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

Carte American Express[MD], Carte Or avec primes American Express[MD], La Carte de Platine[MD]

TABLE DES MATIÈRES

CONVENTION DU TITULAIRE

Introduction 2
Utilisation de votre compte et de vos codes 3
Utilisations autorisées 3
Utilisations interdites 4
Relevés 5
Option de paiement souple 5
Alertes au sujet de l'option de paiement souple 7
Paiement minimum 7
Carte de paiement / Frais d'intérêts 7
Aucune limite de dépenses préétablie 9
Frais et commissions 10
Responsabilité 10
Paiements 10
Attribution de vos paiements 11
Opérations en devises étrangères 12
Titulaires d'une carte supplémentaire 12
Programme de dépenses des titulaires de Cartes supplémentaires 13
Avances de fonds 16
Opérations récurrentes 16
Autorisation 17
Propriétaire de la carte 17
Cartes de remplacement 17
Protection des renseignements personnels 18
Services supplémentaires 20
Assurances 20
Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte 20
Modifications 21
Cession 21
Divisibilité 22
Blocage 22
Défaut 22
Résiliation de la présente convention et fermeture du compte 23
Communications avec vous 24
Non-renonciation à nos droits 25
Plaintes et problèmes liés aux biens et services achetés 25
Cession de créances 25
Exemples 26
Taxes, droits et contrôle des changes 26
Limitation de notre responsabilité 26
Renseignements applicables au Québec 26

AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes ... 28
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) 30
Engagements et Codes de Conduite 31
Modalités distinctes du programme Points-privilèges[MD] 31
Code de protection des renseignements personnels d'Amex 31
Numéros des Services aux titulaires American Express 40

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***.**

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, les intérêts, les taxes et tous les autres montants que vous avez convenu de payer ou dont vous êtes responsable 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*.

Vous reconnaissez avoir examiné nos produits et avoir choisi ce produit, car il convient à votre situation, y compris à vos besoins financiers. Pour de plus amples renseignements sur notre approche en matière d'offre de produits appropriés, veuillez consulter la page amex.ca/produits-appropries. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous au numéro indiqué au dos de votre Carte.

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 d'adresse principale.

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

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 soit 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 contient une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limitation de notre 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;
- 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 noms, date de naissance ou numéro de téléphone;
- 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; et
- utiliser votre Carte ou votre compte pour payer des biens et services commandés auprès d'un marchand par téléphone, par Internet ou par courrier.

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 l'établissement 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.

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 êtes en faillite ou insolvable ou si vous ne prévoyez pas honnêtement être en mesure de régler le paiement requis de 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 vous incombe de vous assurer que votre compte ne fait pas l'objet d'utilisation interdite par vous-même et tout titulaire d'une Carte supplémentaire. Vous êtes responsable de toute utilisation interdite de votre compte, même si nous n'avons pas empêché ou interrompu celle-ci.

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 dû, 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.

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. Si vous ne nous informez pas en temps opportun, le relevé sera réputé exact, sauf dans le cas de tout montant mal crédité au compte, et vous 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 vous vous inscrivez 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.

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 exigible de même que la date d'exigibilité.

OPTION DE PAIEMENT SOUPLE

L'option de paiement souple est une fonctionnalité qui vous permet de payer une partie de votre solde progressivement, sous réserve des modalités énoncées dans la présente convention. Si vous choisissez d'utiliser cette fonctionnalité, nous devons tout de même recevoir au moins le montant du paiement minimum indiqué sur votre relevé. Si vous utilisez cette fonctionnalité, des intérêts s'appliqueront. Veuillez lire la section « Carte de paiement / Frais d'intérêts » de la présente convention pour en savoir plus sur la façon dont les intérêts sont calculés et imputés à votre compte. L'option de paiement souple est assujettie à une limite (la « limite pour l'option de paiement souple »). Tout solde facturé excédant cette limite deviendra exigible en totalité et sera pris en compte dans le montant de votre paiement minimum dû. Veuillez lire la section « Paiement minimum » de

la présente convention pour en savoir plus sur la façon dont votre paiement minimum est calculé et sur la date d'exigibilité de ce paiement.

Limite pour l'option de paiement souple

La limite pour l'option de paiement souple représente le solde maximum des paiements échelonnés que vous êtes en mesure d'effectuer dans le cadre de cette option. Votre limite pour l'option de paiement souple et le montant restant avant d'atteindre cette limite seront indiqués sur votre relevé.

Utilisation de l'option de paiement souple

Tous les achats ainsi que les frais annuels d'adhésion sont automatiquement admissibles à l'option de paiement souple, à moins qu'ils portent votre solde au-delà de la limite établie pour cette option. Si une opération porte votre solde au-delà de votre limite pour l'option de paiement souple, seule la partie de cette opération qui n'excède pas votre limite pour l'option de paiement souple pourra être payée progressivement. Toutes les autres dépenses sont exigibles en totalité au plus tard à la date indiquée sur votre relevé de facturation mensuel.

Pour utiliser l'option de paiement souple, il vous suffit de payer tout montant entre le montant du paiement minimum indiqué sur votre relevé et le nouveau solde exigible sur votre compte. Vous n'êtes pas tenu d'utiliser l'option de paiement souple. Vous pouvez toujours payer le nouveau solde en totalité chaque mois.

Soldes exigibles en totalité

Tous les soldes excédant la limite pour l'option de paiement souple (lors de la production de votre relevé mensuel) ainsi que tous les frais (à l'exception des frais annuels d'adhésion) et les avances de fonds (peu importe si le solde de votre compte excède ou non la limite pour l'option de paiement souple) doivent être payés en totalité, et nous devons recevoir le paiement chaque mois au plus tard à la date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé de facturation. Ces montants constituent des « soldes exigibles en totalité » sur votre compte. Des intérêts sont imputés sur les « soldes exigibles en totalité » uniquement lorsqu'ils deviennent en souffrance. Pour en savoir plus, veuillez lire la section « Carte de paiement / frais d'intérêts » de la présente convention.

À des fins d'illustration, veuillez prendre note des trois exemples ci-dessous. Dans tous les cas, nous supposons que votre limite pour l'option de paiement souple est de 10 000 $, que vous n'êtes pas un résident du Québec et que le solde de votre compte était de 0 $ au début du mois.

Exemple 1 : Vous avez effectué des achats totalisant 14 000 $ au cours de la période de facturation. Votre solde exigible en totalité de 4 000 $ (c'est-à-dire le montant excédant la limite pour l'option de paiement souple) sera pris en compte dans le montant du paiement minimum et devra être payé au plus tard à la date d'exigibilité du paiement. Dans cet exemple, le montant du paiement minimum dû est de 4 010 $ puisque le montant excédant la limite pour l'option de paiement souple (4 000 $) s'ajoute au montant de 10 $ exigé conformément à la formule utilisée pour calculer le montant du paiement minimum.

Exemple 2 : Vous avez effectué des achats totalisant 8 000 $ au cours de la période de facturation. Puisque ce montant est inférieur à votre limite pour l'option de paiement souple, aucun « solde exigible en totalité » ne sera pris en compte dans le montant de votre paiement minimum dû. Dans cet exemple, le montant de votre paiement minimum dû est de 10 $.

Exemple 3 : Vous avez effectué des achats totalisant 1 000 $ au cours de la période de facturation. Durant cette période, 500 $ de frais annuels,

100 $ d'autres frais et 700 $ d'avances de fonds ont également été portés à votre compte. Dans ce cas, les 1 000 $ d'achats et les 500 $ de frais annuels peuvent être payés progressivement, mais les 800 $ d'autres frais et d'avances de fonds sont considérés comme des « soldes exigibles en totalité » et doivent être payés (ils seront pris en compte dans le montant du paiement minimum) au plus tard à la date d'exigibilité du paiement. Dans cet exemple, le montant de votre paiement minimum dû est de 810 $.

Dans tous ces exemples, vous pourriez avoir choisi de payer la totalité du nouveau solde et ainsi évité les frais d'intérêts. Vous auriez aussi pu avoir choisi de payer tout montant égal ou supérieur au montant du paiement minimum et inférieur au nouveau solde en utilisant l'option de paiement souple.

ALERTES AU SUJET DE L'OPTION DE PAIEMENT SOUPLE

Si vous êtes inscrit à l'option de paiement souple, nous enverrons une alerte par notification à votre adresse électronique ou par message texte à votre téléphone cellulaire si vous êtes sur le point d'atteindre votre limite pour cette option. Si nous avons votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone cellulaire et que vous n'êtes pas désinscrit de l'alerte électronique, celle-ci vous sera envoyée si vous en êtes à 100 $ (ou tout autre montant choisi par vous) de votre limite pour l'option de paiement souple, conformément aux exigences de la loi. L'envoi de l'alerte sera déclenché sur la base de votre solde quotidien à la fermeture. Vous pouvez modifier le seuil pour lequel vous recevrez des alertes sur la limite pour l'option de paiement souple en mettant à jour vos paramètres d'alertes sur l'état du compte. Ces paramètres peuvent être mis à jour dans votre compte des Services en ligne dans la section des préférences en matière de communication. Vous pouvez vous désinscrire de ces alertes en mettant à jour vos paramètres d'alertes sur l'état du compte. Si vous effectuez un achat unique qui excède le seuil de l'alerte, vous pourriez dépasser votre limite sans avoir d'abord reçu une alerte. Dans un tel cas, vous recevrez une alerte après avoir dépassé votre limite pour l'option de paiement souple.

PAIEMENT MINIMUM

Vous consentez à effectuer au moins le paiement minimum (également appelé *montant minimum dû*) requis à la date d'exigibilité du paiement qui figure sur un relevé. 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 après que vous ayez emménagé au Québec ou déménagé du Québec, le calcul applicable du paiement minimum exigible prendra effet à partir de votre prochain relevé.

CARTE DE PAIEMENT / FRAIS D'INTÉRÊTS

Bien que vous ayez toujours l'option de payer la totalité du nouveau solde figurant sur votre relevé, des frais d'intérêts s'appliqueront si nous ne recevons pas le paiement intégral du nouveau solde au plus tard à la date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé.

Comment bénéficiez-vous d'un délai de grâce sans intérêts?

Aucun intérêt ne sera imputé sur vos opérations 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 (*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 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. Des intérêts seront imputés sur tout solde précédent durant cette période, sous réserve de toute période de grâce sans intérêts applicable. 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 ou un jour férié national ou provincial applicable et si nous recevons le **paiement INTÉGRAL** le jour ouvrable suivant.

Intérêts sur les soldes de l'option de paiement souple

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 toutes les opérations figurant au relevé de ce mois (à l'exception de celles qui ne sont pas assujetties à des frais d'intérêts) 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. Sauf pour les résidents du Québec, même si nous recevons le **paiement INTÉGRAL** du nouveau solde indiqué sur votre plus récent relevé, des frais d'intérêts continueront de s'appliquer à toutes les opérations facturées précédemment et impayées (à l'exception de celles qui ne sont pas assujetties à des frais d'intérêts), le cas échéant, jusqu'à la date à laquelle nous recevons le **paiement INTÉGRAL** de ce relevé. Ces frais d'intérêts supplémentaires figureront sur votre prochain relevé.

Intérêts sur les soldes exigibles en totalité

Les soldes exigibles en totalité sont compris dans le paiement mensuel minimum dû et doivent être payés au plus tard à la date d'exigibilité du premier relevé sur lequel ils figurent. Toutefois, les intérêts s'appliquent aux soldes exigibles en totalité seulement s'ils deviennent en souffrance. Un solde exigible en totalité devient en souffrance lorsqu'il demeure impayé en date du dernier jour de la période de facturation au cours de laquelle il est exigible.

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

Intérêts sur les soldes de l'option de paiement souple : Sous réserve de tout délai de grâce applicable, l'intérêt sur une opération court à partir de la date à laquelle celle-ci est effectuée (également appelée « date de l'*opération* » sur votre relevé), ou à compter du premier jour de la période de facturation au cours de laquelle elle est d'abord portée à votre compte, si cette date est postérieure, jusqu'au jour où nous recevons le **paiement INTÉGRAL et le créditons à votre compte**.

Intérêts sur les soldes exigibles en totalité : Des frais d'intérêts s'appliquent aux montants exigibles en totalité qui sont en souffrance à compter du premier jour de la période de facturation survenant après la date à laquelle ces montants deviennent en souffrance jusqu'à la date à laquelle nous recevons **le paiement INTÉGRAL** du solde en question. Aucun intérêt n'est facturé sur les frais ou les intérêts (à l'exception des frais annuels d'adhésion).

Au cours d'une période de facturation, les intérêts sont calculés chaque jour sur le solde de clôture quotidien des opérations sur lesquels 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).

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. Les taux d'intérêt applicables à une période de facturation figureront sur votre relevé.

Exemples :

Dans tous les cas, nous supposons que votre limite pour l'option de paiement souple est de 10 000 $, que vous n'êtes pas un résident du Québec et que le solde de votre compte était de 0 $ au début de la période de facturation de mars. Nous supposons également que chaque période de facturation correspond à un mois civil.

Exemple 1 : Le 2 mars, vous portez 8 000 $ d'achats à votre compte. Votre premier relevé est émis le 31 mars et est exigible le 21 avril. Si nous recevons 8 000 $ au plus tard le 21 avril, aucun intérêt ne s'appliquera. Si nous recevons 8 000 $ au plus tard le 27 avril, le délai de grâce sera écoulé et des intérêts s'appliqueront du 2 mars au 27 avril sur le solde total de 8 000 $. Si nous recevons 8 000 $ le 3 mai, le délai de grâce sera écoulé et des intérêts s'appliqueront du 2 mars au 3 mai sur le solde total de 8 000 $.

Exemple 2 : Le 2 mars, vous portez 12 000 $ d'achats à votre compte. Votre premier relevé est émis le 31 mars et est exigible le 21 avril. Si nous recevons 12 000 $ au plus tard le 21 avril, aucun intérêt ne s'appliquera. Si nous recevons 12 000 $ au plus tard le 27 avril, le délai de grâce pour le solde de l'option de paiement souple (10 000 $) sera écoulé et des intérêts s'appliqueront sur ce solde du 2 mars au 27 avril. Aucun intérêt ne s'appliquera sur le solde exigible en totalité de 2 000 $, car il n'est pas encore considéré comme étant en souffrance. Si nous recevons 12 000 $ le 3 mai, le délai de grâce sera écoulé et le montant sera considéré comme étant en souffrance. Des intérêts s'appliqueront du 2 mars au 3 mai sur le solde de l'option de paiement souple (10 000 $) au taux d'intérêt en vigueur pour les soldes de l'option de paiement souple. Des intérêts s'appliqueront du 1er mai au 3 mai sur le solde exigible en totalité (2 000 $) au taux d'intérêt en vigueur pour les soldes exigibles en totalité qui sont en souffrance. Aucun intérêt ne s'appliquera sur le solde exigible en totalité avant le 1er mai.

AUCUNE LIMITE DE DÉPENSES PRÉÉTABLIE

Votre compte ne comporte pas de limite d'achat préétablie, à moins que nous vous informions du contraire. L'absence de limite de dépenses préétablie ne signifie pas que vous bénéficiez d'un pouvoir d'achat illimité. Chaque achat est autorisé en fonction du total du solde impayé, de votre dossier de crédit en ce qui a trait à tous vos comptes auprès de nous et d'autres institutions financières, de vos ressources personnelles et revenu portés à notre connaissance. Une preuve de ressources financières et une

garantie peuvent être exigées. Nous nous réservons le droit de refuser une opération (y compris les opérations en dessous de la limite pour l'option de paiement souple) pour quelque raison que ce soit.

Bien qu'aucune limite de dépenses préétablie ne s'applique à votre compte, la limite pour l'option de paiement souple s'applique. Celle-ci représente la partie maximum de votre solde que vous pouvez payer progressivement, si vous le souhaitez. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la section « Option de paiement souple » de la présente convention.

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 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 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 êtes responsable 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 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
- des 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 convenez que les modalités 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

Votre compte peut présenter des soldes dans des catégories d'opérations qui sont assujetties à des taux d'intérêt différents ou qui ne sont pas assujetties à des intérêts. Par exemple, les soldes exigibles en totalité pourraient être assujettis à un taux d'intérêt supérieur à celui qui s'applique aux soldes n'excédant pas la limite de l'option de paiement souple. Nous attribuerons généralement vos paiements, y compris le paiement minimum, aux soldes qui sont exigibles en totalité au cours de cette période de facturation. Nous attribuerons normalement les paiements à votre compte dans l'ordre suivant :

- premièrement, aux intérêts sur toutes les opérations (le cas échéant);
- deuxièmement, aux frais pour paiement refusé;
- troisièmement, aux frais liés aux services que nous avons fournis et qui figurent à titre d'inscription distincte sur un relevé;
- quatrièmement, aux primes d'assurance associées aux services facultatifs offerts par notre entremise;
- cinquièmement, à toutes les taxes que nous facturons et qui figurent à titre d'inscription distincte sur un relevé;
- sixièmement, à tout solde exigible en totalité et à toute avance de fonds figurant sur un relevé;
- septièmement, à tout solde de l'option de paiement souple figurant sur votre relevé;
- finalement, aux opérations qui ne figurent pas encore sur un relevé, mais qui sont inscrites à votre compte.

Si vous versez uniquement le paiement minimum exigible chaque mois, les soldes exigibles en totalité seront toujours payés intégralement.

Si vous payez un montant supérieur au montant du paiement minimum, mais inférieur au nouveau solde, le montant du paiement minimum (y

compris les soldes exigibles en totalité) sera habituellement payé en premier. Les six premières catégories de solde seront normalement prises en compte dans votre paiement minimum. La septième catégorie de solde sera toujours prise en compte dans le solde de l'option de paiement souple, à l'exception des petits montants attribués à votre paiement minimum conformément à la section intitulée « Paiement minimum » (plus précisément, 10 $ pour les titulaires en dehors du Québec et le pourcentage du solde applicable pour les titulaires du Québec). La dernière catégorie de solde comprend des soldes qui ne sont pas encore exigibles et qui seraient seulement payés une fois que tous les soldes exigibles au cours de la période de facturation donnée auront été payés en totalité.

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.

PROGRAMME DE DÉPENSES DES TITULAIRES DE CARTES SUPPLÉMENTAIRES

Le programme facultatif de dépenses des titulaires de Cartes supplémentaires (le « programme ») vous aide à contrôler et à gérer les dépenses de vos titulaires d'une Carte supplémentaire pendant chaque période de facturation. En vous inscrivant à ce programme, vous (le titulaire de la Carte principale) convenez des modalités énumérées ci-dessous.

Vous pouvez fixer le montant de dépenses maximal qu'un titulaire de Carte supplémentaire pourra porter à sa Carte au cours de chaque période de facturation. Les paiements ou les crédits effectués par le titulaire de la Carte supplémentaire ou au nom de celui-ci au cours d'une période de facturation donnée ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses. Le montant de dépenses sera automatiquement réinitialisé au début de chaque période de facturation. Vous êtes responsable d'aviser les titulaires de Cartes supplémentaires du montant de dépenses qui s'applique à leur compte et de leur communiquer la date à laquelle le montant de dépenses sera réinitialisé chaque mois. Vous pouvez accorder un montant de dépenses différent à chaque titulaire de Carte supplémentaire.

Il est possible que certaines opérations portées au compte d'un titulaire de Carte supplémentaire ne soient pas prises en compte dans le montant de dépenses. Ces exceptions sont détaillées ci-dessous. Cela signifie que certaines opérations effectuées par un titulaire de Carte supplémentaire pourraient être approuvées même si ce dernier a atteint le montant de dépenses qui lui est attribué au cours d'une période de facturation donnée. Ainsi, **le programme n'établit et ne garantit pas de limite ou de seuil fixe que le titulaire de la Carte supplémentaire ne pourra pas dépasser.**

Vous êtes responsable de toutes les opérations effectuées par les titulaires de Cartes supplémentaires, y compris de celles qui excèdent le montant de dépenses fixé aux termes de ce programme.

Les titulaires d'une Carte supplémentaire pourraient excéder le montant de dépenses fixé en effectuant avec leur Carte des opérations faisant partie des exceptions suivantes :

- frais (p. ex., cotisations annuelles);
- avances de fonds avec la Carte;
- opérations traitées comme de l'argent comptant, y compris l'achat de mandats
- bancaires et de virements télégraphiques (certaines exceptions peuvent s'appliquer);

- transferts de solde;
- achats de Chèques de Voyage (certaines exceptions peuvent s'appliquer);
- achats de devises (p. ex., achats de dollars américains ou de pesos mexicains auprès de votre banque ou d'un centre d'opérations de change).

Considérons l'exemple suivant : i) le montant de dépenses auparavant fixé pour la Carte supplémentaire est de 1 000 $; et ii) des opérations totalisant 950 $ sont portées à la Carte supplémentaire au cours de la période de facturation.

- Un achat de devises de 100 $ sera approuvé même s'il porte le solde de la Carte à 1 050 $, soit au-delà du montant de dépenses accordé. Cela s'explique par le fait que les achats de devises font partie des exceptions énumérées ci-dessus et ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses. Si, au cours de la même période de facturation, le titulaire de la Carte supplémentaire tente par la suite d'effectuer un achat courant de 75 $ chez un détaillant, cet achat sera refusé puisque le solde de la Carte s'élève déjà à 1 050 $ pour cette période de facturation (950 $ + 100 $ = 1 050 $).
- Toutefois, si le titulaire de la Carte supplémentaire tente de faire un autre achat de devises de 125 $ plus tard dans la journée, cet achat sera approuvé (les achats de devises ne sont pas pris en compte dans le montant de dépenses), et le solde de la Carte supplémentaire augmentera à 1 175 $ pour cette période de facturation (950 $ + 100 $ + 125 $ = 1 175 $).

Les opérations faisant partie des exceptions énumérées ci-dessous sont assujetties au montant de dépenses (et prises en compte dans celui-ci) uniquement lorsqu'elles sont inscrites au compte. Or, si ces opérations venaient à porter le solde de la Carte supplémentaire au-delà du montant de dépenses au cours d'une période de facturation donnée, elles i) ne seront pas refusées pour cette raison uniquement et ii) pourraient porter le solde de la Carte au-delà du montant de dépenses établi :

- opérations reçues ou traitées en retard, comme les relevés d'opérations soumis manuellement (sur papier) et les présentations électroniques d'opérations différées (en cas de problèmes de connexion, comme lors d'achats en vol);
- opérations effectuées auprès des marchands avec qui nous avons conclu une entente qui pourrait avoir une influence sur notre capacité à reconnaître l'opération comme étant admissible au programme. La plupart de ces opérations consistent en de petits paiements sans contact ou de petites opérations avec Carte à puce et NIP.

Considérons l'exemple suivant : i) le montant de dépenses auparavant fixé pour la Carte supplémentaire est de 1 000 $; et ii) des opérations totalisant 850 $ sont portées à la Carte supplémentaire au cours de la période de facturation.

- Une opération de 75 $ effectuée le mois dernier, mais seulement inscrite au compte au cours de la période de facturation courante, sera approuvée et portera le solde de la Carte à 925 $ pour cette période de facturation (850 $ + 75 $ = 925 $).

- Si, au cours de la même période de facturation, le titulaire de la Carte supplémentaire tente par la suite d'effectuer un achat de 100 $ chez un détaillant, cet achat sera refusé, sinon le solde de la Carte excèderait le montant de dépenses de 1 000 $ (850 $ + 75 $ + 100 $ = 1 025 $).
- Toutefois, si l'opération de 75 $ du mois dernier s'inscrit au compte après que le titulaire effectue l'achat de 100 $ chez le détaillant, les deux opérations seront approuvées, et le solde de la Carte passera à 1 025 $ pour cette période de facturation (850 $ + 100 $ + 75 $ = 1 025 $).

La différence entre le deuxième et le troisième exemple ci-dessus réside dans le fait que l'achat au détail de 100 $ ne sera approuvé que si son ajout aux dépenses totales effectuées pendant la période de facturation n'entraîne aucun dépassement du montant de dépenses établi. Par contre, l'opération retardée de 75 $ pourrait être approuvée même si elle porte le solde de la Carte au-delà du montant de dépenses fixé.

Le montant de dépenses que vous accordez à un titulaire de Carte supplémentaire donné lors de votre inscription au programme s'applique à toutes les opérations effectuées par ce titulaire à compter de la date où le montant est configuré dans nos systèmes. Cela signifie que si vous inscrivez un titulaire de Carte supplémentaire à ce programme, les opérations qu'il aura effectuées avant cette date **ne seront pas prises en compte** dans le montant de dépenses fixé pour la période de facturation courante. Par exemple, si un titulaire de Carte supplémentaire a déjà effectué des opérations totalisant 750 $ avec sa Carte durant la période de facturation courante et que vous fixez un montant de dépenses de 2 000 $ par mois, le solde de 750 $ ne sera pas pris en compte dans le montant de dépenses de 2 000 $. Le titulaire de la Carte supplémentaire pourra donc effectuer des opérations pouvant totaliser jusqu'à 2 750 $ au cours de cette première période de facturation, puis 2 000 $ par période de facturation subséquente.

Vous pouvez modifier le montant de dépenses que vous avez fixé en tout temps. Si vous augmentez un montant de dépenses, le pouvoir d'achat du titulaire de la Carte supplémentaire augmentera dès que nous aurons traité le changement. Contrairement à ce qui se passe lors du premier mois d'inscription d'un titulaire de Carte supplémentaire au programme, les opérations effectuées par ce titulaire avant cette date **seront prises en compte** dans le montant de dépenses fixé pour la période de facturation courante. Par exemple, si un montant de dépenses de 1 000 $ est attribué à un titulaire de Carte supplémentaire, que celui-ci a déjà effectué des opérations totalisant 750 $ avec sa Carte durant la période de facturation courante et que vous augmentez le montant de dépenses accordé à ce titulaire à 2 000 $ par mois, le solde de 750 $ sera pris en compte dans le montant de dépenses de 2 000 $. Le titulaire de la Carte supplémentaire pourra donc seulement effectuer des opérations totalisant 1 250 $ jusqu'à la fin de la période de facturation courante, puis 2 000 $ par période de facturation subséquente.

Si vous désirez réduire un montant de dépenses actuel à un montant inférieur au solde de la Carte supplémentaire au cours de la période de facturation courante, le titulaire de la Carte supplémentaire ne pourra plus effectuer d'opérations avec sa Carte jusqu'à la période de facturation suivante.

Comme c'est le cas pour tous les montants de dépenses, les exceptions mentionnées auparavant s'appliquent dans le cas des exemples présentés

aux paragraphes ci-dessus.

Votre inscription à ce programme ne garantit pas que le ou les titulaires de Cartes supplémentaires pourront effectuer des opérations jusqu'à concurrence du montant fixé lors de votre inscription. Toutes les opérations sont approuvées conformément à nos processus commerciaux et à nos contrôles des risques habituels.

Si vous nous avisez que vous ne souhaitez plus gérer les dépenses d'un ou de plusieurs titulaires de Cartes supplémentaires en vertu de ce programme, les titulaires en question pourront porter des frais à leur Carte sans restriction conformément à nos processus commerciaux et à nos contrôles des risques habituels.

Vous êtes également responsable d'aviser les titulaires de Cartes supplémentaires du montant de dépenses que vous avez fixé et de tout changement apporté aux termes du programme. Vous convenez que nous pourrions aussi confirmer le montant de dépenses fixé aux titulaires de Cartes supplémentaires qui communiquent avec nous.

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 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 ou de ne pas approuver une avance de fonds 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 convenez d'être responsable 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.

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 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 collectons, 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 afin de nous assurer de leur exactitude.

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. La Banque Amex du Canada, les Services voyages American Express et les sociétés membres de leur groupe échangent des renseignements sur leurs clients mutuels en vue de fournir des services de conciergerie et des services voyages personnalisés, proactifs et coordonnés.

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.

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 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 et le titulaire d'une Carte supplémentaire 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 et le titulaire d'une Carte supplémentaire consentez également à ce que nous fournissions des renseignements aux autorités.

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, l'option de paiement souple, alertes au sujet de l'option de paiement souple, le paiement minimum, 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 étrangères, 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. S'il y a lieu, nous vous fournirons un préavis d'au moins 30 jours ou les modifications n'entreront pas en vigueur dans les 30 jours suivants, à moins qu'une période plus courte ne soit permise en vertu de la loi applicable.

Si vous êtes résident du Québec, vous pouvez résilier votre compte sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation en nous faisant parvenir un avis au plus tard 30 jours après que tout changement entre en vigueur. Vous serez tout de même tenu de payer tous les montants exigibles à l'égard de votre compte.

L'utilisation continue de votre compte est réputée être 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 y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si tel était le cas ou notre intention, vous et le titulaire

d'une Carte supplémentaire 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 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 serez quand même responsable de toutes les opérations portées à votre compte.

DÉFAUT

Nous pouvons traiter votre compte comme étant en défaut à tout moment si vous omettez de respecter les obligations que vous impose la présente convention, comme celle d'effectuer un paiement à la date d'exigibilité 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 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 tout paiement minimum déjà facturé et de toute partie de paiements refusés dans le paiement minimum figurant sur un relevé ne constituera pas une renonciation de notre part à tout défaut de paiement.

En cas de défaut, vous serez également responsable 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 immédiatement suspendre la présente convention ou y mettre fin ou annuler une partie ou la totalité des Cartes, ou encore réduire votre limite pour l'option de paiement souple, si vous êtes en défaut. Si nous mettons fin à la présente convention, vous devez nous régler immédiatement tous les montants exigibles, y compris les opérations non facturées qui peuvent ne pas figurer sur votre dernier relevé ou, à notre discrétion, continuer de payer le paiement minimum. Vos obligations 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 demeurerez responsable 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, demande que nous pouvons accepter.

Le présent paragraphe s'applique aux résidents 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 votre compte. 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 (sauf disposition contraire ci-après).

Nous pouvons vous donner le choix de recevoir les communications par voie électronique plutôt que par la poste. 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/fr) 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. Les relevés et autres renseignements sur le site d'American Express seront affichés pendant au moins 60 jours. Vous 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 transmettions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Cependant, il vous appartient de décider si vous désirez demander un produit ou un service que nous offrons par voie électronique ou consulter par voie électronique les renseignements de nature juridique correspondants. Vous pouvez revenir aux relevés papier et demander que d'autres renseignements vous soient envoyés par la poste en modifiant vos préférences dans les Services en ligne sur le site d'American Express, en appelant le numéro au dos de votre Carte ou en utilisant une autre méthode que nous autorisons.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues 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 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 votre adresse postale ou électronique et votre numéro de téléphone), ainsi que de tout changement des coordonnées de tout titulaire d'une Carte supplémentaire. Nous pouvons modifier votre compte sans préavis selon votre lieu de résidence, comme il est précisé dans la présente convention. Par exemple, votre paiement minimum dépend de votre 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 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 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 êtes automatiquement réputé 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 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 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 *comprend*, *comme* et *par exemple* signifient *notamment*, *comme, mais sans s'y limiter* et *par exemple, mais sans s'y limiter*, respectivement.

TAXES, DROITS ET CONTRÔLE DES CHANGES

Vous devez payer 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.

LIMITATION DE NOTRE RESPONSABILITÉ

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

- du défaut par un marchand d'accepter la Carte ou 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 ou le titulaire d'une Carte supplémentaire 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.

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 la location 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 location 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 :	Site Web : 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 MATIÉRE FINANCIÉRE 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.

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 :	Site Web : 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 DISTINCTES DU PROGRAMME POINTS-PRIVILÈGES[MD]

Le programme Points-privilèges est assujetti à ses propres modalités (modalités du programme Points-privilèges). Les modalités du programme Points-privilèges sont séparées et distinctes de celles de votre convention du titulaire, et s'ajoutent à celles-ci.

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. Le NAS est toutefois exigé par l'Agence du revenu du Canada (*ARC*) pour ce qui est des dépôts et des produits générateurs de revenus aux fins des déclarations de revenus. 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, on entend les relevés électroniques, le 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 continues 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 à l'avance 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 30 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'autovérifications 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 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 (information sur le compte, Cartes perdues ou volées ou renseignements généraux) :

Numéros de téléphone

Carte American Express et Carte Or avec primes American Express

Partout au Canada et aux États-Unis
1 800 668-2639
1 866 549-6426 (ATS)

À l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)
905 474-9380

La Carte de Platine

Partout au Canada et aux États-Unis
1 800 263-1616
1 866 549-6426 (ATS)

À l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)
905 474-8400

Adresse

BANQUE AMEX DU CANADA
C. P. 3204, SUCC. 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.

17407 (09/23) 50413299