



# AMERICAN EXPRESS

## Guide de référence du marchand

### Canada

Avril 2021

DON'T *do business* WITHOUT IT™





# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>1</b>
1.1	À propos d'American Express	2
1.2	À propos du présent guide de référence	2
1.3	Structure du guide de référence	2
1.4	Calendrier de parution	2
1.5	Marche à suivre pour l'acceptation de la Carte American Express	2
<b>2</b>	<b>Partenariat avec American Express</b>	<b>3</b>
2.1	Introduction	4
2.2	Le numéro de marchand American Express	4
2.3	Renseignements sur le marchand	4
2.4	Recours aux services de tiers	4
2.5	Respect des Spécifications techniques	5
2.6	Contrôle de la qualité des appels	5
2.7	Usage autorisé des informations concernant les marchands	5
<b>3</b>	<b>Acceptation de la Carte</b>	<b>6</b>
3.1	Acceptation de la Carte	7
3.2	Traitement de la marque American Express	7
3.3	Utilisations interdites de la Carte	8
3.4	Traitement des renseignements sur les titulaires de la Carte American Express	9
<b>4</b>	<b>Traitement des opérations</b>	<b>10</b>
4.1	Les nombreux types d'opérations	11
4.2	Traitement d'une opération	11
4.3	Effectuer une opération au point de vente	11
4.4	Traitement des opérations effectuées en personne	12
4.5	Terminaux libre-service	12
4.6	Traitement d'une opération sans présentation de la Carte	12
4.7	Traitement d'un crédit	13
4.8	Politiques de retour et d'annulation	13
4.9	Opérations portées à une Carte affaires achats	13
4.10	Opérations de paiement anticipé	13

4.11	Opérations pour achats regroupés .....	14
4.12	Opérations fractionnées.....	14
4.13	Opérations à facturation récurrente .....	14
4.14	Traitement des Cartes prépayées .....	14
4.15	Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux .....	14
4.16	Dommmages matériels aux lieux d'hébergement et autres locations .....	15
<b>5</b>	<b>Autorisation .....</b>	<b>16</b>
5.1	Introduction .....	17
5.2	Traitement d'une opération .....	17
5.3	Raison d'être de l'autorisation .....	17
5.4	Traitement des autorisations .....	18
5.5	Réponses possibles à une demande d'autorisation.....	18
5.6	Obtention d'une autorisation électronique .....	18
5.7	Demande d'autorisation verbale .....	19
5.8	Numéro d'identification de la Carte (NIC) .....	19
5.9	Annulation de l'autorisation .....	19
5.10	Expiration de l'autorisation .....	19
5.11	Maximum permis sans autorisation .....	19
<b>6</b>	<b>Présentation .....</b>	<b>20</b>
6.1	Introduction .....	21
6.2	Traitement d'une opération .....	21
6.3	Raison d'être de la présentation.....	21
6.4	Processus de présentation .....	22
6.5	Exigences de présentation – opérations électroniques .....	22
6.6	Exigences de présentation – opérations papier .....	22
6.7	Méthode de présentation.....	22
<b>7</b>	<b>Règlement .....</b>	<b>23</b>
7.1	Traitement d'une opération .....	24
7.2	Montant du règlement .....	24
7.3	Escompte et taux d'escompte .....	24
7.4	Mode de paiement.....	24
7.5	Délai de paiement .....	25
7.6	Options de paiement.....	25
7.7	Options de rapprochement .....	25
7.8	Erreurs ou omissions de paiement .....	25

<b>8</b>	<b>Protection des renseignements des titulaires</b>	<b>26</b>
8.1	Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données	27
8.2	Incident touchant les données du titulaire de la Carte	27
8.3	Normes de protection des renseignements sur les titulaires	27
8.4	Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données	28
8.5	Obligations en matière d'indemnisation en cas d'incident touchant les données	28
8.6	Validation périodique des systèmes du marchand	28
<b>9</b>	<b>Prévention de la fraude</b>	<b>29</b>
9.1	Introduction	30
9.2	Traitement d'une opération	30
9.3	Stratégies de prévention de la fraude	31
9.4	Lignes directrices relatives à l'acceptation de la Carte	31
9.5	Caractéristiques de sécurité de la Carte	31
9.6	Repérage des opérations douteuses	31
9.7	Outils de réduction de la fraude	32
9.8	Services de vérification	32
9.9	American Express SafeKey	32
<b>10</b>	<b>Évaluation du risque</b>	<b>33</b>
10.1	Introduction	34
10.2	Marchands interdits et restreints	34
10.3	Surveillance	34
<b>11</b>	<b>Demandes de renseignements et rétrofacturations</b>	<b>35</b>
11.1	Introduction	36
11.2	Traitement d'une opération	36
11.3	Processus en cas d'opération contestée	36
11.4	Motifs de contestation d'une opération par un titulaire de la Carte	37
11.5	Délai de réponse	37
11.6	Pièces justificatives de base	37
11.7	Preuve probante	37
11.8	Nouvelle contestation d'un titulaire	37
11.9	Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations	37
11.10	Mode d'application d'une rétrofacturation	38
11.11	Programmes de rétrofacturation	38
11.12	Annulation d'une rétrofacturation	38
11.13	Nouvelle soumission de l'opération contestée	38
11.14	Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations	38

11.15 Moyens proposés pour répondre.....38

12 Frais exigés aux marchands ..... 39

12.1 Introduction .....40

12.2 Types de frais .....40

12.2.1 Frais pour l'acceptation de la Carte..... 40

12.2.2 Frais d'autorisation .....41

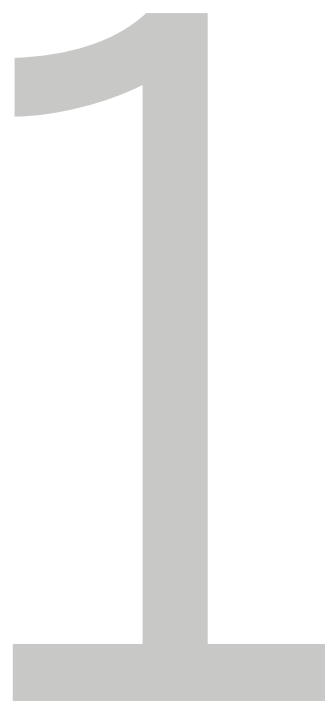
12.2.3 Frais pour la présentation et le règlement des opérations.....41

12.2.4 Frais liés à la sécurité des données ..... 42

Glossaire ..... 44

# Introduction

- 1.1 À propos d'American Express
- 1.2 À propos du présent guide de référence
- 1.3 Structure du guide de référence
- 1.4 Calendrier de parution
- 1.5 Marche à suivre pour l'acceptation de la Carte American Express



## 1.1 À propos d'American Express



American Express a été fondée il y a plus de 150 ans et a fait face à d'extraordinaires changements au fil du temps. Toutefois, une caractéristique est demeurée constante : notre engagement envers les valeurs de base de nos fondateurs. Dans les quelque 130 pays où elle exerce ses activités, American Express respecte un ensemble de valeurs inébranlables axées sur la confiance, l'intégrité et la proposition de produits et de services de qualité à nos précieux clients.

American Express au Canada exploite en tant qu'Amex Bank of Canada et Amex Canada Inc. Les deux entreprises sont des filiales détenues exclusivement par American Express Travel Related Services Company Inc., la division d'exploitation la plus importante d'American Express.

Marque réputée et chef de file de renommée internationale, American Express prend son engagement envers les marchands très sérieusement. Le présent guide est conçu pour fournir des renseignements sur American Express et expliquer comment l'acceptation de la Carte American Express® peut être avantageuse pour un marchand.

## 1.2 À propos du présent guide de référence

Nous sommes heureux de vous fournir le présent *Guide de référence American Express pour les marchands du Canada*. Le présent guide décrit les lignes directrices et procédures standard d'American Express relatives à l'acceptation de la Carte au Canada.

Il s'agit d'un examen général des renseignements distribués aux marchands dans le cadre de leur convention régissant l'acceptation de la Carte. Il ne modifie pas les modalités de la convention d'acceptation de la Carte du marchand et se conforme aux exigences réglementaires canadiennes qui s'appliquent à l'acceptation de la Carte. Certains marchands peuvent avoir des modalités différentes, additionnelles ou formatées différemment. En cas de conflit entre la convention et les lois applicables, les exigences de la loi ont préséance.

## 1.3 Structure du guide de référence

Le Guide de référence American Express pour les marchands est structuré en fonction du cycle de traitement de l'opération, qui débute par l'acceptation de la Carte et qui se termine par le règlement, et qui inclut l'autorisation, la présentation de l'opération et le traitement des opérations contestées et des débits compensatoires.

## 1.4 Calendrier de parution

Le Guide de référence American Express pour les marchands change périodiquement. Nous nous réservons le droit d'y apporter des changements en tout temps et il se pourrait donc que son contenu ne soit pas exact et à jour en tout temps ou à tous les égards.

## 1.5 Marche à suivre pour l'acceptation de la Carte American Express

Si vous voulez accepter la Carte American Express, veuillez composer le 1 800 565-8588 ou allez au [www.americanexpress.ca/merchant](http://www.americanexpress.ca/merchant).



# Partenariat avec American Express

- 2.1 Introduction
- 2.2 Le numéro de marchand American Express
- 2.3 Renseignements sur le marchand
- 2.4 Recours aux services de tiers
- 2.5 Respect des Spécifications techniques
- 2.6 Contrôle de la qualité des appels
- 2.7 Usage autorisé des informations concernant les marchands



## 2.1 Introduction

American Express se considère privilégiée de faire affaire avec des marchands et veut que le processus d'acceptation de nos Cartes soit le plus simple possible. Le présent chapitre énonce certaines directives générales ayant trait aux échanges commerciaux avec American Express.

## 2.2 Le numéro de marchand American Express

Les numéros de marchand American Express sont fournis aux marchands peu après la conclusion du processus de demande d'acceptation de la Carte.

Les marchands doivent utiliser leur numéro de marchand pour identifier leur entreprise lorsqu'ils communiquent avec nous. Le marchand est responsable de la protection de son numéro de marchand.

Les marchands doivent avoir des numéros de marchand différents assignés respectivement pour les opérations avec ou sans présentation de la Carte.

## 2.3 Renseignements sur le marchand

La communication fluide est un élément vital de notre capacité à fournir un service de qualité supérieure à nos marchands. Les marchands doivent aviser American Express de tout changement apporté à leurs renseignements (p. ex : changement des modes d'exploitation, changements apportés aux renseignements bancaires ou à la propriété, ou mise à jour de l'adresse).

De plus, nous exigeons que le marchand nous fournisse des renseignements exacts permettant d'identifier chaque personne ou entité qui présente une demande d'acceptation de la Carte et d'ouverture de compte d'établissement. Nous traitons vos renseignements personnels conformément à notre Code de protection des renseignements personnels.

## 2.4 Recours aux services de tiers

Certains marchands choisissent de faire directement affaire avec American Express pour toutes les étapes du processus de l'opération, alors que d'autres font appel, pour certains services, à différents tiers, dont les suivants : Voici quelques exemples de tiers :

- fournisseurs de services ou sociétés de traitement;
- fournisseurs de terminaux;
- fournisseurs; et
- les tiers visés et autres agents mandatés à faire affaire au nom du marchand.

Le marchand peut retenir, à ses frais, les services de tels tiers; toutefois, il demeure responsable de toutes ses obligations, notamment financières (y compris celles en matière de confidentialité et de respect des spécifications techniques), de tous les services et de toutes les tâches que ces tiers accomplissent aux termes de la convention pour les marchands, ce qui comprend le respect des exigences techniques s'appliquant à l'autorisation et à la présentation des opérations à American Express, comme si le marchand s'acquittait lui-même de ces obligations, de ces services et de ces tâches. Les marchands doivent nous informer s'ils prévoient demander à ces tiers de faire affaire directement avec nous.

## 2.5 Respect des Spécifications techniques

Chaque jour, un grand nombre d'opérations passent par le réseau d'American Express et y sont traitées. Les marchands, les sociétés de traitement, les fournisseurs de terminaux et les autres tiers doivent se conformer aux Spécifications techniques pour se connecter au réseau et y effectuer des opérations.

Le marchand doit s'assurer de respecter nos spécifications techniques et voir à ce que tout tiers qu'il mandate pour le traitement des opérations avec nous les respecte. Des données valides et exactes doivent être fournies pour tous les éléments de données conformément aux Spécifications techniques. Le non-respect de ces spécifications peut avoir une incidence sur la capacité du marchand à traiter des opérations et peut donner lieu à des frais de non-conformité (consultez la [Sous-section 12.2.3, « Frais pour la présentation et le règlement des opérations »](#)).

Les renseignements concernant les exigences relatives à vos terminaux de point de vente sont accessibles au [www.americanexpress.com/merchantspecs](http://www.americanexpress.com/merchantspecs), à l'onglet « Technical Mandates ».

## 2.6 Contrôle de la qualité des appels

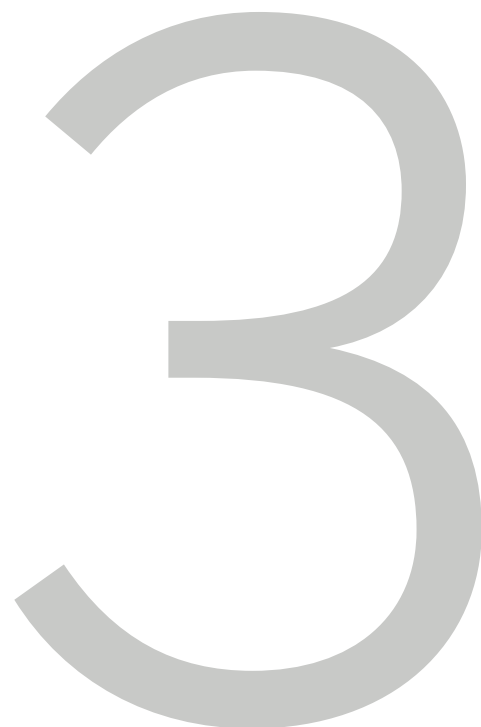
Nous surveillerons ou consignerons les appels téléphoniques (ou les deux) et les analyserons avec les marchands afin d'améliorer nos services, de prévenir la fraude ou à toute autre fin professionnelle.

## 2.7 Usage autorisé des informations concernant les marchands

Dans le cadre de l'acceptation de la Carte par les marchands, nous pouvons inscrire votre nom, votre adresse (y compris les adresses URL et les adresses de vos sites Web), les numéros de téléphone du service à la clientèle et (ou) la classification des secteurs d'activité dans la liste des marchands qui acceptent la Carte en fonction des renseignements que vous nous avez fournis ou qui sont connus du public en général de quelque autre façon.

# Acceptation de la Carte

- 3.1 Acceptation de la Carte
- 3.2 Traitement de la marque American Express
- 3.3 Utilisations interdites de la Carte
- 3.4 Traitement des renseignements sur les titulaires de la Carte American Express



## 3.1 Acceptation de la Carte

Les marchands doivent accepter la Carte pour le paiement de biens et de services (excluant les biens et services interdits décrits à la [Section 3.3, « Utilisations interdites de la Carte »](#)) qui sont vendus, ou pour des dons de charité (le cas échéant) qui sont faits, à tous les établissements, à moins que cela ne soit expressément permis par les lois applicables.

Les marchands et leurs établissements sont solidairement responsables des obligations de ces derniers aux termes de la présente convention.

American Express entretient une relation durable avec le Japan Credit Bureau (JCB), un des plus importants émetteurs de cartes dans le monde, pour lequel nous agissons à titre de marchand acquéreur au Canada. De façon générale, nous acceptons les cartes JCB au même titre que les Cartes American Express et nous leur appliquons le même taux d'escompte. La définition de Carte ou Carte American Express englobe les cartes JCB, et les références à nos marques incluent les marques du Japan Credit Bureau. Les marchands canadiens peuvent accepter les Cartes American Express et les cartes JCB avec le même numéro de marchand et le même terminal.

Nous pouvons divulguer des renseignements sur les opérations portées à des cartes JCB au Japan Credit Bureau et aux sociétés membres de son groupe aux fins de traitement des opérations et, selon le cas, pour mettre en œuvre l'acceptation des cartes JCB sur le réseau.

Du matériel d'identification visuelle d'American Express et du Japan Credit Bureau est offert gratuitement aux marchands canadiens. Pour obtenir de plus amples renseignements, rendez-vous au [www.americanexpress.ca/affichage](http://www.americanexpress.ca/affichage).

## 3.2 Traitement de la marque American Express

American Express a établi une marque synonyme de confiance, d'intégrité, de sécurité, de qualité et de service à la clientèle. Nous travaillons avec diligence pour maintenir notre réputation et empêcher les marchand de s'engager dans des activités qui nuisent à nos activités commerciales ou à la marque.

À moins que cela ne soit expressément permis dans la convention ou par les codes de conduite des différents secteurs auxquels nous adhérons, le marchand ne doit pas faire ce qui suit :

- préciser ou laisser entendre, directement ou indirectement, qu'il préfère un autre mode de paiement à notre Carte;
- essayer de dissuader les titulaires d'utiliser leur Carte;
- critiquer la Carte, nos services ou nos programmes ou encore les décrire faussement;
- essayer d'inciter ou d'inviter les titulaires à utiliser un autre produit de paiement ou un autre mode de paiement (p. ex., paiement par chèque);
- imposer des restrictions ou des conditions, des contreparties ou des frais qui ne sont pas imposés pour les autres modes de paiement (autres que les virements électroniques de fonds, l'argent comptant et les chèques) quand la Carte est acceptée;
- suggérer ou demander aux titulaires de la Carte de renoncer à leur droit de contester une opération;
- entreprendre toute action qui pourrait nuire à nos activités ou à notre marque (ou aux deux);
- faire la promotion d'un autre produit de paiement (sauf la carte de marque privée du marchand, qui ne peut être utilisée qu'à ses établissements) plus activement qu'il ne le fait pour notre Carte; ou
- convertir la devise de l'opération de vente initiale dans une autre devise quand il demande une autorisation ou présente des opérations (ou les deux).

Nous reconnaissons expressément que le marchand peut offrir aux acheteurs potentiels une réduction sur le prix courant affiché de ses produits et services payés au moyen d'autres modes de paiement par exemple en argent comptant ou au moyen d'un virement électronique de fonds, d'un chèque ou d'une carte de crédit ou de débit d'un autre émetteur, dans la mesure où il fait connaître clairement les modalités de l'offre à tous les acheteurs potentiels au point de vente ou à la caisse.

Lorsqu'il fait connaître les modes de paiement acceptés aux clients ou lorsqu'un client demande les modes de paiement acceptés, le marchand doit signaler qu'il accepte la Carte et afficher nos logos (y compris les demandes de Carte que nous pouvons lui fournir) de la même manière et aussi bien en vue que pour les autres produits de paiement.

Le marchand ne doit pas utiliser nos marques d'une façon qui pourrait ternir l'image de la marque ou y nuire, ni laisser sous-entendre de toute autre manière (sans notre consentement préalable écrit) que nous recommandons ses produits ou services. Le marchand ne doit utiliser nos marques qu'aux fins prévues dans la convention et doit cesser de les utiliser à la résiliation de la convention.

### 3.3 Utilisations interdites de la Carte

Les marchands ne doivent pas accepter la Carte pour ce qui suit :

- contenu numérique pour adultes vendu au moyen d'une opération Internet avec livraison électronique;
- montants ne constituant pas une vente de biens ou de services de bonne foi (ou, le cas échéant, de montants ne constituant pas un don de charité de bonne foi) faite à l'établissement du marchand;
- montants ne constituant pas une vente directe et de bonne foi, effectuée entre le titulaire de la Carte et l'établissement du marchand dans le cadre normal de ses activités;
- argent liquide ou son équivalent; par exemple, les achats de lingots ou de barres d'or, d'argent, de platine ou de palladium (les pièces de monnaie à collectionner et les bijoux ne sont pas interdits), ou de monnaie virtuelle qui peut être échangée contre de la monnaie réelle (l'argent obtenu dans le cadre des programmes de fidélisation n'est pas interdit);
- opérations que le titulaire n'a pas expressément autorisées;
- coûts ou frais au-delà du prix normal, avant taxes, des biens ou des services (avant taxes) fournis que le titulaire n'a pas expressément autorisés;
- dommages, pertes, sanctions ou amendes de toute nature;
- services de jeu du hasard (y compris le jeu en ligne), jetons ou crédits de jeu ou billets de loterie;
- activités illégales ou illicites, opérations commerciales frauduleuses, biens ou services dont la fourniture est interdite par la loi (par exemple, la vente illégale par Internet ou la vente illicite de médicaments sur ordonnance ou de substances réglementées, la vente de biens qui porte atteinte aux droits d'un détenteur de droits en vertu des lois qui s'appliquent à vous, à nous ou au titulaire de la Carte).
- montants en souffrance ou montants pour un chèque retourné, refusé ou frappé d'opposition au paiement;
- ventes conclues par des tiers ou des entités qui exercent des activités dans d'autres secteurs d'activité; ou
- d'autres éléments que nous communiquons au marchand.

Les marchands ne doivent pas utiliser la Carte pour vérifier l'âge d'un client.

### 3.4 Traitement des renseignements sur les titulaires de la Carte American Express

Les renseignements sur les titulaires sont confidentiels et sont la seule propriété de l'émetteur, d'American Express ou de ses sociétés membres.

Sauf indication contraire, vous ne devez divulguer l'information relative au titulaire ou l'utiliser que dans le but de traiter les opérations effectuées dans vos établissements selon les dispositions énoncées dans la convention.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des renseignements sur le titulaire, consultez le [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#).

# Traitement des opérations

- 4.1 Les nombreux types d'opérations
- 4.2 Traitement d'une opération
- 4.3 Effectuer une opération au point de vente
- 4.4 Traitement des opérations effectuées en personne
- 4.5 Terminaux libre-service
- 4.6 Traitement d'une opération sans présentation de la Carte
- 4.7 Traitement d'un crédit
- 4.8 Politiques de retour et d'annulation
- 4.9 Opérations portées à une Carte affaires achats
- 4.10 Opérations de paiement anticipé
- 4.11 Opérations pour achats regroupés
- 4.12 Opérations fractionnées
- 4.13 Opérations à facturation récurrente
- 4.14 Traitement des Cartes prépayées
- 4.15 Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux
- 4.16 Dommages matériels aux lieux d'hébergement et autres locations





## 4.1 Les nombreux types d'opérations

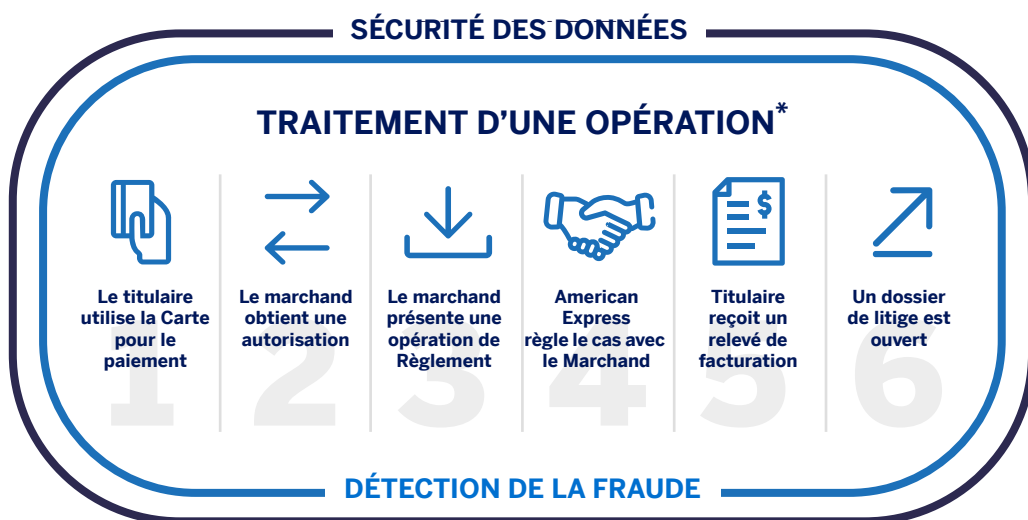
De nos jours, les opérations au point de vente englobent un vaste éventail d'options pour les clients, notamment :

- les opérations en magasin;
- les opérations électroniques ou par Internet;
- les opérations au moyen d'une application;
- les opérations par téléphone ou par la poste; et
- les opérations à un terminal libre-service.

Le présent chapitre aborde le traitement des opérations et décrit la marche à suivre selon les divers types d'opérations.

## 4.2 Traitement d'une opération

Premièrement, pour comprendre le processus d'acceptation de la Carte, il est nécessaire de comprendre le traitement d'une opération d'American Express. Nous y ferons référence à plusieurs reprises tout au long de ce Guide de référence.



\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

## 4.3 Effectuer une opération au point de vente

Toute opération valide commence par un achat effectué au point de vente par le titulaire. Que la Carte physique soit utilisée pour faciliter une opération avec présentation de la Carte ou que le titulaire fournisse ses renseignements par téléphone, par la poste ou par Internet, l'opération ne peut être achevée tant que la Carte n'a pas été présentée et (ou) que les renseignements n'ont pas été fournis par le titulaire.

Afin d'accepter la Carte pour les opérations effectuées aux établissements, au point de vente, le marchand doit généralement énoncer de façon claire et évidente toutes les clauses substantielles de la vente et informer le titulaire à tous les points d'interaction quelle entité propose l'offre de vente de façon à ce que ce dernier puisse distinguer clairement le marchand de tout autre tiers mis en cause lors de l'offre de vente.

Les données sur les opérations qu'un marchand recueille afin de faciliter l'opération doivent être ou avoir été fournies au marchand directement par le titulaire.

## 4.4 Traitement des opérations effectuées en personne

Une opération effectuée en personne est une opération où le titulaire a présenté sa Carte au point de vente, lorsqu'un titulaire présente une Carte au marchand dans un magasin de détail, par exemple

Il existe deux types d'opérations effectuées en personne :

- les opérations électroniques, qui peuvent être effectuées de plusieurs façons selon le type de Carte présentée (Carte dotée de bande magnétique ou Carte à puce); et
- les opérations dont les renseignements sont saisis manuellement.

Les marchands doivent traiter les opérations effectuées en personne et suivre les procédures d'acceptation de la Carte en fonction du type d'opération effectuée en personne et de la Carte présentée. Par exemple, le marchand doit :

- vérifier que la Carte ne semble pas avoir été modifiée ou endommagée;
- saisir les données de la Carte;
- obtenir un code d'autorisation;
- informer le titulaire de saisir le NIP, le cas échéant, ou obtenir sa signature (facultatif) (À l'exception des Cartes prépayées, car il est possible qu'aucun nom n'y soit imprimé),
- comparer la signature sur le bordereau de crédit (quand cela est exigé) à celle sur la Carte;
- comparer le numéro de la Carte et la date d'expiration à ceux imprimés sur le bordereau de crédit;
- vérifier la date d'expiration de la Carte; et confirmer que la Carte a été présentée (pour les opérations saisies manuellement seulement).

Si un marchand choisit d'obtenir une signature sur une carte avec empreinte manuelle, imprimée ou électronique lors d'une opération effectuée en personne, ou si la loi applicable l'exige, vous devez :

- Obtenir la signature et vérifier qu'elle correspond au nom sur la Carte et\*
- comparer la signature (le cas échéant) sur le reçu d'opération à celle sur la Carte.

\* Sauf pour le cas où le nom du titulaire ne figure pas sur le reçu d'opération ou pour les Cartes prépayées au recto desquelles le nom du titulaire ne figure pas.

La liste n'est pas exhaustive et nous pouvons, à notre seule discrétion, modifier les procédures d'acceptation de la Carte.

## 4.5 Terminaux libre-service

Nous accepterons les opérations effectuées aux terminaux libre-service non surveillés ou aux kiosques de paiement.

## 4.6 Traitement d'une opération sans présentation de la Carte

Les commandes postales ou les commandes effectuées par téléphone ou par Internet font augmenter vos occasions d'affaires, mais de telles opérations sans présentation de la Carte ne vous permettent pas d'inspecter la Carte physique.

Pour une opération sans présentation de la Carte, le marchand doit produire un bordereau de crédit et demander au titulaire de la Carte de fournir les renseignements suivants :

- le numéro de Carte ou du jeton d'authentification; et

- la date d'expiration de la Carte ou du jeton d'authentification.

De plus, nous conseillons au marchand de demander :

- le nom tel qu'il figure sur la Carte;
- l'adresse de facturation du titulaire; et
- l'adresse de livraison, si elle diffère de l'adresse de facturation.

Si un marchand accepte les opérations avec présentation de la Carte et les paiements sur Internet, il doit en aviser American Express pour que nous puissions lui assigner un numéro de marchand unique pour les opérations par Internet.

Des frais peuvent être exigés pour les opérations dont les renseignements sont saisis manuellement. Voir le [Sous-section 12.2.2, « Frais d'autorisation »](#).

## 4.7 Traitement d'un crédit

Un crédit peut être accordé quand un marchand rembourse un achat ou un paiement porté à la Carte.

Le marchand doit suivre les étapes suivantes pour accorder un crédit :

- 1 produire un bordereau de crédit;
- 2 comparer les quatre derniers chiffres du numéro de la Carte inscrit sur le bordereau de crédit à ceux qui figurent sur la Carte présentée (le cas échéant);
- 3 faire signer le bordereau de crédit par le titulaire (s'il y a lieu);
- 4 fournir une copie du bordereau de crédit au titulaire.

Si le marchand émet un crédit, nous ne lui rembourserons ni l'escompte ni les autres cotisations ou frais appliqués à l'opération initiale correspondante, à moins qu'il ne soit assujéti aux frais de traitement exigés pour les opérations de crédit, décrits à la [Sous-section 12.2.3, « Frais pour la présentation et le règlement des opérations »](#), auquel cas nous rembourserons l'escompte (mais non les autres cotisations ou frais). Nous déduirons le montant intégral du crédit du paiement que nous vous devons (ou déduirons votre compte, au sens donné ci-dessous), mais si nous sommes dans l'impossibilité de le faire, vous devrez nous rembourser dès que vous recevrez notre facture. L'escompte sur les rétrofacturations ne sera pas remboursé (voir la [Section 11.10, « Mode d'application d'une rétrofacturation »](#)).

## 4.8 Politiques de retour et d'annulation

Les lignes directrices du marchand sur les retours et les annulations doivent être justes et énoncées de façon claire au moment de l'achat avant la fin de l'opération, conformément aux lois applicables.

## 4.9 Opérations portées à une Carte affaires achats

Pour pouvoir participer à notre programme Carte affaires achats (CAA), le cas échéant, le marchand doit saisir des renseignements supplémentaires sur la Carte ou les présenter dans un autre format sur le bordereau de crédit, et envoyer des données de transmission supplémentaires, conformes aux spécifications techniques.

## 4.10 Opérations de paiement anticipé

Les marchands peuvent accepter la Carte pour régler les opérations de paiement anticipé pour certains achats. Une opération de paiement anticipé est une opération pour laquelle le paiement intégral est effectué avant que le marchand n'effectue la livraison des biens et (ou) la prestation des services au titulaire.

## 4.11 Opérations pour achats regroupés

Les marchands que nous classons dans le secteur des opérations par Internet peuvent accepter la Carte pour les opérations pour achats regroupés. Il s'agit d'une opération où de multiples petits achats et (ou) remboursements portés à la Carte sont regroupés en une seule opération.

## 4.12 Opérations fractionnées

Les marchands peuvent accepter la Carte pour les opérations fractionnées. Une opération fractionnée est un achat unique pour lequel le marchand doit créer et présenter deux bordereaux de crédit distincts. Le premier reçu d'opération sert à présenter l'acompte ou un versement initial, et le second sert à présenter le solde de l'achat.

## 4.13 Opérations à facturation récurrente

La facturation récurrente est une option qui permet aux titulaires de porter automatiquement des opérations récurrentes à leur Carte. Les opérations à facturation récurrente s'appliquent à un produit ou à un service que le titulaire accepte de payer périodiquement et automatiquement (p. ex., frais d'adhésion à des centres de conditionnement physique, abonnement à des magazines et primes d'assurance). Si un marchand offre aux titulaires l'option de faire des opérations à facturation récurrente, il doit énoncer de façon claire et précise toutes les clauses substantielles de l'option, y compris la permission de recevoir les renseignements à jour sur le compte-Carte et toutes les politiques d'annulation, obtenir le consentement écrit explicite du titulaire avant la facturation et fournir une confirmation après la première opération à facturation récurrente. Si les clauses substantielles de l'option sont modifiées, le marchand doit en aviser les titulaires et obtenir leur consentement écrit explicite pour les nouvelles clauses.

Les marchands qui offrent au titulaire de la Carte une option d'opérations à facture récurrente accompagnée d'une offre de lancement, doivent également se conformer aux exigences suivantes. Les marchands doivent envoyer au titulaire de la Carte un avis de confirmation par écrit lors de son inscription à l'offre de lancement et lui renvoyer un avis de rappel écrit avant d'appliquer la première opération de facturation récurrente.

## 4.14 Traitement des Cartes prépayées



Les Cartes prépayées peuvent servir à différents usages : cadeaux, voyage, prime, etc. Le logo « boîte bleue » d'American Express figure au recto ou au verso de toutes les Cartes prépayées American Express. L'impression des Cartes prépayées peut être réalisée en relief ou non. La plupart des Cartes prépayées peuvent être utilisées pour faire des achats au magasin ou en ligne.

Les opérations portées aux Cartes prépayées sont valides jusqu'à la date d'expiration inscrite sur la Carte. Lorsqu'on vous présente une Carte prépayée au point de vente, suivez la procédure appropriée d'acceptation de la Carte, comme vous le feriez pour toute autre Carte. L'opération portée à une Carte prépayée ne doit pas dépasser le solde disponible de celle-ci.

## 4.15 Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux

Les Chèques de voyage, les Chèques pour deux et les Chèques-cadeaux American Express sont faciles à accepter, dans la mesure où il s'agit réellement de Chèques de Voyage American Express.

Les entreprises peuvent accepter les paiements effectués avec ces chèques. Le marchand peut déposer les Chèques de voyage, les Chèques pour deux et les Chèques-cadeaux dans son compte bancaire, car ils n'expirent jamais.

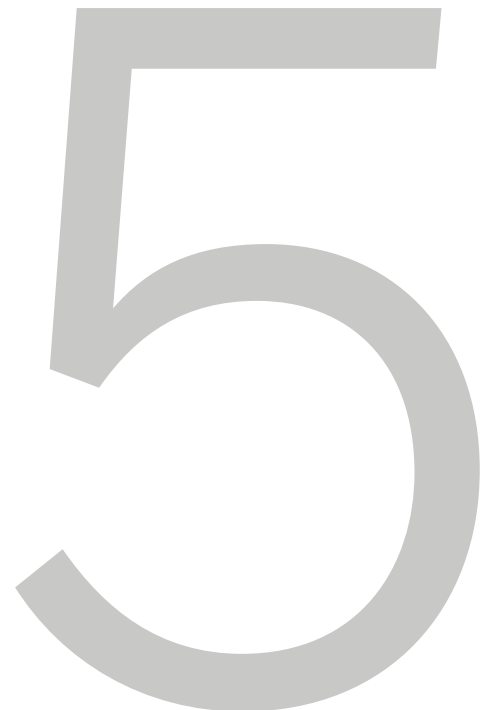
Les Chèques de voyage American Express sont une devise très utilisée et reconnue. En cas de perte ou de vol, ils peuvent être remplacés facilement et rapidement, presque partout dans le monde et habituellement dans les vingt-quatre (24) heures.

## 4.16 Dommages matériels aux lieux d'hébergement et autres locations

Les marchands classés dans le secteur de l'hébergement, des croisières, des terrains de camping, de location d'autocaravanes, de bateaux, d'avions, de bicyclettes, de motocyclettes et d'équipement peuvent accepter la Carte en guise de paiement pour des frais de dommages et (ou) causés par des produits du tabac. Les titulaires de la Carte doivent consentir expressément aux frais, et d'autres conditions s'appliquent également.

# Autorisation

- 5.1 Introduction
- 5.2 Traitement d'une opération
- 5.3 Raison d'être de l'autorisation
- 5.4 Traitement des autorisations
- 5.5 Réponses possibles à une demande d'autorisation
- 5.6 Obtention d'une autorisation électronique
- 5.7 Demande d'autorisation verbale
- 5.8 Numéro d'identification de la Carte (NIC)
- 5.9 Annulation de l'autorisation
- 5.10 Expiration de l'autorisation
- 5.11 Maximum permis sans autorisation



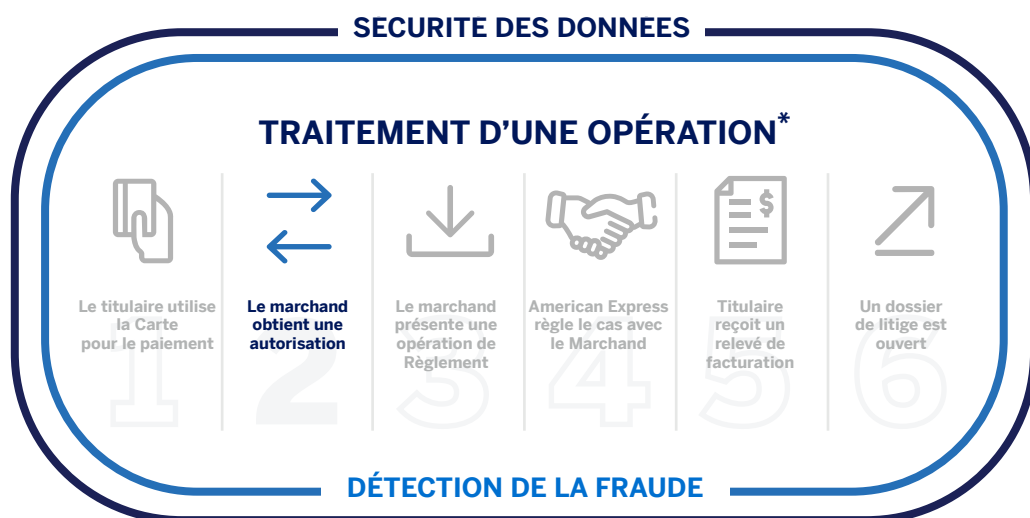
## 5.1 Introduction

Les sociétés du secteur des cartes de paiement consacrent beaucoup de temps et de ressources à la mise au point de systèmes d'autorisation et de modèles décisionnels permettant de limiter les pertes financières.

Toute opération commence et se termine avec le titulaire. Mais entre le moment où celui-ci présente sa Carte pour payer des produits ou services et celui où il les reçoit, une foule de données sont échangées, analysées et traitées. Le processus d'à peine quelques secondes au PdV cache en réalité un mécanisme d'analyse hautement complexe de chaque opération.

## 5.2 Traitement d'une opération

Le marchand doit faire autoriser chacune des opérations. Le processus débute lorsque le marchand nous envoie une demande d'autorisation. Le processus débute lorsqu'un marchand nous envoie une demande d'autorisation. Il recevra ensuite une réponse qui l'aidera, en partie, à décider s'il poursuit ou non l'opération.



\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

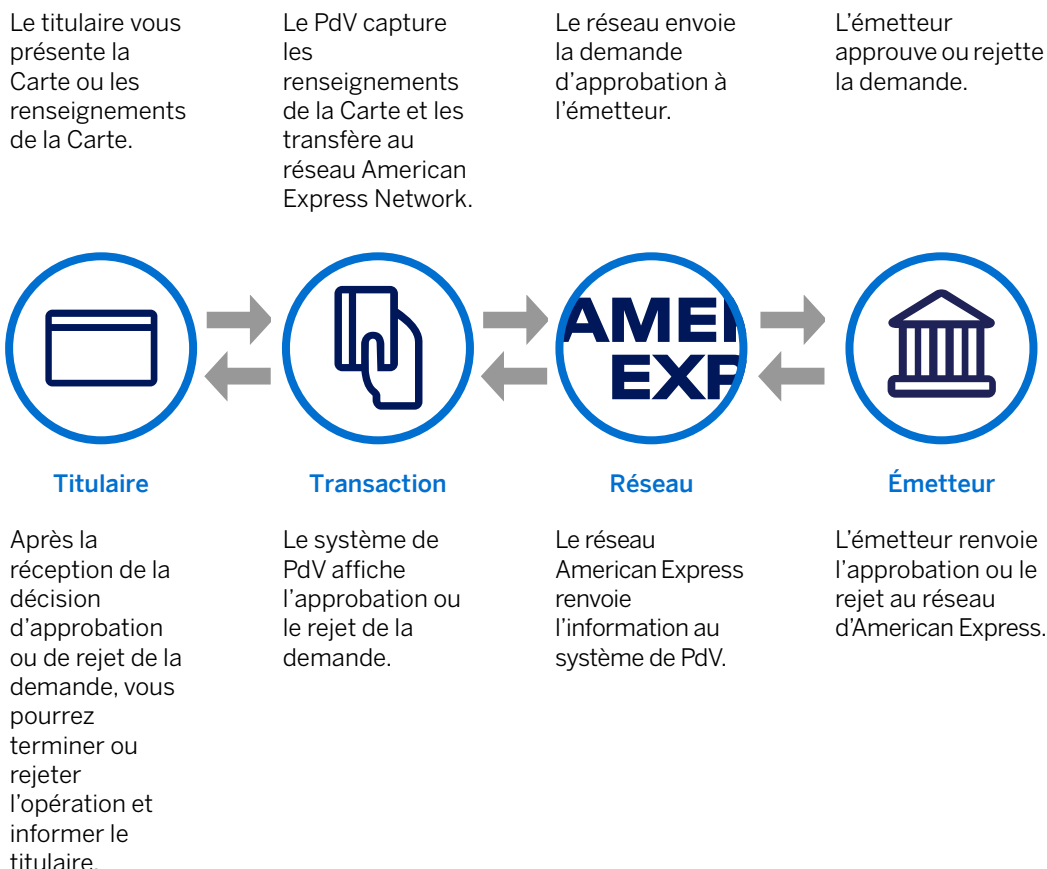
## 5.3 Raison d'être de l'autorisation

L'autorisation sert à fournir au marchand des renseignements qui lui permettent de déterminer s'il devrait interrompre l'opération ou la mener à terme.

Le marchand est tenu d'obtenir une autorisation pour chaque opération. Le code d'autorisation doit s'appliquer au montant total de l'opération, sauf pour les marchands que nous classons dans le secteur de la restauration ainsi que certaines opérations de marchands que nous classons dans les secteurs des croisières, de l'hébergement, de la location de véhicules, des taxis et des limousines, de même que les transactions sont présentations de cartes, dans un magasin de détail ou épicerie.

Une approbation d'autorisation ne garantit pas i) que l'auteur de l'opération est le titulaire de la Carte, ii) que l'opération est valide ou effectuée de bonne foi, iii) que vous serez payé pour l'opération iv) que vous ne ferez pas l'objet d'une rétrofacturation, ou v) que l'opération que vous envoyez ne sera pas refusée.

## 5.4 Traitement des autorisations



## 5.5 Réponses possibles à une demande d'autorisation

Les réponses aux demandes d'autorisation d'un marchand sont générées par les émetteurs, puis transmises par nous au marchand. Les plus fréquentes sont présentées ci-dessous. Les termes eux-mêmes peuvent varier.

- Approuvé
- Approuvé en partie
- Refusée ou Carte non acceptée
- Conserver la Carte

## 5.6 Obtention d'une autorisation électronique

Généralement, les établissements doivent obtenir une autorisation par voie électronique.

Les marchands doivent voir à ce que toutes les demandes d'autorisation répondent à nos spécifications techniques (voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)). Si une demande d'autorisation ne répond pas aux spécifications techniques, nous pourrions refuser l'opération présentée ou imposer une rétrofacturation.

Il est parfois impossible d'obtenir une autorisation électronique (par exemple en raison de problèmes de fonctionnement du système, de pannes du système ou d'autres défaillances des opérations électroniques au terminal point de vente).



## 5.7 Demande d'autorisation verbale

Si le marchand n'a pas de terminal point de vente électronique ou que ce dernier est incapable de se connecter à notre système d'autorisation, le marchand peut nous téléphoner pour obtenir une autorisation.

## 5.8 Numéro d'identification de la Carte (NIC)

Imprimé sur la Carte, le numéro d'identification de la Carte (NIC) fait partie du processus d'autorisation. Il s'agit d'un autre outil qui permet de valider l'identité du titulaire. Il est imprimé sur la Carte.

Si la réponse à la demande d'autorisation signale que le NIC donné par la personne qui tente d'effectuer l'opération ne concorde pas avec le NIC imprimé sur la Carte, il est conseillé au marchand de redemander au moins une autre fois au client de fournir le NIC. Si le numéro ne concorde toujours pas, le marchand doit suivre ses lignes directrices internes.

**Remarque :** les NIC ne doivent être conservés en aucun cas. Le marchand ne peut les utiliser que pour les opérations en temps réel. Voir le [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#).

## 5.9 Annulation de l'autorisation

Les marchands peuvent annuler une autorisation pour une opération correspondante en lançant une annulation de l'autorisation ou en appelant le Service des autorisations d'American Express.

Cependant, l'autorisation ne peut être annulée ou modifiée une fois que l'opération nous a été présentée.

## 5.10 Expiration de l'autorisation

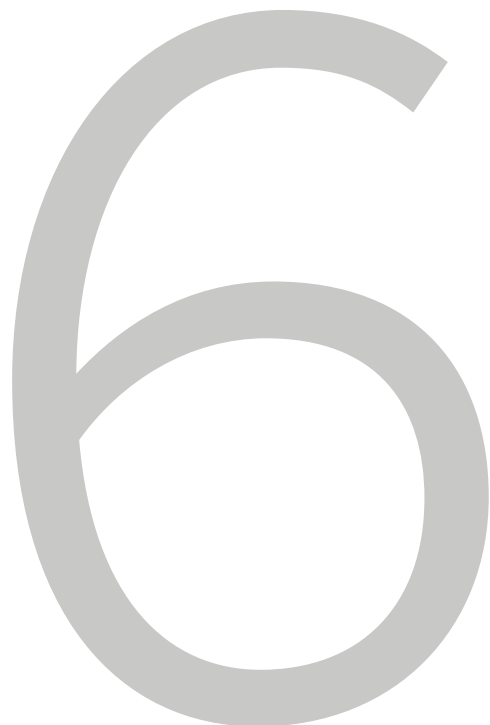
Une autorisation demeure valide pendant sept (7) jours, à quelques exceptions près.

## 5.11 Maximum permis sans autorisation

American Express a établi un maximum permis sans autorisation pour toutes les opérations traitées par nos marchands affiliés au Canada à 0 \$, ce qui signifie qu'ils doivent demander une autorisation pour toutes les opérations, quel que soit leur montant.

# Présentation

- 6.1 Introduction
- 6.2 Traitement d'une opération
- 6.3 Raison d'être de la présentation
- 6.4 Processus de présentation
- 6.5 Exigences de présentation – opérations électroniques
- 6.6 Exigences de présentation – opérations papier
- 6.7 Méthode de présentation



## 6.1 Introduction

Le processus de paiement ne peut être amorcé tant que les opérations ne sont pas envoyées. Il est dans l'intérêt du marchand de les présenter quotidiennement, même s'il dispose de sept (7) jours pour le faire.

## 6.2 Traitement d'une opération

Les marchands doivent accumuler les opérations tout au long de la journée et nous les présenter, directement ou par l'intermédiaire de leur société de traitement, à la fin de chaque jour ouvrable.



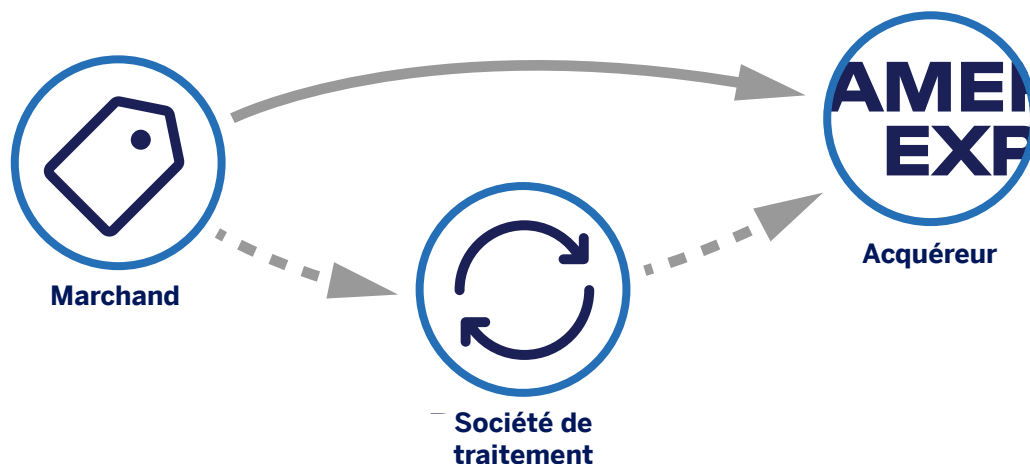
\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

## 6.3 Raison d'être de la présentation

Une fois que nous avons reçu les opérations, présentées par le marchand directement ou par l'entremise d'une société de traitement, nous les traitons et payons le marchand en fonction des modalités de paiement, de la rapidité de paiement et des modes de paiement choisis par celui-ci.

## 6.4 Processus de présentation

Après la collecte des opérations pendant votre journée ouvrable, nous conseillons au marchand de nous les soumettre quotidiennement, directement par une société de traitement.



En suivant les directives affichées dans son système de PdV, le marchand peut soumettre ses opérations pour qu'elles soient traitées et réglées.

Les paiements n'auront pas lieu tant que les opérations ne sont pas soumises, reçues et traitées par nous. Selon le modèle d'entreprise, les opérations nous seront envoyées directement ou par l'entremise de votre société de traitement.

## 6.5 Exigences de présentation – opérations électroniques

Sauf dans des circonstances spéciales, les marchands doivent présenter les opérations par voie électronique.

Lorsque les marchands présentent les opérations par voie électronique, ils doivent produire et conserver des reçus d'opération et des bordereaux de crédit.

Nous ne pouvons pas accepter de transmissions non conformes au *Manuel d'exploitation des marchands*, y compris les spécifications techniques.

## 6.6 Exigences de présentation – opérations papier

Dans certains cas (p. ex., marchés extérieurs, services de taxi et de limousine), le marchand présente ses opérations sur papier. Il doit alors suivre les directives énoncées au [Chapitre 4. « Traitement des opérations »](#).

## 6.7 Méthode de présentation

Bien souvent, le terminal PdV du marchand regroupe automatiquement les opérations en lots pour leur traitement à la fin de la journée.

Les jours très occupés, il est possible que le volume des opérations du marchand dépasse la capacité de stockage de son terminal PdV. Les marchands doivent communiquer avec leur fournisseur de terminaux pour vérifier la capacité de son système et déterminer si les opérations devront être présentées plus d'une fois par jour (par exemple, envoyer un lot vers midi et l'autre dans la soirée).

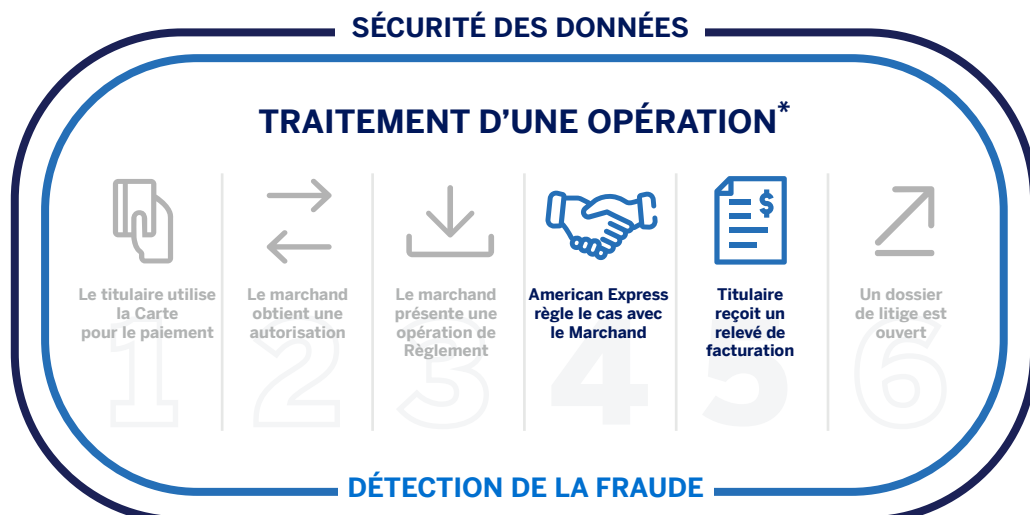
# Règlement

- 7.1 Traitement d'une opération
- 7.2 Montant du règlement
- 7.3 Escompte et taux d'escompte
- 7.4 Mode de paiement
- 7.5 Délai de paiement
- 7.6 Options de paiement
- 7.7 Options de rapprochement
- 7.8 Erreurs ou omissions de paiement



## 7.1 Traitement d'une opération

Nous commençons à traiter le règlement après avoir reçu le fichier de présentation du marchand. Le montant du règlement est déterminé en totalisant les présentations rajustées pour les débits et crédits applicables



\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

## 7.2 Montant du règlement

Le montant du règlement correspond à la valeur nominale du total des opérations présentées par les établissements du marchand, tel que le stipule la convention, moins le total des déductions, des opérations refusées et des retenues applicables, à savoir :

- Escompte – tel qu'il est stipulé dans la convention
- Montants que le marchand nous doit ou qu'il doit aux sociétés membres de notre groupe – tel qu'il est stipulé dans la convention
- Tout montant auquel nous avons appliqué un débit compensatoire
- Crédits présentés par le marchand

## 7.3 Escompte et taux d'escompte

L'escompte est le montant que nous demandons au marchand en contrepartie de votre acceptation de la Carte.

En plus du rabais, nous pouvons facturer des cotisations ou des frais supplémentaires aux marchands (consultez le [Chapitre 12, « Frais exigés aux marchands »](#) sauf indication contraire par écrit de notre part). Nous pouvons ajuster les montants que nous facturons au marchand pour l'acceptation de la Carte.

## 7.4 Mode de paiement

Les marchands doivent participer à notre programme de paiement électronique. Nous enverrons des paiements pour des opérations des établissements du marchand par l'entremise de virements électroniques de fonds au compte bancaire désigné par le marchand.

## 7.5 Délai de paiement

Nous offrons plusieurs modalités de paiement différentes. Le marchand peut choisir l'une des modalités de paiement suivantes en fonction de l'admissibilité :

- Délai de paiement d'un jour
- Délai de paiement de trois jours
- Délai de paiement de quinze jours
- Délai de paiement de trente jours

## 7.6 Options de paiement

American Express offre aux marchands deux options de paiement principales. Si un marchand ne choisit pas d'option de paiement, il sera automatiquement inscrit à l'option de paiement net.

Paielement net	Paielement brut
Le marchand reçoit le montant intégral des opérations présentées, mais une déduction est faite de l'escompte et de toute autre somme exigible en vertu de la convention.	Le marchand reçoit le montant intégral des opérations présentées. Par la suite, un deuxième rajustement sera effectué pour déduire l'escompte et toute autre somme exigible en vertu de la convention.

## 7.7 Options de rapprochement

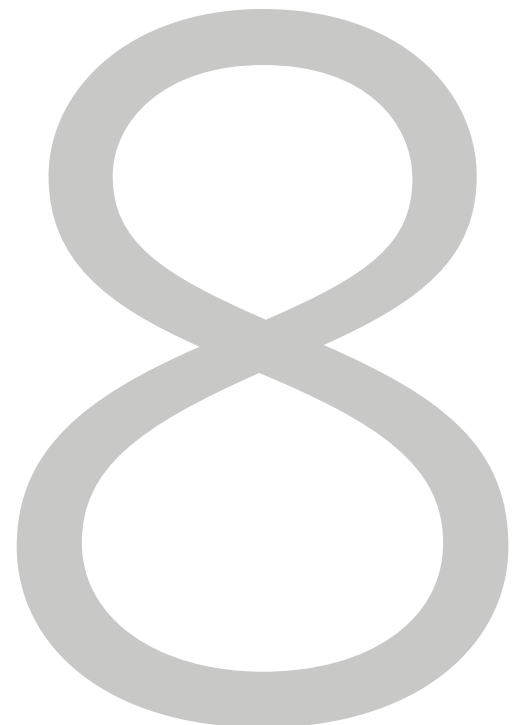
Les relevés électroniques mensuels de rapprochement d'American Express sont le format par défaut. Les rapprochements Raw Data et les relevés papier peuvent également être utilisés pour rapprocher votre compte d'établissement. Chaque format peut être utilisé séparément ou conjointement avec d'autres formats. Nous pourrions facturer des frais pour chaque relevé papier demandé. Voir le [Sous-section 12.2.3. « Frais pour la présentation et le règlement des opérations »](#).

## 7.8 Erreurs ou omissions de paiement

Les marchands conviennent de nous aviser par écrit de toute omission ou erreur relativement à leur escompte, aux autres frais ou aux paiements pour des opérations ou des crédits dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date du relevé comportant cette erreur ou omission.

# Protection des renseignements des titulaires

- 8.1 Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données
- 8.2 Incident touchant les données du titulaire de la Carte
- 8.3 Normes de protection des renseignements sur les titulaires
- 8.4 Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données
- 8.5 Obligations en matière d'indemnisation en cas d'incident touchant les données
- 8.6 Validation périodique des systèmes du marchand





## 8.1 Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données

Chef de file en protection des consommateurs, American Express s'engage depuis longtemps à protéger et à garder confidentiels les renseignements sur les titulaires de la Carte American Express.

L'atteinte à l'intégrité des données touche de façon négative les consommateurs, les marchands et les émetteurs de cartes. Un seul incident peut gravement nuire à la réputation d'une entreprise et l'empêcher de bien mener ses activités. Réagir face à cette menace en mettant en œuvre des lignes directrices opérationnelles sur la sécurité peut aider à améliorer la confiance des clients, à accroître la rentabilité et à améliorer la réputation d'une entreprise.

Les exigences énoncées dans nos Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données visent tout matériel, système et réseau (et leurs composants) utilisé pour le traitement, le stockage ou la transmission des clés de chiffrement, des renseignements sur les titulaires ou de données d'identification sensibles (ou une combinaison de ces éléments).



## 8.2 Incident touchant les données du titulaire de la Carte

Le marchand doit, et doit faire en sorte que ses tiers visés fassent, évaluer les lacunes de sécurité et y remédier dans l'environnement des données du titulaire de la Carte (EDT) lors d'un avis de la part d'American Express d'un incident potentiel touchant les données. Voici quelques exemples d'incidents touchant les données du titulaire de la Carte :

- **Point d'achat commun (PAC) :** Les titulaires de la Carte American Express signalent des opérations frauduleuses dans leur compte de Carte, qui sont identifiées et que l'on considère comme provenant d'achats dans vos établissements.
- **Données de cartes trouvées :** Une Carte American Express et des données de titulaire de Carte trouvées dans un site Web mondial et liées à des opérations effectuées à vos établissements.
- **Maliciel soupçonné :** American Express soupçonne que votre entreprise utilise un logiciel infecté par un code malicieux ou vulnérable à ce code.

American Express a le droit d'imposer des frais de non-conformité, de suspendre des paiements et/ou de résilier la convention si le marchand ne répond pas aux obligations. Les frais de non-conformité pour un incident touchant les données d'un titulaire de la Carte sont indiqués dans [Chapitre 12, « Frais exigés aux marchands »](#).

## 8.3 Normes de protection des renseignements sur les titulaires

Le marchand doit, et doit faire en sorte que ses tiers visés doivent :

- conserver les données sur le titulaire de la Carte American Express uniquement pour faciliter les opérations, conformément à la convention;
- vous conformer aux exigences en vigueur de la PCI DSS et aux autres exigences applicables de la PCI SSC qui s'appliquent à votre traitement, stockage ou transmission de données de titulaires de Carte ou de données d'authentification sensible au plus tard à la date d'entrée en vigueur de la mise en œuvre de cette version de l'exigence PCI SSC applicable.
- utiliser uniquement des dispositifs de saisie du NIP ou des applications de paiement (ou les deux) approuvés par le SCP lorsque ceux-ci sont ajoutés ou remplacés dans des établissements en présence du marchand.



## 8.4 Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données

Les marchands doivent aviser American Express dès la découverte d'un incident concernant les données ou dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après la découverte d'un événement touchant les données.

Pour aviser American Express, le marchand doit communiquer avec le Programme d'intervention de l'entreprise en cas d'incident au 1 602 537-3021, ou par courriel à l'adresse [EIRP@aexp.com](mailto:EIRP@aexp.com).

## 8.5 Obligations en matière d'indemnisation en cas d'incident touchant les données

En vertu de la convention, les obligations d'indemnisation du marchand envers American Express pour un incident touchant les données sont déterminées par une formule que nous fournissons pour calculer le dédommagement pour les coûts et les pertes résultant de l'incident touchant les données, y compris des frais de non-conformité (pour en savoir davantage, voir [Sous-section 12.2.4, « Frais liés à la sécurité des données »](#)), à moins que :

- le marchand n'ait avisé American Express selon les exigences de la [Section 8.4, « Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données »](#),
- le marchand se conformait aux normes SCP au moment de l'incident; et
- l'incident touchant les données n'a pas été le résultat d'un comportement fautif de la part du marchand ou de ses tiers visés.

## 8.6 Validation périodique des systèmes du marchand

Certains marchands doivent prendre des mesures particulières pour démontrer qu'ils se conforment aux normes PCI DSS, et ce, chaque année et chaque trimestre.

American Express a le droit d'imposer des frais pour non-validation au marchand et de résilier la convention s'il ne répond pas aux présentes exigences ou s'il ne transmet pas à American Express les documents de validation exigés dans les délais prescrits. Les frais de non-validation sont présentés à la [Sous-section 12.2.4, « Frais liés à la sécurité des données »](#).

# Prévention de la fraude

- 9.1 Introduction
- 9.2 Traitement d'une opération
- 9.3 Stratégies de prévention de la fraude
- 9.4 Lignes directrices relatives à l'acceptation de la Carte
- 9.5 Caractéristiques de sécurité de la Carte
- 9.6 Repérage des opérations douteuses
- 9.7 Outils de réduction de la fraude
- 9.8 Services de vérification
- 9.9 American Express SafeKey



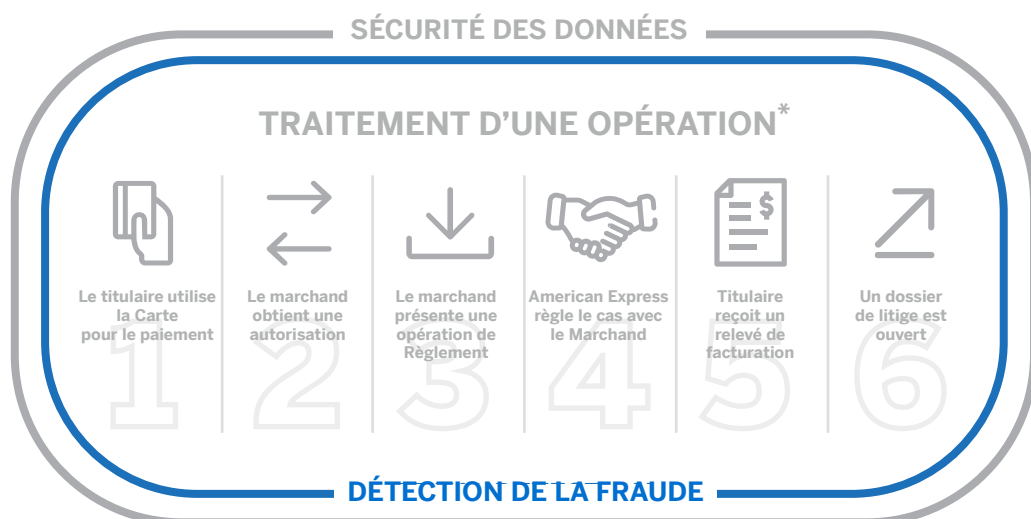
## 9.1 Introduction

Nous offrons une gamme complète d'outils qui peuvent contribuer à réduire les risques de fraude sur les Cartes American Express et, par le fait même, les coûts afférents pour votre établissement.

## 9.2 Traitement d'une opération

Notre stratégie consiste principalement à empêcher l'utilisation frauduleuse de la Carte, et ce, dès l'étape de l'autorisation.

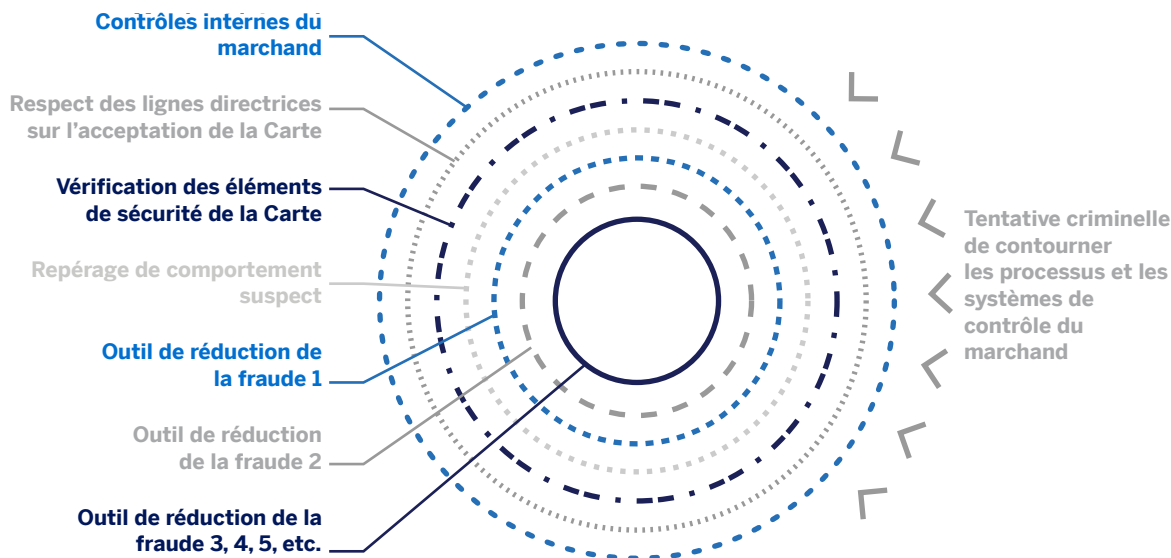
La fraude est souvent considérée comme un acte trompeur au point de vente, mais en réalité, elle peut être détectée à tout moment durant le traitement d'une opération.



\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

## 9.3 Stratégies de prévention de la fraude

Nous conseillons aux marchands de sécuriser leurs activités en mettant en place plusieurs couches de protection antifraude. Ces couches peuvent notamment regrouper les procédures et les contrôles du marchand au point de vente, ainsi que des outils de réduction de la fraude.



American Express a pris l'engagement de collaborer avec les marchands pour déployer des outils qui peuvent contribuer à réduire les risques que des opérations frauduleuses soient autorisées. Toutefois, la mise en place et l'utilisation des stratégies et des outils ne garantit pas i) que la personne qui effectue l'opération est le titulaire de la Carte, ii) que l'opération est valide ou qu'elle est effectuée de bonne foi, iii) que le marchand recevra le paiement de l'opération ou iv) que le marchand ne fera pas l'objet d'un débit compensatoire.

## 9.4 Lignes directrices relatives à l'acceptation de la Carte

Un élément vital de la stratégie antifraude du marchand consiste à respecter nos méthodes en matière d'acceptation de la Carte. Pour renforcer ce moyen de défense, le marchand pourrait utiliser les mesures de protection supplémentaires auxquelles nous avons préalablement fait référence.

## 9.5 Caractéristiques de sécurité de la Carte

Dans nombre de cas, l'aspect physique de la Carte fournit les principaux indices qui permettent de déterminer qu'une opération est frauduleuse.

Les éléments de sécurité de notre Carte sont conçus pour aider les marchands à évaluer si une Carte est authentique ou si elle a été modifiée. Veillez à ce que tout le personnel connaisse ces caractéristiques de la Carte afin de pouvoir repérer les Cartes possiblement falsifiées.

## 9.6 Repérage des opérations douteuses

L'observation attentive des comportements des clients et des conditions particulières entourant une opération peut diminuer le risque pour le marchand d'être victime d'une fraude.

Les marchands doivent toujours être en mesure de repérer les situations propices à une tentative de fraude ou la conduite suspecte d'un potentiel faux titulaire de la Carte.

## Conduites suspectes

Divers facteurs pourraient amener le marchand à douter de l'authenticité de la Carte ou de l'identité de la personne qui la présente.

Si un marchand soupçonne une utilisation frauduleuse de la Carte, il doit suivre ses lignes directrices internes. Les marchands ne doivent jamais mettre qui que ce soit en danger (ni eux ni leurs employés) en tentant de retenir le détenteur de la Carte ou de le « neutraliser » physiquement.

## 9.7 Outils de réduction de la fraude

Nous offrons des outils permettant de réduire la fraude pour les opérations effectuées avec ou sans présentation de la Carte afin de vérifier leur validité. Ces outils peuvent aider le marchand à réduire les risques de fraude au point de vente, mais ne garantissent pas i) que la personne qui effectue l'opération est le titulaire de la Carte, ii) que l'opération est valide ou qu'elle est effectuée de bonne foi, iii) que le marchand recevra le paiement de l'opération ou iv) que le marchand ne fera pas l'objet d'un débit compensatoire.

## 9.8 Services de vérification

Nous offrons également des outils qui peuvent aider les marchands à évaluer la validité d'une opération en comparant les renseignements fournis par le client au point de vente et les renseignements que l'émetteur a consignés dans ses dossiers. Ces outils de vérification sont offerts pour les opérations avec et sans présentation de la Carte, et peuvent être utilisés simultanément pour aider le marchand à réduire les risques de fraude. Toutefois, nos outils de vérification ne garantissent pas i) que la personne qui effectue l'opération est le titulaire de la Carte, ii) que l'opération est valide ou qu'elle est effectuée de bonne foi, iii) que le marchand recevra le paiement de l'opération ou iv) que le marchand ne fera pas l'objet d'un débit compensatoire.

## 9.9 American Express SafeKey

Le programme SafeKey®, (Programme AESK) d'American Express permet aux marchands d'identifier les titulaires durant le processus d'authentification en ligne, ce qui contribue à réduire le risque de fraude liée à la Carte American Express lors d'une opération sans présentation de la Carte.

# Évaluation du risque

- 10.1 Introduction
- 10.2 Marchands interdits et restreints
- 10.3 Surveillance

10

## 10.1 Introduction

Les marchands savent qu'exploiter un commerce exige beaucoup d'efforts et de persévérance. Nous aussi, à American Express, nous travaillons fort pour mener nos activités et conserver l'excellence de notre réputation en tant qu'entreprise de solutions de paiement et de réseau d'envergure internationale. Nous avons notamment comme mandat d'évaluer les marchands pour nous assurer qu'ils respectent nos lignes directrices et procédures et déterminer à quels risques potentiels notre entreprise s'expose.

## 10.2 Marchands interdits et restreints

Certains marchands, et certains de leurs établissements, ne sont pas admissibles (ou pourraient devenir inadmissibles) à l'acceptation de la Carte. Nous pouvons suspendre l'acceptation de vos Cartes ou de l'un ou l'autre de vos établissements ou résilier la convention (y compris la résiliation immédiate sans préavis à votre égard) si nous constatons ou avons des motifs de croire, à notre seule discrétion, que le marchand effectue une activité interdite ou qu'il ne respecte pas nos politiques et procédures et/ou les actions ou les comportements du marchand (ou les deux) présentent un risque potentiel pour nous.

## 10.3 Surveillance

Après qu'un marchand se joint à notre réseau, nous surveillons ses activités afin de détecter les risques potentiels qu'il pose, d'évaluer sa situation financière et de voir à ce qu'il respecte la convention.

Selon les résultats, nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de prendre des mesures pour réduire nos risques, notamment une ou plusieurs des mesures suivantes :

- la demande de renseignements sur les finances et les activités du marchand;
- établir des restrictions liées à l'acceptation de la Carte;
- appliquer des débits compensatoires, refuser des opérations ou retenir des règlements;
- l'inscription de frais ou d'évaluations au compte de l'établissement;
- la demande de mesures correctives par le marchand;
- l'annulation des privilèges de tout établissement liés à l'acceptation de la Carte ou leur suspension jusqu'à ce que le risque ait suffisamment diminué; ou
- la résiliation de la convention et du compte de l'établissement.



# Demandes de renseignements et rétrofacturations

- 11.1 Introduction
- 11.2 Traitement d'une opération
- 11.3 Processus en cas d'opération contestée
- 11.4 Motifs de contestation d'une opération par un titulaire de la Carte
- 11.5 Délai de réponse
- 11.6 Pièces justificatives de base
- 11.7 Preuve probante
- 11.8 Nouvelle contestation d'un titulaire
- 11.9 Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations
- 11.10 Mode d'application d'une rétrofacturation
- 11.11 Programmes de rétrofacturation
- 11.12 Annulation d'une rétrofacturation
- 11.13 Nouvelle soumission de l'opération contestée
- 11.14 Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations
- 11.15 Moyens proposés pour répondre



## 11.1 Introduction

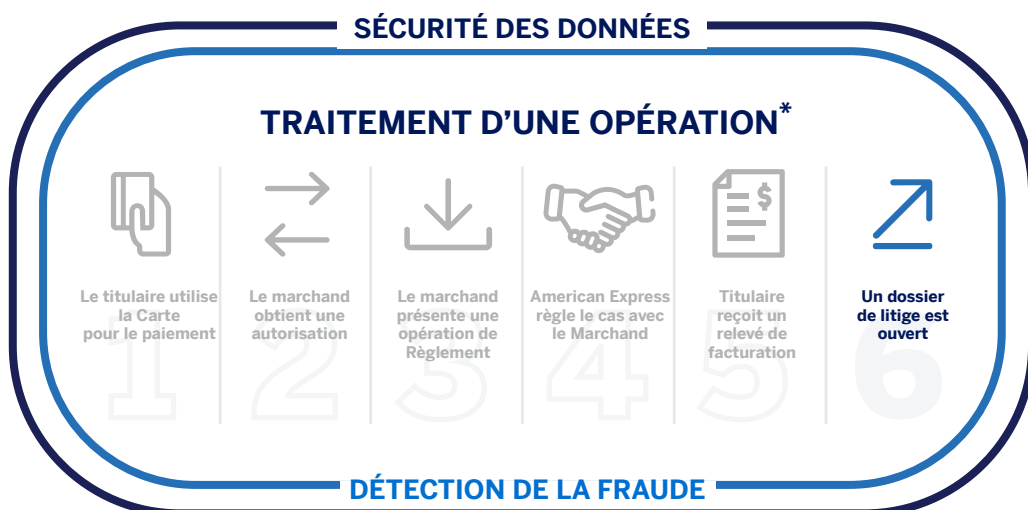
Ce chapitre offre un aperçu de la façon dont American Express traite les demandes et les débits compensatoires.

## 11.2 Traitement d'une opération

Il arrive parfois qu'un titulaire mette en doute l'une des opérations figurant sur son relevé de facturation.

Lorsqu'un titulaire conteste une opération, American Express ouvre un dossier. Nous pouvons également le faire quand la contestation provient d'un émetteur ou du réseau.

Un marchand ne doit pas suggérer ou demander aux titulaires de la Carte de renoncer à leur droit de contester une opération.



\* Ce graphique est fourni à titre indicatif uniquement. Il ne doit pas être interprété comme s'il limitait ou restreignait les droits American Express à l'égard des renseignements sur les titulaires ou de tout autre renseignement.

## 11.3 Processus en cas d'opération contestée

Lorsqu'une opération est contestée :

- nous pouvons envoyer au marchand une demande de renseignements avant l'application d'un débit compensatoire; et
- nous avons le droit d'effectuer un débit compensatoire avant d'envoyer au marchand une demande de renseignements si nous estimons avoir assez d'information pour résoudre la contestation en faveur du titulaire.

Nous avons le droit d'effectuer un débit compensatoire :

- dès qu'un titulaire conteste une opération (comme il est décrit dans le présent chapitre) ou avons le droit, en vertu des lois applicables ou d'un contrat, de retenir un paiement;
- dans les cas de fraude réelle ou présumée relativement à une opération;
- lorsque le marchand déroge à la convention (ce qui inclut l'omission de certaines données sur l'opération dans les données de transmission), même si nous savions qu'il y dérogeait de cette manière lorsque nous avons payé l'opération, et même si celui-ci avait obtenu une autorisation pour l'opération en cause; ou
- tel qu'il est prévu ailleurs dans la convention.

Toute décision concernant le règlement d'une contestation est laissée à notre entière discrétion.

## 11.4 Motifs de contestation d'une opération par un titulaire de la Carte

Les titulaires contestent des opérations pour différentes raisons. En général, les contestations d'opération sont liées à :

- l'insatisfaction du titulaire à l'égard d'un aspect particulier de l'achat (p. ex., biens non reçus, facturation en double, montant incorrect, aucune connaissance de l'opération); ou
- des opérations frauduleuses.

## 11.5 Délai de réponse

Le marchand doit répondre par écrit à notre demande de renseignements dans un délai de vingt (20) jours civils et fournir une copie du reçu d'opération ou du bordereau de crédit et des autres documents justificatifs appropriés.

## 11.6 Pièces justificatives de base

À moins d'avoir accepté le débit compensatoire ou d'avoir émis un crédit au titulaire en réponse à notre demande de renseignements, le marchand doit nous présenter les documents qui justifient sa position quant à l'opération contestée. American Express étudiera la réponse et choisira une façon de résoudre la contestation.



## 11.7 Preuve probante

Les marchands devront peut-être fournir une preuve probante pour démontrer que le titulaire a participé à l'opération, reçu les biens ou les services ou profité de l'opération. Si nous déterminons que l'évidence satisfait la ou les sections pertinentes ou s'il est confirmé que l'évidence répond aux critères de la politique de preuve probante, l'émetteur examinera la preuve probante avec le titulaire avant d'arrêter une décision sur la demande d'annulation de rétrofacturation. Il incombe aux marchands de fournir tous les renseignements disponibles et d'envoyer uniquement la preuve probante si un marchand croit fermement que le titulaire a participé à la transaction, reçu les biens ou services ou autorisé l'opération. Seule la preuve probable obtenue conformément à la loi en vigueur peut être prise en compte.

## 11.8 Nouvelle contestation d'un titulaire

Nous pouvons réétudier une demande de renseignements si le titulaire de la Carte apporte de nouveaux renseignements après l'examen initial des pièces justificatives relatives à une opération contestée. Le cas échéant, le marchand pourrait être tenu de fournir des renseignements supplémentaires pour prouver la validité de l'opération.

## 11.9 Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations

American Express surveille le nombre de demandes et de débits compensatoires de tous les marchands et établissements du réseau. Si le nombre de demandes ou de débits compensatoires d'un marchand ou d'un établissement est considéré comme anormalement élevé, nous pouvons prendre des mesures afin de protéger nos intérêts.

## 11.10 Mode d'application d'une rétrofacturation

Pour effectuer une rétrofacturation, nous pouvons i) déduire, retenir ou bien recouvrer le montant que le marchand nous doit ou le porter en réduction des montants que nous lui devons ou débiter son compte bancaire ou aviser le marchand de son obligation de paiement envers nous et dont il doit s'acquitter intégralement sans délai, ou encore ii) annuler une opération que nous n'avons pas encore payée au marchand. En cas de rétrofacturation, nous ne rembourserons ni l'escompte, ni les frais, ni les cotisations, ou nous recouvrerons ces sommes auprès des marchands en utilisant d'autres moyens. Le fait de ne pas demander de paiement ne signifie pas que nous renonçons à nos droits d'effectuer une rétrofacturation.

## 11.11 Programmes de rétrofacturation

Certains débits compensatoires sont effectués parce que les marchands sont inscrits aux programmes de débit compensatoire ci-dessous. Nous pouvons inscrire des marchands à l'un ou l'autre de ces programmes en tout temps pendant la durée de la convention.

- Programme de rétrofacturation immédiate
- Programme partiel de rétrofacturation immédiate
- Programme Plein recours en cas de fraude

## 11.12 Annulation d'une rétrofacturation

Les marchands peuvent demander l'annulation d'un débit compensatoire si le débit compensatoire a été appliqué par erreur. Pour que nous envisagions la demande, le marchand doit :

- avoir répondu à la demande de renseignements initiale avant la date limite (voir la [Section 11.5, « Délai de réponse »](#)); et
- demander l'annulation du débit compensatoire au plus tard vingt (20) jours après la date du débit compensatoire et fournir toutes les pièces justificatives permettant de prouver qu'il s'agit d'une erreur.

Si un débit compensatoire est effectué dans le cadre de l'un de nos programmes de débit compensatoire (consultez la [Section 11.11, « Programmes de rétrofacturation »](#)), le marchand ne peut demander l'annulation du débit compensatoire que s'il prouve qu'il a déjà crédité le compte-Card du titulaire du montant de l'opération contestée.

## 11.13 Nouvelle soumission de l'opération contestée

Les marchands ne doivent pas présenter de nouveau une opération contestée et qui a été résolue à l'avantage du titulaire. Nous appliquons un débit compensatoire pour toute opération contestée qui nous est ainsi présentée une seconde fois.

## 11.14 Contrôle des demandes de renseignements et des rétrofacturations

American Express peut communiquer avec les marchands de plusieurs façons à propos d'une demande de renseignements. Outre la méthode traditionnelle d'envoi de documents par la poste, les marchands peuvent recevoir les demandes de renseignements et de débits compensatoires et y répondre à l'aide de leur compte de marchand en ligne, notre méthode privilégiée pour le traitement des demandes de renseignements et des débits compensatoires.

## 11.15 Moyens proposés pour répondre

Les marchands peuvent répondre aux demandes de renseignements par télécopieur, par la poste ou à l'aide de leur compte de marchand en ligne.

# Frais exigés aux marchands

- 12.1 Introduction
- 12.2 Types de frais

12

## 12.1 Introduction

Les marchands doivent nous verser l'escompte et pourraient devoir payer d'autres frais divers. Certains frais sont exigés pour des produits ou services spéciaux, alors que d'autres peuvent être appliqués en raison du non-respect de nos lignes directrices et de nos marches à suivre par le marchand. Plusieurs frais de non-conformité peuvent être évités en remédiant aux activités qui causent la non-conformité du marchand.

## 12.2 Types de frais

La convention stipule que les marchands doivent payer des frais divers. Vous trouverez ci-dessous une liste des frais que nous imputons pour les services de traitement de la Carte que stipule la convention. Nous aviserons le marchand au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance de toute augmentation de ses frais actuels ou de tout ajout de frais, à moins que l'augmentation ne soit faite conformément à un barème de frais prédéterminé faisant partie de la convention.

### 12.2.1 Frais pour l'acceptation de la Carte

Frais	Description	Montant
Escompte	Une escompte est le montant que nous demandons au marchand en contrepartie de son acceptation de la Carte. Pour en savoir plus, consultez le <a href="#">Chapitre 7. « Règlement »</a> . Les marchands peuvent établir l'escompte qu'ils paient en communiquant avec un représentant American Express.	Variable
Escompte : Cartes prépayées American Express	L'escompte est l'un des montants que nous vous demandons en contrepartie de votre acceptation des Cartes prépayées. Pour en savoir plus sur l'escompte, voir le <a href="#">Chapitre 7. « Règlement »</a> . Pour connaître l'escompte pour Carte prépayée que nous vous facturons, communiquez avec votre représentant American Express.	Variable
Mensuels fixes frais	Pour en savoir plus sur l'option de paiement Frais mensuels fixes, consultez la Sous-section 7.3.1, « frais mensuels fixes » du <i>Guide d'exploitation pour les marchands</i> .  Si nous vous facturons des frais mensuels fixes, nous débitez votre compte bancaire du même montant au lieu de débiter le montant correspondant à votre taux d'escompte. Si le montant total des opérations annuelles que vous nous présentez dépasse le seuil que nous avons établi (actuellement 5 000 \$), vous pourriez passer au taux d'escompte de base.	5,00 \$ par mois

## 12.2.2 Frais d'autorisation

Frais	Description	Montant
Frais pour opération sans lecture de la Carte (également appelés frais pour opération sans présentation de la Carte ou de l'appareil)	Frais appliqués à toute opération pour laquelle American Express n'a pas reçu i) toutes les données sur la bande magnétique ou dans la puce de la Carte ou de l'appareil et ii) l'indicateur de données sur la bande magnétique ou dans la puce de la Carte.	Ne doit pas dépasser 0,50 % de la valeur nominale de chaque opération sans lecture de la Carte.

## 12.2.3 Frais pour la présentation et le règlement des opérations

Frais	Description	Montant
Frais pour relevé papier	Si le marchand choisit de recevoir des relevés papier, des frais seront appliqués pour chacun de ces relevés.	4,95 \$ par relevé
Frais pour paiement brut mensuel	Si le marchand s'inscrit à l'option de paiement brut mensuel, ces frais pourraient lui être imputés.	0,03 % de la valeur nominale de l'opération
Maintien du taux d'escompte sur le crédit	Nous percevrons le taux d'escompte (et autres frais relatifs à la transaction) pour chaque crédit que vous traitez.	Variable
Frais de traitement de crédit	Chaque opération de crédit que le marchand traite pour laquelle il ne maintient pas l'escompte est assujettie à des frais.	Ne doit pas dépasser 2 \$ par crédit émis
Spécifications techniques – Frais de non-conformité	Frais appliqués à toutes les opérations qui nous sont présentées et qui ne respectent pas les Spécifications techniques (voir la <a href="#">Section 2.5. « Respect des Spécifications techniques »</a> ). Ces frais s'appliquent aux opérations présentées par une société de traitement et (ou) directement à American Express.	0,25 % de la valeur nominale de l'opération
Frais pour Carte émise à l'étranger	Des frais s'appliquent à certaines opérations* effectuées à l'aide d'une Carte qui a été émise à l'extérieur du Canada.	0,40 % de la valeur nominale de l'opération

\* Toute opération auprès d'un marchand considéré par American Express comme faisant partie des « secteurs des services ou de la restauration » pouvant autrement donner lieu à des frais pour Carte étrangère. Le « secteur des services » comprend actuellement bon nombre de codes de secteur d'activité, services professionnels et métiers, comme les agences d'emploi, les services de comptabilité et de vérification et les services de publicité. Veuillez communiquer avec votre représentant American Express ou composer le 1 800 268-9877 pour en savoir davantage.

## 12.2.4 Frais liés à la sécurité des données

## Frais de non-conformité pour un Incident touchant les données d'un titulaire de la Carte

Description	Marchand de niveau 1 ou fournisseur de services de niveau 1	Marchand de niveau 2 ou fournisseur de services de niveau 2	Marchand de niveau 3 ou 4
Frais de non-conformité imputés lorsque les obligations en matière de données sur le titulaire relatives à un incident ne sont pas satisfaites dans les 45 jours suivant la date de l'avis.	25 000 \$ US	5 000 \$ US	1 000 \$ US
Frais de non-conformité imputés lorsque les obligations en matière de données sur le titulaire relatives à un incident ne sont pas satisfaites dans les 90 jours suivant la date de l'avis.	35 000 \$ US	10 000 \$ US	2 500 \$ US
Frais de non-conformité imputés lorsque les obligations en matière de données sur le titulaire relatives à un incident ne sont pas satisfaites dans les 120 jours suivant la date de l'avis. <b>REMARQUE :</b> Les frais de non-conformité peuvent continuer à s'appliquer jusqu'à ce que les obligations soient remplies ou que l'incident sur les données du titulaire de la Carte soit résolu.	45 000 \$ US	15 000 \$ US	5 000 \$ US

Si vos obligations relatives à un incident touchant les données d'un titulaire de la Carte ne sont pas satisfaites dans les 120 jours suivant la date de l'avis, American Express a le droit d'imposer des frais cumulatifs de non-conformité, de faire des retenues de paiement et/ou de résilier la convention.

## Frais de non-conformité liés aux incidents concernant les données

Description	Montant
Des frais vous sont imputés à l'égard d'un incident concernant les données. Voir le <a href="#">Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »</a>	Max. de 100 000 \$ US par incident touchant les données



## Frais de non validation

Description	Marchand de niveau 1 ou fournisseur de services de niveau 1	Marchand de niveau 2 ou fournisseur de services de niveau 2	Marchand de niveau 3 ou 4
Des frais de non-validation seront imposés si les documents de validation ne sont pas reçus à la première échéance.	25 000 \$ US	5 000 \$ US	50 \$ US
D'autres frais de non-validation seront imposés si les documents de validation ne sont pas reçus dans les soixante (60) jours qui suivent la première échéance.	35 000 \$ US	10 000 \$ US	100 \$ US
D'autres frais de non-validation seront imposés si les documents de validation ne sont pas reçus dans les 90 jours suivant la première échéance et chaque 30 jours par la suite.	45 000 \$ US	15 000 \$ US	250 \$ US

Si American Express ne reçoit pas de votre part les documents de validation obligatoires dans les 90 jours suivant la première échéance, elle a le droit de résilier la convention, conformément aux conditions qui y sont énoncées, et de vous imposer des frais de non-validation ci-dessus.

Voir [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#)

# Glossaire

## Ajustement

Crédit ou débit American Express à un compte d'établissement.

## American Express

Voir le [« nous et notre »](#).

## Annulation d'une rétrofacturation

La suppression d'une rétrofacturation affichée précédemment.

## Appareil mobile

Un émetteur approuvé et un appareil électronique reconnu par American Express (y compris notamment un téléphone mobile).

## Approbation/Approuvé

Un message accordant une autorisation en réponse à une demande d'autorisation d'un marchand et qui comprend une approbation ou un autre indicateur.

## Autorisation verbale

L'autorisation d'une facturation obtenue en appelant le service des autorisations American Express.

## Autorisation/Autorisé

Processus par lequel le marchand obtient une approbation pour une opération conformément à la convention.

## Autres produits de paiement

Toute facture, tout crédit, débit, valeur stockée ou carte intelligente, dispositif d'accès à un compte ou autre carte de paiement, services ou produits autres que la Carte.

## Ayant droit

Une personne ou une entité naturelle ou légale ayant la capacité et une autorité juridique d'affirmer un droit d'auteur ou un droit à une marque de commerce.

## Bande magnétique

Une bande à l'arrière d'une Carte contenant des renseignements sur le titulaire sur son compte dans une forme lisible par une machine.

## Bordereau de crédit

Un bordereau de crédit conforme à nos exigences.

## Carte

Voir le [« Carte ou cartes d'American Express »](#).

## Carte à puce

Une carte contenant une puce qui pourrait exiger un NIP pour vérifier l'identité du titulaire ou des informations sur le compte contenu dans la puce, ou les deux, (parfois appelée « carte intelligente », an « carte EMV<sup>MD</sup> »<sup>1</sup>, ou un « ICC » ou « carte à circuits intégrés » dans notre documentation).

## Carte d'achat de l'entreprise

Le programme de carte d'achat de l'entreprise permet de réduire les coûts d'approvisionnement et de rationaliser le processus d'approvisionnement de l'impartition et de l'achat jusqu'au paiement et au rapprochement des factures. Voir la [Section 4.9, « Opérations portées à une Carte affaires achats »](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Carte ou cartes d'American Express

(i) toute carte, dispositif d'accès à un compte ou dispositif ou service de paiement portant notre marque ou la marque d'une de nos sociétés affiliées et émis par un émetteur ou (ii) un titulaire de la Carte. La Carte inclut également toute carte ou dispositif ou service d'accès émis par un tiers émetteur et portant le nom ou les marques dudit tiers émetteur, mais non les marques d'American Express comme les cartes du bureau de crédit du Japon.

## Cartes prépayées

Une carte marquée « Prépayée » ou portant d'autres identifiants similaires et utilisée par American Express de temps à autre.

## Certification de point de vente

La vérification de la capacité de système de point de vente de répondre aux exigences d'American Express en matière de traitement des opérations.

## Code de conduite

Le Code de conduite pour le secteur des cartes de crédit et de débit au Canada, comme amendé, révisé, remplacé, augmenté, modifié ou reformulé de temps à autre, ainsi que toute directive, politique, règles, orientation ou ordonnance concernant l'interprétation ou l'application du Code de conduite auquel est assujettie American Express et qui est créé ou donné par un organisme réglementaire ou un autre organisme gouvernemental exerçant des pouvoirs d'adjudication, de réglementation, juridique ou quasi juridiques.

## Code de confidentialité

Le code de confidentialité défini par notre Politique de confidentialité ou celle de notre société affiliée, Amex Canada, inc., et qui s'applique à nos produits, services et clients (y compris les clients potentiels) au Canada. Le code de confidentialité est disponible à l'adresse [www.americanexpress.ca/privacy](http://www.americanexpress.ca/privacy).

## Commande par Internet

Renseignements de cartes de paiement transmis par le Web, en ligne (généralement par l'entremise d'une page de paiement sur un site Web), par courriel, intranet, extranet ou par d'autres réseaux similaires de paiement pour des marchandises ou des services.

---

1. EMV<sup>®</sup> est une marque déposée aux États-Unis et dans d'autres pays, et une marque non déposée ailleurs. La marque de commerce EMV est la propriété d'EMVCo, LLC.

## Compte bancaire

Un compte détenu par un marchand dans une banque ou dans une autre institution financière.

## Compte d'établissement

Un compte établi par nous avec un marchand lors de la conclusion d'une convention avec un marchand.

## Convention

La convention régissant l'acceptation de la Carte par un marchand.

## Crédit

Le montant de l'opération remboursé par le marchand au titulaire pour des achats ou des paiements effectués avec la Carte.

## Date d'expiration

Le mois et l'année de l'expiration de la Carte (parfois appelé date « valide jusqu'à » « active jusqu'à »).

## Demande

Notre demande d'information au sujet d'une facturation contestée.

## Documents de validation

Les documents devant être fournis par les marchands en vertu de la Politique de gestion des données de sécurité. Voir le [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#).

## Données d'authentification sensibles

Ce terme à la signification donnée dans le glossaire en vigueur des termes pour la PCI DSS.

## Données de la Carte

Les données de la carte incluent les éléments suivants : Le nom du titulaire, le numéro de carte, la date d'expiration, la date de l'opération, le montant de l'opération, l'approbation, la description des biens et services, le nom du marchand, l'adresse du marchand, le numéro du marchand et, le cas échéant, le numéro d'établissement, la signature du titulaire, si elle est obtenue, le « non-remboursement », si le marchand a une politique de non-remboursement, et tous les autres renseignements requis de temps à autre par nous ou par la loi applicable.

## Données de transmission

Identiques aux données de la carte sauf que les exigences incluent : Nom du titulaire, date d'expiration, signature du titulaire (si elle est obtenue); et les mots « Aucun remboursement » si le marchand n'a pas de politique de remboursement.

## Données du titulaire

Ce terme à la signification donnée dans le glossaire en vigueur des termes pour la PCI DSS.

## Données sur les opérations

Les données à inclure dans les envois de reçus d'opérations.

## Données sur les opérations

Tout renseignement exigé par American Express pour documenter une ou plusieurs opérations d'achat ou une rétrofacturation, y compris les données obtenues ou générées au point de vente durant les étapes d'autorisation et de présentation.

## Émetteur(s)

Une entité (incluant American Express et ses sociétés affiliées) sous licence d'American Express ou d'une société affiliée d'American Express pouvant émettre des Cartes et qui s'engage dans une activité d'émission des Cartes.

## Entité

Une entreprise, un partenariat, un propriétaire unique, une fiducie, une association ou toute autre entité ou organisation reconnue par la loi.

## Escompte et taux d'escompte

Montant que nous facturons aux marchands pour l'acceptation de la Carte, ce montant étant : i) un pourcentage (taux d'actualisation) de la valeur nominale de l'opération envoyée par le marchand; ou un frais fixe par opération, ou une combinaison des deux; et (ou) ii) un frais fixe mensuel (si le marchand répond à nos attentes).

## Établissements

Un ou tous les emplacements, débouchés, sites Web, réseaux en ligne et leurs sociétés affiliées, ainsi que toute autre méthode destinée à la vente de produits et services, y compris les méthodes que le marchand adoptera dans l'avenir.

## Exigences du Conseil sur les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (Payment Card Industry Security Standards Council, PCI SSC)

L'ensemble de normes et d'exigences liées à la sécurité et la protection des données des cartes de paiement, notamment la PCI DSS et la PA DSS, accessibles à l'adresse URL [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

## Expresspay

Un programme américain express permettant des opérations sans contact.

## Facturation récurrente

Une option offerte aux titulaires d'effectuer automatiquement des facturations récurrentes sur leur Carte (par ex., des frais d'inscription à des clubs de santé, à des magazines et à des primes d'assurance).

## Fournisseur de terminaux

La société de traitement, le fournisseur ou l'entreprise qui fournit le système de point de vente du marchand.

## Frais mensuels fixes

Un des montants avec escompte que nous facturons au marchand pour accepter la Carte (si le marchand répond à nos attentes).



## Incident touchant les données

Désigne un incident où des clés de cryptage d'American Express sont compromises ou pourraient être compromises, ou au moins un numéro de compte de Carte American Express contenant :

- une utilisation ou un accès non autorisés aux clés de cryptage, aux données sur le titulaire ou à des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de chacune) qui sont conservées, traitées ou transmises par l'équipement et vos systèmes et/ou vos réseaux (ou leur composants) ou l'utilisation de ces réseaux que vous déléguez;
- l'utilisation de telles clés de cryptage, données sur le titulaire ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de chacune) autres que celles qui respectent la convention;
- et/ou une perte, une appropriation induite ou un vol, confirmé ou soupçonné, par tout moyen de tout support, matériel, dossier ou information où sont contenues des clés de cryptage, des données sur le titulaire ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de chacune d'elles).

## Jeton

Une valeur de substitut qui remplace le numéro de carte.

## Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité des données (DSOP)

La politique de sécurité des données d'American Express telle que décrite dans [Chapitre 8. « Protection des renseignements des titulaires »](#).

## Loi applicable

i) Tout(e) statut, loi, réglementation, ordonnance ou mesure législative subordonnée en vigueur de temps à autre et à laquelle le marchand ou nous-mêmes, ou une société affiliée de l'un ou l'autre sommes ou sont assujettis, ii) la common law qui s'applique de temps à autre à vous, à nous, à une société affiliée de l'un ou l'autre, iii) tout jugement, ordonnance ou décret d'un tribunal ayant force exécutoire pour vous, pour nous, pour une société affiliée de l'un ou l'autre, iv) toute directive, politique, règle, orientation ou ordonnance ayant force exécutoire pour vous, pour nous, pour une société affiliée de l'un ou l'autre et qui est stipulée ou donnée par un organisme réglementaire ou tout(e) autre gouvernement ou agence gouvernementale, service ou autre corps administratif, commission ou bureau ou tout autre corps administratif exerçant des pouvoirs judiciaires ou quasi judiciaires, réglementaires de tout territoire ou autre juridiction nationale, fédérale, du Commonwealth, de l'État, provinciale ou locale et v) le Code de conduite et tout autre code ou engagement public auquel nous souscrivons ou qui a autrement une force exécutoire pour vous, pour nous ou pour une société affiliée de l'un ou l'autre.

## Lot

Un groupe d'opérations envoyées à American Express, généralement chaque jour.

## Marchand

Tout vendeur de biens et services, entité à but non lucratif ou gouvernementale qui signe une convention avec American Express ou ses titulaires de licences selon laquelle le vendeur accepte de i) permettre à tout titulaire de facturer des achats de biens et services à un marchand ou par son intermédiaire au moyen de la Carte et de ii) transférer les opérations à American Express ou ses titulaires. Le terme inclut tous les établissements (parfois appelés « établissements de service » dans notre documentation).

## Marque American Express

Le nom, les marques de commerce, marques de service, logos, autres concepts et désignations à caractère exclusif, ainsi que les images appartenant à American Express ou à une société affiliée d'American Express, de même que la renommée associée à ce qui précède, auxquels s'ajoutent tous les biens et services offerts, commercialisés ou en promotion actuellement et dans le futur par American Express ou une société affiliée American Express.

## Marques

Des noms, des logos, des marques de service, des marques de commerce, des noms de commerce, des signatures et autres concepts ou désignations exclusives.

## Maximum permis sans autorisation

Seuil monétaire à partir ou au-delà duquel le marchand doit obtenir une autorisation avant de traiter l'opération en cause.

## nous et notre

Amex Bank of Canada, une banque canadienne.

## Numéro d'identification personnel (NIP)

Un code secret partagé entre un utilisateur (par ex., un titulaire ou un marchand) et un ou plusieurs réseaux American Express, acquéreurs ou systèmes de paiement et utilisé pour authentifier l'utilisateur de ce système.

## Numéro d'identification de la Carte (NIC)

Un numéro à quatre chiffres imprimés sur la carte. Voir la [Section 5.8, « Numéro d'identification de la Carte \(NIC\) »](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Numéro de la Carte

Le numéro d'identification unique que l'émetteur assigne à la Carte lorsqu'elle est émise.

## Numéro du marchand

Un numéro unique que nous attribuons à l'établissement d'un marchand.

## Offre de lancement

Une évaluation gratuite ou à frais réduits, ou une promotion une autre offre similaire, pendant une période limitée, qui permet aux titulaires de la Carte d'utiliser un produit ou un service avant la facturation de la Carte au prix régulier pour le produit ou service en question.

## Opération

Un paiement ou un achat effectué avec la Carte.

## Opération avec présentation de cartes

Une opération pour laquelle la Carte physique et le titulaire sont présents au point de vente, y compris les opérations effectuées en personne et celles effectuées à des terminaux libre-service.

## Opération contestée

Une facturation faisant l'objet d'une réclamation, d'une plainte ou d'une question.

### Opération de paiement anticipé

Opération pour laquelle le paiement intégral est effectué avant la livraison des biens par le marchand et (ou) la prestation des services au titulaire.

### Opération effectuée par une application

Une opération effectuée par un dispositif électronique (y compris notamment un téléphone mobile, une tablette ou un appareil portable) utilisant une application logicielle d'un marchand dans l'appareil électronique.

### Opération en personne

Une opération avec présentation de la Carte, à l'exclusion des opérations effectuées dans un terminal libre-service (par ex. une opération effectuée à un emplacement de détail d'un marchand où la Carte est glissée, lue par un lecteur sans contact, insérée dans un lecteur de carte à puce ou dont le numéro est saisi manuellement).

### Opération fractionnée

Achat unique pour lequel le marchand doit créer et présenter deux reçus d'opération distincts. Le premier reçu d'opération sert à présenter l'acompte ou un versement initial, et le second sert à présenter le solde de l'achat.

### Opération Internet avec livraison électronique

Livraison de biens ou de services achetés sur Internet au moyen de téléchargement sur Internet ou d'un autre processus de transfert de fichiers (par ex., un téléchargement d'images ou de logiciels).

### Opération par carte non présente

Une opération dans laquelle la Carte n'est pas présentée au point de vente (par exemple les opérations par courrier, par téléphone, par télécopieur ou par Internet).

### Opération pour achats regroupés

Opération où de multiples petits achats et (ou) remboursements portés à la Carte sont regroupés en une seule opération avant d'être présentés aux fins de paiement.

### Panne de système

L'interruption des systèmes du marchand ou du réseau, ou des services (par ex., une panne du système informatique, une panne des communications ou un temps d'arrêt planifié régulièrement).

### PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ou Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement

La Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement, disponible à l'adresse [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

### Point de vente mobile (PdVM)

Un terme générique désignant un système comprenant un appareil informatique mobile standard avec connectivité cellulaire ou Wi-Fi (comme un téléphone mobile, une tablette ou un portable) pouvant être utilisé avec un périphérique de lecture de la Carte afin d'accepter des opérations avec ou sans contact.



## Portail interactif pour les marchands (MI)

Notre outil en ligne permettant le rapprochement des paiements, facilitant la résolution des demandes et des différends concernant les factures et qui fournit un rapport sur le marchand ou, de manière plus générale, un accès à votre compte de marchand en ligne au [www.americanexpress.ca/merchant](http://www.americanexpress.ca/merchant).

## Présentation

La collecte de données de transactions qui nous ont été envoyées par le marchand.

## Puce

Une micro puce intégrée dans une Carte et qui contient les renseignements sur le titulaire et sur le compte.

## Reçu d'opération

Le reçu reproductible (sur papier et électronique) d'une opération qui répond à nos exigences et contient le numéro de la Carte, la date de transaction, le montant en dollars, l'approbation, la signature du titulaire (le cas échéant), ainsi que d'autres renseignements.

## Refuser

Message refusant la demande d'autorisation d'un marchand.

## Règlement

Processus par lequel nous compilons les débits et les crédits du marchand pour calculer un montant net qui sera appliqué au compte bancaire du marchand (parfois appelé « dépôt » dans notre documentation).

## Renseignements sur le titulaire

Tous renseignements sur les titulaires et sur les opérations y compris notamment, les données d'opération, le nom, les adresses, les numéros de carte et les numéros NIC du titulaire.

## Réseau

Voir le [« Réseau American Express ou réseau »](#).

## Réseau American Express ou réseau

Le réseau de marchands qui acceptent les cartes et l'infrastructure opérationnelle, de livraison, de service, les systèmes et le marketing qui prennent en charge ce réseau et la marque American Express.

## Rétrofacturation

La forme verbale désigne i) notre remboursement du marchand pour le montant d'une opération assujettie à un tel droit, ou ii) l'annulation d'une opération pour laquelle nous n'avons pas payé le marchand; la forme nominale désigne le montant d'une opération exigeant un remboursement du marchand, ou une annulation. (La rétrofacturation est parfois appelée un « recours complet » dans notre documentation).

## Sans contact

Technologie permettant à une carte ou à un appareil mobile doté d'un composant de radiofréquence (pour le moment Expresspay) de communiquer avec un système de point de vente activé pour la radiofréquence, afin d'initier une opération. Voir aussi la [« Expresspay »](#).

## Service SafeKey d'American Express

Le service SafeKey d'American Express est un outil d'authentification qui est la norme dans ce secteur et qui est conçu pour fournir une sécurité accrue des opérations en ligne.

## Société affiliée

Une entité qui contrôle, est contrôlée par ou fait l'objet d'un contrôle commun de l'une ou l'autre partie, y compris ses filiales. Dans le cadre de cette définition, le terme « contrôle » désigne la capacité directe ou indirecte de diriger la gestion et les politiques d'une entité soit par propriété de valeurs mobilières avec droit de vote, par contrat ou autrement. Pour éviter toute confusion, mais sans chercher à imposer des limites, la propriété directe ou indirecte de plus de 50 % (i) des valeurs mobilières avec droit de vote ou (ii) un intérêt dans les actifs, les profits ou les revenus d'une entité seront réputés constituer le « contrôle » de l'entité.

## Société de traitement

Un fournisseur de services aux marchands qui facilite l'autorisation et l'envoi du traitement vers le réseau (parfois appelé « fournisseur de passerelle autorisé ») dans notre documentation.

## Spécifications techniques

Ensemble d'exigences obligatoires, conditionnelles et facultatives relatives à la connectivité au réseau et au traitement électronique des opérations, visant notamment les étapes de l'autorisation et de la présentation (parfois appelée « spécification » dans notre documentation) et que nous pouvons mettre à jour de temps à autre.

## Système de point de vente (PdV)

Un système de traitement des renseignements ou de l'équipement, y compris un terminal, un ordinateur personnel, une caisse enregistreuse électronique, un lecteur sans contact, un point de vente mobile ou un moteur ou un processus de paiement utilisé par un marchand pour obtenir des autorisations ou collecter des données d'opérations, ou les deux.

## Terminal libre-service

Système de PdV non surveillé (comme une pompe à essence, une distributrice ou une borne de libre-service).

## Tiers émetteur

Un tiers émetteur de Carte dont les cartes sont acceptées par le marchand en vertu de la convention.

## Tiers visés

Un tiers visé désigne l'ensemble de vos employés, agents, représentants, sous-traitants, sociétés de traitement, fournisseurs de services ou fournisseurs de matériel de point de vente (PdV) ou de systèmes de PdV ou de solutions de traitement des paiements, les entités associées à votre compte American Express, et toute autre partie à laquelle vous donnez un accès aux données des titulaires ou aux données d'authentification sensibles (ou les deux) conformément à la Convention.

## Titulaire

Une personne ou une entité (i) qui a conclu un accord établissant un compte de Carte avec un émetteur ou (ii) dont le nom apparaît sur la Carte.

**Transaction**

Une facturation ou un crédit complété au moyen de la Carte.

**Transmission**

Une méthode d'envoi de données sur les opérations American Express selon laquelle lesdites données sont transmises électroniquement au moyen de lignes de communication.