fin de semaine, un jour férié national ou provincial applicable et si nous recevons le **paiement INTÉGRAL** le jour ouvrable suivant.

Intérêt sur les achats

Si nous ne recevons pas le **paiement INTÉGRAL** au plus tard à la date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé courant, des intérêts seront imputés sur tous les achats figurant au relevé de ce mois et l'intérêt sera appliqué à votre compte, tel qu'il est décrit ci-dessous. Un paiement partiel du solde aura pour effet de réduire l'intérêt payable sur votre compte. À moins que vous ne soyez résident du Québec, même si nous recevons le **paiement INTÉGRAL** du nouveau solde indiqué sur votre plus récent relevé, des intérêts seront tout de même facturés pour tous les achats facturés impayés précédents, le cas échéant, jusqu'à ce que nous recevions le **paiement INTÉGRAL** de ce relevé. Ces frais d'intérêts supplémentaires figureront sur votre prochain relevé.

Intérêt sur les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques Amex

L'intérêt est *toujours* imputé et il n'y a aucun délai de grâce sur les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques Amex, même si nous recevons le **paiement INTÉGRAL** à la date d'exigibilité.

Comment calculons-nous l'intérêt et quand est-il ajouté à votre relevé?

Intérêt sur les achats : L'intérêt imputé sur un achat court à compter de la date d'achat (également appelée *date de l'opération* sur votre relevé), ou à compter du premier jour de la période de facturation au cours de laquelle l'achat est d'abord porté à votre compte, si cette date est postérieure, jusqu'au jour où nous recevons le **paiement INTÉGRAL** et le créditons à votre compte.

Intérêt sur les avances de fonds, les transferts de solde et les chèques Amex
L'intérêt imputé sur une avance de fonds, un transfert de solde ou un chèque Amex court à compter de la date où il est effectué jusqu'au jour où nous recevons le **paiement INTÉGRAL** et le créditons à votre compte.

Au cours d'une période de facturation, les intérêts sont calculés chaque jour sur le solde de clôture quotidien des opérations sur lequel les intérêts sont payables (compte tenu des paiements ou des crédits portés à votre compte) au taux quotidien (qui est le taux d'intérêt annuel divisé par 365 ou 366 dans le cas d'une année bissextile). Nous additionnons les frais d'intérêts pour chaque jour et le total des intérêts pour la période de facturation est

alors imputé à votre compte et figurera sur votre relevé le dernier jour de la période de facturation à titre d'« intérêts ». Si des taux d'intérêt différents s'appliquent à des tranches différentes du solde de votre compte, nous calculerons séparément chaque solde de clôture quotidien et les intérêts de la même manière. Un solde quotidien créditeur est considéré comme étant à zéro (0).

Intérêt sur les autres frais

Les frais sont compris dans le solde sur lequel les intérêts sont calculés. L'intérêt est imputé sur les frais de la même façon (y compris le délai de grâce) qu'il est indiqué à la section « Intérêt sur les achats » ci-dessus, sauf en ce qui concerne les frais pour les avances de fonds. L'intérêt est *toujours* imputé et il n'y a aucun délai de grâce sur les frais d'avance de fonds de la même façon que l'intérêt imputé aux avances de fonds. L'intérêt imputé sur des frais court à compter de la date à laquelle les frais sont d'abord portés à votre compte, jusqu'au jour où nous recevons le **paiement INTÉGRAL** et le créditons à votre compte.

Quels taux d'intérêt s'appliquent à votre compte?

Nous imputons l'intérêt aux taux annuels (appelés *taux d'intérêt*) qui figurent dans l'encadré informatif et la fiche d'information. Veuillez consulter l'encadré informatif et la fiche d'information pour savoir comment nous déterminons le taux qui s'applique à votre compte. Le taux d'intérêt sur les achats s'applique à tous les frais. Cependant, le taux d'intérêt sur les avances de fonds s'applique aux frais d'avance de fonds. Les taux d'intérêt applicables à une période de facturation figureront sur votre relevé.

OPÉRATIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

Si l'achat que vous effectuez ou le remboursement que vous recevez n'est pas en dollars canadiens, le montant correspondant sera converti en dollars canadiens par notre partenaire AE Exposure Management Limited (AEEML). La conversion s'effectuera à la date à laquelle nous traitons l'achat ou le remboursement, date qui peut différer de celle à laquelle l'achat a été effectué ou le remboursement reçu, car l'achat ou le remboursement en question peut nous avoir été présenté à une autre date. Cela signifie que le taux de change utilisé par AEEML pourrait être différent du taux en vigueur à la date à laquelle l'achat ou le remboursement a eu lieu. Les taux de change peuvent fluctuer considérablement. Le taux de conversion est établi par AEEML chaque jour sauf le 1er janvier et le 25 décembre (chacun un jour de sélection de taux).

Si l'achat ou le remboursement n'est pas effectué en dollars américains, la conversion se fait d'abord en dollars américains, puis en dollars canadiens. Les achats et les remboursements effectués en dollars américains sont convertis directement en dollars canadiens. Les commissions de conversion appliquées aux opérations initiales ne sont pas restituées dans les remboursements. Les taux de conversion appliqués aux remboursements peuvent être différents des taux de conversion appliqués aux achats initiaux. De ce fait, le montant du remboursement diffère habituellement du montant de l'achat initial. Toutefois, nous ne facturons pas une commission de conversion supplémentaire pour le remboursement.

À moins qu'une loi exige un taux de change particulier ou qu'un tel taux soit appliqué en raison d'une coutume ou d'une convention locale (auquel cas AEEML veillera à se conformer à la coutume ou convention en question), les taux de conversion d'AEEML sont basés sur les taux interbancaires choisis parmi certaines sources financières usuelles le jour de sélection de taux précédant la date de traitement, taux que nous majorons d'une commission de conversion unique qui sera indiquée dans l'encadré informatif et la fiche d'information, ou que nous vous communiquerons

autrement. Si des opérations sont converties par des tiers avant de nous être présentées, les conversions effectuées par ces tiers le seront aux taux qu'ils auront choisis et pourront inclure une commission ou des frais également choisis par eux. Il vous appartient de décider ou non de recourir aux services de conversion de devises d'un tiers. Avant d'effectuer l'opération, vous devriez vérifier les taux de change et les frais. Lorsqu'une opération est convertie par un tiers et nous est présentée en dollars canadiens, nous n'appliquons pas de commission de conversion de devises.

TITULAIRES D'UNE CARTE SUPPLÉMENTAIRE

À votre demande, nous pouvons émettre une Carte sur votre compte à une autre personne (appelée *titulaire d'une Carte supplémentaire*). Nous pouvons limiter le nombre de Cartes supplémentaires émises à l'égard d'un même compte. En règle générale, nous ne fournissons pas d'exemplaires des relevés, des avis et des autres communications au titulaire d'une Carte supplémentaire.

Vous reconnaissez que nous ne concluons aucune convention de crédit avec les titulaires d'une Carte supplémentaire éventuels et qu'il vous incombe entièrement de veiller à ce que chaque titulaire d'une Carte supplémentaire lise, comprenne et respecte la présente convention, y compris l'encadré informatif et la fiche d'information, de même que les avis et les autres communications que nous pouvons vous faire parvenir.

Pour faire annuler une Carte supplémentaire, veuillez consulter la section « Résiliation de la présente convention et fermeture du compte » de la présente convention.

AVANCES DE FONDS

Si nous vous permettons d'obtenir des avances de fonds avec votre Carte, alors :

- vous devez obtenir un code d'accès aux GA qui acceptent la Carte;
- nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les avances de fonds comme le montant de la limite de crédit disponible au moyen d'avances de fonds et les limites minimums et maximums qui s'y appliquent, notamment à l'égard de chaque opération, jour et période de facturation;
- les institutions financières participantes et les exploitants de GA peuvent également imposer leurs propres limites et restrictions sur les avances de fonds comme le nombre d'avances de fonds, le montant de chaque avance de fonds et l'accès aux services offerts aux GA;
- nous nous réservons le droit de mettre fin à votre accès aux GA sans motif ni préavis, même si votre compte n'est pas en défaut;
- des frais vous seront imputés comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information à cet égard et le fournisseur de GA peut également imposer des frais; et
- vous devez vous conformer aux modalités supplémentaires que nous vous fournissons.

OPÉRATIONS RÉCURRENTES

Vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez autoriser un marchand à facturer des biens ou des services à votre compte à intervalles réguliers (appelés opérations récurrentes). Voici quelques éléments importants que vous devez connaître à propos des opérations récurrentes et de votre compte.

Cartes de remplacement et Cartes annulées

Une Carte de remplacement ou une nouvelle Carte (appelée *Carte de remplacement*) peut vous être émise si votre Carte est perdue, volée, endommagée, annulée, expirée ou substituée à un autre type de Carte. Nous pouvons, sans toutefois y être tenus, communiquer aux marchands les renseignements à jour sur votre compte-Carte, ce qui peut comprendre leur fournir le numéro et la date d'expiration à jour de votre Carte, leur fournir un jeton (pour améliorer la sécurité des opérations portées à votre compte) et les informer si votre compte est résilié. Les renseignements peuvent être mis à jour avant que vous ne receviez votre Carte de remplacement. Veuillez communiquer avec nous au sujet de vos choix.

Afin d'éviter toute perturbation éventuelle des opérations récurrentes et de la fourniture de biens ou de services par le marchand dans le cas d'une Carte de remplacement ou d'une Carte annulée, il vous incombe toujours de communiquer avec le marchand et de lui fournir les renseignements concernant la Carte de remplacement ou de conclure d'autres dispositions de paiement.

Vous et l'entreprise convenez d'être responsables des opérations récurrentes qui peuvent continuer à être portées à votre compte au moyen d'une Carte remplacée ou annulée.

Des opérations récurrentes peuvent être portées automatiquement à votre compte au moyen d'une Carte de remplacement sans que vous en soyez avisé.

Arrêt des opérations récurrentes

Pour mettre fin aux opérations récurrentes qui sont portées à votre compte, vous devez en avoir le droit légal ou y être autorisé aux termes de votre arrangement avec le marchand. Vous devez demander au marchand, par écrit ou d'une autre manière permise par celui-ci, de cesser de porter ces opérations à votre compte.

Nos services d'inscription

Avec notre permission, vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez nous autoriser ou autoriser notre représentant à vous inscrire auprès d'un marchand pour lui permettre de porter des opérations récurrentes à votre compte. Vous demeurez responsable de conclure d'autres arrangements de paiement jusqu'à ce que les opérations récurrentes commencent à être portées à votre compte. Nous ne pouvons être tenus responsables du défaut d'inscrire votre compte à un régime d'opérations récurrentes ou si un marchand fait défaut de porter de telles opérations à votre compte. Le paragraphe ci-dessus intitulé « Arrêt des opérations récurrentes » vous concerne également si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez nos services d'inscription.

AUTORISATION

Nous pouvons exiger d'un marchand qu'il obtienne notre autorisation avant d'accepter des opérations. Nous pouvons refuser une demande d'autorisation d'opération sans motif et sans préavis, même si votre compte n'est pas en défaut.

Dans certains cas, un marchand peut demander l'autorisation préalable d'une opération et cette autorisation réduira d'autant votre limite de crédit disponible. Par exemple, lorsque vous louez une voiture, le marchand peut initialement demander l'autorisation du plein montant de la location de voiture proposée. Votre crédit disponible sera donc réduit de ce montant, ce qui peut restreindre votre capacité d'effectuer d'autres opérations.

PROPRIÉTAIRE DE LA CARTE

Même si vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez des Cartes à l'égard de votre compte, les Cartes demeurent notre propriété en tout temps. Vous pouvez être appelés et vous consentez à nous retourner la Carte ou à la retourner à toute personne que nous désignons à cette fin, y compris des marchands. Nous pouvons également informer les marchands que votre Carte n'est plus valide.

CARTES DE REMPLACEMENT

Vous et l'entreprise nous autorisez à vous envoyer et à envoyer à tout titulaire d'une Carte supplémentaire une Carte de remplacement avant l'expiration de la Carte en vigueur. Vous devez détruire les Cartes expirées en les coupant ou en nous les retournant. La présente convention, en sa version modifiée, continue de s'appliquer aux Cartes de remplacement que nous émettons.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Consentement à l'utilisation de renseignements personnels

Dans la présente section, les mots *nous*, *notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada (*Banque Amex*), les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages) et leurs agents et fournisseurs de services (agissant en leur nom). Renseignements personnels désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (*renseignements*).

Nous recueillons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements pour :

(1) envisager d'engager et engager, maintenir et développer notre relation avec vous dans le cadre de notre offre générale de produits et de services, notamment nous aider à comprendre les besoins actuels et à venir de nos clients ou analyser et gérer nos activités;

(2) gérer les services de facturation et de comptabilité ainsi que les mesures de sécurité relativement à vos relations commerciales avec nous;

(3) examiner vos opérations;

(4) surveiller votre degré de solvabilité;

(5) partager et échanger des rapports et des renseignements avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit et toute autre personne, société, firme ou entreprise avec laquelle vous entretenez ou projetez d'entretenir une relation financière, y compris les marchands qui acceptent nos Cartes, et pour utiliser les bases de données de tiers (notamment de services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, de services d'identification et de fournisseurs de services de télécommunication) ou des références que vous nous avez fournies pour nous permettre d'obtenir ou de vérifier les renseignements sur votre situation financière, vos antécédents et votre identité, et de détecter les cas de fraude; nous pouvons vérifier votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique ainsi que d'autres renseignements; le partage, l'échange ou l'utilisation de tels renseignements, exception faite des renseignements sur le crédit, s'applique aussi à tout titulaire d'une Carte supplémentaire;

(6) agir dans les limites prévues par la loi ou nous conformer aux exigences de la loi et des organismes de réglementation;

(7) promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris au moyen de vos relevés, du marketing direct par la poste, par courriel, par téléphone, par messagerie texte ou par d'autres moyens de communication; et

(8) dans le cas où la prestation de services ou d'avantages relativement à votre compte est assurée par un tiers fournisseur ou implique la participation d'un tiers fournisseur, partager ou échanger avec ce tiers fournisseur, ses agents et fournisseurs de services tous les renseignements qui sont raisonnablement nécessaires à la prestation des services ou des avantages.

Si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale, nous nous en servirons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit pour nous assurer que les renseignements recueillis et consignés sont exacts.

Les courriels, les messages textes et les autres communications électroniques que nous vous faisons parvenir aux fins du service à la clientèle peuvent avoir trait aux alertes sur l'état du compte, au relevé, au recouvrement ou à d'autres avis. Vous convenez que nous pouvons écouter et enregistrer vos communications téléphoniques avec nous pour nous assurer de l'exactitude des renseignements fournis et de la qualité du service ainsi qu'à des fins de formation.

Nous pouvons utiliser les renseignements que nous avons en dossier tant qu'ils nous sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus, même une fois que notre relation avec vous a cessé.

Vous consentez à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à votre sujet aux fins décrites ci-dessus. Vous autorisez les tiers à nous fournir des renseignements à ces fins. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, vous confirmez que cette dernière

(i) consent à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins, dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires (et que ces fins servent aux dossiers des titulaires d'une Carte supplémentaire); et

(ii) autorise des tiers à nous fournir les renseignements à ces fins.

Voir notre Code de protection des renseignements personnels pour plus d'information sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels. Il fournit également une description et des exemples pour vous aider à comprendre :

- la nature des renseignements personnels que nous recueillons et les fins énumérées dans les présentes;
- comment soumettre une plainte ou demander l'accès aux renseignements que nous détenons à votre sujet, leur correction ou leur élimination;
- notre utilisation des processus entièrement automatisés pour nous aider à prendre certaines décisions, y compris pour évaluer des renseignements qui vous concernent en vue de vous fournir nos services;
- notre approche quant au traitement et au stockage à l'extérieur de votre province ou de votre territoire de résidence ou à l'extérieur du Canada; et
- les renseignements supplémentaires sur vos droits quant au consentement.

Vous devriez également consulter notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne faisant partie du Code de protection des renseignements personnels, qui comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne. Notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne est disponible sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour le Code de protection des renseignements personnels et la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne, et sa dernière version sera disponible sur le site www.americanexpress.ca/vieprivee.

Consentement relatif aux renseignements sur l'entreprise

L'entreprise consent à ce que nous partagions et échangions des renseignements (au sens donné dans la section intitulée « Consentement à l'utilisation des renseignements personnels » ci-dessus), notamment sur le crédit, avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit ou toute personne, physique ou morale, avec laquelle l'entreprise entretient ou projette d'entretenir des relations financières et à ce que soient utilisées des bases de données ou des références de tiers fournies au nom de l'entreprise afin d'obtenir ou de vérifier des renseignements sur l'entreprise et sa situation financière.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Nous pouvons offrir des services ou des avantages supplémentaires qui seront assujettis à des modalités distinctes. Il peut s'agir d'assurance, de services d'assistance, de programmes de primes et d'offres provenant de marchands.

Nous pouvons recevoir une rétribution des fournisseurs de services supplémentaires et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Les frais ou les primes qui peuvent s'appliquer aux services et aux avantages seront imputés à votre compte.

Les services et les avantages fournis par des tiers sont assujettis aux modalités établies par ces derniers, et tout différend à leur égard doit être réglé directement avec eux. Les services et les avantages peuvent être modifiés ou annulés avec ou sans préavis. Nous ne pouvons être tenus responsables d'un service ou d'un avantage que nous ne fournissons pas directement.

Si votre compte est fermé, il vous incombera d'obtenir des services et des avantages de remplacement ou de prendre de nouveaux arrangements de paiement avec le tiers si le service est toujours disponible.

ASSURANCES

Nous recensons des produits et des fournisseurs d'assurance susceptibles d'intéresser certains de nos clients. Ce faisant, nous n'agissons pas à titre d'agent ou de fiduciaire pour vous et pouvons agir au nom du fournisseur d'assurance, selon ce que permet la loi.

Nous recevons une rétribution des fournisseurs d'assurance et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Par ailleurs, il peut arriver qu'une entité membre de notre groupe soit l'assureur ou le réassureur et qu'elle touche un revenu d'assurance ou de réassurance. Les ententes que nous avons avec certains fournisseurs, y compris la possibilité de réassurer des produits, peuvent influer sur les produits que nous recensons.

Nous n'exigeons pas que vous souscriviez à un produit d'assurance, et vous pouvez choisir de satisfaire vos besoins d'assurance auprès d'autres sources, selon les modalités de celles-ci.

CARTES PERDUES ET VOLÉES ET EMPLOI ABUSIF DE VOTRE COMPTE

Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone au numéro figurant à la fin du présent guide si:

- une Carte est perdue ou volée;
- une Carte de remplacement n'a pas été reçue;
- une autre personne prend connaissance d'un code; ou
- vous soupçonnez qu'une personne non autorisée puisse consulter ou utiliser votre Carte ou votre compte.

Si une Carte que vous avez rapportée comme étant perdue ou volée est retrouvée, vous devez la détruire et attendre de recevoir la Carte de remplacement.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou du compte, si vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas fait preuve de grave négligence (au Québec, une faute lourde) dans la protection de votre Carte, de l'information concernant votre compte ou de vos renseignements personnels d'authentification, vous ne serez pas responsable envers nous des opérations non autorisées et votre responsabilité maximale en cas d'utilisation non autorisée sera fixée à 0 $. **Pour en savoir plus au sujet de la Protection contre la fraude garantie d'American Express, veuillez consulter notre site Web au www.amex.ca/protectioncontrelafraude.**

Sous réserve du paragraphe précédent, si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas respecté la présente convention (y compris la section « Utilisation de votre compte et de vos codes »), ou si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire avez contribué au vol, à la perte ou à l'utilisation abusive de la Carte, y avez pris part ou en avez bénéficié, vous serez responsable des opérations si, par exemple, vous avez donné votre Carte ou vos codes à une autre personne pour qu'elle les utilise. Ces opérations ne seront pas considérées comme des opérations non autorisées ou une utilisation d'une Carte d'une manière non autorisée.

Vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez à collaborer avec nous, notamment par la remise, sur demande, d'une déclaration, d'un affidavit ou d'un exemplaire du rapport de police officiel. Vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez également à ce que nous fournissions des renseignements aux autorités.

ARBITRAGE

Définitions

Tels qu'ils sont utilisés dans la présente clause d'arbitrage,

vous, *votre* et *vos* désignent le titulaire de la Carte principale et tout titulaire d'une Carte supplémentaire (sauf les consommateurs du Québec, selon la définition de la Loi sur la protection du consommateur) ainsi que l'entreprise;

Les mots *nous*, *notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada et les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages).

Le mot *réclamation* désigne toute réclamation, tout différend ou tout litige entre vous et nous, notamment d'ordre contractuel, extracontractuel, délictuel ou prévu par la loi à l'égard ou découlant de votre compte, de la présente convention et de toute entente intervenue ou qui a pu intervenir entre vous et nous, ou des relations résultant de l'une ou l'autre des conventions qui précèdent (les *engagements contractuels*), y compris la

validité, le caractère exécutoire ou la portée de la présente clause d'arbitrage ou des engagements contractuels. Une réclamation désigne également les réclamations, les litiges ou les controverses découlant de ce qui suit ou relativement à ce qui suit :

(a) des comptes créés aux termes des conventions ou de tout solde de ces comptes;

(b) des publicités, des promotions ou des déclarations verbales ou écrites liées à ces comptes, à ces marchandises ou à ces services financés aux termes d'un des comptes ou des modalités de financement;

(c) des avantages et services liés à l'adhésion à la Carte (notamment les programmes à services tarifés ou les programmes d'avantages gratuits et les programmes de récompenses); et

(d) de votre demande de compte.

Initiation de procédures d'arbitrage et choix d'un administrateur

Toute réclamation ne sera résolue qu'au moyen de l'arbitrage aux termes de la présente clause d'arbitrage et des règles nationales d'arbitrage (les « règles ») de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc. (l'« administrateur »), de ses successeurs ou d'un administrateur remplaçant.

Pour obtenir une copie des règles, pour déposer une réclamation ou obtenir d'autres renseignements sur l'administrateur, veuillez communiquer avec :

l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc.
234 Eglinton Avenue East, Suite 407
Toronto (Ontario) M4P 1K5

Adresse électronique : admin@adric.ca

Avant d'entreprendre une demande, nous nous réservons le droit de modifier le règlement ou de remplacer l'administrateur à notre seule discrétion.

Cour des petites créances et procédure de règlement des plaintes

Malgré toute déclaration à l'effet contraire de la présente clause d'arbitrage, vous aurez le droit de déposer une réclamation sans recourir à l'arbitrage devant une cour des petites créances de votre province ou de votre territoire pour autant que la réclamation soit individuelle, qu'elle relève de la compétence de ce tribunal et qu'elle soit pendante seulement devant celui-ci.

Vous pourrez également avoir accès à nos procédures de plainte progressives. Veuillez consulter la section « Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes » de la présente convention à la section « Autres renseignements importants ». Veuillez toutefois noter que l'agent principal – Plaintes de la Banque et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pourraient ne pas traiter des plaintes qui sont déjà en arbitrage ou devant une cour de petites créances.

Regroupement

Toutes les réclamations seront arbitrées individuellement. Les parties conviennent que l'arbitrage individuel procure une méthode plus efficace et moins coûteuse de résoudre les réclamations qu'une action devant un tribunal judiciaire. Toutefois, une demande d'indemnité que vous présentez à notre encontre et une demande d'indemnité que nous présentons à votre encontre peuvent être réunies, entendues une à la suite de l'autre ou regroupées, selon les instructions de l'arbitre, dans le cadre d'arbitrage à l'égard de demandes d'indemnité présentées par une autre personne que vous ou présentées à l'encontre d'une autre personne que vous, si tous les

titulaires de Carte qui sont parties en conviennent par écrit. Les parties conviennent également que l'arbitre n'aura pas la compétence ni l'autorité pour trancher une réclamation intentée dans le cadre d'un recours collectif ou lorsqu'une partie agit à titre de représentant.

Procédure d'arbitrage et appel

L'arbitre prendra des mesures raisonnables pour assurer la protection de la vie privée des personnes et le caractère confidentiel des questions commerciales. Aucun interrogatoire préalable n'est permis lorsque le montant sur lequel porte la réclamation en arbitrage est inférieur à 50 000 $, sous réserve du pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'en décider autrement. La décision de l'arbitre sera définitive et liera les parties. Cependant, si la loi n'interdit pas d'interjeter appel, toute partie peut en appeler de la décision auprès d'un tribunal d'appel administré par l'administrateur, lequel considérera de nouveau tout aspect de la décision initiale auquel s'oppose la partie appelante.

Lorsque la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de 50 000 $ ou moins, l'appel est entendu par un seul arbitre d'appel et, si la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de plus de 50 000 $, l'appel doit être porté devant un comité d'appel composé de trois arbitres. La partie appelante aura 30 jours à compter de la date d'enregistrement de la décision d'arbitrage écrite pour informer l'administrateur qu'elle exerce son droit d'appel.

L'administrateur informera par la suite l'autre partie que la décision a fait l'objet d'un appel. L'administrateur nommera un tribunal d'appel qui procédera à un arbitrage conformément aux règles et qui rendra sa décision dans les 120 jours de la date de l'avis écrit de la partie appelante. La décision du tribunal d'appel composé de trois arbitres sera prise à la majorité.

La décision d'appel est définitive; elle lie les parties, sans aucune autre possibilité d'appel. La décision d'appel est considérée comme une décision définitive.

Lieu de l'arbitrage et paiement des honoraires

Toute audition d'arbitrage à laquelle vous participerez aura lieu dans votre province ou votre territoire de résidence. Nous serons responsables de payer les honoraires de l'arbitre et les frais d'administration de l'arbitrage (notamment les droits de dépôt, les frais administratifs, les frais d'audition ou les autres frais) à moins que l'arbitre ou le tribunal d'appel n'estime que votre réclamation fût frivole ou vexatoire, auquel cas ces frais d'administration seront laissés à la discrétion de l'arbitre ou du tribunal d'appel.

Le paiement des frais légaux sera laissé à la discrétion de l'arbitre ou du tribunal d'appel mais, si vous perdez en arbitrage, ou en appel, le cas échéant, vous ne serez pas responsable de nos frais légaux, à moins que l'arbitre ou le comité d'appel n'estime que votre réclamation fût frivole ou vexatoire.

MODIFICATIONS

Nous pouvons modifier les dispositions ou les sections de la présente convention à tout moment, notamment les dispositions portant sur l'utilisation de votre compte et de vos codes, les utilisations autorisées et interdites, les intérêts, les paiements, les relevés, les limites de crédit, les transferts de solde et les chèques, les versements, les frais et commissions, les devises, le paiement minimum, la façon dont nous attribuons les paiements, la responsabilité, les Cartes supplémentaires, les avances de fonds, les opérations récurrentes, l'autorisation, les Cartes de remplacement,

la protection des renseignements personnels, les services supplémentaires et les assurances, les Cartes perdues et volées ainsi que l'emploi abusif du compte, le règlement des différends, les communications avec vous, les plaintes, le défaut de paiement, la résiliation et la fermeture du compte ou l'annulation d'une Carte, la cession de créances, les taxes, la prestation d'avantages et de services associés au compte et les modifications touchant vos droits et obligations ainsi que les nôtres.

Nous vous aviserons conformément à la rubrique « Communications avec vous » des présentes de toute modification apportée aux modalités à moins que cet avis ne soit pas exigé par la loi. Certaines modifications peuvent être apportées sans avis, conformément aux présentes, à l'encadré informatif et à la fiche d'information et à la loi applicable. Si nécessaire, nous fournirons un préavis d'au moins 30 jours ou la modification ne prendra pas effet avant 30 jours, à moins qu'un délai plus court ne soit permis par la loi applicable.

Les résidents du Québec qui sont des consommateurs selon la définition de la Loi sur la protection du consommateur du Québec peuvent résilier leur compte sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation en nous avisant au plus tard dans les 30 jours après l'entrée en vigueur des modifications. Vous serez quand même tenu de payer tous les montants exigibles à l'égard de votre compte.

L'utilisation continue de votre compte est réputée une acceptation de toutes les modifications.

CESSION

Nous pouvons céder, transférer ou vendre nos droits, avantages ou obligations aux termes des présentes en tout temps à un membre du groupe American Express ou à un tiers et vous et l'entreprise y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si tel était le cas ou notre intention, vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire et l'entreprise consentez à ce que nous transmettions au tiers ou à une personne liée des renseignements à votre sujet, au sujet du titulaire d'une Carte supplémentaire, sur l'entreprise et sur votre compte.

DIVISIBILITÉ

Si l'une des dispositions des présentes entre en conflit avec une loi ou un règlement en vigueur, cette disposition sera réputée être modifiée ou supprimée afin d'être conforme à la loi ou au règlement. Une telle modification ou suppression ne portera pas atteinte aux obligations des parties, qui sont maintenues dans leur teneur modifiée.

BLOCAGE

Nous pouvons vous interdire immédiatement d'utiliser la Carte ou interdire au titulaire d'une Carte supplémentaire de l'utiliser ou nous pouvons refuser l'autorisation d'une opération pour quelque raison que ce soit ou sans motif, et ce, sans préavis. La présente convention demeurera en vigueur même si nous prenons une de ces mesures et vous et l'entreprise serez quand même responsables de toutes les opérations portées à votre compte.

DÉFAUT

Nous pouvons traiter votre compte comme étant en défaut à tout moment si vous ou l'entreprise omettez de respecter les obligations que vous impose la présente convention, comme l'omission d'effectuer un paiement à la date d'exigibilité, l'omission de payer un montant que nous avons exigé afin de ramener le solde impayé à votre limite de crédit, ou si une forme de paiement est retournée ou refusée dans son intégralité.

Nous pouvons également considérer votre compte comme étant en défaut à tout moment si l'une de vos déclarations ou des déclarations de l'entreprise à notre égard visant votre compte se révélait fausse ou trompeuse, si vous contrevenez à toute convention conclue avec nous ou l'une des sociétés membres de notre groupe, si des procédures de faillite ou d'autres procédures visant des créanciers sont imminentes ou intentées contre vous ou si nous avons des raisons de douter de votre solvabilité.

L'inclusion de paiements minimums déjà facturés et de toute partie de paiements refusés dans le montant du paiement minimum figurant sur votre relevé ne constituera pas une renonciation de notre part à tout défaut de paiement.

En cas de défaut, vous et l'entreprise serez également responsables des frais raisonnables engagés par nous ou nos représentants, notamment des conseillers juridiques, pour recouvrer les montants impayés et pour nous protéger de tout préjudice que nous pouvons subir en raison de votre défaut.

Nous pouvons suspendre la présente convention ou y mettre fin ou annuler une partie ou la totalité des Cartes ou réduire immédiatement votre limite de crédit si vous ou l'entreprise êtes en défaut.

Si nous mettons fin à la présente convention, vous et l'entreprise devez nous régler immédiatement tous les montants exigibles, y compris les opérations non facturées qui peuvent ne pas figurer sur votre dernier relevé. Vos obligations et celles de votre entreprise aux termes des présentes subsisteront jusqu'à ce que tous les montants exigibles aient été payés.

Si votre Carte est annulée pour quelque raison que ce soit, toutes les autres Cartes émises à votre compte seront annulées au même moment.

Vous et l'entreprise demeurerez responsables de toutes les opérations portées à votre compte, y compris les opérations récurrentes, jusqu'à ce que votre compte ne soit plus utilisé et que les opérations récurrentes cessent. Nous pouvons, à notre gré, considérer l'utilisation continue de votre compte comme une demande de réouverture de compte; par conséquent, nous pourrions rouvrir votre compte.

Le présent paragraphe s'applique uniquement aux résidents du Québec considérés comme des consommateurs selon la définition de la Loi sur la protection du consommateur du Québec, de qui nous pourrions exiger un paiement intégral immédiat.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de nous prévaloir de cette clause, nous devons vous expédier un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte.

Dans les 30 jours qui suivent votre réception de l'avis et, s'il y a lieu, de l'état de compte, vous pouvez :

(a) soit remédier au fait que vous êtes en défaut;

(b) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Vous aurez avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) de même que l'article 69 du Règlement général adopté en vertu de cette Loi

et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Si vous désirez formuler une plainte relative à la conformité aux lois sur la protection des consommateurs, communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Agence de la consommation en matière financière du Canada » de la présente convention.

RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION ET FERMETURE DU COMPTE

Vous pouvez résilier la présente convention

Après avoir reçu votre Carte à l'ouverture d'un nouveau compte, vous pouvez résilier la présente convention pour quelque raison que ce soit dans les 14 jours ouvrables ou à l'intérieur de tout délai supplémentaire que nous vous avons accordé ou que les lois applicables exigent.

Si vous résiliez la présente convention dans les délais prescrits, nous vous rembourserons ou créditerons les frais annuels exigés pour le nouveau compte, le cas échéant. Si vous utilisez le compte ou en tirez un quelconque avantage avant qu'il ne soit résilié, la valeur d'un tel avantage sera déduite de tout remboursement que vous pourriez recevoir. Si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire autorisez une opération au compte, vous devrez rembourser le montant de cette opération, incluant les intérêts applicables.

Vous pouvez résilier la présente convention en nous fournissant le numéro de votre Carte par téléphone au numéro indiqué au dos de votre Carte. Vous pouvez aussi résilier la présente convention par écrit en nous communiquant votre nom, le numéro de votre Carte et vos coordonnées.

Vous pouvez fermer votre compte

Vous pouvez mettre fin à la présente convention à tout moment en payant le solde intégral de votre compte, en détruisant ou en nous retournant toutes les Cartes émises à l'égard de votre compte, en cessant d'utiliser votre compte et en demandant la fermeture de celui-ci. Vous pouvez annuler une Carte émise au titulaire d'une Carte supplémentaire en nous en informant par téléphone ou par écrit.

Nous pouvons fermer votre compte ou annuler une Carte

Nous pouvons suspendre ou résilier la présente convention ou le compte, ou encore annuler une partie ou la totalité des Cartes à tout moment, avec ou sans motif. Si nous prenons une telle mesure, vous serez quand même tenu de payer tous les montants exigibles à l'égard de votre compte.

COMMUNICATIONS AVEC VOUS

Les relevés, les avis (qui comprennent les modifications apportées à la présente convention), les renseignements et les autres communications (collectivement appelés *communications*) vous seront transmis par écrit et expédiés par la poste ou livrés à l'adresse que nous conservons dans nos dossiers pour votre compte. Nous pouvons également décider de vous les

faire parvenir par voie électronique ou de les mettre à votre disposition de cette manière.

Si vous vous inscrivez, vous nous autorisez, votre demande d'ouverture de compte ou votre utilisation du compte étant considérées comme un accord écrit de votre part, à vous faire parvenir des communications par tous les moyens électroniques permis par la loi, y compris les courriels, la publication de communications sur un site d'American Express (dont www.americanexpress.ca) ou le site Web d'un fournisseur de services tiers, la mise à disposition des communications par l'intermédiaire de liens fournis dans un relevé ou dans tout autre avis, ou encore toute combinaison de ces moyens ou d'autres moyens. Vous acceptez par la présente que les systèmes d'information par l'intermédiaire desquels nous sommes susceptibles de vous faire parvenir de telles communications constituent les systèmes d'information à travers lesquels vous recevrez de telles communications.

Cela signifie que nous pouvons vous faire parvenir des exemplaires de relevés, des avis, des modifications apportées à la présente convention et d'autres communications par voie électronique.

Vous convenez qu'il vous incombe d'accéder à toutes les communications électroniques que nous vous fournissons et d'en conserver des copies. Vous et l'entreprise acceptez de ne pas contester une communication électronique du fait qu'elle n'a pas été faite par écrit ou qu'elle n'a pas été signée. Votre consentement à ce que nous vous communiquions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues cinq (5) jours ouvrables après la date de leur mise à la poste, sauf si vous les recevez avant, ou au moment de leur réception dans le cas d'une livraison en mains propres. Toutes les communications électroniques que nous vous fournissons seront réputées avoir été reçues par vous le jour où elles se retrouvent dans le système d'information destiné à recevoir les communications électroniques, même si vous n'accédez pas à la communication électronique pour quelque raison que ce soit.

La présente convention contient toutes les coordonnées à votre sujet et au sujet de l'entreprise que vous nous avez fournies ou que vous nous avez autorisés à recueillir auprès de tiers. Vous devez nous informer sans tarder de tout changement de lieu de résidence, d'adresse ou de toute autre coordonnée que vous nous avez fournie (comme l'adresse postale ou électronique et le numéro de téléphone), ainsi que de tout changement des coordonnées de tout titulaire d'une Carte supplémentaire ou de l'entreprise. Nous pouvons modifier votre compte sans préavis selon le lieu de résidence, comme il est précisé dans la présente convention. Par exemple, votre paiement minimum dépend de la province de résidence. Veuillez consulter l'encadré informatif et la fiche d'information pour en savoir plus sur la façon dont nous calculons votre paiement minimum.

Nous ne pouvons être tenus responsables du fait qu'une communication (y compris un relevé) n'a pas été reçue si nous l'avons envoyée à l'adresse ou aux autres coordonnées associées à votre compte qui figurent dans nos dossiers. Vous devez nous informer si vous désirez qu'une adresse ou d'autres coordonnées s'appliquent à plus d'un compte.

Vous et l'entreprise devez également nous informer des changements apportés aux autres renseignements que vous nous avez déjà fournis, notamment les renseignements donnés lors de votre demande de compte. Vous et l'entreprise convenez également de nous fournir les renseignements

supplémentaires et les documents de soutien raisonnablement demandés ou exigés par la loi.

NON-RENONCIATION À NOS DROITS

Le fait d'omettre d'exercer les droits qui nous sont conférés par la présente convention ne constituera pas une renonciation à nos droits et ne nous empêchera pas de les exercer plus tard.

PLAINTES ET PROBLÈMES LIÉS AUX BIENS ET SERVICES ACHETÉS

Sous réserve des lois applicables, si vous avez une plainte ou un problème avec un marchand ou avec un bien ou un service porté à votre compte, vous devez néanmoins acquitter toutes les opérations portées à votre compte et régler le différend directement avec le marchand.

Toutefois, en cas de question, problème ou différend concernant votre relevé de compte, nous vous recommandons de communiquer avec nous et nous prendrons toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous fournir l'information demandée ou tenter de résoudre le différend.

CESSION DE CRÉANCES

Bien que nous ne soyons pas tenus de le faire, si nous créditons votre compte relativement à votre réclamation à l'encontre d'un tiers comme un marchand, vous et l'entreprise êtes automatiquement réputés nous avoir cédé et transféré les droits et les réclamations (sauf les réclamations en responsabilité délictuelle) à l'encontre d'un tiers pour le montant crédité à votre compte. Après que nous avons crédité votre compte, vous et l'entreprise convenez de ne pas faire de réclamation à l'encontre d'un tiers pour le montant porté au crédit de votre compte ou de lui demander de vous le rembourser. Vous vous engagez également à collaborer avec nous et l'entreprise s'engage également à collaborer avec nous si nous décidons de poursuivre un tiers pour le montant crédité. La collaboration comprend la signature de tout document et la transmission de tout renseignement que nous exigeons. Le fait d'avoir crédité votre compte à une occasion donnée ne nous oblige pas à le faire par la suite.

EXEMPLES

Lorsque nous donnons des exemples dans la présente convention, ils n'en limitent pas les dispositions. Les termes *notamment*, *comme* et *par exemple* signifient *notamment, mais sans s'y limiter*, *comme, mais sans s'y limiter* et *par exemple, mais sans s'y limiter,* respectivement.

TAXES, DROITS ET CONTRÔLE DES CHANGES

Les taxes, les droits ou tout autre montant imposé par les lois de tout pays à l'égard de la Carte, son utilisation par vous ou par tout titulaire d'une Carte supplémentaire et les opérations portées à votre compte doivent être réglés par vous et l'entreprise.

LIMITATION DE NOTRE RESPONSABILITÉ

Nous ne sommes pas responsables ni redevables envers vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire ou l'entreprise :

- du défaut par un marchand d'accepter la Carte ou de son retard à le faire;
- des biens et services portés à votre compte, y compris un différend avec un établissement visant des biens et services portés à votre compte;
- des coûts, des dommages ou des dépenses résultant de notre omission de remplir nos obligations aux termes de la présente convention si cette omission est causée par un tiers ou si elle

découle d'une panne de système, d'une panne de système de traitement des données, d'un différend industriel ou d'une autre action indépendante de notre volonté; et

- de la perte de bénéfices ou des dommages accessoires, indirects, consécutifs, punitifs ou spéciaux, peu importe d'où ils découlent.

Par exemple, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous, le titulaire d'une Carte supplémentaire ou l'entreprise d'un mauvais fonctionnement ou d'une défaillance de la Carte ou du refus d'un marchand d'accepter la Carte.

RENSEIGNEMENTS APPLICABLES AU QUÉBEC

La section qui suit s'applique uniquement aux résidents du Québec considérés comme des consommateurs selon la définition de la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

(1) Si vous utilisez la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, vous pouvez, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que nous avons collaboré en vue de l'octroi du crédit avec le commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service, nous opposer les moyens de défense que vous pouvez faire valoir à l'encontre de ce commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service.

Vous pouvez aussi, dans les circonstances décrites ci-dessus, exercer les droits que vous pouvez faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service contre nous ou notre cessionnaire lorsque ce commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Nous ou notre cessionnaire sommes alors responsables de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement que nous avons reçu si nous l'avons cédé.

(2) Si vous êtes solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable, vous êtes libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après nous avoir avisés par écrit que vous n'utiliserez plus le crédit consenti et n'entendez plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et nous avoir fourni, à cette occasion,

une preuve que vous avez informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue.

Tout paiement que vous effectuez par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant de nous avoir envoyé l'avis.

(3) Si vous avez conclu avec un commerçant une entente de paiements préautorisés qui se font à même un crédit consenti dans le cadre d'un contrat pour l'utilisation d'une carte de crédit, vous pouvez y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant.

Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés.

Dès que nous recevons une copie de l'avis, nous devons cesser de débiter votre compte pour effectuer les paiements au commerçant.

(4) Vous n'êtes pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de votre carte de crédit après que nous avons été avisés par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par vous. Même en l'absence d'un tel avis, votre responsabilité relative à votre carte qui a été utilisée sans votre autorisation est limitée à la somme de 50 $. Vous êtes tenus des pertes que nous avons subies lorsque nous établissons que vous avez commis une faute lourde dans la protection de votre numéro d'identification personnel.

(5) Nous devons, à la fin de chaque période, vous transmettre sans délai un état de compte. Nous sommes dispensés de vous transmettre un état de compte pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement à votre compte et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

(6) Si vous effectuez un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les 21 jours suivant la date de la fin de la période, aucuns frais de crédit ne peuvent être exigés de vous sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

(7) Vous pouvez exiger que nous vous fassions parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Nous devons faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les 60 jours qui suivent la date d'envoi de votre demande.

(8) Tant que vous n'avez pas reçu à votre adresse, ou à votre adresse technologique si vous avez donné votre autorisation

expresse, un état de compte, nous ne pouvons exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Vous aurez avantage à consulter les articles 103.1, 122.1, 123, 123.1, 124, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Si vous désirez formuler une plainte relative à la conformité aux lois sur la protection des consommateurs, communiquez avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Agence de la consommation en matière financière du Canada » de la présente convention.

Les autres consommateurs autorisés ne sont pas solidairement responsables de l'utilisation du compte. Par exemple, tout titulaire d'une Carte supplémentaire est considéré comme un utilisateur autorisé du compte, mais n'est pas responsable envers nous des opérations portées à votre compte. Veuillez vous reporter à la rubrique « Titulaires d'une Carte supplémentaire » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

Autres renseignements importants

BANQUE AMEX DU CANADA – MARCHE À SUIVRE POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

À la Banque Amex du Canada, nous nous efforçons d'offrir chaque jour la meilleure expérience client au monde; notre objectif est de nous assurer que nos produits et services sont pertinents et qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec nous et nous traiterons celle-ci rapidement en réduisant le plus possible les délais inutiles. Nous croyons que les plaintes sont résolues plus efficacement quand la communication est claire et c'est pourquoi nous sommes déterminés à vous informer de la progression de votre dossier tout au long de ce processus.

Nous déploierons tous les efforts possibles pour régler votre plainte au premier point de contact. Toutefois, si nous ne l'avons pas fait dans les 14 jours suivant la date de réception de votre plainte, nous transmettons celle-ci automatiquement à l'équipe de règlement des plaintes en votre nom. S'il nous faut plus de 56 jours pour résoudre votre plainte ou pour clore le dossier, nous vous aviserons de votre droit de transmettre votre plainte à notre organisme externe de traitement des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, et vous indiquerons la durée éventuelle de l'enquête si vous décidez de ne pas y transférer votre plainte. Notre marche à suivre pour le règlement des plaintes est indiquée en détail ci-dessous.

Faites-nous part de votre plainte

Nos spécialistes du Service à la clientèle sont à votre service. Ils ouvriront un dossier de plainte et lanceront ainsi notre processus de résolution. Vous recevrez un accusé de réception ainsi qu'une copie de nos procédures de règlement des plaintes. Vous pouvez communiquer avec un de nos spécialistes du Service à la clientèle, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Banque Amex du Canada | Spécialistes du Service à la clientèle

Par téléphone :	Veuillez composer le numéro de téléphone indiqué au dos de votre Carte ou appeler au numéro indiqué à la fin du présent guide.
En ligne :	Application mobile Amex Canada Vérifiez la disponibilité au amex.ca/plaintes
Adresse postale :	Voir l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veuillez adresser vos lettres **à l'attention du Service à la clientèle – Plaintes**.

Transmettre votre plainte à l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre plainte n'est pas réglée ou que votre dossier n'est pas fermé dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte, celle-ci sera automatiquement transmise à notre équipe de règlement des plaintes. Vous pouvez également nous demander de transmettre votre plainte plus rapidement (veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus; et si vous communiquez avec nous par la poste, veuillez adresser votre lettre à l'attention de l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada). Nous vous aviserons lorsque votre plainte aura été transférée et un représentant de l'équipe de règlement des plaintes communiquera avec vous. Il pourrait fournir des éclaircissements, vous demander des renseignements supplémentaires ou solliciter votre aide pour régler le dossier. Il vous informera de l'évolution de la résolution de votre plainte et vous communiquera par écrit les conclusions de ses vérifications.

Communiquer avec le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si la réponse fournie par l'équipe de règlement des plaintes ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec notre Bureau de l'agent principal – Plaintes aux coordonnées ci-dessous. L'agent principal – Plaintes examinera la réponse écrite fournie par l'équipe de règlement des plaintes et d'autres renseignements pour déterminer si la Banque a respecté ses politiques et ses procédures. L'agent principal – Plaintes vous enverra par écrit le résultat de son examen ainsi que ses recommandations.

L'agent principal – Plaintes ne fournit pas de conseils juridiques et n'examine pas les plaintes traitées par d'autres moyens, notamment celles qui ont donné lieu à un litige ou à un arbitrage. Vous pouvez communiquer avec notre agent principal – Plaintes, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Par téléphone :	1 888 301-5312 (sans frais) 1 866 529-1344 (ATS) 1 855 683-3769 (télécopieur) 1 647 259-8770 (télécopieur de l'extérieur du Canada et des États-Unis) 1 437 836-7400 (à frais virés de l'extérieur du Canada et des États-Unis)
Adresse postale :	Banque Amex du Canada C. P. 3204, succursale F Toronto (Ontario) M1W 3W7 À l'attention du Bureau de l'agent principal – Plaintes

Les avis et les délais de règlement indiqués dans la présente marche à suivre ne s'appliquent pas i) si votre plainte n'est pas liée à un produit ou à un service qui est offert, vendu ou fourni par nous ou ii) si votre plainte n'est

pas liée à la manière dont un produit ou service est offert, vendu ou fourni par nous.

PORTER VOTRE PLAINTE À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR, HORS DE LA BANQUE AMEX DU CANADA

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si nous n'avons pas réglé votre plainte dans un délai de 56 jours ou si la solution offerte par notre agent principal – Plaintes ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte à notre organisme externe de résolution des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), pour obtenir des renseignements supplémentaires et un examen plus approfondi de votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Par téléphone : 1 888 451-4519 (sans frais)
1 416 287-2877 (appel local)
1 844 358-3442 (ATS)
1 888 422-2865 (télécopieur)
1 416 225-4722 (télécopieur local)

En ligne : www.obsi.ca/fr
Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca

Adresse postale : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20, rue Queen Ouest
Bureau 2400, C. P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières fédérales réglementées afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Elle renseigne également les consommateurs et surveille les engagements publics et les codes de conduite du secteur visant à protéger les intérêts des consommateurs. Les lois fédérales sur la protection des consommateurs peuvent avoir de nombreuses conséquences pour vous. Par exemple, les institutions financières doivent vous fournir des informations concernant leurs frais, leurs taux d'intérêt et leurs procédures de règlement des plaintes.

L'ACFC détermine si les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Par téléphone : 1 866 461-3222 (en anglais, sans frais)
1 866 461-2232 (en français, sans frais)
1 613 941-1436 (télécopieur)

En ligne : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere
Adresse électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada
6e étage, édifice Enterprise

427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Pour consulter la plus récente version de cette marche à suivre pour le règlement des plaintes, visitez le amex.ca/plaintes.

ENGAGEMENTS ET CODES DE CONDUITE

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au americanexpress.ca/codesdeconduite ou en demander un exemplaire en écrivant à la Banque Amex du Canada, à l'attention de Engagements et codes de conduites.

Dans nos relations avec nos clients ou toute autre personne, nous :

- ne profiterons jamais de cette personne;
- n'exercerons jamais de pressions indues pour forcer cette personne à faire quoi que ce soit, y compris à se procurer un produit ou service auprès d'un fournisseur donné, notamment pour obtenir un autre produit ou service de notre part.

Ces exigences sont prévues par la *Loi sur les banques* du Canada.

MODALITÉS DU PROGRAMME DE REMISE

INTERPRÉTATION

Les présentes modalités régissent le Programme de remise (le *Programme de remise*) que nous offrons aux titulaires de la Carte entreprise American Express, émise par la Banque Amex du Canada (*nous*, *notre* ou *nos*).

Si vous êtes déjà un titulaire de la Carte, la présente version des modalités du Programme de remise peut contenir des modifications et des révisions.

Les présentes modalités contiennent une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limitation de responsabilité » des présentes modalités.

ADMISSIBILITÉ ET INSCRIPTION

Pour participer, le titulaire doit être un particulier qui réside au Canada. Seul le titulaire de la Carte principale associée au compte-Carte est admissible à une remise. Les titulaires admissibles sont inscrits automatiquement dès l'émission de la Carte.

Nous pouvons refuser la participation de toute personne et mettre fin à la participation de toute personne au programme de remise, à notre seule discrétion, en tout temps, avec ou sans motif et sans préavis, y compris notamment si vous êtes en défaut aux termes de la convention du titulaire.

ADMISSIBILITÉ AUX REMISES

Les titulaires participants doivent être admissibles en janvier de chaque année afin d'obtenir une remise. Chaque année, à la date de clôture de la période de facturation de janvier (la *date de calcul*), nous examinerons l'état de votre compte. Vous serez admissible à l'obtention des remises, à moins :

(i) que des paiements minimums demeurent impayés depuis deux (2) périodes de facturation ou plus à la date du calcul ou

(ii) que votre compte soit bloqué ou résilié.

CALCUL DES REMISES

Aux fins du calcul des remises, *année précédente* désigne les douze (12) périodes de facturation consécutives se terminant à la date du calcul ou, si vous êtes titulaire de la Carte depuis moins d'une année, la période pendant laquelle vous avez été titulaire.

Les remises ne peuvent être accumulées sur les achats de chèques de voyage et de devises étrangères, ni sur les avances de fonds, les chèques Amex, les transferts de solde, les intérêts ou frais et les autres opérations portés à votre compte-Carte qui ne servent pas à l'achat de biens et de services.

1. REMISE DE BASE

Si vous êtes admissible à la remise, nous calculerons, à la date du calcul, le total des achats portés l'année précédente à votre compte-Carte, moins les crédits et les remboursements (*total des achats pour l'année*).

La remise de base correspond à un pourcentage du total des achats pour l'année à concurrence de 1 000 $ pour une année (*remise de base*).

Votre total des achats de l'année est réduit des crédits (autres que les sommes portées à votre compte en guise de paiement) et des remboursements au cours de l'année où ceux-ci sont inscrits à votre compte.

Nous calculons le montant de la remise de base en multipliant le total des achats pour l'année par les pourcentages suivants :

- 0,25 % pour la première tranche de 2 000 $
- 0,50 % pour les 3 000 $ suivants
- 1,50 % sur tout montant supérieur à 5 000 $

L'exemple suivant illustre le calcul de la remise de base en fonction d'un total des achats pour l'année de 10 000 $:

2 000 $ x 0,0025 = 5,00 $

3 000$ x 0,0050 = 15,00 $

5 000$ x 0,0150 = 75,00 $

Remise de base 95,00 $

2. REMISE EN PRIME

Si vous êtes admissible à recevoir des remises, vous recevrez une remise annuelle supplémentaire pouvant atteindre un maximum de 250 $ (*remise en prime*).

La remise en prime est calculée selon un pourcentage des achats admissibles inscrits à votre compte au cours des périodes de l'année précédente où votre compte comporte un solde reporté. Votre compte comporte un solde reporté à partir du jour suivant la date d'exigibilité du paiement pour laquelle les paiements et les crédits effectués au plus tard à cette date sont inférieurs au solde au début de la période de facturation.

Votre compte comporte un solde reporté tant que les paiements et les crédits inscrits au plus tard à une autre date d'exigibilité du paiement n'auront pas égalé ou dépassé le solde au début de cette période de facturation. Les nouveaux achats inscrits à votre compte le dernier jour où celui-ci comporte un solde reporté sont inclus dans le calcul de la remise. Nous calculerons, à la date du calcul, pour chaque période à laquelle votre compte a un solde reporté, le montant des nouveaux achats portés à votre compte-Carte, moins les crédits et les remboursements (*achats nets*).

Les crédits (autres que les sommes portées à votre compte en guise de paiement) et les remboursements réduisent la valeur des achats nets admissibles pour la période au cours de laquelle ils sont inscrits à votre compte. Nous calculons le montant de la remise en prime en multipliant par

0,50 % le total de vos achats nets admissibles pour toutes les périodes ayant un solde reporté.

L'exemple suivant illustre le calcul de la remise en prime pour une année au cours de laquelle un compte a affiché un solde reporté durant trois périodes; les achats nets admissibles durant ces périodes étant de 1 000 $, de 2 000 $ et de 3 000 $.

1 000 $ x 0,005 =	5,00 $
2 000 $ x 0,005 =	10,00 $
3 000 $ x 0,005 =	15,00 $
Remise en prime	30,00 $

UTILISATION DES REMISES

La remise ne constitue pas un titre de propriété du titulaire et ne peut être en aucun cas cédée ou grevée et, sans limiter la portée de ce qui précède, elle ne peut être négociée, saisie, nantie, mise en gage ou cédée dans le cadre d'une entente domestique ou d'une poursuite judiciaire ou à la suite d'un décès.

La remise est exprimée en dollars canadiens. Le montant annuel maximum de la remise de base est de 1 000 $ et celui de la remise en prime de 250 $. Une fois calculée, la remise vous est versée sous forme d'un crédit porté à votre relevé de facturation selon les modalités énoncées aux présentes. Cependant, nous nous réservons le droit d'affecter le montant de la remise au paiement de tout montant minimum dû en souffrance. La partie non utilisée d'une remise versée sous forme de crédit peut être reportée jusqu'à ce qu'elle ait été entièrement affectée au règlement de votre compte-Carte.

Nous affecterons le montant de la remise à votre compte-Carte à titre de crédit au solde débiteur à la fin de la date du calcul après que les frais d'intérêts ont été imposés pour la période de facturation en question. Pour connaître plus en détail l'affectation de la remise au solde débiteur, veuillez composer le 1 888 721-1046.

Toute tranche résiduelle de remise constitue un solde créditeur et est portée à votre relevé de facturation suivant. La remise comprend la taxe sur les produits et services (TPS) et les taxes de vente applicables.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Sous réserve des lois applicables et des dispositions de la convention qui limitent déjà notre responsabilité, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous ou tout tiers des dommages consécutifs, indirects, particuliers, exemplaires ou punitifs de quelque nature qu'ils soient, découlant du Programme de remise et de l'obtention de remises par suite des achats portés à un compte (qu'il s'agisse d'une faute contractuelle, d'un acte délictuel, de la responsabilité stricte, de la responsabilité de produits ou autrement), y compris notamment la perte de bénéfices, un manque à gagner, une perte d'affaires ou l'interruption des activités.

En aucun cas, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous de tout retard dans l'exécution de nos obligations ou de la non-exécution de celles-ci pour des motifs indépendants de notre volonté, y compris, notamment, les cas de force majeure et les actions ou les omissions de la part d'un tiers. La présente disposition et le paragraphe précédent concernant la limitation de responsabilité demeureront en vigueur après la fin de votre participation au programme.

GÉNÉRALITÉS

Nous pouvons, à notre discrétion, proposer des promotions spéciales ou d'autres offres à un taux indiqué dans les présentes modalités ou à des taux

différents. La remise s'accumule en faveur du titulaire de la Carte principale seulement. L'information sur la remise obtenue à l'égard d'un compte-Carte sera communiquée seulement au titulaire de la Carte principale.

Les achats portés au compte-Carte par le titulaire d'une Carte supplémentaire sont pris en considération dans le calcul de la remise de base et de la remise en prime associées au compte du titulaire de la Carte principale. Les Cartes supplémentaires sont émises sur le compte du titulaire de la Carte principale.

Nous sommes exclusivement responsables de l'exécution du Programme de remise. Nous avons le droit d'y mettre fin et d'en modifier les modalités, en tout temps, avec ou sans avis et sous réserve des lois applicables.

Le calcul de l'impôt à acquitter par suite de la participation au programme de remise incombe au titulaire. Nous ne faisons aucune déclaration quant à l'incidence fiscale actuelle ou future pour le titulaire de sa participation au Programme de remise.

Si vous avez des questions sur un des aspects du Programme de remise ou de votre compte, appelez-nous au numéro que vous trouverez dans votre convention.

CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'AMEX CANADA

Depuis toujours, American Express reconnaît et accepte pleinement qu'elle a pour responsabilité de protéger les renseignements personnels et d'assurer la confidentialité et la sécurité des données sur la clientèle qui lui sont confiées. Le présent Code de protection des renseignements personnels (le « code ») expose les lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels à l'égard des produits, des services et de la clientèle (y compris des clients éventuels) de la Banque Amex du Canada et d'Amex Canada Inc. (« Amex Canada ») au Canada. Il est conforme aux Principes de protection des données et des renseignements personnels d'American Express, applicables à toutes les activités d'American Express dans le monde entier.

Il est possible de consulter ce Code et cette Déclaration sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour ce Code et cette Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne et sa dernière version sera disponible sur le site www.americanexpress.ca/vieprivee.

Dans le présent Code, « renseignements personnels » désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (les « renseignements »).

1. ***Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires sur nos clients et indiquons à ces derniers l'usage que nous en ferons.***

Nous limitons la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation des renseignements personnels sur nos clients aux renseignements qui nous sont nécessaires dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- ouverture et administration des comptes-clients;
- prestation de service à la clientèle;
- offre de nouveaux produits et services;
- évaluation des besoins actuels et futurs de nos clients et analyse et gestion de nos activités;

- évaluation et gestion du risque de crédit;
- détection des erreurs, des fraudes et d'autres activités criminelles et protection contre celles-ci;
- échange de renseignements avec les clients solidairement responsables envers nous;
- échange de renseignements avec des tiers qui fournissent des services ou des avantages, ou qui y participent, relativement à nos produits et services;
- dans le cas d'un compte commercial ou d'un voyage d'affaires, présentation de rapports de compte ou de données sur un compte commercial ou un voyage d'affaires à l'employeur d'un client, à sa clientèle connexe ou à ses agents ou fournisseurs de services;
- conformité aux exigences de la loi ou d'organismes de réglementation;
- à toute autre fin conforme aux lois applicables.

Nous informons nos clients des fins auxquelles nous recueillons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements. Nous fournissons aussi à nos clients des descriptions explicatives et des exemples pour les aider à comprendre la nature des renseignements et les fins auxquelles ces derniers sont recueillis. Par exemple, la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne.

Nature des renseignements recueillis

Les renseignements que nous recueillons varient en fonction du produit, et nous pouvons modifier la nature des renseignements au fil du temps. Voici quelques exemples des renseignements que nous recueillons et des fins auxquelles ils servent.

Les renseignements que nous recueillons de temps à autre peuvent comprendre :

- des renseignements permettant de vous identifier, tels vos nom, date de naissance, coordonnées, pièces d'identité délivrées par le gouvernement (par exemple, votre permis de conduire) et antécédents (par exemple, votre emploi) ou renseignements biométriques (par exemple, votre empreinte vocale aux fins d'identification de la voix);
- des renseignements sur situation financières, tels vos revenus, actifs, historique de paiement et solvabilité;
- renseignements servant à la fourniture de produits et de services (par exemple, langue de correspondance, préférences particulières concernant les voyages, l'art de vivre et autres préférences et précisions sur un programme de fidélisation ou de primes associé à votre produit);
- des renseignements relatifs à des transactions découlant directement ou indirectement de votre relation avec nous (selon le produit ou le service, il peut s'agir de données sur un achat, sur la façon dont vous nous payez ou sur votre utilisation de nos produits pour effectuer des paiements à d'autres); et
- des renseignements concernant votre historique de navigation et l'appareil que vous utilisez pour naviguer sur nos sites Web, dans nos applications mobiles ou pour accéder à nos autres moyens

de communication ou contenus en ligne, ainsi que votre adresse IP. Veuillez consulter notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne pour en savoir plus sur les témoins et les technologies similaires.

Nous recueillons des renseignements de diverses sources, y compris directement auprès de vous dans les demandes de Carte, la correspondance ou d'autres communications, par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez en ligne et hors ligne, auprès d'autres personnes sous réserve de votre consentement (comme des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs), au moyen des bases de données de tiers (y compris services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, services d'identification et fournisseurs de services de télécommunication), au moyen des références que vous nous avez fournies ou auprès d'autres sources autorisées.

- ***Renseignements sur la santé*** **-** Dans certains cas, nous ou des personnes offrant des services par notre intermédiaire pouvons demander des renseignements sur votre santé pour des services spécifiques (telles des assurances) ou des requêtes. Ce type de renseignements servira exclusivement aux fins du service ou de la requête spécifique. Nous ne demanderons ni n'utiliserons des renseignements sur votre santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.
- ***Numéro d'assurance sociale*** **-** En matière de cartes de crédit ou de paiement ou de prêts, la communication du numéro d'assurance sociale (*NAS*) est facultative lorsqu'il s'agit d'établir une comparaison avec les dossiers d'un bureau de crédit. Si vous fournissez votre NAS pour un produit de crédit, nous nous en servirons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit. Il nous servira aussi à vous distinguer d'autres personnes, notamment celles dont le nom ressemble au vôtre, et à nous assurer que les renseignements collectés et consignés sont exacts.
- ***Date de naissance*** **-** La date de naissance est obligatoire dans certains cas pour que nous puissions nous conformer aux méthodes utilisées pour « bien connaître son client » ou pour des raisons de sécurité. Elle nous permet également de savoir si vous êtes admissible à certains produits ou services.
- ***Courriels, messages textes et autres communications électroniques*** **-** Nous pouvons vous envoyer des communications marketing ou aux fins du Service à la clientèle par voie électronique. Par communications aux fins du Service à la clientèle, nous entendons les avis de relevés électroniques ou de recouvrement ou d'autres avis. Nous pouvons également fournir des rappels de paiement exigible ou de solde de compte, des alertes Limite presque atteinte, des alertes Paiement reçu et autres alertes sur l'état du compte.
- ***Renseignements en ligne*** **-** Nous pouvons utiliser les renseignements en ligne disponibles sur les sites Web, les applications mobiles et les autres moyens de communication ou contenu en ligne que vous utilisez seuls ou combinés à d'autres renseignements que nous avons sur vous pour offrir des produits et services, prévenir la fraude, vous mettre au courant des nouvelles caractéristiques et avantages et pour mener des études et des analyses.
- ***Préférences en matière de voyage et d'art de vivre*** **-** Si vous avez un produit pour lequel nous offrons un service Conciergerie et des

services voyages offerts par Amex Canada Inc., nous pourrions utiliser vos préférences en matière de voyage et d'art de vivre, comme le nom de la personne autorisée à effectuer des réservations en votre nom, ainsi que vos détaillants, restaurants et activités de loisir préférés, afin de personnaliser et de coordonner nos recommandations et réservations de voyage ainsi que notre service Conciergerie. Nous pouvons aussi accéder aux renseignements de votre compte pour vous offrir ces services.

Utilisation des renseignements recueillis

Nous vérifierons et analyserons de diverses façons les renseignements. À titre d'exemple, lorsque nous vérifions des opérations, nous utilisons des techniques exclusives qui aident à déceler un risque éventuel pour le crédit, un cas de fraude ou de blanchiment d'argent ou un financement d'activités terroristes.

Cette démarche sert à vous connaître et à connaître votre utilisation habituelle de nos produits et services afin de repérer toute activité inhabituelle. Elle implique également la comparaison de renseignements avec des renseignements provenant d'autres sources, y compris nos dossiers, dans le but de déceler des liens ou des comportements suspects.

Nous sommes tenus par la loi de déterminer si nous avons des clients politiquement exposés et nous conformer à certaines exigences de la loi. Pour déterminer si un client est politiquement exposé, nous utilisons des renseignements accessibles au public et provenant de bases de données commerciales. Vous trouverez plus de renseignements sur le site fintrac.gc.ca.

Lorsque nous faisons la promotion et commercialisons auprès de vous des produits et services que nous ou d'autres sociétés bien établies offrons (« promotions »), toutes les promotions sont soigneusement conçues dans le respect de nos exigences. De plus, nous nous assurons, dans la mesure du possible, qu'elles sont transmises aux clients les plus susceptibles d'en profiter. Pour ce faire, nous constituons des listes, pour notre usage, à partir des renseignements que vous avez fournis sur la demande de Carte, dans les sondages et d'autres communications, de l'information découlant de vos habitudes d'utilisation de nos produits qui indiquent notamment vos préférences et votre mode de vie et, enfin, de l'information de sources externes, y compris des rapports sur les consommateurs. Nous pouvons également utiliser ces renseignements et ceux de sources externes non liés au crédit pour dresser des listes à notre intention. Les listes qui servent à vous faire parvenir des promotions sont constituées dans des conditions rigoureuses dans le but d'assurer la confidentialité des renseignements de nos clients.

Nous pouvons utiliser des processus entièrement automatisés pour nous aider à prendre certaines décisions, y compris pour évaluer certains aspects qui vous concernent en vue de vous fournir nos services. Nous pouvons recourir à ces processus à différentes fins, par exemple :

- pour évaluer les risques liés à la sécurité ainsi que pour détecter et gérer les cas de fraude;
- pour traiter les demandes de Carte et de prêt;
- pour évaluer les risques de crédit, y compris pour vérifier si vous répondez aux critères d'admissibilité et si nous pouvons émettre une Carte à votre nom, vous consentir un prêt ou approuver une opération.

Ces évaluations sont basées sur des renseignements que nous obtenons en toute légalité, notamment ceux que vous nous fournissez dans votre formulaire de demande, y compris votre revenu déclaré et vos antécédents

de paiement auprès d'Amex Canada, ainsi que sur des renseignements que nous obtenons auprès de tiers, comme les agences d'évaluation du crédit. Nous examinons également des données numériques (comme les renseignements au sujet de votre appareil et de votre navigateur et vos habitudes d'interactions en ligne avec Amex Canada) ainsi que les particularités de vos opérations (notamment les établissements que vous fréquentez et si vous faites des opérations avec ou sans présentation de la Carte) afin de détecter les fraudes. Ces méthodes sont testées régulièrement afin d'en assurer l'efficacité et de veiller à ce qu'elles soient équitables et impartiales.

2. Le client a le choix de consentir ou non à l'utilisation des renseignements.

Nous donnons à nos clients la possibilité de ne pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing. Ce droit de refus vise les offres de produits et de services transmises par les divisions d'American Express et d'autres sociétés bien établies. Même si vous vous désabonnez des promotions et des offres de marketing, nous pourrons vous fournir les mêmes renseignements lorsque vous communiquez avec nous. Par ailleurs, nous continuerons à fournir des renseignements à nos clients en fonction de la nature de nos relations avec eux.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing, veuillez nous aviser par téléphone au 1 800 869-3016 ou gérer vos préférences en matière de marketing dans les Services en ligne (si vous y êtes inscrit) au www.americanexpress.com/canada/prefFR. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir la totalité ou une partie des promotions ou de vous désabonner de certains canaux de communication selon les options que nous pouvons permettre. De plus, vous pouvez vous désabonner de nos courriels de marketing en cliquant sur le lien « Se désabonner » dans le bas de chaque message. Nous répondrons à votre demande sans délai, mais vous pourriez recevoir des promotions déjà en cours.

Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à notre utilisation des renseignements à votre sujet en nous donnant un préavis raisonnable. Par exemple, comme il est décrit ci-dessus, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'offres publicitaires ou de matériel promotionnel. Si vous refusez de donner votre consentement ou que vous le retirez et que cette décision nous empêche d'exécuter notre contrat de produit ou service à votre égard, nous ne pourrons vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou le service. Dans certains cas, le consentement est obligatoire et ne peut être retiré. Par exemple, une fois que vous détenez une de nos Cartes ou un de nos autres produits de crédit, il ne vous est plus possible de retirer votre consentement relatif à la collecte et à la divulgation continue de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit. De la même façon, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de sujets essentiels à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements lorsque nous cédons nos droits à d'autres, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

3. Nous veillons à la qualité des renseignements.

Nous utilisons une technologie de pointe, des procédures documentées et des pratiques de suivi internes, afin de garantir le traitement rapide, précis et exhaustif des renseignements relatifs aux clients. De plus, nous exigeons des normes de qualité élevées de la part des agences de renseignements sur la consommation et des autres marchands qui nous fournissent des renseignements relatifs à des clients éventuels.

4. Nous donnons au client le droit d'accéder à ses renseignements, de les corriger et de les supprimer.

Le client a accès à ses renseignements personnels qui sont raisonnablement accessibles et récupérables dans le cours normal de nos activités. Sur présentation d'une demande écrite, nous communiquerons au client les renseignements à son sujet que nous avons en notre possession. De plus, le client peut corriger les renseignements à son sujet s'ils sont inexacts ou incomplets, ou encore demander leur suppression. Nous répondons à sa demande, et s'il désire obtenir une copie des renseignements, nous l'avisons des frais exigés. Un client peut se voir refuser l'accès à certaines données ou leur suppression si elles font référence à d'autres personnes, si elles sont visées par un privilège juridique, si elles comportent des renseignements confidentiels, si elles ne peuvent être récupérées à l'aide du nom ou du numéro de compte d'un client, ou si elles ne peuvent être divulguées pour des motifs juridiques, sauf si la loi le permet.

Lorsque nous sommes informés et qu'il a été établi que les renseignements du client figurant dans nos dossiers sont inexacts, nous les corrigeons.

Pour exercer son droit d'accéder à ses renseignements, de les corriger ou de les supprimer, le client doit écrire à la personne responsable de la protection des renseignements personnels : Chef de la protection des renseignements personnels, Amex Canada, C.P. 3204, succursale F, Toronto (Ontario) M1W 3W7. Nous répondrons à votre demande écrite dans les trente jours suivant sa réception. Si nous vous en refusons l'accès pour quelque raison que ce soit, nous vous fournirons des explications par écrit.

• Rapports de solvabilité

Avec votre consentement, dans le cadre de nos relations avec vous, nous pouvons obtenir et consulter des rapports de solvabilité sur vous rédigés par des agences d'évaluation du crédit. Si vous désirez avoir accès à ces dossiers et les modifier, vous devez communiquer avec ces agences.

Si vous désirez obtenir le nom et l'adresse de l'agence ou des agences desquelles nous avons obtenu un rapport de solvabilité à votre égard, veuillez écrire à l'adresse indiquée à la fin du présent guide à l'attention de la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

5. Nous utilisons d'excellentes mesures de sécurité de l'information.

Nous utilisons des mesures de sécurité administratives, organisationnelles, techniques et physiques pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos renseignements. Ces mesures comprennent des mécanismes de sécurité technologiques ainsi que des mesures de contrôle de l'accès aux données et aux installations. Nous prenons des mesures raisonnables pour détruire, dépersonnaliser ou anonymiser en toute sécurité les renseignements et les renseignements sensibles, le cas échéant, quand nous n'en avons plus besoin. Nous conserverons vos renseignements seulement le temps nécessaire pour offrir nos produits et services, sauf si nous sommes tenus de les conserver plus longtemps en vertu de la loi ou de règlements ou en raison d'un litige ou d'une enquête réglementaire.

6. Nous limitons la communication des renseignements sur les clients.

Si la loi l'exige ou le permet, nous pouvons communiquer vos renseignements à certaines entités, y compris dans les mesures suivantes :

- aux agences d'évaluation du crédit et à d'autres institutions similaires pour signaler votre situation financière ou nous informer à ce sujet, et pour signaler ou recouvrer vos dettes;
- aux organismes de réglementation, aux tribunaux et aux organismes publics conformément aux ordonnances judiciaires,

aux exigences juridiques ou réglementaires et aux demandes gouvernementales;

- à nos fournisseurs de services, aux organismes de réglementation et aux organismes publics afin de détecter et de prévenir la fraude ou toute activité criminelle, et de protéger les droits d'American Express ou ceux des autres;
- à notre société mère et aux sociétés membres de notre groupe;
- à nos fournisseurs de services qui offrent des services pour nous et qui nous aident à mener nos activités (nous exigeons que nos fournisseurs de services protègent les renseignements et utilisent vos renseignements uniquement aux fins que nous avons indiquées);
- aux partenaires de Cartes jumelées (pour en savoir plus sur la façon dont nous communiquons vos renseignements à nos partenaires de Cartes jumelées, veuillez consulter votre convention du titulaire) et à d'autres partenaires et fournisseurs d'avantages avec qui nous offrons ou développons des produits et services (toutefois, ils peuvent utiliser les renseignements pour commercialiser leurs propres produits et services uniquement si vous avez donné votre consentement);
- advenant la vente d'une partie ou de la totalité de notre société mère, des sociétés membres de notre groupe ou de leurs actifs; ou
- pour certains produits ou services, lorsque vous avez donné votre consentement.

Afin de vous offrir nos produits et services, nous transférerons des renseignements à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence ou à l'extérieur du Canada (« autres emplacements »), où d'autres lois en matière de protection des données sont en vigueur, notamment aux États-Unis (où sont situés nos principaux centres de données). Peu importe où nous transférons les renseignements à votre sujet, nous les protégerons de la manière décrite dans nos avis sur la protection des renseignements personnels et conformément aux lois applicables, en ayant recours aux mesures de protection pertinentes prévues dans les contrats. Nous évaluons également si d'autres mesures techniques ou organisationnelles sont requises. Toutefois, les gouvernements, les tribunaux et les organismes d'application de la loi ou de réglementation de ces autres emplacements peuvent avoir recours aux lois qui les régissent pour demander que des renseignements sur les clients leur soient communiqués. Pour en savoir plus sur la manière dont nous et nos fournisseurs de services (y compris ceux à l'extérieur du Canada) traitons les renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessous.

Nous pourrions communiquer des renseignements sur les clients afin de gérer nos activités, y compris si nous cédons nos droits à d'autres. Cette mesure comprend la divulgation confidentielle de renseignements sur les clients à des parties qui peuvent participer avec nous à une transaction commerciale, réelle ou projetée, y compris un financement, une titrisation, de l'assurance ou la cession de nos droits, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

7. Nous sommes réceptifs aux clients qui demandent des explications.

Si nous refusons une demande de service ou mettons fin à notre relation avec un client, dans les limites permises par la loi, nous fournissons une explication sur demande. Nous lui précisons le motif de la mesure prise et les renseignements qui ont servi de fondement à la décision, sauf lorsqu'une activité criminelle pourrait être en cause ou que les renseignements sont exclusifs.

Dans certains cas, lorsqu'une décision a été prise en se basant sur le traitement automatisé de vos renseignements, vous pouvez demander une explication de notre décision. Dans notre réponse, nous décrirons le type de renseignements utilisés, la source des renseignements et les principaux facteurs ayant mené à la décision. Vous pourrez aussi corriger les inexactitudes dans les renseignements utilisés pour le traitement automatisé.

8. Nous sommes tous responsables individuellement de respecter notre Code de protection des renseignements personnels.

Il revient à toutes les personnes qui participent au cycle de vie des renseignements sur les clients de veiller à ce que les clients continuent d'accorder leur confiance à Amex Canada. Nous fournissons des programmes de formation et de communication visant à informer les particuliers de la signification et des exigences du présent code.

Nous réalisons une combinaison d'auto-vérifications de conformité, de vérifications internes et, parfois, confions à des experts-conseils externes le mandat d'examiner notre conformité au Code ainsi qu'aux pratiques et aux lignes directrices sous-jacentes.

Nous sommes chargés d'assurer le respect de la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne et du Code de protection des renseignements personnels, y compris en ce qui concerne les procédures, la formation, les rapports et déclarations, la supervision (notamment par le chef de la protection des renseignements personnels ou la personne responsable des renseignements), les comités de gestion ainsi que notre conseil d'administration (s'il y a lieu). Les employés d'Amex Canada sont tenus de respecter la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne ainsi que le Code de protection des renseignements personnels. Nos partenaires commerciaux et fournisseurs doivent également se conformer à nos normes en matière de protection des renseignements personnels.

Les employés qui violent le Code ou d'autres lignes directrices et pratiques d'Amex Canada sont passibles d'une mesure disciplinaire qui peut mener à la cessation d'emploi. Les employés doivent signaler toute infraction à leur chef de service, à l'agent – Conformité de leur division ou en appelant de façon confidentielle au numéro prévu à cet effet.

9. Nos principes relatifs au Code de protection des renseignements personnels s'appliquent également à nos relations commerciales.

Nous demandons aux entreprises avec lesquelles nous sommes en relation d'affaires de traiter les renseignements relatifs aux clients de manière confidentielle et sécuritaire, de protéger les renseignements contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés par la société destinataire, et de limiter leur utilisation aux fins auxquelles ils ont été divulgués. Nous encourageons également nos partenaires commerciaux à respecter les renseignements sur leurs clients par l'adoption de pratiques et de lignes directrices fermes et efficaces.

De plus, nous participons activement aux associations qui appuient la mise sur pied de lignes directrices et des stratégies de mise en œuvre détaillées.

10. Nous accordons une grande importance aux préoccupations de nos clients en matière de vie privée.

Notre chef de la protection des renseignements personnels est la personne responsable des renseignements des clients et veille à ce que nos procédures courantes soient conformes à notre Code de protection des renseignements personnels.

Questions et préoccupations

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions, un client peut prendre les mesures suivantes :

- Tout d'abord, discuter avec un représentant du Service à la clientèle d'Amex Canada.
- Si la question n'est pas résolue, écrivez-nous à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef de la protection des renseignements personnels**.

À propos d'American Express au Canada

Au Canada, American Express exerce ses activités sous les raisons sociales Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc. Ces deux sociétés sont des filiales en propriété exclusive d'American Express Travel Related Services Company, Inc., dont le siège social est à New York. Il s'agit là de la plus importante division d'exploitation d'American Express Company.

La Banque Amex du Canada est responsable de l'émission des Cartes American Express au pays et fournit des services aux marchands American Express et d'autres services financiers.

Amex Canada Inc. est un fournisseur de services voyages au Canada.

Nous sommes situés au 2225, avenue Sheppard Est, bureau 100, Toronto (Ontario) M2J 5C2. Cela dit, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués à la fin du présent guide.

Numéros des Services aux titulaires American Express[MD]

Services aux titulaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (information sur le compte, Cartes perdues ou volées ou renseignements généraux) :

Numéros de téléphone

Partout au Canada et aux États-Unis
1-888-721-1046
1-866-549-6426 (ATS)

À l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)
(905) 474-1271

Adresse

BANQUE AMEX DU CANADA
C.P. 3204, SUCCURSALE F
TORONTO (ONTARIO) M1W 3W7

Visitez notre site Web au
www.americanexpress.ca/fr
pour plus d'information.

AMERICAN EXPRESS
MD

[MD] : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

15403 (09/23) 50413353