

Amex Pay

Foire aux questions

1. Au sujet d'Amex Pay

1.1. Qu'est-ce qu'Amex Pay?

Amex Pay permet aux titulaires de Cartes American Express admissibles d'utiliser l'application Amex sur un appareil Android doté de la fonction de communication en champ proche et du système KitKat 4.4 ou d'une version ultérieure afin d'effectuer des paiements sans contact auprès des marchands participants qui acceptent les Cartes American Express. Rendez-vous dans l'application Amex pour activer la fonction de paiement mobile sans contact avec votre Carte.

1.2. Comment puis-je utiliser mon téléphone pour payer?

Une fois que votre Carte est activée pour Amex Pay, il vous suffit de déverrouiller votre appareil, de le présenter devant le lecteur sans contact d'un marchand participant qui accepte les Cartes American Express et de vérifier que la coche apparaît sur votre écran. Vous n'avez pas besoin d'ouvrir l'application Amex pour payer.

1.3. Où puis-je utiliser Amex Pay pour effectuer des achats?

Vous pouvez utiliser Amex Pay pour effectuer des achats en magasin avec votre appareil Android admissible là où les paiements sans contact avec la Carte American Express sont acceptés. Recherchez le symbole de paiement sans contact au moment de passer à la caisse.

1.4. Pourquoi ai-je besoin d'un verrouillage sécurisé de l'appareil?

Un verrouillage sécurisé de l'appareil est requis pour confirmer votre autorisation des paiements mobiles sans contact et pour sécuriser vos justificatifs de paiement sur votre appareil mobile. Les méthodes de verrouillage sécurisé de l'appareil qui sont actuellement prises en charge sont le NIP, le schéma, le mot de passe et l'empreinte digitale.

Si, à tout moment, vous retirez le verrouillage sécurisé de votre appareil ou vous passez à une méthode de verrouillage qui n'est pas prise en charge, Amex Pay sera immédiatement désactivé.

1.5. Qu'est-ce qu'un « numéro de Carte d'appareil »?

Pour votre sécurité, lorsque vous activez votre Carte American Express admissible pour Amex Pay, un « numéro de Carte d'appareil » – distinct et propre à votre appareil – est créé. Votre numéro de Carte d'appareil est utilisé pour effectuer des achats avec Amex Pay dans votre application Amex. Pour connaître les quatre derniers chiffres de votre numéro de Carte d'appareil, rendez-vous dans la section Amex Pay de votre application mobile et affichez vos Cartes activées.

1.6. Quelles Cartes et quels appareils sont admissibles aux paiements avec Amex Pay?

Tout appareil Android doté de la fonction de communication en champ proche et du système KitKat 4.4 ou d'une version ultérieure est admissible aux paiements avec Amex Pay dans l'application Amex. Les Cartes admissibles comprennent les Cartes de crédit ou de paiement American Express qui ne sont pas résiliées ou bloquées et qui vous ont été émises par la Banque Amex du Canada. Les produits et Cartes prépayés (tels que la Carte-cadeau American Express) de même que la Carte affaires achats, la Carte affaires Global Dollar et la Carte affaires pour réunions ne sont pas admissibles au programme Amex Pay.

1.7. Quelles modalités s'appliquent à Amex Pay?

L'utilisation de votre Carte avec Amex Pay est régie par les conditions d'utilisation d'Amex Pay et votre convention du titulaire.

2. Renseignements généraux sur Amex Pay

2.1. Comment puis-je activer une Carte pour Amex Pay?

Pour activer Amex Pay sur une Carte admissible, vous devez vous connecter à l'application Amex et sélectionner la fonction Amex Pay. Après avoir cliqué sur « Activer », vous serez guidé dans le processus de configuration afin d'activer des Cartes pour Amex Pay. Pour pouvoir utiliser Amex Pay, vous devez activer la fonction de communication en champ proche sur votre appareil et définir l'application Amex comme application par défaut pour les paiements sans contact.

2.2. Sur combien d'appareils puis-je activer ma Carte pour Amex Pay?

Vous pouvez utiliser un (1) appareil mobile pour activer votre Carte pour Amex Pay. Votre Carte peut être activée sur un seul appareil à la fois. Si vous changez d'appareil, vous devrez désactiver votre Carte de la fonction Amex Pay sur votre ancien appareil, ou appeler American Express pour qu'elle le fasse pour vous, afin de pouvoir activer votre Carte sur votre nouvel appareil.

2.3. Puis-je activer plus d'une Carte pour Amex Pay sur mon appareil?

Oui, vous pouvez activer jusqu'à six Cartes admissibles dans l'application Amex. Les six Cartes doivent être activées à l'aide du même code d'utilisateur des Services en ligne.

2.4. On m'a demandé de recevoir un code de vérification unique. Qu'est-ce que c'est et pourquoi est-ce exigé?

Par mesure de sécurité, nous pouvons vous demander d'entrer un code de vérification unique afin de confirmer votre identité. Il s'agit d'une série unique de chiffres et (ou) de lettres que vous pouvez choisir de recevoir par courriel ou par message texte. Si on vous le demande, veuillez choisir de quelle façon vous désirez recevoir le code de vérification unique, puis saisissez ce code dans le champ prévu à cet effet. Veuillez noter que vous aurez besoin d'une connexion Internet ou de données pour recevoir un code de vérification unique. Votre code de vérification unique peut expirer si vous ne l'entrez pas dans un délai de dix minutes. Vous pouvez demander un autre code en sélectionnant de nouveau votre option de vérification privilégiée. Si vous n'êtes pas capable d'obtenir un code de vérification unique, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle d'American Express en composant le numéro inscrit au dos de votre Carte.

2.5. Y a-t-il des frais associés à Amex Pay?

American Express ne facture actuellement aucuns frais pour l'utilisation d'Amex Pay. Certaines fonctions d'Amex Pay exigent une connexion Internet. Informez-vous directement auprès de votre fournisseur de service sans fil pour savoir si des frais de données et de message texte seront facturés.

3. Utilisation d'Amex Pay

3.1. Qu'est-ce que ma Carte par défaut et comment puis-je la changer?

Votre Carte par défaut est celle qui sera automatiquement utilisée pour effectuer un paiement lorsque vous présentez votre appareil devant le lecteur sans contact d'un marchand participant qui accepte les Cartes American Express. Si vous avez plus d'une (1) Carte activée pour Amex Pay dans l'application Amex, vous pouvez choisir votre Carte par défaut en vous rendant dans la section Amex Pay de l'application.

3.2. Puis-je tout de même recevoir des récompenses et avantages sur les achats effectués avec Amex Pay?

Oui, vous bénéficiez de tous les avantages, récompenses et caractéristiques de sécurité de votre Carte American Express lorsque vous l'utilisez avec Amex Pay.

Veuillez consulter votre compte en ligne American Express pour connaître les avantages de votre Carte. Vous pouvez également communiquer avec le Service à la clientèle d'American Express en composant le numéro au dos de votre Carte.

3.3. Comment puis-je effectuer un retour pour les achats effectués avec Amex Pay sur mon appareil?

Pour obtenir le remboursement d'un achat effectué au moyen d'Amex Pay, vous devez utiliser le numéro de Carte numérique qui a servi à régler l'achat initial. Pour connaître les quatre derniers chiffres de votre numéro de Carte d'appareil, connectez-vous à l'application Amex, rendez-vous dans la section Amex Pay et sélectionnez votre Carte. Veuillez prendre note que, selon le marchand participant, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser votre Carte physique pour retourner des achats effectués au moyen d'Amex Pay. Il est également possible que vous ne puissiez pas utiliser Amex Pay pour retourner des achats effectués au moyen de votre Carte physique.

Vous pouvez également vous connecter à l'application Amex, sélectionner la Carte qui a servi à régler l'achat et présenter votre appareil devant le terminal sans contact du marchand pour procéder au remboursement.

3.4. [Ai-je besoin d'une connexion Internet active pour qu'Amex Pay fonctionne?](#)

Il est possible que vous n'ayez pas besoin de connexion Internet active pour effectuer des achats en magasin lorsque vous ne faites que déverrouiller et présenter votre appareil. Vous pouvez effectuer jusqu'à cinq authentifications/opérations au cours d'une même période sans accès Internet. Vous devrez ensuite connecter votre téléphone à Internet pour effectuer d'autres autorisations. Vous devez également avoir une connexion Internet pour activer l'application ou activer une nouvelle Carte.

3.5. [Combien puis-je dépenser par opération avec Amex Pay?](#)

Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des opérations avec Amex Pay jusqu'à concurrence de la limite établie par le marchand participant pour les paiements sans contact.

3.6. [Comment la Protection contre la fraude garantie d'American Express s'applique-t-elle à Amex Pay?](#)

La Protection contre la fraude garantie d'American Express s'applique, peu importe le mode de paiement que vous choisissez.

Utilisez votre Carte American Express en ligne ou hors ligne et vous ne serez pas tenu responsable des opérations frauduleuses qui pourraient y être portées, dans la mesure où vous avez pris les mesures raisonnablement nécessaires pour protéger les renseignements sur votre compte, votre NIP et tout appareil sur lequel vous avez ajouté les renseignements de votre compte. Par exemple, ne donnez à personne votre mot de passe et ne laissez personne inscrire ses empreintes digitales sur votre appareil alors que votre Carte y est enregistrée, car cette personne pourrait porter des achats à votre Carte avec Amex Pay.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant la sécurité de la Carte American Express, veuillez consulter la page consacrée à la protection contre la fraude de notre site Web, qui contient notre [Protection contre la fraude garantie](#).

3.7. [Dans quelle mesure les opérations avec Amex Pay sont-elles sécuritaires?](#)

Votre Carte activée pour Amex Pay est protégée par votre verrouillage sécurisé de l'appareil (mot de passe, schéma, NIP ou empreinte digitale). Pour votre sécurité, lorsque vous effectuez un achat avec Amex Pay, vous devez déverrouiller votre appareil à l'aide de la méthode choisie. Un numéro de Carte d'appareil, distinct et propre à votre numéro de compte-Carte physique, est utilisé pour effectuer des achats avec Amex Pay. Toutes les données de vos paiements seront stockées de manière sécuritaire sur votre téléphone. De plus, les détails de votre Carte physique ne sont jamais affichés dans l'application ni divulgués au marchand lorsque vous effectuez des paiements.

4. Gestion des Cartes avec Amex Pay

4.1. Comment puis-je désactiver Amex Pay?

Si vous désirez désactiver la fonction Amex Pay pour votre Carte, il vous suffit de vous connecter à l'application Amex, de vous rendre dans la section Amex Pay et de désactiver votre Carte. Vous pouvez également communiquer avec le Service à la clientèle d'American Express en composant le numéro au dos de votre Carte pour désactiver votre Carte de la fonction Amex Pay.

4.2. Qu'arrive-t-il si mon appareil est perdu ou volé?

Si vous croyez que votre appareil mobile ou les renseignements de votre Carte Amex Pay ont été perdus, volés ou compromis de quelque façon, appelez immédiatement le Service à la clientèle d'American Express au numéro inscrit au dos de votre Carte physique.

Vous pouvez également utiliser le Gestionnaire d'appareils Android pour vous aider à trouver et à verrouiller votre appareil ou à en effacer les données.

4.3. Si je reçois une Carte de remplacement, est-il nécessaire de mettre à jour mes renseignements de Carte dans Amex Pay?

Non. Votre numéro de Carte d'appareil est automatiquement associé à votre nouveau numéro de Carte physique. Vous pouvez continuer à utiliser votre Carte avec Amex Pay pour effectuer des achats avant de recevoir votre nouvelle Carte physique.