

# Conditions générales de la Carte American Express®

GTC\_AX\_CONS\_CH\_V6\_FR

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

AMERICAN  
EXPRESS

# Conditions générales de la Carte American Express®

**Les parties** liées par l'Accord [qui comprend le formulaire de demande, les présentes conditions générales

« Conditions générales » et la grille tarifaire des cotisations, frais et autres coûts ainsi que toutes les autres conditions générales qui peuvent s'appliquer à Vous, telles que les conditions générales relatives aux assurances, ou au programme de fidélité Membership Rewards ®] sont Nous, American Express Europe S.A. succursale belge (« Nous ») et Vous, le Titulaire de Carte qui signez l'Accord (« Vous »).

**Carte** désigne toute Carte ou tout autre dispositif que Nous émettons pour Vous permettre d'accéder à Votre Compte Carte (par exemple, un dispositif portable tel qu'un bracelet permettant les paiements sans contact), ou tout ensemble personnalisé de procédures que Nous pourrions accepter que Vous utilisiez pour autoriser une transaction, par exemple lorsque Vous utilisez Apple Pay ou un autre système similaire.

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

## PARTIE 1 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Informations de contact – Clauses générales

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

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

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

**Site Web**: [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu)

American Express et Membership Rewards sont des marques déposées. Nous émettons les Cartes à Notre seule et entière discrétion et Nous Nous réservons le droit de refuser de fournir toute Carte pour quelque raison que ce soit. Les Cartes émises sont la propriété exclusive d'American Express et doivent être retournées à la première demande.

## 2. Combien pouvez-Vous dépenser ?

### 2.1. Y a-t-il une limite de dépenses ?

Nous pouvons, à Notre seule et entière discrétion, sans avoir à justifier Notre décision, fixer une limite de dépenses qui pourrait être temporaire ou permanente. Toutes les limites concernent également les dépenses effectuées par les Titulaires de Carte supplémentaire.

Nous pouvons définir et modifier les limites et les restrictions liées à certaines utilisations de la Carte ou à certaines transactions. Par exemple, les achats effectués avec paiement sans contact peuvent faire l'objet de montants maximum (limites conformes aux pratiques du secteur).

### 2.2. Respect de la limite de dépenses

Si Nous appliquons une limite de dépenses à Votre Compte Carte, Vous n'êtes pas autorisé à dépasser cette limite.

Dans le cas où Nous autoriserions une transaction qui Vous ferait dépasser Votre limite, Nous pouvons Vous demander d'effectuer un règlement suffisant sur Votre Compte Carte afin de le ramener immédiatement dans la limite autorisée.



# Conditions générales de la Carte American Express®

## 3. Comment se font les paiements ?

### 3.1. Combien et quand devez-Vous rembourser ?

Vous devez régler l'intégralité du solde débiteur, tel que celui-ci figure sur Votre relevé, chaque mois, au plus tard à la date d'exigibilité du règlement. Ce paiement doit Nous parvenir et être crédité sur le Compte Carte avant la date d'échéance du paiement. Vous trouverez cette date en haut de l'aperçu de Votre relevé de Compte Carte.

Les crédits et remboursements imputés sur Votre Compte Carte seront considérés comme des paiements de Votre part.

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

Vous ne devez payer que le solde dû. Aucun paiement anticipé (par ex. les paiements que Vous avez demandés et qui dépassent les montants dus) ne doit être exécuté. Tout solde positif du Compte Carte Vous sera remboursé dans un délai raisonnable. Nous créditerons les paiements sur le Compte Carte une fois les fonds reçus, en supposant que toutes les informations de paiement ont été fournies avec les données pertinentes.

### 3.2. Comment payer par prélèvement automatique (mandat SEPA) ?

Vous devez remplir dans sa totalité, dater et signer un mandat de prélèvement automatique SEPA et Nous le renvoyer par la poste ou par e-mail et Vous devez effectuer un règlement séparé pour chaque Compte Carte.

Nous Vous confirmerons l'acceptation du mandat et Vous communiquerons la référence du mandat unique.

Le montant dû sera présenté à Votre banque pour recouvrement et sera perçu par Nous dans les 8 jours suivant la date de clôture de votre compte reprise sur Votre relevé de Compte Carte mensuel (la date de clôture de Votre compte et la date de présentation à Votre banque sont mentionnées sur Votre relevé mensuel).

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

De plus, Vous (i) reconnaissez que l'autorisation de prélèvement expire automatiquement dans le cas où Nous ne donnons aucune instruction de recouvrement (puisqu'il n'y a pas de frais sur le Compte Carte) pendant une période de 36 mois et (ii) convenez que, dans ce cas, Vous devrez prendre des mesures pour renouveler immédiatement l'autorisation.

Dans tous les cas, Vous pouvez mettre fin aux prélèvements automatiques à tout moment en contactant Votre propre banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date notifiée pour le débit du montant. Nous pouvons également à Notre entière discrétion et sans Vous donner de justification décider de suspendre tout mode de paiement par prélèvement automatique.

Enfin, Nous pourrions éventuellement subordonner à Notre entière discrétion la conclusion de l'Accord à la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA à tout moment, que ce soit pour tout l'Accord ou dans le cadre spécifique d'une demande d'Express Cash (cf. Partie 2 article 6).

## 4. Cet Accord peut-il être modifié ?

### 4.1. À quel moment apportons-Nous des modifications ?

Cet Accord étant conclu pour une période indéterminée, Nous pourrions être amenés à apporter des modifications aux frais et autres conditions ainsi qu'aux services que Nous fournissons pour des motifs que Nous ne pouvons pas prévoir au moment de la rédaction du présent Accord.

Nous avons défini les principaux motifs (cf. Partie 2 article 4.2) justifiant des modifications de l'Accord mais si l'un ou l'autre de ces motifs ne s'appliquait pas, Nous pourrions malgré tout apporter une modification, à condition que :

- Nous Vous avertissions par avance de cette modification ; et que
- Nous Vous disions clairement que Vous pouvez mettre fin à cet Accord sans aucun frais au cas où Vous refuseriez cette modification.

### 4.2. Principaux motifs de Nos modifications

Nous pouvons modifier l'Accord, notamment en changeant ou en introduisant des frais, pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- si Nos coûts engagés pour les prestations fournies dans le cadre du Compte Carte changent ou si Nous avons une bonne raison de prévoir que ces coûts vont changer (cela pourrait également comprendre un changement relatif à Nos coûts engagés aux fins d'emprunter des fonds pour exécuter le présent Accord) ;
- si Nous changeons la manière dont Vous pouvez utiliser Votre Compte Carte ;



# Conditions générales de la Carte American Express®

- si Nous changeons les avantages Carte liés à Votre Compte Carte ;
- si la modification Vous apporte un avantage (notamment lorsque Nous apportons une modification pour renforcer la sécurité de Votre Compte Carte ou pour rendre l'Accord plus clair ou plus juste) ou si elle est neutre ;
- afin de refléter des changements ou des développements technologiques ou dans les systèmes que Nous utilisons ;
- si Nous apportons la modification pour refléter une modification apportée à une loi, une réglementation ou dans les codes de bonnes pratiques de l'industrie (y compris lorsque Nous avons de bonnes raisons de prévoir un changement) ou pour refléter la décision d'une Cour, d'un régulateur ou de l' « Ombudsman » (ou équivalent) ; ou;
- si Nous avons de bonnes raisons de penser que Votre situation a changé, de telle manière que le risque que Vous ne soyez plus en mesure d'effectuer les paiements dus sur Votre Compte Carte s'est accru.

## 4.3. Notification des modifications

Nous Vous informerons personnellement au moins deux mois à l'avance de toute modification substantielle de Votre Accord, et Vous exposerons les détails sur la date d'entrée en vigueur du changement, sauf en cas de changement des taux d'intérêt ou des taux de change qui pourraient fluctuer et pour lesquels Vous ne seriez pas informé au préalable. Si Vous n'acceptez pas une quelconque modification du présent Accord, Vous pouvez y mettre fin en remboursant tous les montants dus et en Nous demandant de clôturer Votre Compte Carte (voir « Cessation" de Votre Accord » dans la Partie 2). Si Vous ne le faites pas, Nous considérerons que Vous acceptez les modifications.

Nous et/ou Nos prestataires de services tiers (par ex., les assurances) pouvons/peuvent éventuellement apporter des ajouts, des modifications ou des modifications générales à Nos/leurs Conditions/conditions générales/grille tarifaire sur une base régulière et sans préavis. Nous Vous recommandons vivement de Vous tenir régulièrement informé des dernières mises à jour des conditions générales par le biais de Notre site Internet [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu).

## 4.4. Cessation des avantages Carte

Si des avantages Carte Vous sont proposés avec Votre Carte, Vous pouvez à tout moment Nous indiquer que Vous ne souhaitez plus en bénéficier. En pareil cas, Nous pourrions changer Votre Carte pour une Carte Blue sans avantages Carte. Dans ce cas-là, Nous Vous rembourserions Vos frais de Cotisation de la Carte prorata temporis.

## 4.5. Changement de gamme de Votre Carte

Vous pouvez Nous demander à tout moment d'opter pour un autre type de Carte dans le cadre du présent Accord. Si tel était le cas, Nous pourrions Vous offrir la possibilité de souscrire à un autre type de Carte.

Vous pouvez par exemple opter pour un autre type de Carte Vous permettant de bénéficier d'autres services ou d'assurances plus complètes ou Vous pouvez Nous informer à tout moment que Vous ne souhaitez plus conserver les avantages de Votre Carte et que vous voulez que Nous Vous fournissions une Carte Blue, par exemple.

Nous pourrions changer le type de la Carte que Nous Vous émettons contre une autre Carte couverte par le présent Accord si, suite à Notre évaluation de Votre situation, Nous pensons que Vous n'êtes plus éligible pour Votre Carte actuelle ou que Vous Vous qualifiez désormais pour un autre type de Carte. Si tel était le cas, Vous seriez averti de toute modification apportée au présent Accord, qui en résulte.

Nous Nous réservons le droit de Vous refuser un surclassement en cas de retard de paiement récent.

En cas de changement de type de Carte couverte par le présent Accord, sauf instruction contraire de Votre part, la date de début de toute année de Cotisation de la Carte sera alignée sur la date de ce changement. Le cas échéant, Nous Vous rembourserons au prorata tous les frais de Cotisation relatifs à la Carte, applicables à Votre type de Carte précédent.

**Vous devez lire les deux parties des présentes Conditions Générales ainsi que la grille tarifaire des cotisations, frais et autres coûts avant de signer l'Accord. Si Vous signez en ligne, Vous trouverez un lien vers toutes les conditions générales applicables sur la page Web au moment de la signature. Vous reconnaissez avoir accusé réception de l'intégralité des conditions générales applicables sur un support clair et durable et/ou reconnaissez avoir accusé leur réception sous forme numérique, notamment via le site internet d'American Express. [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu). L'ensemble des conditions générales peut être consulté et téléchargé sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be) ou [www.americanexpress.lu](http://www.americanexpress.lu). Vous pouvez également demander une copie gratuite à tout moment à Notre Service Clientèle.**

## Droit d'annulation

Vous pouvez demander l'annulation du présent Accord, sans devoir fournir de motifs, dans les 14 jours suivant le jour de la réception de Votre Carte. Vous pouvez l'annuler en Nous appelant au +32(0)2 676.21.21 ou en Nous écrivant (American Express, 100 Boulevard du Souverain, 1170 Bruxelles).



# Conditions générales de la Carte American Express®

Si Vous annulez le présent Accord endéans les 14 jours, Vous devez rembourser tous les montants dus (sauf les frais de Cotisation de la Carte, les frais d'ouverture de Compte Carte ou de Cotisation de la Carte supplémentaire).

Si Vous n'exercez pas Votre droit d'annulation dans ce délai, Vous êtes réputé respecter définitivement le présent Accord. Vous demeurez responsable de toutes les transactions effectuées sur Votre Compte Carte.

## PARTIE 2 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

### Fonctionnement de Votre Compte Carte American Express

#### 1. Utilisation de la Carte

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

En d'autres termes, l'utilisation de Votre Compte Carte American Express Vous est permise uniquement en votre qualité de consommateur au sens de la loi et non dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise quelconque, ce qui implique également l'interdiction d'une revente de biens et de services par des consommateurs. Pour les dépenses professionnelles, Nous avons d'autres produits disponibles. Nous restons disponibles pour de plus amples informations à ce sujet.

En utilisant la Carte, Vous confirmez que Vous avez lu, compris et accepté le présent Accord.

#### 2. Faire appel à un fournisseur tiers (TPP)

Un TPP est un fournisseur de services tiers autorisé par Vous, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une entité enregistrée auprès de la FSMA ou d'un autre régulateur de l'Espace Economique Européen (EEE), ou autorisé par la loi à accéder aux informations de Votre Compte Carte. Vous pouvez choisir d'autoriser des TPP à Vous fournir des services en accédant à Votre Compte Carte.

Si Vous utilisez un TPP, les conditions du présent Accord continueront à s'appliquer. Nous pouvons également refuser d'autoriser un TPP à accéder à Votre Compte Carte s'il Nous semble qu'un accès non autorisé ou frauduleux de sa part est réalisé.

Nous pourrions également refuser l'accès à Votre Compte Carte à un fournisseur tiers si Nous avons des doutes quant à ses autorisations ou si Nous soupçonnons une fraude de la part de ce fournisseur tiers. En pareil cas, Nous Vous indiquerons le motif de la manière la plus appropriée (sauf si cela risque de compromettre Nos mesures de sécurité raisonnables ou d'être contraire à la loi).

#### 3. Comment pouvez-Vous autoriser et annuler des transactions ?

Un paiement est considéré comme une transaction autorisée si Vous acceptez d'exécuter l'ordre de paiement. Pour autoriser une transaction, Vous pouvez présenter une Carte ou fournir les détails de Votre Compte Carte et, le cas échéant, utiliser Vos données de sécurité (comme un code PIN, un mot de passe, des identifiants personnels, des données biométriques ou autres). Les Cartes émises sur Votre Compte Carte sont actuellement toutes équipées pour permettre les paiements sans contact. Les paiements sans contact Vous permettent de procéder à des transactions simplement en tenant la Carte contre un lecteur de Carte sans que la Carte ne soit glissée ou imprimée.

Nous Nous réservons néanmoins le droit de mettre fin à cette technologie à Notre seule et entière discrétion.

Conformément à la section « Les transactions que Vous n'avez pas autorisées », Vous Vous engagez à payer pour toutes les transactions, y compris :

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

#### 4. Cet Accord peut-il être modifié ?

Nous pouvons refuser d'autoriser une transaction si :

- Nous sommes fondés à soupçonner une utilisation non autorisée ou inappropriée ou une fraude ;



# Conditions générales de la Carte American Express®

- Nous considérons raisonnablement que suivre Vos instructions pourrait conduire à :
  - une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation ; ou
  - une action d'un gouvernement, de la police ou d'un régulateur ;
- Nous y sommes légalement contraints ;
- L'utilisation de la Carte venait à être interdite ; ou
- La transaction dépasserait une certaine limite de transaction ou amènerait Votre Compte Carte au-delà de Votre limite de dépenses, ou si Nous avons des préoccupations de quelque nature que ce soit concernant Votre capacité à Nous rembourser.

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

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

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

## 5. Transactions que Vous n'avez pas autorisées

### Vous n'êtes pas responsable pour les transactions :

- réalisées par l'utilisation de la Carte avant qu'elle ne Vous parvienne (par exemple, si Votre Carte est volée dans le courrier d'envoi de Votre Carte) ;
- lorsque Nous ne Vous avons pas indiqué comment Vous pouvez Nous contacter pour Nous informer que Votre Carte ou que Vos données de sécurité ont été perdues, volées ou compromises ;
- si Nous omettons d'appliquer les procédures que Nous sommes légalement tenus de suivre pour vérifier un paiement que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire avez autorisé ;
- non autorisées par Vous ou par un Titulaire de Carte supplémentaire ou par toute personne que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire auriez/aurait autorisée, en violation de l'Accord, à utiliser Votre Compte Carte ou Votre Carte ;
- réalisées par une personne que Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire auriez/aurait autorisée, en violation de l'Accord, à utiliser Votre Compte Carte ou Votre Carte après que Vous Nous ayez informés de Vos soupçons d'utilisation abusive de Votre Compte Carte.

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

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

Vous devez Nous contacter dès que Vous constatez qu'une transaction non autorisée ou incorrecte a été effectuée sur Votre Compte Carte. Nous rembourserons le montant du paiement non autorisé figurant sur Votre relevé mensuel dès que Nous le pourrons raisonnablement, et en tous cas, avant la fin du jour ouvré suivant Votre prise de contact avec Nous. Néanmoins, si Nous avons de bonnes raisons de croire que Vous avez agi de manière délibérément malhonnête ou que Vous avez commis une négligence grave dans la préservation de la sécurité de Votre Carte, des informations relatives à Votre Compte Carte, du code PIN ou d'autres mots de passe, Nous pouvons enquêter davantage avant d'accorder un remboursement et Nous pouvons suspendre la transaction.

Nous effectuerons Nos enquêtes dès que possible et, une fois qu'elles seront terminées, Nous apporterons en conséquence les ajustements nécessaires au Compte Carte. Une fois Nos enquêtes terminées, si Nous découvrons que Vous n'aviez pas droit à un remboursement, Nous ajusterons Votre Compte Carte en conséquence.



# Conditions générales de la Carte American Express®

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

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

Une négligence grave peut survenir lorsque Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- ne Nous informez/informe pas de toute perte, vol ou risque d'utilisation abusive de la Carte dès que Vous en avez connaissance ;
- n'avez/a pas pris des mesures de précaution suffisantes à l'égard de la Carte, du Compte Carte et (le cas échéant) du code PIN et de l'utilisation ;
- n'avez/a pas signalé la perte ou le vol aux autorités policières compétentes dans les 24 heures suivant la perte ou le vol ;
- n'avez/a pas vérifié Votre relevé sur lequel figurent les transactions par Carte et les enregistrements sur le Compte Carte et, par conséquent, n'avez/a pas identifié et ne Nous avez/a pas informé de l'utilisation inappropriée de la Carte dans les délais prescrits ;
- avez/a écrit le code PIN sous une forme lisible sur la Carte ou sur un objet ou un document que le Titulaire conserve ou transporte ensemble avec la Carte ;
- avez/a divulgué le code PIN à une tierce partie.

Vous n'êtes pas responsable de négligence grave lorsque le code PIN est extorqué par la violence exprimée contre Vous ou Vos biens ou contre l'un de Vos proches ou ses biens, ou sous la menace d'une violence imminente contre Vous ou Vos biens ou l'un de Vos proches ou ses biens.

## 6. Retrait d'espèces (Express Cash) (optionnel)

Vous pouvez demander la fonctionnalité Express Cash qui reste optionnelle et qui est notamment soumise au présent article 6 spécifique à l'Express Cash. L'ensemble des présentes Conditions générales reste applicable au service Express Cash. Vous pouvez à tout moment Nous demander de mettre fin à la fonctionnalité Express Cash avec effet immédiat sans devoir pour autant clôturer Votre Compte Carte.

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

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

Vous pouvez utiliser Express Cash pour effectuer des retraits d'espèces si ces services sont expressément demandés, aux distributeurs automatiques de billets et/ou aux guichets acceptant la Carte (ce qui est normalement indiqué par le logo American Express) sous réserve des restrictions énoncées dans les présentes Conditions générales.

L'utilisation du service Express Cash aux distributeurs automatiques n'est possible qu'après avoir introduit la Carte dans la machine, et après son identification électronique et la composition du code PIN secret. Vous acceptez à cet égard, et ce pour toutes les transactions (retraits d'espèces ou autres), que la signature électronique, validée par les systèmes informatiques de la banque et reconnue comme Vous appartenant, répond aux conditions pour Vous identifier et pour l'intégrité du contenu étant lié à une signature en vertu de l'article 1322, alinéa 2 du Code Civil, et qu'une transaction portant une telle signature électronique a la même force probante qu'une transaction écrite signée à la main, et qu'elle Vous engage de la même manière. Cette disposition ne remet néanmoins pas en question Votre droit de fournir une preuve contraire avec toutes les voies de recours, particulièrement la charge de la preuve en cas d'une transaction non-autorisée.

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

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

- Nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les retraits d'espèces, telles que des limites minimales et maximales pour chaque transaction, jour, période ou autre ;
- Les institutions financières participantes et les exploitants de distributeurs automatiques peuvent imposer leurs propres limites et restrictions sur les services de retraits d'espèces, telles que les limites sur le nombre de retraits d'espèces, le montant et l'accès à chaque retrait d'espèces et même, en tant que tels, sur les services de retraits d'espèces disponibles dans les distributeurs automatiques ;



# Conditions générales de la Carte American Express®

- Nous Nous réservons le droit, sans justification et sans préavis, de mettre fin à l'accès aux retraits d'espèces et/ou aux distributeurs automatiques de billets, même si le Compte Carte ne présente pas un solde négatif.
- Nous pouvons éventuellement imposer la signature d'un mandat de prélèvement automatique SEPA obligatoire qui Nous permettra de procéder à l'encaissement du paiement soit sur Votre compte bancaire, soit sur Votre Compte Carte. Si tel est le cas, la résiliation ou la suspension du mandat de domiciliation pourrait entraîner automatiquement la suspension ou la résiliation du service Express Cash. Nous ne serons pas responsables envers Vous en cas d'incapacité d'effectuer un retrait d'espèces lorsque cela est directement ou indirectement dû à : une insuffisance d'espèces dans le distributeur, au fonctionnement défectueux d'un distributeur, à une circonstance hors de Notre contrôle ou de l'organisme gérant le distributeur, ou à l'inexactitude du code secret, etc.

Le montant maximum pouvant être retiré en espèces est limité par Compte Carte et par type de Carte.

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

Dans le cas où une souscription au service Express Cash interviendrait par téléphone au cours de l'exécution du présent Accord, Vous acceptez que l'affiliation au service Express Cash intervienne à distance et que la preuve peut être apportée par un enregistrement électronique ou l'envoi de Notre part d'un courrier de confirmation d'un entretien téléphonique. Le cas échéant, Vous réaffirmez agir en connaissance de cause, et ainsi avoir déjà accepté l'ensemble des présentes Conditions générales, en ce incluse, la présente Partie article 6 spécifique au service Express Cash.

## 7. Transactions pour des montants inattendus

Si Vous effectuez un achat et qu'au moment où Vous l'avez autorisé Vous ne connaissiez pas exactement le montant qui Vous serait débité (si le montant exact de l'opération n'a pas été précisé au moment de l'émission de l'ordre et lorsque le montant de l'opération dépasse le montant auquel Vous pouviez raisonnablement Vous attendre, sous réserve de Vos antécédents historiques, etc. par exemple lors de l'enregistrement dans un hôtel), Vous pouvez Nous demander un remboursement si le montant facturé est supérieur à ce que Vous pouviez raisonnablement anticiper et si Votre demande de remboursement Nous parvient dans les 8 semaines à compter de la date du relevé sur lequel l'achat apparaît.

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

Vous n'avez pas droit à un remboursement si Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire Nous avez/a directement donné Votre/son accord pour une transaction et, qu'au moins quatre semaines avant la transaction Vous/il en avez/a reçu les informations (ou qu'elles aient été mises à Votre/sa disposition) par Nous ou par le commerçant. Par exemple, au moment de passer une commande, le montant exact était inconnu mais celui-ci Vous/ lui a ensuite été confirmé au moins quatre semaines avant que Votre Carte ne soit débitée.

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

Vous, ou le Titulaire de Carte supplémentaire, devez/doit :

- signer la Carte et la conserver en lieu sûr (notamment les mots de passe, les données biométriques ou autres données de sécurité, le cas échéant) ;
- empêcher l'utilisation de Votre Compte Carte ou de Votre Carte par des tierces parties et vérifier régulièrement que Vous êtes en possession de Votre Carte ;
- conserver Votre Carte sur Vous ou ne pas en communiquer le numéro à quiconque d'autre que Nous ou, afin de réaliser une transaction, ne pas partager Vos données de sécurité avec une tierce partie (autre que Nous ou un TPP si cela s'avère nécessaire) ;
- choisir un code PIN ou mot de passe qui n'est pas facile à deviner.

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

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





# Conditions générales de la Carte American Express®

Vous ou le Titulaire de Carte supplémentaire devez/doit immédiatement Nous avertir si Vous/il suspectez/suspecte :

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

Nos données de contact figurent au début du présent Accord.

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

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

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

À partir du moment où Vous Nous avez informés et à condition que Vous n'ayez pas agi délibérément de manière frauduleuse ou malhonnête ou commis une négligence grave, Vous ne serez pas responsable envers Nous pour tout débit non autorisé, sous réserve d'une éventuelle franchise de maximum 50 EUR que Vous aurez à supporter.

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

## 9. Comment payer

Les règlements doivent Nous parvenir en euros et peuvent être effectués par tout moyen indiqué sur Votre relevé ou autre moyen que Nous Vous autorisons à utiliser.

Vous devez effectuer un règlement séparé pour chaque Compte Carte que Vous détenez auprès de Nous. Si Vous procédez à plusieurs règlements de paiements à la fois sans désigner clairement les Comptes auxquels il convient de les affecter, Nous pouvons affecter ces règlements à un quelconque Compte Carte.

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

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

## 10. Facturation récurrente

Vous pouvez Nous autoriser à soumettre une demande de mise en place d'un service de facturation récurrent par Carte pour un commerçant donné. Pour toute facilité de paiement récurrent, Vous êtes responsable du paiement de tous les coûts qui peuvent être encourus par le commerçant. Vous pouvez autoriser un commerçant à obtenir le paiement des produits et/ou services sur un Compte Carte à intervalles réguliers (ci-après dénommé "Paiement récurrent"). Afin d'éviter toute perturbation possible des paiements récurrents et la livraison de biens et/ou de services par le commerçant, Vous avez la responsabilité de Vous assurer que le commerçant dispose des informations les plus récentes sur les paiements récurrents. Nous ne fournissons pas de renseignements sur une Carte de remplacement (par ex. numéro de Carte et date d'expiration) au commerçant ; toutefois, dans certaines circonstances, les paiements récurrents peuvent être automatiquement imputés à une Carte renouvelée sans préavis.

Vous demeurez responsable de tous les paiements récurrents qui pourraient continuer d'être imputés au Compte Carte, résultant d'une Carte qui aurait pu être remplacée ou annulée.

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



# Conditions générales de la Carte American Express®

## 11. Octroi d'une garantie

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

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

## 12. Comment affectons-Nous les paiements

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

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

## 13. Impayés

Les impayés peuvent entraîner des conséquences importantes :

- que Vous Nous deviez des frais supplémentaires ;
- que Votre profil de risque de crédit soit affecté, rendant l'obtention d'un crédit par un organisme tiers plus difficile ou plus coûteux ; et
- qu'une action en justice (qui pourrait inclure l'obtention d'une décision Nous donnant le droit de Nous payer sur le produit de la vente de Votre maison ou d'autres biens) ou une procédure en faillite puisse être engagée contre Vous pour recouvrer toute dette due en vertu du présent Accord.

## 14. Paiements réalisés par erreur sur Votre Compte Carte

Si Nous créditions Votre Compte Carte par erreur ou en raison d'une erreur système, Nous préleverons automatiquement le montant sur Votre Compte Carte.

Si Nous sommes informés qu'un paiement en provenance de l'Espace Economique Européen (EEE) a été effectué par une tierce partie, par erreur sur Votre Compte Carte (par exemple, si le payeur a donné le mauvais numéro de Compte ou une mauvaise référence) et si lorsque Nous Vous contactons, Vous Nous informez que le paiement Vous était destiné, Nous sommes légalement tenus de partager toutes les informations pertinentes, y compris Votre nom, Votre adresse et les données de la transaction avec la banque de laquelle provient le paiement, si elle Nous le demande, afin que le payeur puisse Vous contacter.

## 15. Titulaires de Carte supplémentaire

Nous pouvons, à Votre demande, émettre des Cartes sur Votre Compte Carte en faveur de Titulaires de Carte supplémentaire. Les Titulaires de Carte supplémentaire n'ont pas de Compte Carte chez Nous mais peuvent utiliser Votre Compte Carte, et si applicable, la fonctionnalité Express Cash, sous réserve du respect du présent Accord. Vous devez donc Vous assurer que les Titulaires de Carte supplémentaire se conforme(nt) au présent Accord et à ses modifications. Nous pouvons limiter le nombre de Titulaires de Carte supplémentaire autorisés.

Vous êtes responsable de toute utilisation de Votre Compte Carte par les Titulaires de Carte supplémentaire (y compris les retraits en espèces, les frais de Cotisation annuelle et tous les autres frais) et toute personne qu'ils autoriseraient à utiliser Votre Compte Carte. Vous êtes donc responsable de toutes les transactions qu'ils effectuent.

Si Vous souhaitez mettre fin au droit d'un Titulaire de Carte supplémentaire d'utiliser Votre Compte Carte, Vous devez Nous en informer.



# Conditions générales de la Carte American Express®

## 16. Conversion des transactions effectuées en devise étrangère

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

Si la transaction ou le remboursement sont effectués en dollars US, AEEML les convertira directement en euros. Dans tous les autres cas, AEEML la/le convertira d'abord en dollars américains, puis en euros, mais Nous ne facturerons qu'une fois les frais de conversion de devises. Le taux de change que AEEML applique correspond :

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

L'évolution des tarifs s'appliquera immédiatement et sans préavis. Une majoration supplémentaire de 2,5% (frais de conversion de devises) s'appliquera à toutes les transactions hors euros.

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

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

Lorsque nous recevons une transaction à traiter dans une autre devise de l'Union Européenne, Nous Vous contactons par e-mail pour Nous informer de la comparaison des Frais de Conversion Monétaire de Votre transaction avec les taux de référence publiés par la Banque Centrale Européenne. Vous devez Vous assurer que Nous disposons de Votre adresse électronique actuelle si Vous souhaitez recevoir ces notifications. Nous Vous enverrons ces notifications chaque fois que Nous recevons une transaction à traiter dans une autre devise de l'Union Européenne. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces notifications en suivant les instructions figurant dans la notification.

Nous Vous informerons si d'autres méthodes de notification sont disponibles à l'avenir.

## 17. Relevés et notifications légales

Nous Vous fournirons des relevés relatifs à Votre Compte Carte au moins une fois par mois en cas d'activité sur Votre Compte Carte, sinon une fois par an. Nous pouvons Vous les envoyer par courrier, par courrier électronique à la dernière adresse e-mail que Vous Nous avez communiquée, par publication via Votre Compte Carte en ligne ou par tout autre moyen légalement autorisé.

Nous pouvons Vous envoyer des notifications (notamment toute information que Nous sommes légalement tenus de Vous envoyer, comme des informations sur les modifications apportées au présent Accord ou à d'autres Accords que Nous avons avec Vous) en les mentionnant sur Vos relevés ou en les joignant à Vos relevés.

En plus des informations sur les paiements (date de clôture mensuelle de Votre Compte Carte ainsi que la date d'échéance du paiement mensuel), chaque relevé fera apparaître toutes les transactions effectuées ou montants portés au débit ou au crédit de Votre Compte Carte au cours de la période du relevé, ainsi que le solde du Compte Carte.

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

Si Vous recevez les relevés en ligne, Vous devez régulièrement vérifier ces informations ainsi que toute communication envoyée par courrier électronique, de la même manière que Vous le feriez pour le courrier postal.



# Conditions générales de la Carte American Express®

Si Vous avez opté pour les relevés par courrier, Nous Vous enverrons les relevés (et toutes notifications que Nous sommes légalement tenus de fournir) par la voie postale à la dernière adresse de facturation figurant dans Nos registres. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards de la poste. Nous Vous invitons à vérifier régulièrement Vos relevés en ligne.

## 18. Vous contacter

Nous pouvons Vous envoyer des messages importants et d'autres communications (y compris des alertes) concernant les Conditions générales (Carte, assurances et autres avantages inclus dans Votre Carte), Votre Compte Carte, les avantages liés à Votre Carte ou aux Cartes supplémentaires. Cela peut être fait par courrier électronique, par SMS, message sur Vos relevés ou par envoi postal, par publication en ligne sur Notre site internet et/ou via Votre Compte Carte en ligne ; par exemple, Nous pouvons Vous envoyer une alerte pour Vous confirmer la mise à jour de Vos coordonnées.

Certains messages doivent Vous être envoyés dans le cadre de Notre contrat (tels que les relevés de Votre Compte Carte ou les alertes de sécurité, mais également au sujet des services que Nous Vous fournissons et des avantages liés à Votre Carte). Pour Nos Membres Platinum et Centurion, Notre contrat comprend des avantages spécifiques liés à la Carte Platinum et Centurion tels que des invitations à des événements exclusifs, des ventes privées....Vous avez le droit de Vous opposer à toutes les autres alertes ou communications spéciales sortant du cadre des communications relatives aux services que Nous Vous fournissons (à savoir des communications de marketing direct) pour lesquelles il se peut que Vous ayez opté initialement dans Votre formulaire de demande, en Nous contactant via Votre Compte Carte en ligne ou en Nous appelant.

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

## 19. Modifications de Vos coordonnées

Nous utiliserons Vos coordonnées les plus récentes pour Vous contacter. Vous devez Nous aviser immédiatement en cas de modification de Votre adresse postale, de Votre adresse e-mail auxquelles Nous Vous envoyons les relevés ou les notifications.

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

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

## 20. Suspension de Votre Compte Carte

Nous pouvons suspendre Votre Compte Carte ou toute fonctionnalité de Votre Compte Carte si :

- Vous Nous demandez de clôturer Votre Compte Carte ;
- Nous l'estimons nécessaire pour préserver la sécurité de Votre Compte Carte ;
- Vous êtes en violation du présent Accord ;
- Nous suspectons une utilisation non autorisée, inappropriée et/ou frauduleuse ;
- En cas de retrait d'espèces, un dépassement de plafond est opéré ; et
- Nous estimons de manière raisonnable que Votre profil de risque s'est significativement détérioré de telle manière que Vous n'êtes plus en mesure d'effectuer les règlements dus (par ex. Vous êtes en faillite ou décédé).

Nous Vous en informerons en général à l'avance ou dans les plus brefs délais, et il est possible que Nous Vous informions (sans aucune obligation) des motifs de Notre décision.

En cas de suspension de Votre Compte Carte ou de Votre Carte, Vous devez :

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



# Conditions générales de la Carte American Express®

Nous pourrions accepter de rétablir Votre Compte Carte ou l'utilisation de Votre Carte si les raisons pour lesquelles Nous avons suspendu Votre Compte ou Votre Compte Carte n'existent plus. Vous pouvez Nous faire savoir qu'il en est ainsi et demander le rétablissement de Votre Compte Carte en Nous contactant.

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

## 21. Cessation de Votre Accord

Le présent Accord est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez et Nous pouvons y mettre fin sans qu'une quelconque explication ne soit nécessaire. Vous pouvez à tout moment y mettre fin moyennant préavis d'un mois en Nous appelant ou en Nous écrivant (Nos coordonnées sont indiquées au début du présent Accord) pour Nous informer de la clôture de Votre Compte Carte et Nous payer tous les montants dus. En ce qui concerne plus particulièrement Express Cash, Vous pouvez à tout moment résilier l'accord relatif à cette fonctionnalité avec effet immédiat sans néanmoins résilier l'Accord.

Nous pouvons y mettre fin en Vous adressant un préavis écrit d'au moins deux mois, mais Nous pouvons immédiatement mettre fin au présent Accord si :

- Vous omettez à maintes reprises de payer le solde total du Compte Carte ou dépassez la limite de dépenses ;
- Vous manquez gravement ou de façon répétée au respect du présent Accord ;
- Vous fournissez des informations fausses ou trompeuses ;
- Des mesures sont prises en vue de Votre mise en faillite ou si Vous faites l'objet d'une quelconque forme d'administration provisoire ou de mise sous tutelle ;
- Vous manquez à Vos obligations découlant d'un autre accord que Vous avez conclu avec Nous ou avec toute société de Notre groupe ;
- Nous estimons de manière raisonnable qu'en poursuivant l'Accord, Nous pourrions :
  - commettre une violation du droit, d'une réglementation, d'un code ou d'une autre obligation ; ou
  - être poursuivis par un gouvernement, la police ou un régulateur ;
- Vous êtes en situation d'incapacité ou Vous décédez ;
- Vous Vous comportez de manière abusive ou menaçante envers Notre personnel ; ou
- Nous avons des motifs raisonnables de croire que Vous êtes en incapacité de ou peu enclin à payer Vos dettes à l'échéance.

Dans chacun de ces cas, Nous pouvons résilier Votre Compte Carte et Vous demander de Nous rembourser immédiatement tous les montants dus en vertu du présent Accord.

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

L'Accord ne prendra fin que dès le moment où Vous Nous aurez payé tous les montants dus. Jusque-là :

- toutes les conditions de l'Accord resteront en vigueur (y compris Notre droit de modifier les conditions de l'Accord) ;
- Vous (et tout Titulaire de Carte supplémentaire) n'aurez plus aucun droit d'utiliser le Compte Carte ou la Carte pour effectuer des transactions ; et
- les avantages de Votre Carte cesseront.

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

Si Vous payez des frais de Cotisation annuelle ou des frais pour une Carte supplémentaire, Nous rembourserons les frais de Cotisation de la Carte que Vous avez payés prorata temporis selon la date de fin de L'Accord.

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



# Conditions générales de la Carte American Express®

## 22. Avantages de la Carte (services additionnels et services discrétionnaires)

En soumettant un(des) Formulaire(s) d'affiliation, Vous reconnaissez avoir reçu toutes les informations nécessaires sur l'ensemble de la gamme de produits et d'avoir choisi la Carte qui correspond le mieux à Vos besoins et d'agir en toute connaissance de cause. Vous déclarez également avoir été informé de toutes les spécifications de la Carte.

Vous pouvez choisir de demander une Carte avec des services complémentaires ou des avantages (dénommés "Avantages Carte"), comme une assurance et/ou des Membership Rewards. Lorsque Vous détenez une telle Carte, Nous Vous facturerons des frais de Cotisation annuelle (ou mensuelle selon le cas) et, le cas échéant, des frais d'ouverture de Compte Carte. S'agissant des assurances incluses dans les prestations de Votre Carte, celles-ci n'exigent pas le paiement d'une prime d'assurance supplémentaire, cette dernière étant incluse dans les frais annuels de Cotisation de la Carte.

Vous trouverez Nos frais annuels de Cotisation à la Carte, Nos frais d'ouverture de Compte Carte (s'il y a lieu) et les frais de Cotisation à une Carte supplémentaire dans le document séparé « Grille tarifaire des cotisations, frais et autres coûts »

Lorsque Votre Carte comporte des avantages, ceux-ci peuvent être assujettis à des conditions distinctes émises par Nous (par ex. Membership Rewards) ou par des tierces parties (par ex. des assurances, Salons, Concierge etc.), lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre sans préavis de Notre/leur part. Nous Vous recommandons vivement de Vous tenir régulièrement informé et de prendre connaissance des dernières conditions générales qui Vous sont applicables qui se trouvent sur Notre site Internet [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents).

Afin d'éviter toute confusion, les services d'assurances intégrés à Votre Carte sont fournis par des compagnies d'assurance tierces. Veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent à ces services d'assurances. Nous demeurerons une tierce partie à l'égard du contrat d'assurance et de toute discussion ou réclamation liée au contrat d'assurance.

Vous conservez toujours l'option de souscrire à la Carte Blue qui Vous offre uniquement les services de paiement, sans les avantages et services spécifiques liés aux autres Cartes, à tout moment et sans frais supplémentaires. (à l'exception de la Cotisation annuelle). Pour en savoir plus sur la Carte Blue, Veuillez vous rendre sur [www.americanexpress.be](http://www.americanexpress.be).

Afin d'éviter toute confusion, si Vous souscrivez à une Carte Brussels Airlines American Express, veuillez lire attentivement les conditions générales qui s'appliquent au programme « Miles & More ». Nous resterons une tierce partie en ce qui concerne le programme « Miles & More » et à l'égard de toute discussion ou réclamation relative à ce programme.

Dans le cas où une souscription à des services interviendrait par téléphone au cours de l'exécution du présent Accord (ex. services que Vous solliciteriez, par exemple l'accès aux salons d'aéroport pour un Titulaire de Carte supplémentaire), Vous acceptez que l'affiliation à ces services intervienne à distance et que la preuve peut être apportée par un enregistrement électronique. Le cas échéant, Vous réaffirmez agir en connaissance de cause, et ainsi avoir déjà accepté l'ensemble des présentes Conditions générales ainsi que les Conditions générales spécifiques aux services concernés.

## 23. Compensation

Nous pouvons à tout moment, sans notification ni demande préalable, compenser tout crédit inscrit à Votre Compte Carte avec tout montant que Vous Nous devez sur tout autre Compte Carte (dans quelque devise que ce soit) détenu par Vous auprès de Nous, jusqu'à ce que Votre obligation relative au montant dû soit entièrement exécutée.

## 24. Réclamations Nous concernant

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

Si Vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de Nos services, Vous pouvez Nous en faire part ou introduire une plainte en communiquant avec Notre Service client ou en Nous écrivant à l'adresse suivante :

American Express - Département des plaintes 100 Boulevard du Souverain B - 1170 Bruxelles

Vous pouvez également Nous envoyer un e-mail à l'adresse suivante : [complaints.be@aexp.com](mailto:complaints.be@aexp.com).

Si Vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée par Nos services, Vous pouvez soumettre le litige à :



# Conditions générales de la Carte American Express®

## Ombudsfm

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8,  
bte 2 - B-1000 Bruxelles  
E-mail : [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)  
<http://ombudsfm.be/>

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

## SPF Économie, PME

Direction générale Contrôle et Médiation  
Accueil - NGIII, 16, boulevard du Roi Albert II, 3e étage  
1000 Bruxelles  
Fax : +32 (0)2 277 54 52  
E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)  
<http://economie.fgov.be>  
<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue>

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

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

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

## 25. Comment sommes-Nous régulés

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

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

Pour plus d'informations sur les types de couverture d'assurances que Nous offrons, en tant qu'intermédiaire, et fournis par Nos partenaires (c'est-à-dire les branches d'assurances relevant de Nos activités, qui peuvent changer à tout moment à Notre seule discrétion) et sur les différentes assurances incluses dans Votre Carte, veuillez Vous rendre à l'adresse suivante : [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents).

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

Si Vous contestez une transaction d'achat auprès d'un commerçant ou d'un tiers, Nous pouvons créditer le Compte Carte pour tout ou partie de la transaction contestée, mais sans obligation.

Si Nous le faisons, que Nous y soyons légalement tenus ou non, Vous et tout Titulaire de Carte supplémentaire serez considérés de plein droit comme ayant cédé et transféré à Notre profit tous droits et recours (à l'exclusion des recours en responsabilité délictuelle) contre le commerçant ou le tiers.



# Conditions générales de la Carte American Express®

Vous interdisez d'exercer tout recours à l'encontre du commerçant ou du tiers concernant le montant crédité et Vous devrez Nous accorder Votre coopération si Nous décidons d'exercer un tel recours. S'il est nécessaire d'exercer un recours, Nous pouvons être amenés à utiliser Vos données personnelles (y compris les divulguer au commerçant ou au tiers) à ces fins, mais Nous Vous en informerons si tel est le cas.

## 27. Comment utilisons-Nous Vos données ?

Nous utilisons Vos données personnelles : (i) lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution de Notre contrat (qui comprend notamment les éléments suivants : Service 24 h/24, 7 j/7 : activation de Carte, remplacement de Carte, Cartes supplémentaires, facturation récurrente.... ; protections telles que les assurances et l'assistance ; prestations de voyage : accès à l'agence de voyage, notamment les avantages négociés (par ex. : surclassement,...), accès aux salons... ; avantages « Lifestyle » : service concierge, différents types d'événements tels que par exemple : visites privées, expositions,... ; Fidélité : programme Membership Rewards ou programme Partner Loyalty (par ex. Miles & More) ou à des fins de conformité avec une obligation légale (par ex.: la diligence raisonnable dont les institutions financières doivent faire preuve avant d'approuver un Compte Carte) ; (ii) pour poursuivre des intérêts légitimes, notamment pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice, prévenir la fraude et/ou améliorer Nos produits ou services ; ou (iii) lorsque Nous avons obtenu Votre consentement, par exemple à des fins de marketing. Ceci n'affectera aucun de Vos ou Nos droits et obligations en vertu de la législation relative à la protection des données personnelles et particulièrement le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données - « RGPD »).

Vous pouvez mettre fin à la relation contractuelle que Vous avez avec Nous à tout moment en annulant Votre Carte et en clôturant par conséquent Votre Compte Carte. Si Vous souhaitez obtenir tous les détails sur la façon dont Nous recueillons et traitons Vos données personnelles et/ou sur Vos droits en tant qu'individu, veuillez Vous référer à Notre Déclaration de confidentialité en ligne/Notre Charte de Confidentialité à l'intention du Titulaire de Carte que Vous trouverez sur [www.americanexpress.be/documents](http://www.americanexpress.be/documents). Notre Service Clientèle est également joignable au numéro indiqué au dos de Votre Carte. Vous pouvez également contacter Notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse [DPO-Europe@aexp.com](mailto:DPO-Europe@aexp.com) ou en envoyant un courrier écrit à l'attention de Notre délégué à la protection des données à Notre siège social, situé au 100 Boulevard du Souverain, 1170 Watermael-Boitsfort (Bruxelles).

## 28. Cession de l'Accord

Nous pouvons vendre, transférer ou céder le présent Accord et Votre Compte Carte. Nous pouvons à tout moment y procéder sans Vous en informer préalablement, sauf si Nous y sommes légalement tenus. Vous ne pouvez pas vendre, céder ou transférer Votre Compte Carte ou une quelconque de Vos obligations au titre du présent Accord.

## 29. Renonciation aux droits

Nous pouvons décider de retarder un recours ou de ne pas exercer Nos droits en vertu du présent Accord. Si Nous décidons de la sorte, Nous ne renoncerions pas pour autant à Nos droits et cela ne Nous empêchera pas d'exercer ces droits ultérieurement.

## 30. Langue et droit applicable

Les présentes Conditions Générales, ainsi que les relevés sont rédigés en langues française et/ou néerlandaise. Toute version en langue anglaise de ces documents ne Vous sera communiquée, le cas échéant, que pour Votre facilité. Les versions françaises et néerlandaises de ces documents faisant toujours foi. D'autres services ainsi que d'autres documents (termes et conditions, communications, formulaires de demande,...) pourraient toutefois Vous être fournis uniquement en langue anglaise. Dans ces cas, seule la langue anglaise fera foi. Le présent Accord ainsi que toutes les communications entre Nous et Vous sont régies par le droit belge, et les tribunaux de Bruxelles auront compétence exclusive.

## 31. Taxes et droits

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

## 32. Nos obligations générales et responsabilités

Nous veillerons à ce que, en tout temps, des moyens appropriés soient mis à Votre disposition pour Vous permettre de Nous aviser de toute utilisation non autorisée, conformément à Vos obligations et responsabilités. Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour empêcher toute





# Conditions générales de la Carte American Express®

utilisation de la Carte dès que Nous serons informés de la perte, du vol, du détournement ou de toute autre utilisation non autorisée de la Carte et/ou des moyens permettant son utilisation.

Nous devons être en mesure de Vous fournir, sur demande, la preuve que Vous Nous avez dûment donné cette notification dans un délai de dix-huit (18) mois à compter de la notification de sécurité, perte, vol et fraude.

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

## 33. Limites de Notre responsabilité

En cas de manquement de Notre part à une disposition du présent Accord, Nous ne serons pas tenus pour responsables du préjudice causé par des événements anormaux ou imprévisibles, hors de Notre contrôle raisonnable, et qui auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables pour les empêcher.

Nous ne sommes pas responsables :

1. de toute faute ou omission échappant à Notre contrôle raisonnable quant à l'utilisation des services de paiement ;
2. si un commerçant refuse d'accepter une transaction ou omet d'annuler une autorisation ou préautorisation de transaction ;
3. lorsque Vous agissez frauduleusement ou par négligence, en violation du présent Accord.

En cas de manquement de Notre part à une disposition du présent Accord, Nous ne serons pas responsables envers Vous des pertes ou des coûts causés par des événements anormaux ou imprévisibles que Nous ne pouvons raisonnablement contrôler et qui auraient été inévitables malgré tous les efforts raisonnables pour prévenir la survenance de l'événement.

Nous ne sommes pas responsables des problèmes que Vous pourriez rencontrer avec les produits ou services que Vous achetez avec la Carte, en termes de qualité, de sécurité, de légalité ou tout autre aspect relatif à l'achat de ces produits ou services. Nous ne sommes pas responsables des actes ou omissions d'un commerçant, en particulier le refus d'accepter la Carte comme moyen de paiement. Toutes les réclamations relatives aux biens ou services obtenus par l'utilisation de la Carte ainsi que tous les litiges survenant entre Vous et le commerçant seront, le cas échéant, exclusivement réglés entre Vous et le commerçant.

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

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

