



Convention du marchand – Acceptation de la Carte American Express^{MD}

403002 V (04/24)

Raison sociale du marchand:

Gestionnaire de clientèle Amex:

Nom commercial du marchand:

Numéro d'identification du gestionnaire de clientèle Amex:

Numéro de marchand Amex:

Adresse courriel du gestionnaire de clientèle Amex:

Encadré récapitulatif des renseignements

Date du contrat	<p>Date d'entrée en vigueur : La convention commence à la date où i) vous commencez à accepter la Carte après avoir reçu la convention ou avoir indiqué votre intention d'être lié par la convention, ou ii) nous approuvons votre demande pour l'acceptation de la Carte, selon la première de ces éventualités.</p> <p>Durée : Pas de durée fixe. L'une ou l'autre des parties peut résilier la convention sans motif valable à tout moment moyennant un avis à l'autre partie.</p>
Banque administratrice	<p>Banque Amex du Canada Services aux marchands 2225, avenue Sheppard Est, bureau 100 Toronto (Ontario) M2J 5C2</p> <p>Nº de téléphone du Service à la clientèle : 1 800 268-9877 www.americanexpress.ca/marchand</p>
Annulation de contrat et pénalités applicables	Les modalités de la convention donnent le droit d'annuler à tout moment sans pénalité.
Marche à suivre pour le règlement des plaintes	<p>Si vous désirez déposer une plainte, veuillez communiquer avec le Soutien au service à la clientèle des Services aux marchands de la Banque Amex du Canada au: 1 800 268-9877 (sans frais) ou au 1 866 549-6426 (ATS)</p> <p>ou écrire à:</p> <p>Banque Amex du Canada C. P. 3204, succursale F Toronto (Ontario) M1W 3W7</p> <p>À l'attention de : chef du Soutien au service aux marchands</p> <p>La marche à suivre de la Banque Amex du Canada pour le règlement des plaintes est disponible sur notre site Web au: http://www.americanexpress.ca/plaintes.</p>
Renseignements sur le terminal de paiement	Veuillez communiquer avec votre fournisseur de terminaux pour en savoir plus sur vos terminaux de paiement.
Acceptation des paiements sans contact	Pour accepter les paiements sans contact d'American Express, y compris les portefeuilles mobiles numériques, veuillez communiquer avec votre fournisseur de terminaux, qui pourra vous expliquer comment activer vos terminaux de paiement.
Politique de retour d'opération	Chaque opération de crédit que vous traitez et pour laquelle nous ne retenons pas le taux d'escompte est assujettie à des frais ne pouvant pas être supérieurs à 2 \$ par crédit émis.



Convention du marchand – Acceptation de la Carte American Express^{MD}

403002 V (04/24)

Encadré récapitulatif des renseignements

Organisation de vente indépendante ou agent de recommandation (s'il y a lieu)	Coordonnées de l'agent de recommandation: Nom: _____ Adresse: _____ Ville: _____ Province/État: _____ Code postal: _____ Téléphone: _____
Code de conduite	Le Code de conduite est accessible en cliquant sur le lien suivant : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/lois-reglements/code-industrie-cartes-debit.html
Relevés	Vous pouvez consulter vos relevés en ligne en vous inscrivant aux relevés en ligne dans votre compte de marchand au www.americanexpress.ca/marchand . Si vous choisissez de recevoir un relevé papier, des frais de 4,95 \$ pourraient s'appliquer.

Encadré de divulgation des frais

Type de carte de paiement	Méthode de traitement	
Voici les principaux types de cartes émises au pays et les méthodes de traitement de chacune. Il ne s'agit pas de tous les frais possibles facturés aux marchands.	Avec présentation d'une Carte ou d'un appareil ¹ Signifie qu'il y a eu saisie électronique de la Carte ou de l'appareil (interface de paiement avec ou sans contact ou bande magnétique).	Sans présentation d'une Carte ou d'un appareil ² Signifie qu'il n'y a pas eu saisie électronique de la Carte ou de l'appareil. En général, les renseignements sur la Carte sont saisis à la main (p. ex., commande postale, téléphonique, en ligne, ou paiement récurrent).
Cartes American Express	_____ % + \$ _____	_____ % + \$ _____
Cartes prépayées American Express	_____ % + \$ _____	_____ % + \$ _____

Lorsque la Carte American Express est acceptée, la carte JCB l'est également.

- La colonne « Avec présentation d'une Carte ou d'un appareil » représente votre taux d'escompte par opération ou par frais de transaction (s'il y a lieu).
- La colonne « Sans présentation d'une Carte ou d'un appareil » représente votre taux d'escompte par opération ou par frais de transaction (s'il y a lieu). Comprend également un redressement pour Carte non lire de 0,30 % par opération (s'il y a lieu).



Convention du marchand – Acceptation de la Carte American Express^{MD}

403002 V (04/24)

Encadré de divulgation des autres frais

Frais de présentation, de règlement et de sécurité des données

Si la case est cochée, les frais s'appliquent à vous.

	Nom des frais	Montant	Description
×	Frais pour relevé papier	4,95 \$	Si vous choisissez de recevoir un relevé papier, des frais pourraient s'appliquer pour chaque relevé papier.
	Frais pour Cartes étrangères	0,60 %	Frais appliqués aux transactions effectuées à l'aide d'une Carte émise en dehors du Canada*.
×	Frais pour paiement brut mensuel	0,03 %	Des frais peuvent s'appliquer si vous êtes inscrit à l'option de paiement brut mensuel.
×	Taux d'escompte pour Cartes de débit émises à l'étranger	____ % + ____ \$	Des frais appliqués aux opérations effectuées à l'aide d'une carte de débit émise à l'étranger.
	Frais pour opération de crédit (frais de crédit)	2,00 \$	Chaque opération de crédit que vous traitez et pour laquelle nous ne retenons pas le taux d'escompte est assujettie à des frais ne pouvant pas être supérieurs à 2 \$ par crédit émis.
	Maintien du taux d'escompte sur le crédit	Varie selon l'opération.	Nous retiendrons le taux d'escompte (et les autres frais facturés pour l'opération) pour chaque opération de crédit que vous traitez.
×	Maintien du taux d'escompte sur le débit compensatoire	Varie selon l'opération.	Nous retiendrons le taux d'escompte (et les autres frais facturés pour l'opération) pour chaque opération de débit compensatoire traitée.
×	Frais de non-conformité aux spécifications techniques	0,25 %	Des frais facturés pour chaque opération non conforme.
×	Frais de non-conformité en cas d'incident concernant les données	Varient selon l'incident.	Des frais facturés pour chaque incident d'utilisation non autorisée des données des titulaires ou des données d'authentification sensibles ou d'accès non autorisé à ces données.
×	Frais de non-validation pour la sécurité des données	Varient selon l'incident.	Des frais de non-validation pourraient vous être facturés si vous omettez de fournir les documents de validation obligatoires avant la date d'échéance.

Pour en savoir plus sur les frais facturés aux marchands, consultez le Guide d'exploitation pour les marchands au www.americanexpress.ca/lignesdirectricespourlesmarchands.

* Les frais pour Carte étrangère ne s'appliquent pas aux transactions effectuées à l'aide d'une Carte de débit émise à l'étranger. Pour les transactions soumises en 2024, les frais pour Carte étrangère passeront à 0,60 % de la valeur nominale de la transaction, s'il y a lieu. Veuillez communiquer avec votre représentant American Express ou composer le 1 800 268-9877 pour de plus amples renseignements.



Convention du marchand – Acceptation de la Carte American Express^{MD}

403002 V (04/24)

Partie I. À remplir par un représentant American Express.

Numéros de marchand Amex

N° de l'établissement principal _____

Langue de correspondance _____

N° de l'affiliation d'entreprise _____

Code de secteur d'activité d'Amex (3 chiffres) _____

N° de l'affiliation de franchise _____

Volume annuel estimé des opérations d'Amex \$ _____

N° d'établissement de marchand _____

Valeur moyenne estimée des opérations d'Amex \$ _____

Numéro de marchand antérieur: _____

Option de paiement: Paiement net Paiement brut: Quotidien Mensuel Paiement récurrent/automatique

Modalités de paiement: _____

Prime pour rapidité de paiement: Taux d'escompte pour opérations régulières moins _____ %

Partie II. Veuillez remplir cette partie en caractères d'imprimerie et vous assurer d'écrire lisiblement. Si vous avez des questions, communiquez avec votre représentant American Express.

Raison sociale complète du marchand: _____

Nom commercial: _____

Numéro de téléphone _____ Numéro de télécopieur _____ S'agit-il d'une entreprise à domicile? Oui Non

Adresse de l'entreprise (aucune case postale)

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Adresse de correspondance (Si différente de l'adresse ci-dessus. Il peut s'agir d'une case postale.)

Nom _____

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Type d'entreprise: Société par actions Société de personnes Entreprise individuelle Sans but lucratif/bienfaisance

Renseignements de l'institution financière: Vous devez nous transmettre un chèque portant la mention « Nul » pour nous indiquer le compte dans lequel nous verserons les montants pour le règlement des opérations American Express.

Nom de l'institution financière _____ Numéros d'acheminement et de domiciliation _____

Numéro de compte _____

Renseignement sur le point de vente (PdV): Nom du fournisseur de systèmes PdV/de la société de traitement _____

Numéro de marchand _____

Adresse électronique professionnelle:

En nous fournissant une adresse électronique professionnelle, vous confirmez qu'il s'agit d'une façon convenable de communiquer avec vous. Vous confirmez également que votre acceptation de la Carte sera considérée comme votre consentement à ce que nous vous transmettions par voie électronique des communications à toute fin liée à la gestion de la convention que nous avons conclue, y compris par courriel, par des communications publiées sur un site Web d'American Express, par des liens menant à ces communications indiqués sur un relevé ou un autre avis, par toute autre combinaison de ces éléments et par tout autre moyen. Vous indiquez par les présentes les adresses électroniques et les systèmes d'information auxquels nous pouvons vous transmettre toutes ces communications électroniques et où vous acceptez de les recevoir.

Adresse du site Web (URL) _____

Convention du marchand – Acceptation de la Carte American Express^{MD}

403002 V (04/24)

Partie III. Veuillez remplir cette partie en caractères d'imprimerie et vous assurer d'écrire lisiblement. Si vous avez des questions, communiquez avec votre représentant American Express.

Autorisation : En signant ci-dessous, je confirme que j'ai lu la présente convention (qui comprend l'encadré récapitulatif des renseignements, les encadrés de divulgation des frais, la présente page et la convention pour l'acceptation des Cartes American Express aux pages suivantes) et que j'accepte, au nom du marchand nommé aux présentes, d'être lié par celle-ci. Je confirme que je suis un signataire autorisé du marchand et que, à ce titre, je suis autorisé à lier le marchand. Je reconnaiss que les sections Consentement à l'utilisation des renseignements personnels, Consentement à l'utilisation des renseignements commerciaux, Nature des renseignements recueillis et Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements (y compris des renseignements personnels) à des fins de conformité (qui s'applique au marchand susmentionné) figurant dans les modalités permettent l'échange de renseignements avec d'autres entités.

•La présente convention entre en vigueur lorsque le marchand est approuvé par la Banque Amex du Canada pour l'acceptation des Cartes•

Nom du signataire autorisé (en caractères d'imprimerie) _____ Adresse de domicile _____

Titre du signataire autorisé _____ Ville _____

Date de naissance (mm/jj/aaaa) _____ Province _____

Date de signature _____ Pays _____

Code postal _____

Veuillez signer ici X _____

Veuillez remplir et signer le régime de débit préautorisé (convention – Autorisation de débit préautorisé) à la dernière page.

Modalités relatives à Acceptation de la Cartes

American Express^{MD}

La présente convention est conclue entre la **Banque Amex du Canada**, une banque canadienne, et **vous, le marchand**.

Dispositions générales

1. PORTÉE ET AUTRES PARTIES DE LA CONVENTION; DÉFINITIONS

- a. **Portée de la convention.** La convention constitue votre accord à accepter les Cartes au Canada. En acceptant nos Cartes, vous convenez d'être lié par la présente convention.

- b. **Autres parties de la convention.**

- i. **Guide d'exploitation pour les marchands.** Le Guide d'exploitation pour les marchands explique en détail les lignes directrices et les procédures régissant votre acceptation des Cartes American Express. Vous devez vous assurer que votre personnel qui agit auprès des clients connaît bien le Guide d'exploitation pour les marchands. Il fait partie de la convention et y est intégré par renvoi. Comme condition de votre accord à accepter les Cartes, vous convenez de toutes les modalités du Guide d'exploitation pour les marchands (qui peuvent changer de temps à autre) et acceptez d'y être lié comme si elles étaient énoncées au long dans les présentes. Nous avons le droit de modifier le Guide d'exploitation pour les marchands comme indiqué à la section 8.k des dispositions générales. Le Guide d'exploitation pour les marchands et les modifications qui y sont apportées sont fournis en format électronique sur le site Web indiqué ci-dessous dans la définition de « Guide d'exploitation pour les marchands » ou sur le site Web qui lui succédera.

- c. **Définitions.**

Les termes utilisés dans les présentes qui ne sont pas définis autrement dans les dispositions générales ou dans les ordonnancements et annexes les accompagnant ont le sens qui leur est donné dans le Guide d'exploitation pour les marchands. Certaines définitions sont répétées ici pour en faciliter la consultation.

Société membre du groupe désigne toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle conjoint avec l'une ou l'autre partie, y compris ses filiales. Dans cette définition, le terme « contrôle » fait référence à la possession, directe ou indirecte, du pouvoir de diriger l'entité ou d'établir les lignes directrices de celle-ci, ou à la possibilité d'influencer un tel pouvoir, que ce soit par l'entremise d'actions avec droit de vote, d'un contrat ou autrement. Pour éviter toute confusion, et sans en restreindre le sens, la possession directe ou indirecte de plus de 50 % i) des actions avec droit de vote ou ii) de la participation à l'actif, aux profits ou aux bénéfices d'une entité est considérée comme le « contrôle » de l'entité.

Convention désigne les dispositions générales, le Guide d'exploitation pour les marchands et tous les ordonnancements et toutes les annexes les accompagnant, dans leur ensemble (aussi appelée convention – Acceptation de la Carte).

Carte American Express et **Carte** désignent i) toute carte, tout dispositif d'accès à un compte, tout dispositif de paiement ou service portant les marques d'American Express ou les marques des sociétés membres de son groupe et qui ont été émises par un émetteur ou ii) un numéro de Carte. Le terme « carte » signifie aussi toute carte ou tout autre dispositif d'accès à un compte ou service émis par un tiers émetteur et portant le nom de cet émetteur ou ses marques, mais non les marques d'American Express, par exemple les cartes JCB.

Titulaire de la Carte s'entend d'une personne physique ou d'une entité i) qui a conclu une convention de compte-Carte avec un émetteur ou ii) dont le nom apparaît sur la Carte.

Opération désigne un paiement ou un achat porté à la Carte.

Débit compensatoire désigne i) un remboursement que vous nous devez pour le montant d'une opération admissible ou ii) un

redressement d'une opération que nous ne vous avons pas payé; et signifie également le montant d'une opération que vous devez nous rembourser, ou d'une contrepassation. (Parfois appelé « plein recours » dans nos documents.)

Crédit désigne le montant que vous remboursez à un titulaire relativement à un achat ou à un paiement porté à la Carte.

Escompte et taux d'escompte désignent les frais qui vous sont imputés en contrepartie de votre acceptation de la Carte, soit: i) un pourcentage (taux d'escompte) du montant nominal des opérations que vous présentez ou des frais fixes par transaction, ou une combinaison des deux; et (ou) ii) des frais mensuels fixes (si vous remplissez nos conditions).

Entité désigne une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle, une fiducie, une association ou toute autre entité ou société reconnue par la loi.

Établissement désigne tout emplacement, point de vente, site Web, réseau en ligne ainsi que tout autre mode de vente de biens et services que vous ou les sociétés membres de votre groupe utilisez, y compris les modes que vous adopterez à l'avenir.

Dispositions générales désigne les dispositions présentées dans la convention autres que les dispositions figurant dans le Guide d'exploitation pour les marchands ou dans les ordonnancements ou annexes les accompagnant.

Marque désigne un nom, un logo, une marque de service, une marque de commerce, une appellation commerciale, une signature ou toute autre désignation et dessin exclusifs.

Code de conduite des marchands ou **Code de conduite** désigne le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, lequel peut être modifié, complété ou remplacé de temps à autre.

Numéro de marchand désigne le numéro unique que nous assignons à votre établissement.

Guide d'exploitation pour les marchands désigne le Guide d'exploitation pour les marchands accessible en ligne au americanexpress.ca/marchand en entrant le code d'utilisateur et le mot de passe de votre compte de marchand en ligne.

Autre convention désigne toute convention autre que la présente convention intervenue entre i) vous ou une des sociétés membres de votre groupe et ii) nous ou une des sociétés membres de notre groupe.

Autre produit de paiement désigne toute carte de paiement, carte de crédit, carte de débit, carte à puce, carte prépayée, tout dispositif d'accès à un compte, ainsi que tout service, produit ou carte de paiement autre que la Carte.

Carte prépayée désigne une Carte comportant la mention « prépayée » ou tout autre élément d'identification utilisé par American Express de temps à autre.

Réserve désigne des fonds et (ou) des biens que nous détenons en garantie des obligations que vous ou les sociétés membres de votre groupe avez envers nous ou les sociétés membres de notre groupe aux termes de la convention ou de toute autre convention.

Émetteur tiers désigne un émetteur tiers de Cartes dont les Cartes sont acceptées par le marchand aux termes de la convention.

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

Vous et votre désignent l'entité qui accepte la Carte en vertu de la convention et, s'il y a lieu, toute société membre de son groupe qui fait des affaires dans le même secteur d'activité. (Parfois appelé « marchand » ou « établissement » dans nos documents.)

- d. **Liste des sociétés membres de votre groupe et signalement des établissements.** Vous devez nous fournir une liste des sociétés membres de votre groupe qui acceptent les Cartes en vertu de la

convention dans les 30 jours suivant la signature de la convention et nous aviser rapidement de i) tout changement à la liste ou ii) la survenue de tout événement décrit à la section 3.b des dispositions générales. Nous nous réservons le droit d'exclure l'une des sociétés membres de votre groupe ou l'un de vos établissements de nos services offerts en vertu de la convention. Vous devez nous signaler rapidement tous vos établissements situés aux États-Unis (É.-U.), à Puerto Rico, dans les îles Vierges américaines ou dans tout autre territoire américain ainsi que tous vos établissements situés dans une autre région où le dollar américain est la monnaie locale (dans leur ensemble, les É.-U. et les territoires où le dollar américain a cours légal), puisque les taux d'escompte, les frais et les modalités de paiement liés à l'acceptation de la Carte peuvent y être différents. Nous vous aviserons de ces modalités, et vous devrez veiller à ce que vos établissements situés aux É.-U. et dans les territoires où le dollar américain a cours légal se conforment aux modalités d'une convention signée avec la société membre de notre groupe y régissant l'acceptation de la Carte.

- e. **Services réservés à votre usage exclusif.** La présente convention ne s'applique qu'à vous. Vous ne devez pas obtenir d'autorisation, présenter des opérations ou des opérations de crédit, ni recevoir de paiements pour le compte d'une autre partie, à moins que cela ne soit expressément permis dans le Guide d'exploitation pour les marchands.

2. ACCEPTATION DE LA CARTE

- a. **Acceptation.** Vous devez accepter la Carte pour le paiement de tous les biens et services qui sont vendus dans tous vos établissements, sauf indication contraire dans le Guide d'exploitation pour les marchands. Vous convenez que les dispositions du chapitre 3 (Acceptation de la Carte) du Guide d'exploitation pour les marchands sont raisonnables et nécessaires pour que le titulaire de Carte demeure libre de choisir le mode de paiement qu'il souhaite utiliser. Vous et les sociétés membres de votre groupe, ainsi que vos établissements respectifs, êtes solidairement responsables de vous conformer à toutes les dispositions de la convention et d'exécuter toutes les obligations prévues par la convention.
- b. **Traitement des opérations et paiements.** Nos exigences en matière d'acceptation de la Carte, de traitement et de paiement sont énoncées dans le Guide d'exploitation pour les marchands. Certaines exigences sont résumées ici pour en faciliter la consultation; toutefois, elles ne remplacent pas les dispositions figurant dans le Guide d'exploitation pour les marchands.
- i. **Paiement des opérations.** Nous vous paierons, conformément à vos modalités de paiement et en dollars canadiens, la valeur nominale des opérations présentées par vos établissements au Canada, moins les déductions, opérations rejetées et retenues applicables, qui comprennent notamment : i) l'escompte, ii) tout montant que vous nous devez ou devez aux sociétés membres de notre groupe, iii) tout montant auquel nous avons appliqué un débit compensatoire et iv) toute opération de crédit que vous présentez. Votre escompte initial est indiqué dans la présente convention ou vous a été fourni autrement. En plus de l'escompte, nous pouvons vous facturer des cotisations et des frais supplémentaires en contrepartie de l'acceptation des Cartes, lesquels sont indiqués dans le Guide d'exploitation pour les marchands ou vous ont été fournis par écrit. Nous pouvons ajuster ces montants et vous facturer de nouveaux frais et d'autres montants en contrepartie de l'acceptation de la Carte. Nous vous aviserons au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance de toute augmentation de vos cotisations et frais actuels ou de tout ajout de frais ou de cotisations, à moins que l'augmentation ne soit faite conformément à un barème de frais prédéterminé faisant partie de cette convention.

- ii. **Débit compensatoire.** Nous avons le droit d'effectuer des débits compensatoires, comme décrit dans le Guide d'exploitation pour les marchands. Pour effectuer un débit compensatoire, nous pouvons i) le déduire, le retenir ou le recouvrer d'un montant que vous nous devez, le porter en réduction des montants que nous vous devons ou devons aux sociétés membres de votre groupe ou débiter votre compte bancaire, ou vous aviser de l'obligation de paiement que vous avez envers nous et dont vous devez vous acquitter intégralement sans délai, ou ii) annuler une opération que

nous ne vous avons pas payée. Le fait de ne pas demander de paiement ne signifie pas que nous renonçons à nos droits d'effectuer un débit compensatoire.

- iii. **Protection des renseignements des titulaires.** Vous devez protéger les renseignements des titulaires et nous fournir des documents confirmant que vous respectez les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement et les autres exigences en matière de sécurité de l'information décrites dans le Guide d'exploitation pour les marchands.

3. MESURES PROTECTRICES

- a. **Création d'une réserve.** Nonobstant toute disposition contraire dans la présente convention, nous avons le droit, à notre seule discréction, de prendre une sûreté pour les obligations que vous ou une société membre de votre groupe avez envers nous ou une société membre de notre groupe en vertu de la présente convention ou de toute autre convention. En plus de ce qui précède, nous pouvons, à tout moment et à notre seule discréction, constituer une réserve ou augmenter le montant d'une réserve que nous conserverons dans notre compte (la « réserve »). De plus, vous consentez à ce que nous conservions la réserve pendant au moins six (6) mois et à ce que nous prolongions ce délai si les circonstances le justifient, à notre seule discréction. Pour financer ou remplir la réserve, nous pouvons, à tout moment et à notre seule discréction : i) retenir des montants qui vous seraient autrement dus en vertu de la présente convention ou de toute autre convention, ou ii) exiger que vous nous fournissiez des fonds supplémentaires.
- b. **Événements à signaler: événements donnant lieu à la création d'une réserve.** Sans que cela diminue notre droit de constituer une réserve à tout moment, voici des événements qui pourraient nous amener à constituer une réserve ou à en augmenter le montant : i) vous cédez une partie importante de vos activités ou y portez préjudice; ii) vous vendez une partie importante de vos actifs ou une entité fait l'acquisition d'une participation représentant 25 % ou plus d'une classe d'actions que vous émettez (autre que les entités détenant actuellement 25 % ou plus des actions que vous émettez), en achetant des actions nouvellement émises ou des actions en circulation ou autrement; iii) un changement important cause un préjudice à votre entreprise, à vos actifs, à votre situation (financière ou autre) ou à vos clients potentiels, ou un important changement défavorable survient dans votre secteur d'activité; iv) vous contrevenez à une disposition de la convention; v) vous devenez insolvable; vi) nous recevons pour vos établissements des opérations contestées dont le nombre ou le montant est anormalement élevé; vii) nous avons un motif raisonnable de croire que vous ne serez pas en mesure de nous acquitter de vos obligations aux termes de la convention ou de toute autre convention ou de vos obligations envers les titulaires; ou viii) la création d'une réserve ou toute autre mesure protectrice prise par une entité avec laquelle vous avez conclu un accord pour l'acceptation d'autres produits de paiement et (ou) le traitement des opérations portées à de tels produits A) donne lieu à la rétention de fonds qui vous seraient autrement versés, B) vous oblige à faire un paiement direct à un compte de réserve ou à un instrument similaire, ou C) vous oblige à fournir à cette entité une lettre de crédit ou une autre garantie de paiement d'un tiers.
- c. **Mise en place d'une réserve.** Si nous avons besoin de créer une réserve, nous pouvons la constituer immédiatement et (ou) résilier la présente convention. Nous vous aviserons si nous constituons une réserve. Nous pouvons augmenter le montant de la réserve à tout moment, à condition qu'il ne dépasse pas le montant que nous estimons suffisant, suivant notre appréciation raisonnable, pour couvrir le risque financier auquel nous sommes exposés aux termes de la présente convention (notamment les opérations que vous présentez pour des biens ou services qui n'ont pas encore été reçus par les titulaires), le risque financier auquel nous ou l'une des sociétés membres de notre groupe sommes exposés aux termes d'une autre convention ou le risque financier auquel les titulaires sont exposés.
- d. **Octroi d'une sûreté.** Par la présente, vous nous octroyez, à notre intention et à l'intention des sociétés membres de notre groupe, une sûreté de premier rang et un privilège permanent sur l'ensemble de vos droits, titres et intérêts relatifs aux biens suivants, dont vous êtes actuellement propriétaire ou le deviendrez à l'avenir, peu importe leur emplacement : i) les actifs de la réserve (dans la mesure où vous avez

actuellement ou aurez à l'avenir des droits sur ces actifs, ou êtes réputé en avoir); ii) la convention, toute autre convention et tout droit d'obtenir un paiement découlant de la convention ou de toute autre convention; et iii) tout produit de la vente des biens précités (collectivement, la *garantie*). La garantie ainsi que la sûreté et le privilège octroyés par la présente garantissent le paiement et l'exécution rapides et complets dans les délais prescrits, que ce soit à l'échéance stipulée, par paiement préalable, à la suite d'une déclaration, d'une accélération, d'une demande ou autre, de toutes vos obligations actuelles et à venir (directes, conditionnelles ou autres) et de celles des sociétés membres de votre groupe aux termes de la convention et des autres conventions. Toute garantie et tous les autres fonds ou montants actuellement en notre possession ou en la possession des sociétés membres de notre groupe ou qui le seront à l'avenir peuvent être mis en commun avec nos autres fonds ou biens ou avec ceux des sociétés membres de notre groupe ou, dans le cas de fonds ou d'autres biens détenus conformément à la présente section 3, avec d'autres fonds ou biens appartenant à nos autres clients et à ceux des sociétés membres de notre groupe. En plus des droits et recours prévus dans la convention, nous et les sociétés membres de notre groupe aurons tous les droits et recours d'une partie garantie et d'un créancier garanti en vertu de la loi sur les sûretés et les biens personnels et de toute autre loi applicable dans tout territoire applicable. Nonobstant toute disposition contraire aux présentes, vous et les sociétés membres de votre groupe demeurez responsables de toutes les obligations aux termes de la garantie, de la convention et de toutes les autres conventions, et aucune disposition aux présentes ne nous délègue ou ne vise à nous déléguer vos obligations, à nous ou aux sociétés membres de notre groupe.

- e. **Confirmation de titres.** Si nous vous en faisons la demande, vous acceptez de rapidement et dûment signer, livrer et enregistrer les autres instruments, conventions, procurations et autres documents que nous pourrions raisonnablement demander pour mettre en état le privilège, la sûreté ou les droits de compensation, de recouvrement et de subordination mentionnés dans la convention, en préserver la priorité et les confirmer, ou pour exécuter les objectifs de la convention.
- f. **Compensation.** Nous pouvons, à tout moment et de temps à autre, sans préavis, sans demande de paiement et sans autre formalité, retenir en compensation, prélever et imputer toutes les opérations, tous les dépôts et tous les autres montants (y compris, mais sans s'y limiter, la réserve) que nous détenons ou toute autre dette et responsabilité que nous avons envers vous ou l'une des sociétés membres de votre groupe sur tout montant, dette ou obligation que vous ou une société membre de votre groupe avez envers nous ou les sociétés membres de notre groupe, y compris, sans s'y limiter, conformément à la présente convention ou à toute autre convention, et dans l'ordre que nous pouvons déterminer de temps à autre à notre seule discrétion. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, nous pouvons, à tout moment et de temps à autre, sans préavis, sans demande de paiement et sans autre formalité, retenir en compensation et imputer toute dette que nous avons envers vous ou les sociétés membres de votre groupe à tout moment en lien avec votre crédit ou votre compte (y compris la réserve que nous détenons) sur les éléments suivants : i) tout montant que vous ou une société membre de votre groupe nous devez ou devez à une société membre de notre groupe aux termes de la présente convention ou de toute autre convention; ii) tout coût que nous avons engagé en lien avec la gestion de la réserve, y compris les honoraires d'avocat; ou iii) tout coût que nous avons engagé parce que vous avez omis d'exécuter une obligation que vous avez envers nous, l'une des sociétés membres de notre groupe ou les titulaires, y compris les honoraires d'avocat.

Nous pouvons prendre d'autres mesures raisonnables pour protéger nos droits ou ceux des sociétés membres de notre groupe, y compris modifier le délai ou le mode de paiement pour les opérations, effectuer un débit compensatoire immédiat aux termes de l'un de nos programmes de débit compensatoire, retenir en compensation tout montant qui vous est dû en vertu de la convention sur les montants que vous nous devez ou que vous devez aux sociétés membres de notre groupe en vertu de la convention ou de toute autre convention, ou vous facturer des frais pour les opérations contestées.

g. **Autres protections.** Nous et les sociétés membres de notre groupe pouvons prendre d'autres mesures pour nous protéger des risques auxquels vous et les sociétés membres de votre groupe nous exposez aux termes de la convention ou de toute autre convention, y compris modifier le délai ou le mode de paiement pour les opérations, exercer nos droits d'effectuer un débit compensatoire, vous facturer des frais pour les opérations contestées, ou déduire ou retenir en compensation tout montant que nous ou une société membre de notre groupe vous devons ou devons à l'une des sociétés membres de votre groupe aux termes de la convention ou de toute autre convention des montants que vous ou les sociétés membres de votre groupe nous devez ou devez aux sociétés membres de notre groupe aux termes de la convention ou de toute autre convention. Nous pouvons aussi résilier la convention ou suspendre les services offerts aux termes de la convention à tout moment, avec ou sans préavis et pour quelque motif que ce soit.

h. **Renseignements à fournir.** Sur demande, vous devez nous fournir rapidement des renseignements sur vos finances, votre solvabilité et vos opérations, y compris vos derniers états financiers vérifiés.

4. AVIS

a. **Avis.** Sauf indication contraire dans la section 4.b des dispositions générales, tous les avis en vertu de la convention doivent être transmis par écrit selon les modalités indiquées aux sections 4.c ou 4.d : i) par courriel, avec effet lors de l'envoi; ou ii) par la poste par l'intermédiaire de Postes Canada ou d'un service de courrier accéléré, avec effet à la première des éventualités suivantes : A) à la réception ou B) deux (2) jours ouvrables après le dépôt auprès d'un service de courrier accéléré de renommée nationale, trois (3) jours après le dépôt à la poste s'il est envoyé en tarif prioritaire, ou dix (10) jours après le dépôt à la poste s'il est envoyé en tarif économique.

b. **Autres avis de notre part.** Nous pouvons aussi vous envoyer d'autres avis : i) en mains propres, avec effet lors de la livraison; ii) par télécopieur, avec effet lors de l'envoi; ou iii) dans une publication sur un site Web d'American Express ou par l'intermédiaire de notre portail des marchands, avec effet lors de la publication ou lorsque l'avis vous est accessible. D'autres dispositions de la convention peuvent aussi prévoir que certains avis vous soient envoyés autrement. Lorsque nous vous faisons parvenir un avis dans une publication ou par l'intermédiaire de notre portail des marchands, nous pouvons aussi vous en informer en vous donnant le lien menant à l'avis sur un relevé ou dans d'autres communications.

c. **Notre adresse pour l'envoi d'avis.** À moins d'indication contraire de notre part, vous nous enverrez les avis à l'adresse suivante :
Banque Amex du Canada
Services aux marchands
2225, avenue Sheppard Est, bureau 100
Toronto (Ontario) M2J 5C2
À l'attention de : vice-président, Gestion de la clientèle
Télécopieur : 1 800 909-4511
Courriel : MerchantServicesOnline@aexp.com

d. **Votre adresse pour l'envoi d'avis.** Nous vous enverrons les avis à l'adresse, à l'adresse électronique ou au numéro de télécopieur que vous avez indiqué sur votre demande pour l'acceptation de la Carte. Vous devez nous aviser immédiatement de tout changement à votre adresse pour l'envoi d'avis.

5. INDEMNISATION ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

a. **Indemnisation.** Vous devez nous indemniser, nous défendre et nous dégager de toute responsabilité, et faire de même pour tout émetteur tiers et pour les sociétés membres de notre groupe, y compris pour nos mandataires, employés, représentants, successeurs, ayants droit et titulaires de licence tiers respectifs, en ce qui concerne les dommages-intérêts, les responsabilités, les pertes, les coûts et les dépenses, y compris les frais juridiques, découlant réellement ou prétendument de ce qui suit : i) violation de la convention par vous; ii) négligence, fraude, inconduite volontaire ou autre acte fautif ou omission de votre part; iii) violation par vous de la vie privée, de la propriété intellectuelle ou de tout autre droit d'un tiers; iv) présentation d'une opération par vous ou utilisation de nos services par vous ou par toute autre personne au moyen de votre code d'utilisateur, de votre mot de passe ou de tout

autre identifiant de votre compte de marchand en ligne; ou v) fourniture par vous de biens ou de services ou défaut par vous de le faire.

- b. **Limitation de responsabilité.** En aucun cas nous (y compris tout émetteur tiers), ni les sociétés membres de notre groupe ainsi que nos successeurs et ayants droit, ne seront responsables envers vous en cas i) de dommages-intérêts accessoires, indirects, spéculatifs, consécutifs, particuliers, punitifs ou exemplaires quels qu'ils soient (qu'ils soient de nature contractuelle, délictuelle, y compris négligence, responsabilité absolue, fraude ou autre type, ou prévus par des lois, des règlements ou toute autre théorie) résultant de la convention ou se rapportant à celle-ci, même si les parties ont été avisées de tels dommages potentiels ou ii) de dommages-intérêts découlant de retards ou de problèmes causés par des entreprises de télécommunications, des fournisseurs d'accès Internet ou d'autres réseaux de communication ou par le système bancaire, mais nos droits de créer des réserves et de procéder à des débits compensatoires ne seront pas affectés par ces événements.

6. PÉRIODE DE VALIDITÉ ET RÉSILIATION

- a. **Date d'entrée en vigueur et date de résiliation.** La convention commence à la date où i) vous commencez à accepter la Carte après avoir reçu la convention ou avoir indiqué votre intention d'être lié par la convention; ou ii) nous approuvons votre demande pour l'acceptation de la Carte, selon la première de ces éventualités. L'une ou l'autre des parties peut résilier la convention sans motif valable (malgré les autres droits établis par la convention) à tout moment moyennant un avis à l'autre partie. Le moment de la prise d'effet de la résiliation sera fonction du délai de préavis applicable précisé dans la section 4.a ou 4.b des dispositions générales.
- b. **Motifs de résiliation.** En plus des droits dont nous jouissons selon les sections 3.c et 6.a des dispositions générales, nous avons également celui de résilier la convention à tout moment et sans préavis, sans pour cela renoncer à nos autres droits et recours, si vous n'avez présenté aucune opération au cours d'une période de douze (12) mois. La convention est une entente financière et, si une mise en faillite ou une procédure similaire est entamée pour votre entreprise, la convention sera résiliée automatiquement.
- c. **Après la résiliation.** Si la convention est résiliée, ou si l'une des parties avise l'autre de son intention de mettre fin à la convention, nous pourrons, sans renoncer à nos autres droits et recours, refuser de vous payer et (ou) constituer ou augmenter une réserve jusqu'à ce que nous ayons récupéré toutes les sommes qui nous sont dues ou qui sont dues aux sociétés membres de notre groupe, et ce, aussi longtemps que nous sommes exposés à un risque financier, ou que les sociétés membres de notre groupe le sont, dans le cadre de la convention ou de tout autre accord. Si des sommes sont encore impayées, vous et vos successeurs et ayants droit en demeurerez responsables et devrez nous payer dans les trente (30) jours suivant notre demande. Vous devrez également retirer toute affiche portant nos marques et celles de tout émetteur tiers, nous retourner immédiatement tout matériel et tout équipement et nous présenter toutes les opérations et tous les crédits traités avant la résiliation.
- d. **Effet de la résiliation.** La résiliation de la convention, peu importe le motif, ne libère pas les parties de leurs droits et obligations respectifs en raison de celle-ci et qui, de par leur nature, sont censés demeurer en vigueur après ladite résiliation, y compris les dispositions des sections 1, 3, 4, 5, 6, 7 et 8 des conditions générales, nos droits de procéder à des débits compensatoires ainsi que vos obligations telles qu'énoncées dans le Guide d'exploitation pour les marchands American Express, à savoir : i) protéger les renseignements des titulaires; ii) respecter vos obligations d'indemnisation; iii) conserver les documents attestant les opérations; et iv) informer les clients ayant des factures récurrentes de la résiliation. Notre droit d'accès direct au compte bancaire survit également jusqu'à ce que tous les crédits et débits autorisés par la convention et associés aux opérations antérieures à la date de prise d'effet de la résiliation aient été effectués.
- e. **Événements pouvant entraîner une résiliation.** De plus, nous nous réservons le droit de résilier la convention sur-le-champ et sans vous en donner préavis, auquel cas toutes vos obligations ou dettes prévues par la convention seront considérées comme dues et exigibles en

totalité, dans l'un ou l'autre des cas suivants : i) vous ne respectez pas une ou plusieurs des obligations qui vous incombent en vertu de la convention ou ne payez pas les dettes ou ne vous acquittez pas des obligations prévues aux présentes à leur échéance; ii) vous participez à des activités portant préjudice à nos affaires ou à la marque American Express; iii) nous avons des raisons de croire, à notre entière discrétion, que vous participez à des activités ou transactions commerciales frauduleuses ou illégales; iv) votre entreprise est liquidée ou dissoute ou un syndic de faillite, un séquestre, un contrôleur ou un liquidateur, ou tout autre agent ayant des pouvoirs similaires, est nommé pour celle-ci, ou elle devient insolvable, déclare faillite ou se place ou convient de se placer à l'abri de ses créanciers; v) vous ne vous acquitez pas des dettes ou autres obligations contractées envers toute personne autre que nous dans le cadre de toute entente, ce qui entraîne l'exigibilité avant terme desdites dettes ou obligations ou l'exercice du droit de la personne en question de réaliser la valeur de vos biens; ou vi) nous croyons de bonne foi que vous n'effectuerez pas les paiements ou ne vous acquitterez pas des obligations prévues par la convention. Vous acceptez de nous aviser dans les 24 heures si n'importe lequel des événements décrits aux sous-sections iv) ou v) ci-dessus se produisent.

- f. **Cessation de l'acceptation de produits d'un émetteur tiers.** Nonobstant toute disposition dans la convention, nous pourrons exiger que votre ou vos établissements cessent d'accepter tout produit d'un émetteur tiers portant le nom ou les marques de cet émetteur et ne portant pas nos marques. Après avoir cessé d'accepter un tel produit, vous devrez retirer tout matériel affichant les marques de l'émetteur tiers en question.

7. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- a. **Traitements des réclamations.** Les parties acceptent de déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour résoudre toute réclamation dans les 30 jours qui suivent sa présentation ou dans un délai plus court, que l'une ou l'autre des parties peut déterminer. Toutes les réclamations doivent être résolues exclusivement au moyen d'un arbitrage en vertu de la présente section 7, sauf dans les cas prévus dans les présentes. Uniquement dans la présente section, « réclamation » désigne toute réclamation, tout litige ou tout différend entre vous et nous, que cette réclamation soit de nature contractuelle, extracontractuelle, délictuelle ou légale, qui survient en raison de la convention ou de la relation qui en résulte, ou qui se rapporte à ladite convention ou relation, y compris la validité, la force exécutoire ou le champ d'application de la présente clause d'arbitrage. Une réclamation désigne également les réclamations, les litiges ou les différends pouvant découler de ce qui suit ou relativement : i) à nos lignes directrices, méthodes et pratiques commerciales habituelles, y compris notre droit d'effectuer un débit compensatoire, de créer une réserve et de débiter votre compte bancaire; et ii) à l'escampe.
- b. **Arbitrage.** Une réclamation qui n'est pas résolue directement entre les parties doit être résolue conformément à la présente section 7 et aux Règles nationales d'arbitrage (« les règles ») de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada, Inc. (« l'administrateur »), de ses successeurs ou de l'administrateur substitut. Pour obtenir une copie des règles, pour déposer une réclamation ou pour obtenir d'autres renseignements sur l'administrateur, communiquer avec l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada, Inc., par la poste au 234 Eglinton Avenue East, Suite 407, Toronto (Ontario) M4P 1K5 ou par courriel à admin@adric.ca. Avant d'entreprendre une procédure d'arbitrage relative à une réclamation, nous nous réservons le droit de modifier le règlement ou de remplacer l'administrateur à notre seule discrétion.
- c. **Procédures devant un tribunal des petites créances et procédures de plainte.** Malgré toute déclaration à l'effet contraire dans la présente section, vous pouvez déposer une réclamation sans recourir à l'arbitrage devant une cour des petites créances de la province ou du territoire de votre bureau administratif principal au Canada pour autant que la réclamation soit individuelle, qu'elle relève de la compétence de ce tribunal et qu'elle soit en instance seulement devant celui-ci. Vous pouvez également consulter nos procédures de résolution des plaintes à la sous-section 8.s des dispositions générales, et vous comprenez que notre Bureau de l'agent principal – Plaintes et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ne traitent pas les plaintes qui

font déjà l'objet d'arbitrage ou qui sont en instance devant un tribunal des petites créances.

d. Regroupement des réclamations. Les parties conviennent que l'arbitrage individuel procure une méthode plus efficace et moins coûteuse de résoudre les réclamations qu'une action devant un tribunal judiciaire. Toutes les réclamations sont arbitrées individuellement. Une réclamation que vous présentez à notre encontre et une réclamation que nous présentons à votre encontre peuvent être réunies, entendues une à la suite de l'autre ou regroupées, selon les instructions de l'arbitre, dans le cadre d'arbitrage à l'égard de réclamations présentées par une autre personne que vous ou présentées à l'encontre d'une autre personne que vous, si toutes les parties concernées en conviennent par écrit. Les parties conviennent également que l'arbitre n'a pas la compétence ni l'autorité pour trancher une réclamation intentée dans le cadre d'un recours collectif ou lorsqu'une partie agit à titre de représentant.

e. Procédures d'arbitrage et appels. L'arbitre prendra des mesures raisonnables pour assurer la protection de la vie privée des personnes et le caractère confidentiel des questions commerciales. Si la réclamation faisant l'objet de l'arbitrage porte sur un montant inférieur à 50 000 \$, il n'y aura pas d'interrogatoire préalable ou d'audience orale, sous réserve de la discrétion de l'arbitre d'en décider autrement. La décision de l'arbitre est définitive et contraignante. Cependant, si la loi n'interdit pas d'interjeter appel, toute partie peut en appeler de la décision auprès d'un tribunal d'appel administré par l'administrateur, lequel considérera de nouveau tout aspect de la décision initiale auquel s'oppose la partie appelante. Lorsque la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de 50 000 \$ ou moins, l'appel est entendu par un seul arbitre d'appel et, si la décision faisant l'objet de l'appel porte sur un montant de plus de 50 000 \$, l'appel doit être porté devant un comité d'appel composé de trois arbitres. La partie appelante disposerá de 30 jours, à compter de la date d'enregistrement de la décision d'arbitrage écrite, pour informer l'administrateur qu'elle exerce son droit d'appel. L'administrateur informera par la suite l'autre partie que la décision a fait l'objet d'un appel. L'administrateur nommera un tribunal d'appel qui procédera à l'arbitrage conformément aux règles et qui rendra sa décision dans les 120 jours de la date de l'avis écrit de la partie appelante. La décision du tribunal d'appel composé de trois arbitres sera prise à la majorité. La décision d'appel sera définitive et liera les parties, sans aucune autre possibilité d'appel. La décision d'appel sera considérée comme une décision définitive.

f. Lieu de l'arbitrage et paiement des honoraires. Toute audition d'arbitrage à laquelle vous participerez aura lieu dans la province ou le territoire de votre bureau administratif principal au Canada. Si vous n'avez aucun siège social au Canada, l'audition de l'arbitrage devra avoir lieu à Toronto, en Ontario. L'arbitre et, le cas échéant, le comité d'appel ont le droit d'établir les frais et les dépenses liées à l'arbitrage, y compris les frais juridiques raisonnables, les frais et les dépenses de l'arbitrage et de l'appel et les honoraires de l'arbitre, du comité d'appel et de l'administrateur.

8. DIVERS

- a. Confidentialité.** Vous devez assurer la confidentialité des modalités de la convention et des autres renseignements que vous recevez de nous et qui ne sont pas connus du public et ne devez pas les divulguer à des tiers.
- b. Droits exclusifs et utilisations autorisées.** Aucune partie ne dispose de droits à l'égard des marques de l'autre partie, sauf lorsqu'expressément spécifié dans le Guide d'exploitation pour les marchands American Express, ni ne peut utiliser les marques de l'autre partie sans avoir obtenu son consentement préalable par écrit, mais nous, les sociétés membres de notre groupe ou tout émetteur tiers, le cas échéant, pouvons utiliser votre nom, votre adresse (y compris les adresses de vos sites Web ou vos URL) ainsi que vos numéros de téléphone dans tout média ou programme, y compris les documents que nous ou toute société membre de notre groupe ou l'émetteur tiers pouvons publier.
- c. Vos déclarations et garanties.** Vous déclarez, garantissez et convenez qu'à la date de prise d'effet de la convention et jusqu'à la fin de la période de validité de celle-ci : i) toutes les déclarations que vous nous faites dans votre demande ainsi que tous les autres renseignements

que vous nous fournissez relativement à la convention sont véridiques, exacts et complets; ii) votre entreprise est dûment constituée, a une existence valide et est en règle aux termes des lois en vertu desquelles elle est constituée; iii) votre entreprise est dûment qualifiée et autorisée à faire des affaires dans tous les territoires où vous menez des activités; iv) vous êtes pleinement autorisé à conclure la convention et disposez de tous les actifs et de toutes les liquidités nécessaires pour vous acquitter de vos obligations et de vos dettes aux termes de la convention lorsque celles-ci sont exigibles; v) il n'existe aucune circonstance, en instance ou imminente, qui pourrait affecter considérablement votre entreprise ou votre capacité à vous acquitter de vos obligations ou de payer vos dettes selon la convention; vi) vous êtes autorisé à conclure la convention au nom des sociétés membres de votre groupe et la personne qui signe la convention ou qui conclut autrement celle-ci a le pouvoir de vous lier ainsi et de lier les sociétés membres de votre groupe; vii) vous ne menez pas vos activités sous un nom ou un style que vous ne nous avez pas communiqué; viii) vous utilisez les services fournis en raison des présentes uniquement pour vos propres activités commerciales et ne revendrez pas directement ou indirectement toute partie de ces services à une personne ou à une entité si le Guide d'exploitation pour les marchands American Express ne vous y autorise par expressément ou si vous n'avez pas obtenu une autorisation expresse de notre part; ix) vous n'avez pas présenté d'opérations effectuées entre des titulaires de la Carte et toute autre personne ou entité ou, autrement dit, vous n'avez pas participé à des activités d'affacturage ou de « blanchiment » d'opérations; x) vous êtes titulaire du compte de marchand et vous contrôlez celui-ci; xi) pendant toute la durée de la convention, vous n'accorderez pas et ne promettrez pas à quelque personne ou entité que ce soit, des sûretés ou des priviléges dans les actifs en réserve ou le compte de marchand sans notre consentement; xii) vous n'êtes pas une personne ou une entité qui figure sur la liste de noms visée par le Règlement établissant une liste d'entités en vertu du paragraphe 83.05(1) du Code criminel du Canada, par le Règlement d'application de la résolution des Nations Unies sur la lutte contre le terrorisme ou par toute autre liste ou tout autre règlement qui pourrait exister actuellement ou à l'avenir (« listes des personnes et entités interdites »). Les listes des personnes et entités interdites dans le cadre de la présente section peuvent être modifiées de temps à autre, avec ou sans préavis; xiii) vous n'avez pas cédé à une tierce partie des paiements qui vous sont dus en raison de la convention et toutes les dettes résultant d'opérations découlent de ventes de biens ou de services (ou des deux) effectuées de bonne foi à vos établissements et sont libres de priviléges, de réclamations et de charges autres que les taxes de vente ordinaires ou les autres sûretés que vous accordez pour les facilités de crédit obtenues auprès de banques commerciales ou d'autres institutions financières dans le cours normal de vos affaires; et xiv) vous avez lu la convention et en conservez une copie dans vos dossiers. Si un(e) ou plusieurs de vos déclarations, garanties ou engagements dans le cadre de la convention se révèlent faux, inexacts ou incomplets à quelque moment que ce soit, vous devrez nous en aviser immédiatement et nous pourrons alors suspendre ou résilier sur-le-champ la convention avec ou sans préavis, à notre entière discrétion.

- d. Respect des lois.** Vous acceptez de vous conformer à toutes les lois applicables.
- e. Lois applicables.** La convention ainsi que les droits des parties aux présentes sont régis par les lois de la province de l'Ontario et par les lois canadiennes applicables en Ontario, et sont interprétés conformément à ces lois.
- f. Interprétation.** Dans l'interprétation de la convention, à moins que le contexte n'exige le contraire : i) le singulier comprend le pluriel et vice versa; ii) le terme « ou » n'est pas exclusif; iii) les termes « notamment » et « y compris » signifient « y compris, mais non de façon limitative »; iv) le terme « jour » signifie « jour civil »; v) le pronom « vous » signifie chacun de vous individuellement et vous tous collectivement; vi) toute mention d'un accord, d'une convention (dont la présente convention), d'une entente, d'un contrat, d'une politique, d'une procédure ou de tout autre document désigne la version modifiée, complétée, suspendue, remplacée, mise à jour ou renouvelée de temps à autre du document en question; vii) tous les sous-titres, titres et autres éléments similaires sont fournis aux fins de référence seulement; viii) à moins d'indication contraire, tous les montants sont en dollars canadiens; ix) toute mention d'un site Web ou d'une URL (ou

des deux) désigne également son site Web successeur ou son URL successeure; et x) lorsqu'un libellé particulier est utilisé pour illustrer un exemple ou pour clarifier un énoncé général, il ne doit pas être interprété comme modifiant, limitant ou restreignant le contenu de l'énoncé général en question. Dans la mesure du possible, les présentes dispositions générales, les dispositions du Guide d'exploitation pour les marchands American Express ainsi que celles de toutes les annexes qui les accompagnent doivent être interprétées de manière à ce qu'elles prennent chacune plein effet. Cependant, si l'on juge qu'il y a conflit entre elles, ce conflit doit être réglé en appliquant l'ordre de préséance suivant : les annexes ont préséance sur les dispositions générales ou sur le Guide d'exploitation pour les marchands American Express (ou sur les deux) et le Guide d'exploitation pour les marchands American Express a préséance sur les dispositions générales.

g. Cession. Vous ne devez pas céder la convention ni vos droits, vos intérêts ou vos obligations selon celle-ci, tant volontairement que par l'application d'une loi (y compris lors d'une vente d'actifs, d'une fusion ou d'une consolidation), sans notre consentement écrit. Toute cession soi-disant effectuée sous l'effet de la loi peut être annulée à notre seule discrétion. Nous pouvons céder la convention ainsi que nos droits, intérêts ou obligations découlant de celle-ci sans votre consentement. À moins d'indication contraire dans les présentes, la convention lie les parties et leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs et s'applique à leur profit.

h. Changement de contrôle et autres changements importants. Vous acceptez de nous aviser immédiatement en cas de changement de contrôle ou de tout autre changement important dans votre façon de mener vos activités qui pourrait avoir une incidence sur la façon dont nous vous fournissons des services dans le cadre de la présente convention.

i. Renonciation et droits cumulatifs. Si l'une ou l'autre des parties n'exerce pas les droits que lui confère la convention, tarde à les faire respecter ou y renonce à une occasion, cette omission, ce retard ou cette renonciation ne constitue pas une renonciation à ces droits en d'autres occasions. Aucun rapport d'affaires de la part d'une des parties dans l'exercice de l'un de ses droits ne constituera une renonciation. Aucune renonciation à une disposition de la convention n'est valide à moins d'être communiquée par écrit et signée par la partie à l'égard de laquelle la renonciation est opposée. Les droits et les recours des parties sont cumulatifs et non alternatifs.

j. Clause de dérogation. Si un tribunal compétent juge qu'une disposition de la convention est illégale ou non exécutoire, la disposition en question sera remplacée par une disposition exécutoire reflétant le plus fidèlement possible les intentions des parties et les autres dispositions de la convention demeureront pleinement en vigueur.

k. Modifications. Nous nous réservons le droit de modifier la convention à tout moment (y compris par modification de ses dispositions, l'ajout de nouvelles dispositions ou la suppression de dispositions) sous réserve d'un préavis d'au moins trente (30) jours, et nous pourrons modifier le Guide d'exploitation pour les marchands American Express conformément aux dispositions ci-dessous. Vous acceptez toutes ces modifications (et acceptez également de respecter les dispositions modifiées du Guide d'exploitation pour les marchands American Express). Nous ne sommes pas liés par les modifications à la convention que vous proposez, à moins que nous y consentions expressément dans un document écrit signé par notre représentant autorisé. Un courriel ne constitue pas un tel document écrit.

(1) **Modifications prévues.** La publication du Guide d'exploitation pour les marchands American Express est prévue deux fois par année, soit en avril et en octobre. Nous pouvons modifier les dispositions du Guide d'exploitation pour les marchands American Express dans le cadre de publications prévues (parfois appelées « Avis de changements » dans notre documentation), comme suit :

- publication des modifications prévues chaque avril, avec modifications prenant effet le mois d'octobre suivant ou à toute autre date que nous indiquons dans l'Avis de changements; et
- publication des modifications prévues chaque octobre, avec modifications prenant effet le mois d'avril suivant ou à toute autre date que nous indiquons dans l'Avis de changements.

Si une modification prévue doit entrer en vigueur pendant la période entre deux (2) éditions du Guide d'exploitation pour les marchands American Express, nous l'inclurons également dans l'édition du Guide couvrant la période pendant laquelle elle doit prendre effet en soulignant la date d'effet en question.

(2) **Modifications imprévues.** Nous pouvons également modifier à tout moment les dispositions du Guide d'exploitation pour les marchands American Express dans des versions non programmées distinctes. Dans de tels cas, les changements en question prennent effet trente (30) jours après que nous vous en ayons avisé (à moins qu'une autre date d'effet soit indiquée dans l'avis).

i. Intégralité de la convention. La convention constitue l'expression complète et exclusive de l'entente entre vous et nous en ce qui concerne l'objet de la convention, et elle remplace toutes les conventions, toutes les ententes et tous les rapports d'affaires antérieurs ou concomitants au sujet de l'objet en question.

m. Retard excusable / Force majeure. En aucun cas, l'une des parties ne peut être tenue responsable envers l'autre de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de la non-exécution de celles-ci pour des motifs indépendants de sa volonté ou qui ne sont pas dus à une faute ou à une négligence de la partie invoquant un retard motivé ou un cas de force majeure, y compris les cas fortuits ou les actions ou les omissions de la part de l'autre partie.

n. Consentement à l'utilisation des renseignements personnels. Dans les sections n, o, p, q et r, les mots « nous », « notre », et « nos » désignent la Banque Amex du Canada, les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., un fournisseur de services de voyage) ainsi que leurs mandataires et leurs fournisseurs de services (agissant en leur nom), et les mots « vous », « votre » et « vos » ont le sens qui leur est donné dans la section 1.c et désigne également le propriétaire unique (si l'entité qui accepte la Carte en vertu de la convention est une entreprise individuelle), les associés (si l'entité qui accepte la Carte en vertu de la convention est une société en nom collectif) ainsi que les directeurs, les signataires et autres représentants autorisés de chaque entité acceptant la Carte en vertu des présentes.

Renseignements désigne tout renseignement à votre sujet, y compris les renseignements personnels, lesquels se rapportent à un individu et permet de l'identifier. Nous collectons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements pour : 1) envisager d'engager et engager, maintenir et développer notre relation avec vous et avec chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention dans le cadre de notre offre de produits et de services en général, notamment pour nous aider à comprendre les besoins actuels et à venir de nos clients ou à analyser et à gérer nos activités et nos risques; 2) gérer les services de facturation et de comptabilité ainsi que les mesures de sécurité ayant trait à chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention; 3) effectuer le suivi des opérations des comptes de marchand et de toute activité reliée; 4) évaluer le degré de solvabilité de l'entité acceptant la Carte en vertu de la convention; 5) échanger des rapports et des renseignements avec toute personne, société, firme ou entreprise avec laquelle chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention entretient ou projette d'entretenir une relation financière et pour utiliser les bases de données d'autres tiers (notamment de services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis) ou des références fournies par chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention afin d'obtenir ou de vérifier les renseignements sur la situation financière, les antécédents ou l'identité de chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention; 6) agir dans les limites prévues par les lois applicables et (ou) nous conformer à toute autre obligation légale ou réglementaire; 7) promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris par marketing direct, par la poste, par courriel, par téléphone ou par d'autres moyens de communication; et 8) dans le cas où la prestation de services ou d'avantages relativement à votre compte ou à chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention est assurée par un tiers fournisseur ou implique la participation d'un tiers fournisseur, échanger avec ce tiers fournisseur, ses mandataires et fournisseurs de services tout renseignement qui est raisonnablement nécessaire à la prestation des services ou des avantages.

Si vous nous fournissez votre adresse électronique professionnelle, nous l'utiliserons conformément aux modalités énoncées dans la page de demande et dans la section 8.r ci-dessous. Vous acceptez que nous surveillions ou enregistrisons de temps à autre vos conversations téléphoniques avec nous afin d'assurer l'exactitude des services et de contrôler la qualité ainsi qu'à des fins de formation, et vous acceptez également que des entreprises reconnues choisies par nous et agissant en notre nom fassent de même. Nous pouvons utiliser les renseignements que nous avons en dossier tant qu'ils nous sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus, même une fois que notre relation avec vous ou avec l'entité acceptant la Carte en vertu de la convention a cessé. Vous consentez à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à votre sujet aux fins décrites ci-dessus. Vous autorisez les tiers à nous fournir des renseignements à ces fins. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, vous confirmez que cette dernière : i) a consenti à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires; et ii) autorise les tiers à nous fournir les renseignements à ces fins. **Vous pouvez refuser complètement que nous utilisions vos renseignements personnels aux fins énoncées dans la clause 7) ou retirer complètement votre consentement à une telle utilisation, ou vous pouvez choisir l'option de consentement partiel qui vous convient parmi celles qui sont proposées dans votre compte de marchand en ligne. Nous répondrons rapidement à votre demande, mais vous pourriez recevoir des communications déjà en cours. Cette mesure ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous fournir quand vous communiquerez avec nous.**

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

- o. Consentement à l'utilisation des renseignements commerciaux.** Vous consentez, à titre personnel ou au nom de chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention, à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions des renseignements pouvant inclure des renseignements personnels. Vous consentez également à ce que nous partagions et échangions des renseignements sur le crédit et tout autre renseignement relatif à chaque entité avec toute personne ou toute personne morale avec lesquelles chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention entretient, ou prévoit d'entretenir une relation financière, ainsi qu'à l'utilisation d'autres bases de données ou de références de tiers fournies au nom de chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention afin d'obtenir ou de vérifier des renseignements sur chacune de ces entités.

- p. Nature des renseignements recueillis.** Les renseignements que nous recueillons de temps à autre peuvent comprendre : 1) des renseignements permettant de vous identifier, comme votre nom et vos coordonnées professionnelles; 2) des renseignements sur la situation financière et le comportement financier de l'entité, comme ses revenus, ses actifs, ses antécédents de paiement et sa solvabilité; 3) des renseignements nécessaires pour la prestation de produits et de services (langue préférée, par exemple); 4) des renseignements sur les opérations effectuées dans le cadre de votre relation avec nous, ou de la relation avec nous de chaque entité acceptant la Carte en vertu de la convention, ou par notre entremise. Nous recueillons des renseignements de diverses sources, y compris directement auprès de vous dans les demandes de Carte, la correspondance ou d'autres communications, par l'intermédiaire des produits et services que vous

ou que l'entité acceptant la Carte en vertu de la convention utilisez, auprès d'autres personnes sous réserve de votre consentement ou auprès d'autres sources autorisées. Nous vérifierons et analyserons de diverses façons les renseignements. Par exemple, lorsque nous vérifions des opérations, nous utilisons des techniques exclusives qui nous aident à déceler les risques éventuels pour le crédit, les cas de fraude ou de blanchiment d'argent ainsi que les cas de financement d'activités terroristes. Cette démarche sert à connaître et à comprendre l'utilisation habituelle de nos produits et services afin de repérer toute activité inhabituelle. Elle implique également la comparaison de renseignements avec des renseignements provenant d'autres sources, y compris nos dossiers, dans le but de déceler des liens ou des comportements suspects. Lorsque nous faisons la promotion et commercialisons des produits et services que nous offrons ou que d'autres sociétés bien établies offrent (les *promotions*), chacune de ces promotions est soigneusement conçue dans le respect de nos exigences. De plus, nous nous assurons, dans la mesure du possible, qu'elles sont transmises aux clients les plus susceptibles d'en profiter. Pour ce faire, nous constituons des listes, pour notre usage, à partir des renseignements que vous avez fournis sur vos demandes ainsi que dans les sondages et d'autres communications. Nous pouvons également utiliser ces renseignements et ceux de sources externes non liés au crédit pour dresser des listes à notre intention. Les listes que nous utilisons pour envoyer des promotions sont dressées selon des critères rigoureux conçus pour assurer la protection des renseignements. Sauf dans les cas particuliers où la loi nous autorise ou nous oblige à utiliser vos renseignements, avant d'utiliser ceux-ci à d'autres fins, nous vous expliquerons celles-ci et solliciterons votre consentement. Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à notre utilisation de vos renseignements en nous donnant un préavis raisonnable. Par exemple, comme il est indiqué ci-dessus, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'offres publicitaires ou de matériel promotionnel. Si vous refusez de donner votre consentement ou que vous le retirez et que cette décision nous empêche d'exécuter le contrat de produit ou service qui nous lie à vous, nous ne pourrons vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou service en question. Dans certains cas, le consentement est obligatoire et ne peut être retiré. De la même façon, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de sujets essentiels à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements lorsque nous céderons nos droits à d'autres, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes ou pour assurer le respect des lois applicables ou de toute autre obligation légale ou réglementaire. Pour de plus amples renseignements sur nos lignes directrices et procédures en matière de protection de vos renseignements personnels, y compris pour savoir comment déposer une plainte, comment demander à accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou à corriger ceux-ci et comment nous détruisons ces renseignements personnels, ou encore pour obtenir plus de précisions au sujet de vos droits en matière de consentement, visitez notre site Web au :

www.americanexpress.ca/vieprivee.

- q. Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements (y compris de renseignements personnels) à des fins de conformité.** Vous reconnaissiez et acceptez que notre société mère ait son siège social aux États-Unis d'Amérique et que nous soyons liés par les lois, les règlements et (ou) les règles de ce pays. Par les présentes, vous consentez et vous engagez expressément à nous fournir tous les renseignements et (ou) à signer tous les documents nécessaires (y compris tous les formulaires applicables de l'Internal Revenue Service des États-Unis) dont nous et les entités de notre groupe avons besoin pour collecter, utiliser, et communiquer des renseignements afin de nous conformer à l'ensemble des lois, règlements et (ou) règles des États-Unis d'Amérique et d'autres territoires auxquels elles sont assujetties, y compris notamment les lois, règlements et (ou) règles des États-Unis en matière de fiscalité. Nous avons le droit de retenir des paiements qui vous sont dus et (ou) de les remettre aux organismes gouvernementaux compétents pour nous conformer à ces lois, règlements et (ou) règles.

- r. Communications électroniques.** Nous pouvons vous faire parvenir des avis, y compris tout avis prévu par la section 4.a., ainsi que tout relevé ou toute autre communication liée à la présente convention, par n'importe quel moyen électronique légal, y compris i) par transmission à une adresse électronique (adresse courriel); ii) par affichage sur un

site Web d'American Express; ou iii) en mettant à votre disposition, sur un site Web d'American Express accessible au moyen d'un lien fourni dans un relevé, de tout autre avis ou de toute autre communication. Par les présentes, vous confirmez que les adresses électroniques et les systèmes d'information auxquels nous enverrons les communications qui vous sont destinées sont bien les adresses électroniques et les systèmes d'information où vous désirez recevoir ces communications. Toutes les communications électroniques que nous vous fournirons seront réputées avoir été reçues par vous le jour où elles se retrouvent dans le système d'information destiné à recevoir les communications électroniques, même si vous n'accédez pas à la communication électronique pour quelque raison que ce soit. Vous consentez à ce que nous puissions utiliser n'importe laquelle des adresses électroniques que vous ou vos représentants autorisés nous avez fournies dans le cours normal des affaires aux fins d'administration de la présente convention. Nous nous fournirons votre adresse électronique actuelle pour que nous puissions communiquer efficacement avec vous sur une base continue. Il vous incombe de prendre connaissance de tous les avis, relevés ou communications électroniques que nous vous faisons parvenir et d'en conserver une copie. Vous pouvez revenir aux relevés papier en modifiant votre choix dans les Services en ligne aux établissements sur le site Web d'American Express ou en appelant notre Centre des services aux marchands au 1 800 268.9877. Si vous demandez à recevoir une copie papier d'un avis, d'un relevé ou d'une communication électronique, nous pouvons vous facturer des frais pour ce faire. Les dispositions du présent alinéa demeureront en vigueur après la résiliation de la présente convention. **Vous devez nous informer immédiatement de tout changement dans les coordonnées que vous nous avez fournies (par exemple, adresse postale ou adresse électronique).**

- s. Marche à suivre pour le règlement des plaintes. Nous traitons chaque jour de nombreuses opérations de clients et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Nous avons établi un mécanisme qui permet aux clients qui le désirent de nous signaler un problème et nous vous incitons à procéder comme suit.

Vous trouverez ci-dessous la marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada. Pour les plaintes non liées au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit. Si votre plainte est liée à ce Code de conduite, veuillez vous reporter à la marche suivre décrite séparément ci-dessous.

Nous voulons offrir la meilleure expérience client au monde chaque jour et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous n'avons pas répondu à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte, nous vous invitons à procéder de la façon décrite ci-dessous.

Première étape : nous pouvons vous aider, faites-nous part de votre souci.

Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec le personnel des Services aux marchands – Banque Amex du Canada au 1 800 268-9877.

- 1866 549-6426 (ATS)

Deuxième étape : signalez votre souci à un échelon supérieur.

Si votre cas n'est pas résolu à votre satisfaction par le personnel des Services aux marchands, nous vous invitons à écrire au chef du Soutien au service à la clientèle, à l'adresse ci-dessous. Veuillez consulter la section « Délais de traitement ».

Banque Amex du Canada
C. P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario)
M1W 3W7

À l'attention de : Chef du Soutien au service à la clientèle

Troisième étape : Communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si le problème n'est toujours pas réglé, vous pouvez communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada aux coordonnées ci-dessous. Veuillez-vous référer à la section Délais de traitement ci-après.

Banque Amex du Canada
C. P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario)
M1W 3W7

À l'attention de : agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

- 1888 301-5312 (sans frais)
- 437 836-7400 (à l'extérieur du Canada et des États-Unis, veuillez appeler à frais virés)
- 1866 529-1344 (ATS)
- 1855 683-3769 (télécopieur)
- 1647 259-8770 (télécopieur à l'extérieur du Canada et des États-Unis)

Délais de traitement

Nous nous efforçons d'accuser réception de votre plainte et de mener une enquête en temps opportun. Si vous n'avez pas suivi les étapes de recours hiérarchique, nous pouvons transmettre votre préoccupation à l'échelon concerné, qui mènera une enquête et intervient en conséquence. Quand votre plainte atteindra l'étape 2, nous ferons notre possible pour fournir une réponse détaillant votre préoccupation et pour vous offrir un règlement ou une explication convenable dans un délai de 45 jours. Si nous n'arrivons pas à vous répondre dans ce délai, nous vous enverrons un avis qui contiendra la date estimée d'achèvement de l'enquête.

Nous vous encourageons à passer d'abord par notre processus interne de traitement des plaintes. Toutefois, si votre plainte a atteint l'étape 2 depuis 90 jours ou plus, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Celui-ci peut communiquer avec le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada pour voir à ce que votre plainte soit réglée le plus rapidement possible. Obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte

À tout moment pendant le processus de traitement, vous pouvez vous informer sur l'état de votre plainte, notamment l'étape du processus où en est votre plainte et la prochaine étape, en appelant les Services aux marchands de la Banque Amex du Canada au 1 800 268-9877 ou, s'il y a lieu, en communiquant avec votre gestionnaire de clientèle.

Vous trouverez ci-dessous la marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada pour les plaintes liées au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit.

Nous voulons offrir la meilleure expérience client au monde chaque jour et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous n'avons pas répondu à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte liée au **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit**, nous vous invitons à procéder de la façon décrite ci-dessous.

Première étape : Nous pouvons vous aider: parlez-nous de votre préoccupation liée au Code de conduite

Si vous êtes un marchand et désirez formuler une plainte liée au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, veuillez communiquer avec les Services aux marchands de la Banque Amex du Canada au 1 800 268-9877. Notre personnel ouvrira alors une enquête et vous demandera des renseignements sur votre plainte.

Les questions qui vous seront posées figurent également dans notre Formulaire de règlement des plaintes. Si vous préférez nous transmettre votre plainte par la poste, vous pouvez télécharger le Formulaire de règlement des plaintes sur notre site Web (www.americanexpress.com/ca/fr/plaintemarchand), inscrire les renseignements demandés et envoyer le formulaire dûment rempli ainsi que toute pièce justificative (p. ex., conventions, relevés) à l'adresse ci-dessous. Veuillez vous référer à la section Délais de traitement ci-après.

Banque Amex du Canada
C. P. 3204, succursale F

Toronto (Ontario)
M1W 3W7

À l'attention de : chef du Soutien au service aux marchands

Veuillez noter que, pour nous permettre de répondre à vos préoccupations, les renseignements soumis peuvent être communiqués au sein d'American Express, à votre société de traitement ou à votre institution financière.

Deuxième étape : Communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si le problème n'est toujours pas réglé, vous pouvez communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada aux coordonnées ci-dessous. Veuillez-vous référer à la section [Délais de traitement](#) ci-après.

Banque Amex du Canada
C.P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario)

M1W 3W7

À l'attention de : agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada

- 1 888 301-5312 (sans frais)
- 437 836-7400 (à l'extérieur du Canada et des États-Unis, veuillez appeler à frais virés)
- 1 866 529-1344 (ATS)
- 1 855 683-3769 (télécopieur)
- 1 647 259-8770 (télécopieur à l'extérieur du Canada et des États-Unis)

Délais de traitement

Nous nous efforçons d'accuser réception de votre plainte et de mener une enquête en temps opportun. Si vous n'avez pas suivi les étapes de recours hiérarchique, nous pouvons transmettre votre préoccupation à l'échelon concerné, qui mènera une enquête et interviendra en conséquence.

Après avoir reçu votre plainte, nous :

- accuserons réception de votre plainte dans les cinq (5) jours ouvrables;
- présenterons notre décision dans les 90 jours (*étape 1*) et dans les 45 jours (*étape 2*) suivant la réception de votre plainte, ainsi que ce qui suit :
 - un résumé de la plainte,
 - le résultat final de l'enquête,
 - une explication de la décision finale,
 - des renseignements sur la façon de transmettre votre plainte à l'échelon supérieur, dans le cas d'un résultat insatisfaisant à l'étape 1, ainsi que le Formulaire de règlement des plaintes.

Si nous ne pouvons pas présenter une réponse dans les 90 jours (*étape 1*) et dans les 45 jours (*étape 2*), vous serez avisé du retard, de la raison de ce retard et du délai de réponse prévu.

Obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte

À tout moment pendant le processus de traitement des plaintes, vous pouvez vous informer sur l'état de votre plainte, y compris l'étape du processus où en est votre plainte et la prochaine étape, en appelant les Services aux marchands de la Banque Amex du Canada au 1 800 268-9877 ou, s'il y a lieu, en communiquant avec votre gestionnaire de clientèle.

Porter votre plainte à un échelon supérieur, hors de la Banque Amex du Canada

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Une fois que le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada a rendu une décision concernant votre préoccupation, si vous n'êtes toujours pas satisfait, l'OSBI peut vous fournir des renseignements et procéder à un examen approfondi de votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI plus tôt, comme indiqué dans la section [Délais de traitement](#). Vous pouvez communiquer avec l'OSBI sans frais au 1 888 451-4519, au 416 287-

2877 (appels locaux), au 1 855 889-6274 (ATS) ou par télécopieur au 1 888 422-2865 ou au 416 225-4722 (local).

Vous pouvez aussi envoyer un courriel à ombudsman@obsi.ca ou visiter le www.obsi.ca/fr.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
401, rue Bay
Bureau 1505, C.P. 5
Toronto (Ontario)
M5H 2Y4

• Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Si vous désirez déposer une plainte en lien avec le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit ou si vous avez une préoccupation en lien avec la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* (la « Loi »), vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en écrivant à l'adresse ci-dessous. L'ACFC supervise les exploitants de réseaux de cartes de paiement afin de s'assurer qu'ils respectent les dispositions de la Loi. Elle sensibilise également le public au Code et à la Loi. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC aux numéros suivants : 1 866 461-3222 (en anglais, sans frais), 1 866 461-2232 (en français, sans frais) partout au Canada et aux États-Unis, ou au 613 941-1436 (télécopieur).

Vous pouvez également envoyer un courriel à info@fcac-acfc.gc.ca ou vous rendre au www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

6^e étage, édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario)
K1R 1B9

L'ACFC déterminera si nous sommes conformes à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes individuelles des marchands.

• Engagements et codes de conduite volontaires

Pour obtenir la liste complète des engagements et codes de conduite volontaires que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au www.americanexpress.ca/codesdeconduite ou écrire au chef du Soutien au service à la clientèle pour en obtenir un exemplaire.

• Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada enquête sur les plaintes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) ou à toute loi qui la remplace.

Vous pouvez déposer vos plaintes auprès du Commissariat à la protection de la vie privée par écrit à l'adresse ci-dessous. Pour faire une demande générale relative à la protection de la vie privée ou pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les pratiques de traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au 1 800 282-1376, au 819 994-6591 (ATS) partout au Canada et aux États-Unis, au 819 994-5444 à l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés) ou au 819 994-5424 (télécopieur).

Vous pouvez également envoyer un courriel à info@priv.gc.ca ou vous rendre au www.priv.gc.ca.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec)
K1A 1H3

- t. Vos fournisseurs de services externes.** Certains marchands choisissent de faire affaire directement avec nous pour certains aspects du processus de transaction; d'autres font appel à différents tiers pour se procurer des services. Il peut s'agir de fournisseurs de services ou de sociétés de traitement, de fournisseurs de terminaux,

d'agences de service externe et de tiers visés et autres mandataires avec qui vous avez conclu un contrat afin qu'ils mènent des activités en votre nom. Vous pouvez faire appel à des tiers, à vos frais. Toutefois, vous demeurez responsable, sur le plan financier et autre, de toutes les obligations (y compris en matière de confidentialité et de conformité aux spécifications techniques), de tous les services et de toutes les fonctions qu'ils exécutent en votre nom en vertu de la convention, comme les exigences techniques pour autoriser les opérations et nous les présenter, comme si vous les exécutiez vous-même. Vous devez vous assurer que ces tiers collaborent avec nous pour vous permettre d'accepter la Carte. Nous pouvons vous facturer les frais ou les déduire des paiements que nous vous versons. Sur demande, vous devez nous fournir tous les renseignements pertinents sur vos sociétés de traitement indépendantes. Tout défaut par le tiers de respecter ses obligations ne vous décharge pas de vos obligations aux termes de la convention. Nous n'avons pas à modifier la conduite de nos activités à l'égard du respect des obligations par vos tiers, et nous pouvons être assurés que les obligations seront respectées comme si les activités étaient menées par vous.

- u. Aucune tierce partie bénéficiaire.** À l'exception des indemnités précisées à la section 5.a des dispositions générales, la convention ne confère pas et ne vise pas à conférer des droits ou des avantages à une personne ou une entité autre que les parties à la convention, et aucune des dispositions de la convention ne s'applique à une personne ou une entité autre que les parties à la convention, leurs successeurs et leurs ayant-droits. Les parties se réservent le droit de modifier ou de résilier la convention sans le consentement à ces indemnités.
- v. Communiqués de presse.** Vous ne devez pas diffuser de communiqués de presse ni faire d'annonces publiques concernant la convention, nous ou les sociétés membres de notre groupe, ou les services que nous offrons sans avoir obtenu au préalable notre consentement écrit.
- w. Indépendance des parties.** Nous sommes des parties indépendantes. Rien dans la convention ne crée de relation mandant-mandataire ni de relation de partenariat, de coentreprise ou d'emploi entre les parties. Chaque partie est responsable de ses propres actions et omissions ainsi que de celles de ses mandataires, employés, représentants et sous-traitants en lien avec la convention.
- x. Signatures électroniques.** Les parties ont le droit de signer la convention de façon électronique et de transmettre cette signature. Dans la mesure où l'une des parties signe la convention par voie électronique, chacune des parties reconnaît et convient qu'en utilisant cette forme de signature électronique, l'autre partie s'engage à être liée par la convention de la même façon que si ladite partie avait signé la convention par écrit (au moyen d'un stylo et en format papier).

Par : BANQUE AMEX DU CANADA

Par :



Kerri-Ann Santaguida

Vice-présidente et directrice générale

Services aux marchands – Banque Amex du Canada

CONVENTION DU MARCHAND – ACCEPTATION DE LA CARTE AMERICAN EXPRESS – AUTORISATION DE RÉGIME DE DÉBIT PRÉAUTORISÉ (CONVENTION – DPA)

Le soussigné (l'établissement, nous, notre et nos) a signé une convention régissant l'acceptation des Cartes American Express à ses différents emplacements (convention – Acceptation de la Carte);

ÉTANT DONNÉ QUE l'établissement convient d'accorder à la Banque Amex du Canada l'accès direct à son compte bancaire, et ce, dans le but de permettre, entre autres, à la Banque Amex du Canada de débiter de ce compte les sommes dues par l'établissement aux termes de la convention – Acceptation de la Carte;

EN CONSÉQUENCE, l'établissement autorise et accepte par les présentes les dispositions suivantes :

1. Portée

Nous reconnaissons que la présente convention et autorisation de débit préautorisé est accordée au bénéfice de la Banque Amex du Canada et de notre ou nos institutions financières nommées ci-dessous ou dont nous pouvons vous fournir le nom par écrit de temps à autre (collectivement, l'institution financière) et que, en contrepartie, l'institution financière accepte de faire des opérations de débit de notre ou de nos comptes (collectivement, le compte) conformément aux règles de Paiements Canada.

2. Pouvoir de signature valide

Nous garantissons que toutes les personnes dont la signature est nécessaire pour accéder au compte ont signé ci-dessous la présente convention – Autorisation de débit préautorisé.

3. Autorisation de débiter le compte

Nous autorisons par les présentes la Banque Amex du Canada à débiter le compte pour verser à la Banque Amex du Canada les sommes qui lui sont dues aux termes de la convention – Acceptation de la Carte ou de toute autre entente entre nous et la Banque Amex du Canada (un « débit préautorisé » ou DPA).

4. Annulation de l'autorisation

La présente convention – Autorisation de débit préautorisé et notre autorisation peuvent être annulées à tout moment moyennant un avis de notre part. Nous reconnaissons que, pour révoquer la présente convention et autorisation de débit préautorisé, nous devons donner un préavis écrit d'annulation de 30 jours à la Banque Amex du Canada. Nous reconnaissons que nous pouvons obtenir un formulaire d'annulation type et de l'information sur nos droits d'annulation de la présente convention – Autorisation de débit préautorisé auprès de notre institution financière ou en visitant le site www.paiements.ca. Nous reconnaissons que la prise d'effet de notre révocation peut prendre jusqu'à cinq (5) jours ouvrables suivant la réception par la Banque Amex du Canada dudit avis. La Banque Amex du Canada peut débiter notre compte jusqu'au moment où la révocation prend effet.

La Banque Amex du Canada peut annuler, modifier ou interrompre la présente convention n'importe quand en nous fournissant un préavis à cette fin, et elle peut annuler ou interrompre la présente convention sans préavis si elle estime que nous sommes en défaut aux termes de la convention – Acceptation de la Carte ou de toute autre convention, selon le cas, ou si un ou plusieurs paiements ne peuvent pas être effectués pour quelque raison que ce soit. La Banque Amex du Canada apportera, sans nous fournir de préavis, les modifications exigées par l'institution de dépôt ou nécessaires pour respecter les règles de Paiements Canada.

5. Acceptation de la remise de l'autorisation

Nous reconnaissons que le fait de fournir et de remettre la présente convention et autorisation de débit préautorisé à la Banque Amex du Canada en constitue la remise par nous à l'institution financière. Toute remise de la présente convention et autorisation de débit préautorisé à la Banque Amex du Canada constitue une remise de notre part.

6. Catégorie de régime DPA

La présente convention – Autorisation de débit préautorisé est accordée à des fins commerciales. Les débits préautorisés peuvent porter sur des montants fixes ou variables et seront effectués à dates ou intervalles fixes ou seront déclenchés par un acte, un événement ou tout autre critère donné. Les actes, événements et autres critères donnés peuvent être des débits compensatoires et crédits amorcés par nos clients, des frais d'escompte des marchands ou tous autres frais et cotisations que nous devons à la Banque Amex du Canada et qui sont décrits plus précisément dans la convention – Acceptation de la Carte. La Banque Amex du Canada obtiendra notre autorisation avant chaque débit sporadique. Aucun régime de débit préautorisé n'a de montant maximal.

7. Renonciation au préavis et à la confirmation pour débit préautorisé à des fins commerciales

Nous renonçons par les présentes à toute obligation de la part de la Banque Amex du Canada de fournir un préavis de l'inscription de tout débit au compte.

Nous renonçons également à notre droit de recevoir une confirmation pour la présente convention dix (10) jours avant que le premier montant soit débité de notre compte. Toutefois, la Banque Amex du Canada nous fournira tout de même une telle confirmation (ou une copie de notre convention – Autorisation de débit préautorisé) au plus tard cinq (5) jours après le premier débit.

Numéro de marchand American Express : _____

Nom du marchand : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Province : _____ **Code postal :** _____

Nom de la personne-resource : _____

Téléphone : _____ **Numéro d'acheminement :** _____

Numéro de domiciliation : _____ **Compte :** _____

Nom du titulaire de compte _____
de la banque du marchand : _____

**Signataire autorisé
du marchand :** _____ **Date :** _____

8. Renseignements sur le compte

Les renseignements sur le compte duquel la Banque Amex du Canada est autorisée à faire des débits sont fournis ci-dessous. Un spécimen de chèque, s'il en existe pour ce compte, portant la mention « NUL », est joint à la présente autorisation. Dans le cas d'un compte dont la Banque Amex du Canada a été avisée ultérieurement, les renseignements sur le compte et le spécimen de chèque seront transmis au moment de l'avis. Nous nous engageons à informer par écrit la Banque Amex du Canada de toute modification des renseignements sur le compte fournis dans la présente convention – Autorisation de débit préautorisé.

9. Validation par l'institution financière

Nous reconnaissons que l'institution financière n'est pas tenue de vérifier que le débit préautorisé a été exécuté aux termes des dispositions de la présente autorisation, notamment en ce qui concerne le montant.

Nous reconnaissons que l'institution financière n'est pas tenue de vérifier que la Banque Amex du Canada a respecté l'objet du paiement visé par le débit préautorisé comme condition à l'acceptation du débit préautorisé que la Banque Amex du Canada a exécuté ou fait exécuter à l'égard de notre compte.

10. Contrat pour marchandises ou services

L'annulation de la présente convention et autorisation de débit préautorisé ne met pas fin à la convention – Acceptation de la Carte conclue entre nous et la Banque Amex du Canada. La présente convention – Autorisation de débit préautorisé concerne uniquement le mode de paiement et n'a par ailleurs aucune incidence sur la convention – Acceptation de la Carte.

11. Droit de contestation

Nous pouvons contester un débit préautorisé si :

- (i) le débit préautorisé n'a pas été exécuté conformément à la présente convention – Autorisation de débit préautorisé; ou
- (ii) la convention – Autorisation de débit préautorisé a été annulée.

Pour nous faire rembourser, nous reconnaissons que nous devons remplir une déclaration selon laquelle la situation indiquée en i) ou en ii) est survenue et la présenter à la succursale de l'institution financière détenant notre compte dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date à laquelle le débit préautorisé contesté a été fait sur notre compte.

Nous convenons que nous disposons de droits de recours dans le cas où un prélèvement automatique ne serait pas effectué conformément à la présente convention – Autorisation de débit préautorisé. Par exemple, nous avons le droit d'obtenir le remboursement d'un débit non autorisé ou non effectué conformément à la présente convention – Autorisation de débit préautorisé. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant nos droits de recours, nous convenons que nous pouvons communiquer avec notre institution financière ou visiter le www.paiements.ca. Nous reconnaissons qu'une réclamation fondée sur la révocation de notre autorisation ou sur tout autre motif doit se régler exclusivement entre la Banque Amex du Canada et nous en cas de contestation d'un débit préautorisé après dix (10) jours ouvrables.

12. Acceptation par le soussigné

Nous comprenons la portée des modalités des présentes et acceptons de participer à la convention – Autorisation de débit préautorisé avec la Banque Amex du Canada décrite dans les présentes.

13. Consentement à la communication de renseignements

Nous consentons à ce que tout renseignement personnel contenu dans la présente convention – Autorisation de débit préautorisé soit communiqué à notre institution financière et à l'institution financière où la Banque Amex du Canada tient son compte devant être crédité des paiements par débit préautorisé dans la mesure où la communication de ces renseignements personnels est directement liée et nécessaire à l'application conforme des règles de Paiements Canada.

14. Limitation de responsabilité

Dans les limites permises par les lois applicables, la Banque Amex du Canada ne peut être tenue responsable, envers nous ou tout autre tiers, de dommages accessoires, indirects, particuliers, punitifs ou exemplaires de quelque nature que ce soit découlant de la présente convention – Autorisation de débit préautorisé, ou en lien avec celle-ci, y compris mais sans s'y limiter une perte de revenus, une perte de profits, une perte commerciale ou une interruption des activités. La présente disposition demeure en vigueur après la résiliation de la présente convention – Autorisation de débit préautorisé

**JOINDRE ICI UN CHÈQUE PORTANT
LA MENTION « NUL ».**

**POUR LES DEMANDES DE MODIFICATION DE RENSEIGNEMENTS BANCAIRES, Veuillez
ENVOYER UNE TÉLÉCOPIE AU : [1 800 367-2917]**

**POUR TOUTES LES AUTRES DEMANDES, Veuillez ENVOYER UNE TÉLÉCOPIE AU :
[1 800 909-4511]**