



# AMERICAN EXPRESS

## Guide d'exploitation pour les marchands

### Canada

Avril 2021

Le présent guide s'adresse aux marchands qui ont conclu une convention légalement exécutoire avec un fournisseur de services aux marchands situé au Canada en vue de l'acceptation de la Carte American Express<sup>MD</sup>.

*DON'T do business* WITHOUT IT<sup>SM</sup>





Le présent document a été publié de façon électronique le 16 avril 2021 et sera en vigueur immédiatement à sa publication sauf indication contraire dans les présentes.

Copyright © 2015-2021 American Express. Tous droits réservés. Le présent document contient des renseignements confidentiels et exclusifs publiés d'American Express. Ils ne peuvent être divulgués ou utilisés, en tout ou en partie, ni reproduits sous quelque forme que ce soit ni par aucun moyen, électronique ou mécanique, y compris un système d'archivage et de recherche d'information, sans le consentement préalable écrit et explicite d'American Express. Les dispositions du présent document sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par American Express.

# Résumé des modifications

## Traits de modifications

Les traits de modifications sont les lignes verticales dans la marge de gauche qui désignent un passage révisé, ajouté ou supprimé. Tous les changements apportés au *Guide d'exploitation pour les marchands* sont indiqués par un trait de modification, comme le montre l'exemple suivant :



## Sommaire des modifications

Les mises à jour importantes sont énumérées dans le tableau suivant et sont également indiquées dans le *Guide d'exploitation pour les marchands* par un trait de modification.

Chapitre	Section/Sous-section	Description de la modification
<a href="#">Chapitre 2, « Partenariat avec American Express »</a>	<a href="#">Sous-section 2.5.2, « Conformité aux modalités relatives au produit de paiement »</a>	Ajout de libellé au sujet des modalités des produits de paiement.
<a href="#">Chapitre 4, « Traitement des transactions »</a>	<a href="#">Sous-section 4.8.1, « Reçus d'opération de remplacement »</a>	Ajout de politique au sujet de la présentation de reçus d'opération de rechange.
	<a href="#">Sous-section 4.18.1, « Offres de lancement »</a>	Ajout d'exigences au sujet des offres de lancement.
<a href="#">Chapitre 5, « Autorisations »</a>	<a href="#">Sous-section 5.3.1, « Autorisation estimative »</a>	Ajout de référence à la nouvelle autorisation estimative.
	<a href="#">Section 5.4, « Processus d'autorisation »</a>	Ajout de libellé à la description.
<a href="#">Chapitre 6, « Présentations »</a>	<a href="#">Section 6.4, « Processus de présentation »</a>	Ajout de libellé à la description.
<a href="#">Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »</a>	<a href="#">Section 8.2, « Définitions »</a>	Mise à jour des définitions.
	<a href="#">Section 8.3, « Incident touchant les données du titulaire de la Carte »</a>	Ajout d'une politique au sujet du programme touchant les données des titulaires de Cartes.
<a href="#">Chapitre 10, « Évaluation du risque »</a>	<a href="#">Section 10.2, « Marchands exclus »</a>	Mise à jour des descriptions des catégories.

Chapitre	Section/Sous-section	Description de la modification
<a href="#">Chapitre 11. « Débits compensatoires et demandes de renseignements »</a>	<a href="#">Section 11.4. « Motifs de débits compensatoires »</a>	Ajout de la description des données multiples sur les débits compensatoires.
	<a href="#">Section 11.5. « Preuve convaincante »</a>	Ajout de la politique relative à la preuve convaincante.
<a href="#">Chapitre 12. « Secteurs d'activité précis »</a>	Section 12.9, « Stationnement »	Suppression de la section relative au stationnement. Aucune procédure précise liée au secteur d'activité précis nécessaire.
	Section 12.11, « Restaurants »	Changement de place du libellé concernant l'autorisation estimative à la <a href="#">Sous-section 5.3.1, « Autorisation estimative »</a> .
	<a href="#">Sous-section 12.10.1. « Hébergement »</a>	
	<a href="#">Sous-section 12.10.2. « Location de voitures »</a>	
	Section 12.14, « Taxis et limousines »	
	Section 12.15, « Opération sans présentation de la Carte dans les secteurs du commerce de détail et de l'épicerie »	
	<a href="#">Section 12.12. « Cannabis »</a>	Ajout d'une politique et d'exigences relatives au cannabis.
<a href="#">Glossaire</a>		Définitions ajoutées/modifiées.

# Table des matières

Sommaire des modifications .....	iii
<b>1 Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1 À propos d’American Express .....	2
1.2 À propos du Guide d’exploitation pour les marchands .....	2
1.3 Organisation du Guide d’exploitation pour les marchands .....	3
1.4 Modifications apportées au Guide d’exploitation pour les marchands .....	3
<b>2 Partenariat avec American Express .....</b>	<b>5</b>
2.1 Introduction .....	6
2.2 Avantages de l’acceptation de la Carte American Express .....	6
2.3 Renseignements sur le marchand .....	6
2.4 Recours à des tierces parties .....	6
2.5 Respect des Spécifications techniques .....	7
2.6 Fermeture d’établissement .....	8
2.7 Vérification et divulgation des renseignements .....	8
2.8 Utilisations autorisées des renseignements sur le marchand .....	8
<b>3 Acceptation de la Carte .....</b>	<b>9</b>
3.1 Acceptation de la Carte .....	10
3.2 Traitement de la marque American Express .....	10
3.3 Utilisations interdites de la Carte .....	12
3.4 Marchands exclus .....	12
3.5 Traitement des renseignements sur les titulaires de la Carte American Express .....	13
<b>4 Traitement des transactions .....</b>	<b>14</b>
4.1 Introduction .....	15
4.2 Traitement des transactions .....	15
4.3 Options de paiement American Express .....	16
4.4 Effectuer une transaction au point de vente .....	16
4.5 Traitement des opérations effectuées en personne .....	17
4.6 Terminaux libre-service .....	22
4.7 Traitement des transactions sans présentation de la Carte .....	23
4.8 Reçus d’opération .....	24

4.9	Traitement d'un crédit .....	26
4.10	Bordereaux de crédit .....	26
4.11	Lignes directrices sur les retours et les annulations .....	27
4.12	Traitement des transactions dans des secteurs d'activité précis .....	28
4.13	Réservé .....	28
4.14	Opérations de paiement anticipé .....	28
4.15	Opérations pour achats regroupés – Internet .....	29
4.16	Opérations fractionnées .....	30
4.17	Programme Achats sans NIP .....	30
4.18	Opérations à facturation récurrente .....	31
4.19	Traitement des Cartes prépayées .....	32
4.20	Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux .....	33
4.21	Dommmages matériels aux logements et autres locations .....	34
<b>5</b>	<b>Autorisations .....</b>	<b>36</b>
5.1	Introduction .....	37
5.2	Traitement des transactions .....	37
5.3	Raison d'être de l'autorisation .....	37
5.4	Processus d'autorisation .....	39
5.5	Réponses possibles à une demande d'autorisation .....	39
5.6	Obtention d'une autorisation électronique .....	40
5.7	Demande d'autorisation verbale .....	41
5.8	Numéro d'identification de la Carte (NIC) .....	41
5.9	Annulation de l'autorisation .....	41
5.10	Expiration de l'autorisation .....	42
5.11	Maximum permis sans autorisation .....	42
5.12	Préautorisation .....	42
5.13	Autres exigences ayant trait aux autorisations .....	42
<b>6</b>	<b>Présentations .....</b>	<b>44</b>
6.1	Introduction .....	45
6.2	Traitement des transactions .....	45
6.3	Raison d'être de la présentation .....	45
6.4	Processus de présentation .....	46
6.5	Exigences de présentation – transactions électroniques .....	46
6.6	Exigences de présentation – transactions papier .....	47
6.7	Méthode de présentation .....	47

<b>7</b>	<b>Règlement</b>	<b>48</b>
7.1	Traitement des transactions	49
7.2	Montant du règlement	49
7.3	Erreurs ou omissions de paiement	49
7.4	Recouvrement auprès des titulaires	49
<b>8</b>	<b>Protection des renseignements des titulaires</b>	<b>50</b>
8.1	Exigences en matière de sécurité des données	51
8.2	Définitions	51
8.3	Incident touchant les données du titulaire de la Carte	54
8.4	Normes de protection des renseignements sur les titulaires	55
8.5	Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données	55
8.6	Réservé	56
8.7	Validation périodique des systèmes du marchand	56
8.8	Réservé	60
8.9	Avis de non-responsabilité	60
<b>9</b>	<b>Prévention de la fraude</b>	<b>62</b>
9.1	Introduction	63
9.2	Traitement des transactions	63
9.3	Stratégies de prévention de la fraude	64
9.4	Lignes directrices sur l'acceptation de la Carte	65
9.5	Caractéristiques de sécurité de la Carte	65
9.6	Repérage des opérations douteuses	67
9.7	Caractéristiques de sécurité de la Carte prépayée	68
9.8	Repérage des opérations douteuses touchant les Cartes prépayées	68
9.9	Caractéristiques de sécurité des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux	69
9.10	Outils de réduction de la fraude	70
<b>10</b>	<b>Évaluation du risque</b>	<b>74</b>
10.1	Introduction	75
10.2	Marchands exclus	75
10.3	Surveillance	79
<b>11</b>	<b>Débits compensatoires et demandes de renseignements</b>	<b>82</b>
11.1	Introduction	83
11.2	Traitement des transactions	83
11.3	Processus en cas d'opération contestée	84
11.4	Motifs de débits compensatoires	85

11.5 Preuve convaincante. . . . . 97

11.6 Motifs de demandes de renseignements . . . . . 100

11.7 Processus pour les débits compensatoires. . . . . 103

11.8 Conseils pour éviter les débits compensatoires. . . . . 103

**12 Secteurs d'activité précis . . . . . 104**

12.1 Introduction . . . . . 105

12.2 Concessionnaires automobiles . . . . . 105

12.3 Commerces interentreprises (CIE) et distribution en gros . . . . . 106

12.4 Dons de bienfaisance . . . . . 106

12.5 Commerce électronique . . . . . 107

12.6 Gouvernement/Services publics/Enseignement . . . . . 107

12.7 Assurances . . . . . 108

12.8 Mazout et pétrole. . . . . 108

12.9 Établissement de location . . . . . 109

12.10 Industrie du voyage. . . . . 109

12.11 Transactions sans contact liées au transport en commun . . . . . 115

12.12 Cannabis . . . . . 117

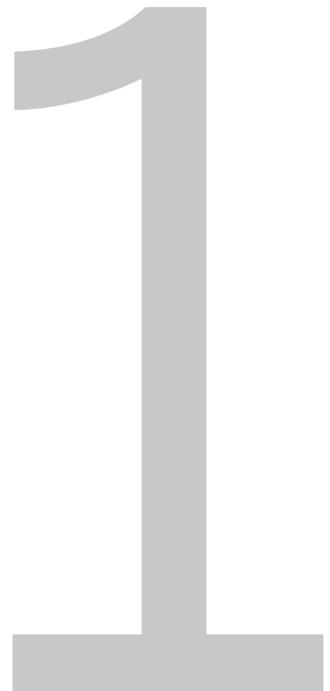
**13 Règlement des différends . . . . . 120**

13.1 Convention d'arbitrage (liée aux réclamations impliquant American Express) . . . . . 121

**Glossaire . . . . . 123**

# Introduction

- 1.1 À propos d'American Express
- 1.2 À propos du Guide d'exploitation pour les marchands
- 1.3 Organisation du Guide d'exploitation pour les marchands
- 1.4 Modifications apportées au Guide d'exploitation pour les marchands



## 1.1 À propos d'American Express

American Express a été fondée il y a plus de 160 ans et a fait face à d'extraordinaires changements au fil du temps. Toutefois, une de ses valeurs est demeurée constante : notre engagement à honorer les valeurs centrales de nos fondateurs. Dans les quelque 130 pays où elle exerce ses activités, American Express respecte un ensemble de valeurs inébranlables axées sur la confiance, l'intégrité et la proposition de produits et de services de qualité à nos précieux clients.

American Express exploite son réseau à l'échelle mondiale, y compris dans des territoires où les lois applicables ou d'autres considérations font en sorte que des sociétés membres de son groupe ou ses titulaires de licence doivent agir à titre de banque administratrice.

Le réseau d'American Express appuie des millions de marchands à l'échelle mondiale et traite des milliards des transactions chaque jour, assurant la liaison entre les titulaires de la Carte et les marchands. Nous contribuons à la croissance de millions de marchands, du petit commerce de quartier à la multinationale.

## 1.2 À propos du Guide d'exploitation pour les marchands

Nous sommes heureux de vous présenter le *Guide d'exploitation pour les marchands d'American Express*. Il contient les pratiques d'excellence, des conseils utiles et des outils disponibles pour aider vos entreprises. Vous êtes mieux outillés pour réussir si vous avez accès aux politiques/procédures d'acceptation de la Carte et si vous les comprenez.

Afin de servir tous les commerçants de manière uniforme, nous exigeons qu'ils fassent affaire conformément au *Guide d'exploitation pour les marchands*.

Le présent *Guide d'exploitation pour les marchands* explique en détail les lignes directrices et les procédures régissant l'acceptation des Cartes American Express<sup>MD</sup>. Il fait entièrement partie de la convention entre vous et votre fournisseur de services aux marchands (« la convention ») et est intégré aux présentes par renvoi. Vous convenez de toutes les modalités du *Guide d'exploitation pour les marchands* et acceptez d'y être lié (leur contenu pouvant changer de temps à autre) comme si elles étaient écrites dans la convention, à titre de condition de votre acceptation de la Carte.

Vous devez vous adresser à votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur les lignes directrices ou les procédures traitées dans le *Guide d'exploitation pour les marchands*.

### 1.2.1 Groupe cible du présent Guide

Le présent *Guide d'exploitation pour les marchands* s'adresse aux marchands qui ont conclu une convention légalement exécutoire avec un fournisseur de services aux marchands situé au Canada, en vue de l'acceptation de la Carte American Express<sup>MD</sup>. Bien que cette liste ne soit pas complète, les marchands doivent remplir les conditions suivantes pour être admissibles :

- être physiquement situés et avoir un compte bancaire auprès d'une institution financière du Canada;
- avoir un volume annuel estimatif d'opérations American Express inférieur à 500 000 \$ CA; et,
- effectuer des transactions uniquement en devises canadiennes (CAD) et recevoir des paiements de la part de son fournisseur de services aux marchands dans un compte bancaire local.

Le présent *Guide d'exploitation pour les marchands* régit votre acceptation de la Carte au Canada. Si vous êtes un marchand situé aux États-Unis exploitant en vertu d'une convention avec un fournisseur de services situé aux États-Unis, cliquez sur ce lien pour télécharger le document [Guide d'exploitation pour les marchands](#) pour connaître les lignes directrices et procédures régissant l'acceptation de la Carte.

La Banque Amex du Canada est un usager autorisé du réseau d'American Express et offre un accès aux fournisseurs de services aux marchands admissibles, qui ont conclu une convention – Programme et qui sont conformes aux *Spécifications techniques d'American Express*<sup>MD</sup>.

## 1.3 Organisation du Guide d'exploitation pour les marchands

Des boîtes informatives comme celle-ci se retrouvent dans l'ensemble du *Guide d'exploitation pour les marchands* afin de mettre en évidence des renseignements importants tels que les définitions, les alertes à la fraude, les conseils utiles et les informations complémentaires.

Vous devriez lire les politiques globales ainsi que les politiques spécifiques à votre pays qui les suivent. Les deux sections sont organisées l'une après l'autre, ce qui facilite la lecture et la recherche des informations dont vous avez besoin.

Le *Guide d'exploitation pour les marchands* est conçu pour répondre aux besoins des marchands occupés. Le contenu est classé ainsi :

- les politiques globales qui s'appliquent à votre établissement; et
- les politiques spécifiques à chaque pays qui s'appliquent à vos établissements situés dans le pays spécifique indiqué.

En cas de contradiction entre les politiques globales et les politiques spécifiques à un pays, les exigences des politiques spécifiques à chaque pays prévalent. En cas de divergence entre l'accord et la loi applicable, les exigences de la loi régissent.

Le *Guide d'exploitation pour les marchands* est conçu en fonction du cycle de traitement des transactions, de l'acceptation de la Carte jusqu'au traitement des transactions contestées et des débits compensatoires en passant par l'autorisation, la présentation de l'opération et le règlement. Pour vous permettre de trouver plus facilement et rapidement les informations dont vous avez besoin, le *Guide d'exploitation pour les marchands* a été conçu avec les fonctionnalités suivantes :

- Les renseignements importants sont identifiés tout au long du *Guide d'exploitation pour les marchands* à l'aide de boîtes informatives situées à gauche du texte principal.
- Les liens de type pointer-cliquer des chapitres sont identifiés par du texte souligné en bleu lorsque vous consultez le *Guide d'exploitation pour les marchands* en ligne.
- Une table des matières et un glossaire complet sont fournis dans le *Guide d'exploitation pour les marchands*.
- Les termes en majuscules utilisés dans le *Guide d'exploitation pour les marchands* ont la signification décrite dans le [Glossaire](#). En outre, certains termes spécialisés apparaissent et sont définis dans le chapitre ou la section où ils sont utilisés.
- Tous les montants mentionnés dans le présent document sont indiqués en dollars canadiens.

## 1.4 Modifications apportées au Guide d'exploitation pour les marchands

American Express se réserve le droit d'apporter des modifications au *Guide d'exploitation pour les marchands* à tout moment, qu'elles soient prévues ou imprévues, comme mentionné à la [Sous-section 1.4.1. « Modifications prévues »](#) et à la [Sous-section 1.4.2. « Modifications imprévues »](#) ci-dessous. Vous convenez d'accepter tous les changements (et de vous conformer aux dispositions modifiées du *Guide d'exploitation pour les marchands*) comme condition de votre acceptation de la Carte, sauf là où la loi applicable a préséance.

### 1.4.1 Modifications prévues

Le *Guide d'exploitation pour les marchands* est publié deux fois par année en format électronique, soit en avril et en octobre. Vous pouvez obtenir la dernière version du *Guide d'exploitation pour les marchands d'American Express* en visitant le [www.americanexpress.ca/guidedumarchand](http://www.americanexpress.ca/guidedumarchand) ou en communiquant avec votre fournisseur de services aux marchands.

- un communiqué sur les changements prévus, à publier chaque année en avril, ces changements prenant effet dans l'édition d'octobre suivant (ou dans une édition ultérieure) du *Guide d'exploitation pour les marchands* ou pendant la période entre deux éditions du *Guide d'exploitation pour les marchands*; et

- un communiqué sur les changements prévus, à publier chaque année en octobre, ces changements prenant effet dans l'édition d'avril suivant (ou dans une édition ultérieure) du *Guide d'exploitation pour les marchands* ou pendant la période entre deux éditions du *Guide d'exploitation pour les marchands*.

Lorsqu'un changement doit prendre effet pendant la période comprise entre deux éditions du *Guide d'exploitation pour les marchands*, nous incluons également le changement dans l'édition du *Guide d'exploitation pour les marchands* couvrant la période au cours de laquelle le changement prend effet, en y indiquant la date d'entrée en vigueur du changement.

#### 1.4.2 Modifications imprévues

American Express se réserve le droit, et vous informe par la présente que nous pouvons modifier les provisions de ce *Guide d'exploitation pour les marchands* par l'entremise de communiqués distincts non prévus.

Les dispositions modifiées de façon imprévue entrent habituellement en vigueur quatre-vingt-dix (90) jours après que vous et votre fournisseur de service aux marchands ont été avisés (à moins qu'une autre date d'entrée en vigueur ne soit indiquée dans l'avis).

# Partenariat avec American Express

- 2.1 Introduction
- 2.2 Avantages de l'acceptation de la Carte American Express
- 2.3 Renseignements sur le marchand
- 2.4 Recours à des tierces parties
- 2.5 Respect des Spécifications techniques
- 2.6 Fermeture d'établissement
- 2.7 Vérification et divulgation des renseignements
- 2.8 Utilisations autorisées des renseignements sur le marchand



## 2.1 Introduction

Chez American Express, nous nous sentons privilégiés d'entretenir des partenariats avec des marchands comme vous et nous voulons aider à rendre le processus d'acceptation des Cartes aussi simple que possible. Le *Guide d'exploitation pour les marchands* explique les politiques et les procédures relatives à l'acceptation de la Carte American Express. Il met également en évidence certains des services et outils qui peuvent aider votre entreprise. Ce chapitre présente quelques concepts généraux relatifs aux partenariats avec American Express.

## 2.2 Avantages de l'acceptation de la Carte American Express

La décision que vous avez prise d'accepter la Carte American Express démontre un engagement envers les millions de titulaires de la Carte. Accepter la Carte vous permet :

- d'offrir à vos clients la possibilité de payer avec des Cartes American Express; et
- d'améliorer la rétention en permettant aux clients ayant des opérations à facturation récurrente de payer automatiquement.

## 2.3 Renseignements sur le marchand

Des informations erronées peuvent entraîner des problèmes. Par exemple, si votre entreprise change de nom et qu'American Express n'en est pas informée, vos clients peuvent ne pas reconnaître les frais sur leurs relevés. Cela pourrait donner lieu à des opérations contestées. Veuillez contacter votre fournisseur de services aux marchands lorsque vos informations commerciales changent.

En fournissant vos coordonnées à votre fournisseur de services aux marchands, vous convenez qu'il est possible qu'American Express vous envoie des messages de marketing, dont des renseignements sur des produits, services et ressources qui pourraient s'avérer utiles pour votre entreprise. Ces messages peuvent être envoyés à l'adresse postale ou électronique ou aux numéros de téléphone ou de télécopieur que vous fournissez. Si vous fournissez un numéro de téléphone sans fil, vous consentez à ce qu'American Express communique avec vous à ce numéro et qu'American Express puisse communiquer avec vous par messages textes courts à composition automatique (textos) ou par des appels automatisés ou préenregistrés. Si vous fournissez un numéro de télécopieur, vous consentez à ce qu'American Express vous envoie des communications par télécopieur. American Express peut autrement utiliser et transmettre vos renseignements, à des fins commerciales et sous réserve des lois applicables. American Express prend toutes les mesures de sécurité raisonnables de nature administrative, technique et matérielle afin de protéger les renseignements des marchands, en tenant compte du degré de sensibilité des renseignements.

Vous pouvez décider de ne pas recevoir de communications en matière de marketing de la part d'American Express sur les produits et les services, pour différentes formes de communication, en communiquant avec votre fournisseur de services aux marchands directement par téléphone, courriel, site Web ou tout autre moyen que peut choisir votre fournisseur de services aux marchands ou en vous prévalant d'une option de non-participation quelconque qu'American Express peut offrir par courriel, messagerie texte, télécopieur ou autres formes de communication. Si vous avez opté pour la non-participation, vous pouvez continuer à recevoir des communications importantes de la part d'American Express relatives aux transactions ou à la relation entre vous et American Express. En outre, vous pouvez continuer à recevoir des communications de marketing de la part d'American Express pendant qu'American Express met à jour ses dossiers pour refléter votre choix de non-participation.

## 2.4 Recours à des tierces parties

En tant que marchand, vous prenez des décisions et faites des choix au nom de votre entreprise tous les jours. Certains marchands choisissent de traiter directement avec nous pour tous les aspects du traitement des transactions; d'autres font appel à diverses tierces parties pour leur fournir des services. Ces tierces parties sont vos tiers visés et peuvent inclure :

- Le(s) fournisseur(s) de services aux marchands/prestataires de services/agents de traitement;
- Les fournisseurs de terminaux;

- Les vendeurs; et
- Les autres agents contractés pour opérer en votre nom.

Vous pouvez retenir, à vos frais, les services de ces tierces parties; toutefois, vous restez financièrement et autrement responsable de toutes les obligations (y compris les obligations de confidentialité et le respect des *Spécifications techniques*), les services et les fonctions qu'ils exercent dans le cadre de la convention pour vous, telles que les exigences techniques d'autorisation et de soumission des opérations à nous, de la même manière que si vous étiez celui qui exécutait ces obligations, services et fonctions.

## 2.5 Respect des Spécifications techniques

Un grand nombre des transactions transitent et sont traitées par le réseau American Express. Les commerçants, les agents de traitement, les fournisseurs de terminaux et autres doivent se conformer aux *Spécifications techniques d'American Express* afin de se connecter et d'effectuer des transactions sur le réseau.

Chaque demande d'autorisation et chaque transaction, y compris les données qu'elle contient, doit être conforme aux *Spécifications techniques d'American Express*, toute autre (ou différente) exigence de nos centres opérationnels locaux ainsi qu'aux lois applicables. Nous nous réservons le droit de modifier les *Spécifications techniques d'American Express* ou les exigences de nos centres opérationnels locaux.

Vous devez vous assurer de respecter les *Spécifications techniques d'American Express* et voir à ce que tout tiers que vous mandatez pour le traitement des transactions les respecte (des données valides et exactes doivent être fournies pour tous les éléments de données, conformément aux *Spécifications techniques d'American Express*).

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur le respect de ces Spécifications.

### 2.5.1 Codes de catégorie de marchand

Si vous n'êtes pas certain du MCC qui vous est attribué, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands. Nous vous conseillons d'examiner vos données relatives aux autorisations et aux présentations de façon périodique pour vous assurer qu'elles correspondent à votre classification de secteur d'activité. Si elles ne sont pas exactes, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands.

Vous devez utiliser le code de catégorie de marchand (MCC) qui représente le mieux votre secteur d'activité. Si vous avez plusieurs établissements clairement distincts, alors ces établissements seront classés selon les MCC et numéros de marchand appropriés. Si vous avez plusieurs établissements, mais que la distinction entre eux n'est pas claire ou qu'elle ne peut pas être raisonnablement déterminée, vous utiliserez alors le MCC qui représente le mieux le secteur d'activité principal de votre entreprise.

Vous devez veiller à ce que vos MCC soient exacts et fournir le bon MCC pour toutes vos autorisations et présentations. Si vous avez des questions au sujet du MCC qui vous a été attribué, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

### 2.5.2 Conformité aux modalités relatives au produit de paiement

Nous offrons diverses solutions de traitements des paiements et de produits. Si vous choisissez d'utiliser un ou plusieurs de ces produits, vous et votre fournisseur de services aux marchands devez vous conformer aux modalités que nous pouvons mettre à jour de temps en temps et qui sont disponibles au [www.americanexpress.com/merchantspecs](http://www.americanexpress.com/merchantspecs). En cas de disparité entre les modalités relatives au produit de traitement de paiements et le Guide d'exploitation pour les marchands, les modalités relatives au produit de traitement de paiements prévalent.

## 2.6 Fermeture d'établissement

Si vous fermez un établissement, vous devez faire ce qui suit :

- Aviser votre fournisseur de services aux marchands et suivre ses directives en ce qui concerne l'avis de fermeture d'établissement.
- Vos lignes directrices doivent être communiquées au titulaire avant la fin de l'opération et imprimées sur la copie du reçu d'opération que signe le titulaire. Voir la [Section 4.11. « Lignes directrices sur les retours et les annulations »](#) pour obtenir plus de renseignements.
- Si l'on offre ni remboursement ni échange, afficher des avis indiquant que toutes les ventes sont finales (p. ex., à l'entrée de l'établissement, près des caisses enregistreuses, sur le reçu d'opération et dans vos catalogues ou sites Web).
- Énoncer clairement vos lignes directrices sur les retours et les annulations au moment de la vente.
- Pour les opérations de paiement anticipé ou les opérations fractionnées, livrer les biens ou les services déjà facturés à la Carte du titulaire ou émettre un crédit correspondant à la portion de biens ou services non livrés.

## 2.7 Vérification et divulgation des renseignements

Vous convenez que les renseignements que vous fournissez à votre fournisseur de services aux marchands peuvent être divulgués et transmis à ses mandataires, sous-traitants, aux sociétés membres de son groupe et à d'autres parties, dont American Express, des organismes du secteur et des agences d'évaluation, aux fins permises par les lois applicables.

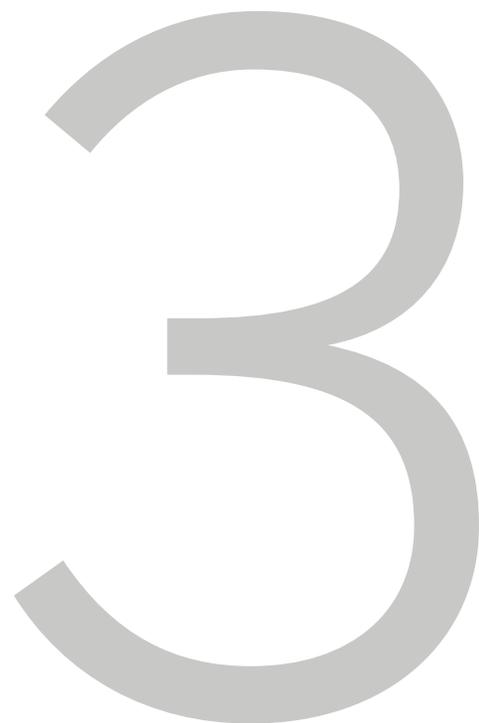
De plus, vous convenez, en concluant la convention avec votre fournisseur de services aux marchands, que vous permettez l'obtention ou la divulgation de renseignements qui touchent la convention, et que vous abandonnez et renoncez à tout droit ou à toute réclamation se rapportant à une telle divulgation, dont les réclamations pour diffamation, même si les renseignements divulgués sont erronés ou incomplets. Par les présentes, vous consentez aux rapports d'évaluation, renoncez à toutes les réclamations que vous pourriez engager, et exonérez et tenez quitte American Express et votre fournisseur de services aux marchands de toute responsabilité à l'égard de ces rapports d'évaluation.

## 2.8 Utilisations autorisées des renseignements sur le marchand

Afin de communiquer votre acceptation de la Carte, American Express peut utiliser dans toute forme de médias et en tout temps votre nom, votre adresse (y compris adresses de site Web et URL), vos numéros de téléphone du service à la clientèle et (ou) la classification de vos secteurs d'activité. Les renseignements sont établis en fonction de l'information que vous avez fournie à votre fournisseur de services aux marchands ou qui sont accessibles au public.

# Acceptation de la Carte

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



## 3.1 Acceptation de la Carte

Vous devez accepter la Carte pour le paiement de biens et de services vendus (excluant les biens et services interdits décrits à la [Section 3.3, « Utilisations interdites de la Carte »](#)), ou pour des dons de charité (le cas échéant) qui sont faits, à tous vos établissements, à moins que cela ne soit expressément permis par les lois applicables. Vous êtes solidairement responsable des obligations de vos établissements en vertu de la convention.

En acceptant la Carte à votre établissement, vous offrez à vos clients la commodité et la souplesse de choisir leur mode de paiement.



### 3.1.1 Japan Credit Bureau

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

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

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

## 3.2 Traitement de la marque American Express

Vous pouvez émettre des politiques relatives à l'identification du client et la définition du montant minimum des frais, sous réserve de la loi applicable et de votre convention avec votre fournisseur de services aux marchands.

Au cours des 160 dernières années, American Express a construit une marque qui est synonyme de confiance, d'intégrité, de sécurité, de qualité et d'excellent service à la clientèle. American Express s'efforce de préserver sa réputation et d'empêcher les marchands de se livrer à des activités susceptibles de nuire aux opérations ou à la marque d'American Express.

Sauf si les lois applicables le permettent, vous ne devez pas :

- mentionner ou laisser entendre, directement ou indirectement, que vous préférez un autre produit de paiement à la Carte;
- essayer de dissuader les titulaires d'utiliser leur Carte;
- critiquer la Carte ou un des services ou programmes d'American Express ou encore les décrire faussement;
- essayer d'inciter ou d'inviter les titulaires à utiliser un autre produit de paiement ou un autre mode de paiement (p. ex., paiement par chèque);
- imposer des restrictions ou des conditions, des contreparties ou des frais qui ne sont pas imposés pour les autres modes de paiement (autres que les virements électroniques de fonds, l'argent comptant et les chèques) quand la Carte est acceptée;
- suggérer ou demander aux titulaires de renoncer à leur droit de contester toute transactions;
- entreprendre toute action qui pourrait nuire aux activités d'American Express ou à la marque American Express (ou aux deux);

- faire la promotion d'un autre produit de paiement (sauf votre carte de marque privée, qui ne peut être utilisée qu'à vos établissements) plus activement que vous ne le faites pour la Carte; ou
- convertir la devise de la transaction de vente initiale dans une autre devise quand vous demandez une autorisation ou présentez des transactions (ou les deux).

Les interdictions énoncées dans la section précédente s'appliquent sauf si les utilisations mentionnées sont permises par la loi applicable ou par les codes de conduite de l'industrie auxquels American Express adhère.

Vous pouvez, tout particulièrement, offrir aux acheteurs potentiels une réduction sur le prix courant affiché de vos produits et services en fonction du mode de paiement utilisé par exemple pour les paiements en argent comptant ou faits au moyen d'un virement électronique, d'un chèque ou d'un produit de crédit ou de débit émis pour d'autres réseaux de paiement, dans la mesure où vous informez de façon claire et évidente tous les acheteurs potentiels des modalités de l'offre au point de vente ou à la caisse.

### 3.2.1 Traitement des marques American Express

Lorsque vous faites connaître les modes de paiement acceptés aux clients ou lorsqu'un client se renseigne sur les modes de paiement acceptés, vous devez signaler que vous acceptez la Carte et afficher les marques d'American Express (y compris les formulaires de demande de Carte qui vous sont fournis) de la même manière et aussi bien en vue que pour les autres produits de paiement.

Le logo d'entreprise American Express, la « boîte bleue American Express<sup>MD</sup> », est le symbole visuel le plus représentatif de l'image d'American Express. La « boîte bleue » évoque notre service de haute qualité et les valeurs d'American Express, en plus de les renforcer. La bonne version du logo « boîte bleue » doit être affichée sur tout le matériel point de vente, y compris les affiches. Les lignes directrices ci-dessous s'appliquent à votre utilisation du logo « boîte bleue » dans les communications :

- Veillez à maintenir une distance équivalente à au moins un tiers (1/3) de la hauteur du logo « boîte bleue » entre ce logo et tout autre élément.
- La taille minimale du logo est de 3/8 po, et sa taille idéale est de 1/2 po.
- Le logo « boîte bleue » doit toujours être représenté par la couleur « bleu American Express » pré-approuvée ou, dans les communications à une ou deux couleurs, en noir.

Vous ne devez pas utiliser les marques d'American Express d'une façon qui pourrait ternir l'image de la marque ou y nuire, ni laisser sous-entendre (sans le consentement écrit préalable d'American Express) qu'American Express recommande vos produits ou services. Vous ne devez utiliser les marques d'American Express qu'aux fins prévues dans la convention et devez cesser de les utiliser à la résiliation de la convention.

Pour connaître toutes les lignes directrices sur l'utilisation des marques d'American Express, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

### 3.3 Utilisations interdites de la Carte

Vous ne devez pas accepter la Carte dans les cas suivants :

- contenu numérique pour adultes vendu au moyen d'une opération Internet avec livraison électronique;
- montants ne constituant pas une vente de biens ou de services de bonne foi (ou, le cas échéant, de montants ne constituant pas un don de charité de bonne foi) faite dans vos établissements. Par exemple, les achats faits à vos établissements par les propriétaires (ou les membres de leur famille) ou par des employés, ou des paiements que vous avez acceptés pour accorder à un titulaire une avance de fonds ayant trait à une transaction donnée;
- montants ne constituant pas une vente directe et de bonne foi de biens ou de services, effectuée entre le titulaire et votre établissement dans le cadre normal de vos activités;
- argent comptant ou équivalent, par exemple, les achats de lingots ou de barres d'or, d'argent, de platine ou de palladium (les pièces de monnaie à collectionner et les bijoux ne sont pas interdits), ou de monnaie virtuelle qui peut être échangée contre de la monnaie réelle (l'argent obtenu dans le cadre des programmes de fidélisation n'est pas interdit);
- opérations que le titulaire n'a pas expressément autorisées;
- coûts ou frais au-delà du prix normal, avant taxes, des biens ou des services (avant taxes) fournis que le titulaire n'a pas expressément autorisés;
- dommages, pertes, sanctions ou amendes de toute nature, à l'exception des provisions de la [Section 4.21, « Dommages matériels aux logements et autres locations »](#) et de la [Sous-section 12.10.2.4, « Dommages matériels »](#);
- services de jeu du hasard (y compris le jeu en ligne), jetons de jeu, crédits de jeu ou billets de loterie;
- activités illégales ou illicites, opérations commerciales frauduleuses, biens ou services dont la fourniture est interdite par la loi (par exemple, la vente illégale par Internet ou la vente illicite de médicaments sur ordonnance ou de substances réglementées, la vente de biens qui porte atteinte aux droits d'un détenteur de droits en vertu des lois qui s'appliquent à vous, à American Express ou au titulaire de la Carte);
- montants en souffrance ou montants pour un chèque retourné, refusé ou frappé d'opposition au paiement;
- sommes qui constituent le remboursement d'avances de fonds, notamment les prêts sur salaire, les prêts sur gage et les avances sur salaire;
- ventes conclues par des tiers ou des entités qui exercent des activités dans des secteurs d'activité différents des vôtres; ou
- autres éléments dont American Express ou votre fournisseur de services aux marchands peut vous aviser.

Un exemple de vente qui porte atteinte aux droits d'un propriétaire est la vente de produits contrefaits.

Vous ne devez pas utiliser la Carte pour vérifier l'âge de votre client.

Pour davantage de renseignements au sujet des secteurs d'activité exclus et sur la façon dont American Express surveille de telles utilisations de la Carte, voir le [Chapitre 10, « Évaluation du risque »](#).

### 3.4 Marchands exclus

Certains marchands ou certains établissements ne sont pas admissibles (ou pourraient devenir inadmissibles) à l'acceptation de la Carte. Un marchand ou un établissement verra son privilège d'acceptation de la Carte refusé si nous déterminons qu'il répond à un ou à plusieurs des critères d'exclusion, y compris ceux mentionnés au [Chapitre 10, « Évaluation du risque »](#). Pour en savoir davantage sur les marchands exclus, adressez-vous directement à votre fournisseur de services aux marchands.

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

N'oubliez pas que si la convention prend fin, les renseignements sur les titulaires de carte ne peuvent être conservés que conformément à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (Normes SCP), qui est disponible à l'adresse suivante [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

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

Sauf indication contraire, vous ne devez divulguer l'information relative au titulaire ou l'utiliser que dans le but de traiter les transactions effectuées dans vos établissements selon les dispositions énoncées dans la convention. Pour en savoir plus, consultez la [Section 4.4, « Effectuer une transaction au point de vente »](#).

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

# Traitement des transactions

- 4.1 Introduction
- 4.2 Traitement des transactions
- 4.3 Options de paiement American Express
- 4.4 Effectuer une transaction au point de vente
- 4.5 Traitement des opérations effectuées en personne
- 4.6 Terminaux libre-service
- 4.7 Traitement des transactions sans présentation de la Carte
- 4.8 Reçus d'opération
- 4.9 Traitement d'un crédit
- 4.10 Bordereaux de crédit
- 4.11 Lignes directrices sur les retours et les annulations
- 4.12 Traitement des transactions dans des secteurs d'activité précis
- 4.13 Réserve
- 4.14 Opérations de paiement anticipé
- 4.15 Opérations pour achats regroupés – Internet
- 4.16 Opérations fractionnées
- 4.17 Programme Achats sans NIP
- 4.18 Opérations à facturation récurrente
- 4.19 Traitement des Cartes prépayées
- 4.20 Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux
- 4.21 Dommages matériels aux logements et autres locations



## 4.1 Introduction

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

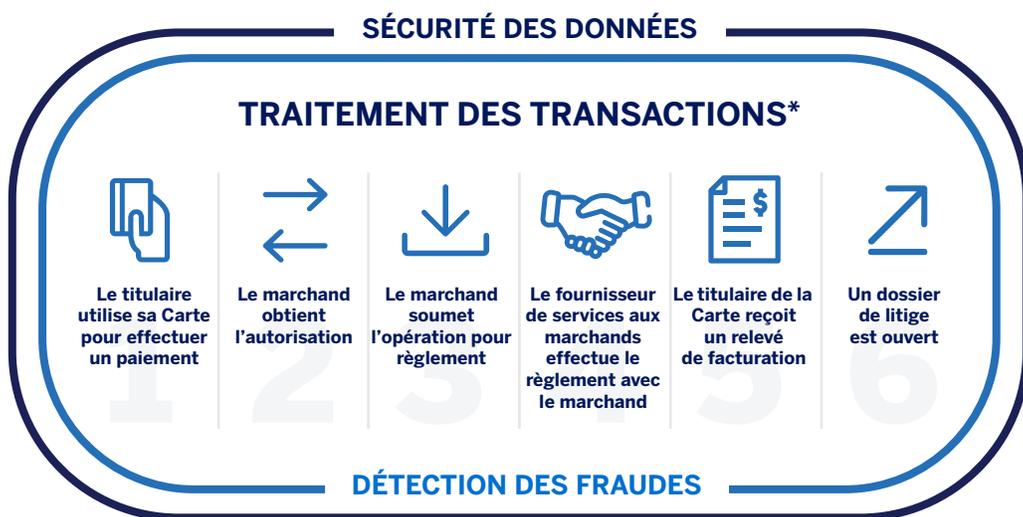
- les transactions en magasin;
- les transactions électroniques ou par Internet;
- les transactions au moyen d'une application;
- les transactions par téléphone ou par la poste; et
- les transactions à un terminal libre-service.

La présente section du *Guide d'exploitation pour les marchands* aborde le traitement des transactions et décrit les lignes directrices et les procédures relatives à divers types de transaction. Il y est notamment question des paiements avec ou sans présentation de la Carte et de l'acceptation des Cartes prépayées. Dans tous les cas, vous devez vous reporter aux instructions de votre fournisseur de services aux marchands sur le traitement des transactions pour obtenir de plus amples renseignements et des conseils.

## 4.2 Traitement des transactions

La première étape pour comprendre le processus d'acceptation de la Carte est de comprendre le processus de traitement des transactions American Express.

Le graphique suivant illustre les phases de haut niveau qui se produisent tout au long du traitement de la transaction. Nous ferons référence à ce processus de traitement des transactions à différents moments tout au long du *Guide d'exploitation pour les marchands*.



\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

## 4.3 Options de paiement American Express

Dans le cadre d'un engagement continu à offrir une variété de produits, les émetteurs de Carte American Express offrent un large éventail d'options de paiement.

Les options de paiement disponibles dans votre région peuvent inclure :

### Cartes de crédit et cartes de crédit dont le solde doit être réglé chaque mois

- Cartes de crédit dont le solde doit être réglé chaque mois et cartes de crédit standard
- Cartes offrant des récompenses en argent
- Cartes pour les sociétés et les petites entreprises
- Et bien plus encore

### Produits et services complémentaires

- Cartes prépayées
- Chèques de Voyage
- Chèques-cadeaux
- Paiement sans contact (cartes physiques et appareils mobiles)

## 4.4 Effectuer une transaction au point de vente

Quand les titulaires effectuent une transaction ou paient au moyen d'une application sur appareil mobile ou tablette (les titulaires peuvent avoir fourni leurs renseignements au moment de la création du compte), le titulaire a déjà directement fourni ses renseignements sur l'opération de manière à faciliter les transactions sans présentation de la Carte. Dans un tel scénario, vous n'êtes pas tenu de demander au titulaire d'entrer à nouveau les données sur les opérations.

### Données sur les transactions

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

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

Pour accepter que des opérations soient portées à la Carte au point de vente de vos établissements, vous devez :

- énoncer de façon claire et évidente toutes les clauses substantielles de la vente avant d'obtenir l'autorisation; et
- informer de façon claire et évidente les titulaires à tous les points d'interaction (p. ex., ventes effectuées en personne, par Internet, par téléphone cellulaire, par téléphone ou au moyen d'une commande postale) quelle entité propose l'offre de vente de façon à ce que le titulaire puisse vous distinguer clairement de tout autre tiers mis en cause lors de l'interaction (p. ex., vous pouvez faire appel à un fournisseur de biens ou de services ou à tout autre marchand qui cherche à faire des affaires avec le titulaire).

Les données sur les transactions que vous recueillez afin de faciliter l'opération doivent vous être ou vous avoir été fournies directement par le titulaire.

Vous ne devez pas accepter ou avoir accepté des données sur les transactions et ne devez pas fournir ou avoir fourni des données sur les transactions à un tiers autre que les tiers visés. Si vous ne respectez pas cette exigence, vous pourriez vous voir imposer des frais de non-conformité et (ou) les privilèges liés à l'acceptation de la Carte accordés à vos établissements pourraient être suspendus ou résiliés.

## 4.5 Traitement des opérations effectuées en personne

American Express offre une variété de solutions de prévention de la fraude qui peuvent être mises en application au point de vente. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur les solutions de prévention de la fraude qui peuvent vous être offertes.

Les opérations effectuées en personne désignent celles durant lesquelles la carte et le titulaire sont présents au point de vente. Par exemple, lorsque le titulaire présente sa Carte au marchand, à un commerce de détail.

Pour toutes les opérations en personne, le titulaire doit présenter sa Carte. Il existe plusieurs façons de traiter une opération effectuée en personne. La marche à suivre varie selon lequel des deux types d'opérations effectuées en personne il s'agit :

- d'une opération électronique;
- d'une opération dont les renseignements sont saisis manuellement.

### 4.5.1 Opérations électroniques

Les terminaux point de vente (PdV) électroniques saisissent automatiquement les renseignements nécessaires contenus sur la Carte et s'en servent pour demander l'autorisation de l'opération. Les opérations électroniques sont traitées de différentes façons, selon le type de Carte qui est présenté.

- Cartes à bande magnétique : les renseignements sur les titulaires et le compte-Carte sont enregistrés sur la bande magnétique située au dos de la Carte ou sont intégrés à la Carte, dans le cas d'une Carte à puce sans contact.
- Cartes à puce : les données (y compris les renseignements sur les titulaires et le compte-Carte) sont enregistrées sur la puce. Le terminal PdV est en mesure de la lire afin d'orienter le traitement des transactions.
- Appareils mobiles : appareil électronique approuvé par le fournisseur et reconnu par American Express (y compris un cellulaire, une tablette ou un appareil portable) pouvant effectuer une transaction par portefeuille numérique.

Certaines Cartes à bande magnétique, Cartes à puce et certains appareils mobiles peuvent être lus au moyen de l'interface sans contact du terminal PdV. Ensuite, le reçu d'opération est produit à partir des renseignements saisis pendant l'opération électronique.

Si vous avez des questions sur les capacités de votre terminal PdV, vous devez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands.

#### 4.5.1.1 Opérations par Carte à bande magnétique

Lorsqu'on vous présente une Carte à bande magnétique au point de vente, vous devez :

1. vous assurer que la Carte ne semble pas avoir été modifiée ou endommagée (voir le [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#) pour en savoir plus);
2. saisir les données enregistrées sur la bande magnétique en glissant la Carte (à moins que l'opération soit amorcée en approchant la Carte à puce du système PdV tel qu'il est décrit à la [Sous-section 4.5.1.3, « Opérations par Cartes à puce sans contact »](#));
3. obtenir un code d'autorisation;
4. vérifier la date d'expiration de la Carte;
5. comparer le numéro et la date d'expiration de la Carte à ceux imprimés sur le reçu d'opération; et
6. vous assurer que le nom imprimé sur le reçu d'opération correspond à celui qui figure au recto de la Carte\*.
7. Si vous souhaitez obtenir la signature du titulaire de la Carte, ou si vous devez l'obtenir en vertu des lois applicables, consultez la [Sous-section 4.5.1.2.1, « Obtenir la signature pour les opérations effectuées en personne »](#).

Seule la personne dont le nom figure sur la Carte American Express est autorisée à l'utiliser. Les Cartes sont incessibles.

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

Si une transaction en personne soulève des préoccupations, reportez-vous à la [Sous-section 4.5.3, « Mesures à prendre lors d'opérations effectuées en personne »](#) et prenez les mesures indiquées.

#### 4.5.1.2 Opérations par Cartes à puce avec contact

Lorsqu'on vous présente une Carte à puce à insérer dans le lecteur de cartes à puce, vous devez :

1. vous assurer que la Carte ne semble pas avoir été modifiée ou endommagée (voir le [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#) pour en savoir plus);
2. insérer la Carte dans le lecteur de cartes à puce pour saisir les renseignements stockés sur la puce;

Le système PdV invitera le titulaire à entrer son NIP (opération par Carte à puce avec NIP) ou à terminer la transaction sans NIP. Vous pouvez également configurer votre système PdV pour qu'il invite le titulaire à signer un reçu pour l'opération en cours (opération par Carte à puce avec signature). Voir la [Sous-section 4.5.1.2.1, « Obtenir la signature pour les opérations effectuées en personne »](#);

Opérations par Carte à puce avec NIP : le titulaire utilise le clavier du système de PdV pour entrer son NIP. Si ce type d'opération ne peut être mené à terme en raison d'un problème technique, un message d'erreur s'affichera à l'écran du système de PdV. Suivez la marche à suivre pour les Cartes qui doivent être glissées dans le lecteur, décrite à la [Sous-section 4.5.1.1, « Opérations par Carte à bande magnétique »](#). La non-validation du NIP (lorsqu'un NIP est requis) pourrait vous assujettir à un débit compensatoire si le titulaire conteste l'opération. Si votre établissement et l'opération sont admissibles au programme Achats sans PIN, la validation du NIP pourrait ne pas être nécessaire (voir la [Section 4.17, « Programme Achats sans NIP »](#) pour en savoir plus);

3. obtenir un code d'autorisation;
4. vérifier la date d'expiration de la Carte;
5. comparer le numéro et la date d'expiration de la Carte à ceux imprimés sur le reçu d'opération; et
6. vous assurer que le nom imprimé sur le reçu d'opération correspond à celui qui figure au recto de la Carte\*.
7. Si vous souhaitez obtenir la signature du titulaire de la Carte, ou si vous devez l'obtenir en vertu des lois applicables, consultez la [Sous-section 4.5.1.2.1, « Obtenir la signature pour les opérations effectuées en personne »](#).

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

Si vos systèmes de PdV n'ont pas été mis à niveau pour accepter et traiter les Cartes à puce avec NIP et qu'une Carte à puce est présentée, American Express peut effectuer un débit compensatoire si la Carte est contrefaite, perdue ou volée, ou en cas de fraude de Carte non reçue. Pour en savoir davantage sur les capacités de vos systèmes PdV, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

Si vos systèmes PdV ont été mis à niveau en conséquence et qu'une Carte à puce est présentée :

- American Express peut effectuer un débit compensatoire si la Carte est volée, perdue ou en cas de fraude de Carte non reçue si une Carte à puce avec NIP est présentée et que l'opération est traitée comme une opération de Carte à puce avec signature.
- American Express n'effectuera pas de débit compensatoire si la Carte est contrefaite, perdue ou volée, ou en cas de fraude de Carte non reçue si, en raison d'un problème technique lié au terminal, vous ne pouvez conclure l'opération comme une opération de Carte à puce.

Dans le cas des transactions par Carte à puce avec NIP, vous pouvez faire l'objet d'un débit compensatoire si le NIP n'est pas validé, à moins que votre établissement et l'opération soient admissibles au programme Achats sans NIP (voir la [Section 4.17, « Programme Achats sans NIP »](#)).

Si vous mettez à niveau votre système de PdV pour qu'il accepte les cartes à puce avec NIP d'autres produits de paiement, vous devez respecter les Spécifications techniques et toute autre exigence communiquée par American Express.

Lorsqu'on vous présente une Carte à puce et que vous saisissez manuellement la transaction, vous pouvez faire l'objet d'un débit compensatoire si la Carte est contrefaite, perdue ou volée, ou en cas de fraude de Carte non reçue.

#### 4.5.1.2.1 Obtenir la signature pour les opérations effectuées en personne

Si vous souhaitez obtenir une signature sur un reçu d'opération comportant l'empreinte de la Carte, un reçu d'opération imprimé ou un reçu d'opération électronique, ou si vous devez obtenir une signature en vertu des lois applicables, vous devez :

1. obtenir la signature du titulaire et vérifier qu'elle correspond au nom inscrit sur la Carte\*; et
2. comparer la signature (le cas échéant) sur le reçu d'opération à celle sur la Carte.

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

#### 4.5.1.3 Opérations par Cartes à puce sans contact

Certaines opérations par Carte à puce exigent la transmission des renseignements sur le paiement lorsque la Carte est placée tout près d'un lecteur sans contact. Les marchands qui acceptent les paiements sans contact doivent se conformer aux exigences actuelles d'American Express sur les systèmes de PdV sans contact. Si vous avez des questions au sujet de l'acceptation des paiements sans contact par Carte à puce, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

Lorsqu'on vous présente une Carte à puce qui doit être lue à l'aide d'un lecteur sans contact et que la transaction est admissible au « Programme Achats sans NIP », vous devez :

1. saisir les renseignements enregistrés sur la Carte à puce ou à bande magnétique au moyen du lecteur sans contact; et
2. obtenir un code d'autorisation.

Pour les opérations qui ne sont pas admissibles au « Programme Achats sans NIP », suivre les procédures d'acceptation de la Carte décrites dans la [Sous-section 4.5.1.1. « Opérations par Carte à bande magnétique »](#), la [Sous-section 4.5.1.2. « Opérations par Cartes à puce avec contact »](#), ou la [Sous-section 4.5.1.4. « Paiement par portefeuille numérique »](#).

Voir la [Section 4.17. « Programme Achats sans NIP »](#) pour de plus amples informations.

#### 4.5.1.4 Paiement par portefeuille numérique

Les portefeuilles numériques à l'intérieur d'un appareil mobile permettent de faciliter les transactions comme suit :

- Pour une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une interface sans contact, il suffit de faire passer l'appareil mobile à proximité d'un terminal PdV pourvu d'une interface sans contact pour que l'appareil effectue une opération avec présentation de la Carte.
- Pour une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique par transmission magnétique sécurisée, il suffit de faire passer l'appareil mobile à proximité du lecteur magnétique d'un terminal PdV pour que l'appareil effectue une opération avec présentation de la Carte.
- Pour une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application, l'appareil mobile effectue une opération sans présentation de la Carte (habituellement en ligne) par l'intermédiaire d'une application logicielle de l'appareil autre que l'application de paiement sans contact.

Les appareils mobiles n'ont pas les mêmes caractéristiques de sécurité qu'une Carte en plastique traditionnelle. Par exemple, l'écran de l'appareil mobile peut ne pas afficher tous les chiffres du numéro de Carte et de la date d'expiration, ou le nom du titulaire. Par ailleurs, il se peut qu'aucun numéro d'identification de la Carte ne soit affiché sur l'écran.

Lorsqu'on vous présente un appareil mobile pour une opération avec présentation de la Carte, vous devez :

1. saisir les données enregistrées sur la Carte à puce ou à bande magnétique en demandant au titulaire de passer l'appareil mobile à proximité du lecteur sans contact ou du lecteur magnétique du terminal PdV. Si vous acceptez les paiements sans contact, vous devez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands pour vous assurer de vous conformer aux plus récentes exigences d'American Express sur les terminaux PdV;
2. obtenir un code d'autorisation;
3. si vous souhaitez obtenir une signature ou si vous devez obtenir une signature en vertu des lois applicables, consultez la [Sous-section 4.5.1.2.1, « Obtenir la signature pour les opérations effectuées en personne »](#);
4. s'il y a lieu, demandez au titulaire de se conformer à la méthode de vérification de l'identité du titulaire de la Carte sur appareil mobile pour les opérations sans contact;
5. continuer d'indiquer dans les demandes d'autorisation que la transaction est sans contact, le cas échéant;
6. si, pour quelque raison que ce soit, une transaction effectuée à partir d'un appareil mobile ne peut être traitée, vous devez demander au titulaire de présenter sa Carte Complément physique, puis effectuer la transaction en observant les marches à suivre applicables à l'acceptation de la Carte énoncées dans l'une des sections suivantes :
  - [Sous-section 4.5.1.1, « Opérations par Carte à bande magnétique »](#); ou
  - [Sous-section 4.5.1.2, « Opérations par Cartes à puce avec contact »](#).

Pour les opérations effectuées au moyen d'une application, vous devez suivre les lignes directrices sur les transactions sans présentation de la Carte décrites à la [Section 4.7, « Traitement des transactions sans présentation de la Carte »](#).

Pour qu'une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application soit reconnue, vous devez :

1. communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir une attestation des transactions effectuées à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application;
2. indiquer de manière appropriée dans les demandes d'autorisation et de présentation qu'il s'agit d'une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application (voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)).

#### 4.5.2 Opérations dont les renseignements sont saisis manuellement

Seule la personne dont le nom figure sur la Carte American Express est autorisée à l'utiliser. Les Cartes sont inaccessibles.

Vous devrez parfois entrer manuellement les renseignements pour des opérations effectuées en personne. Cela se produit surtout quand le terminal PdV n'arrive pas à lire la Carte.

S'il est impossible d'effectuer la lecture électronique de la Carte et que vous désirez entrer la transaction manuellement, vous devez alors :

1. vérifier que la Carte ne semble pas avoir été modifiée ou endommagée;
2. saisir manuellement les données;
3. obtenir un code d'autorisation;
4. vérifier la date d'expiration de la Carte;
5. comparer le numéro et la date d'expiration de la Carte à ceux imprimés sur le reçu d'opération; et

Les opérations effectuées en personne qui doivent être saisies manuellement en raison d'une bande magnétique ne pouvant être lue sont plus susceptibles d'être frauduleuses. Reportez-vous au [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#) pour apprendre comment inspecter la Carte et connaître la marche à suivre lorsque vous soupçonnez une fraude. Les transactions saisies manuellement dans le terminal lorsqu'une Carte à puce est présentée peuvent faire l'objet de débits compensatoires pour Carte contrefaite, perdue, volée ou non reçue en cas de contestation liée à la fraude. Afin d'atténuer le risque de débit compensatoire, évitez dans la mesure du possible de saisir des transactions manuellement dans le terminal.

6. confirmer la présence de la Carte en prenant son empreinte (l'empreinte est pour vos dossiers). Si vous ne le faites pas, vous pourrez faire l'objet d'un débit compensatoire advenant que le titulaire conteste l'opération.

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

Vous pouvez tout de même faire l'objet d'autres débits compensatoires liés à la fraude pour les transactions saisies manuellement en cas de Carte contrefaite, perdue, volée ou non reçue.

Vous pouvez également confirmer que la Carte a été présentée en effectuant la vérification du numéro d'identification de la Carte (NIC). Voir la [Sous-section 9.10.1, « Outils de prévention de la fraude sans présentation de la Carte »](#) pour de plus amples informations.

Les opérations saisies manuellement lorsqu'une carte à puce est présentée sont sujettes à un débit compensatoire en cas de fraude par contrefaçon, perte, vol et non-réception.

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils ou des renseignements sur les frais exigés pour les opérations dont les renseignements sont saisis manuellement.

### 4.5.3 Mesures à prendre lors d'opérations effectuées en personne

Le tableau ci-dessous indique les mesures à prendre pendant le processus de traitement d'une transaction effectuée en personne :

Si	Alors
La Carte a de toute évidence été modifiée ou falsifiée.	N'acceptez pas la Carte.
Le titulaire tente d'utiliser la Carte à l'extérieur de sa période de validité. <b>Remarque</b> : Une Carte demeure valide jusqu'à la fin du dernier jour du mois inscrit au recto de celle-ci.	N'acceptez pas la carte. Conseillez au titulaire de communiquer avec le Service à la clientèle, au numéro figurant au verso de sa Carte.
Il semble qu'une personne autre que le titulaire tente d'utiliser la Carte.	N'acceptez pas la carte. Mentionnez que les Cartes sont incessibles et que seul leur titulaire a le droit de les utiliser.
La signature ne correspond pas au nom figurant sur la Carte.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands et mentionnez le code 10.
Vous êtes incapable d'obtenir l'autorisation par voie électronique.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir une autorisation.
La demande d'autorisation est refusée.	N'acceptez pas la Carte et procédez selon vos lignes directrices internes à l'égard des différentes réponses à une demande d'autorisation. Voir la <a href="#">Section 5.5, « Réponses possibles à une demande d'autorisation »</a> .

Si	Alors
Le client présente une Carte non signée.	Une Carte sans signature n'est pas valide. Montrez au client que la Carte n'est pas signée. Demandez-lui de la signer et aussi de vous présenter une pièce d'identité avec photo (p. ex., permis de conduire ou passeport valide) afin que vous puissiez comparer les signatures.
La signature du client sur le reçu d'opération ne semble pas correspondre à celle qui figure sur la Carte.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands et mentionnez le code 10 ou, si vous préférez, refusez simplement la Carte.
Le numéro et la date d'expiration de la Carte ne correspondent pas à ceux imprimés sur le reçu d'opération.	
Le nom sur le reçu d'opération ne correspond pas à celui inscrit sur la Carte (à l'exception d'une Carte prépayée, où le nom ne figure pas nécessairement au recto de la Carte).	
L'apparence de la Carte ou le comportement du client semblent suspects.	

## 4.6 Terminaux libre-service

Les opérations effectuées aux terminaux libre-service seront acceptées à condition qu'elles respectent les exigences des reçus d'opération, telles que détaillées à la [Section 4.8, « Reçus d'opération »](#) et qu'elles soient conformes aux *Spécifications techniques* (voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)). Vous devez également respecter toutes les exigences supplémentaires afin que nous puissions accepter les opérations effectuées dans vos terminaux libre-service. Veuillez contacter votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des informations supplémentaires sur les exigences en matière de terminaux libre-service.

Vous devez fournir :

- toute la série de données de la bande magnétique ou la puce de la Carte dans toute demande d'autorisation; et
- l'indicateur de terminal libre-service approprié à toutes les demandes d'autorisation et les opérations présentées.

## 4.7 Traitement des transactions sans présentation de la Carte

Dans les cas où les biens ont été commandés sans présentation de la Carte et que les biens sont récupérés en personne en magasin par le titulaire, nous recommandons que vous demandiez à voir la Carte avec laquelle l'achat a été effectué, que vous obteniez une signature du titulaire sur le formulaire de prise de possession, et que vous obteniez une preuve attestant l'identité du titulaire avant de remettre les biens. Pour connaître les outils de prévention de la fraude, consultez le [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#).

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

Vous devez :



**Obtenir les renseignements sur les titulaires tels que décrits ci-dessous**



**Obtenir un code d'autorisation**



**Présenter l'opération à American Express**

Dans le cas des opérations sans présentation de la Carte, vous devez créer un reçu d'opération, tel qu'il est indiqué à la [Section 4.8, « Recus d'opération »](#). Les renseignements que vous devez obtenir afin d'effectuer la transaction comprennent :

- le numéro de Carte ou du jeton d'authentification; et
- la date d'expiration de la Carte ou du jeton d'authentification.

De plus, nous vous conseillons de demander :

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

American Express peut effectuer un débit compensatoire dans le cas de toute opération sans présentation de la Carte que le titulaire nie avoir effectuée ou autorisée. American Express n'effectuera pas de débit compensatoire à l'égard d'une telle opération en se fondant uniquement sur l'allégation d'un titulaire que les biens en cause n'ont pas été reçus, dans la mesure où vous avez :

- vérifié que l'adresse à laquelle les biens ont été expédiés correspond à l'adresse de facturation complète du titulaire; et
- fourni une preuve de livraison signée par le titulaire ou un signataire autorisé de la Carte indiquant la livraison des biens ou la prestation des services à l'adresse complète du titulaire.

American Express ne peut être tenue responsable des transactions frauduleuses réelles ou présumées effectuées par Internet et American Express a le droit d'effectuer un débit compensatoire pour ces opérations.

Pour les commandes effectuées par Internet, vous devez :

- utiliser les numéros d'établissement distincts établis par votre fournisseur de services aux marchands pour les commandes effectuées par Internet, et ce, pour toutes vos demandes d'autorisation et de présentation des opérations; et
- aviser votre fournisseur de services aux marchands par écrit de tout changement de votre adresse Internet, conformément aux instructions de votre fournisseur de services aux marchands.

Si vous faites expédier les biens à une autre adresse, nous vous recommandons d'en conserver une preuve. Vous pourrez ainsi faire preuve des transactions non contestées antérieures, envoyées à cette adresse.

Par ailleurs, dans le cas d'une opération contestée mettant en cause une opération sans présentation de la Carte, et plus précisément une opération par Internet avec livraison électronique, American Express peut effectuer un débit compensatoire pour le montant intégral de l'opération.

Assurez-vous que votre preuve de livraison comprend un accusé de réception où sont inscrits, au minimum, les renseignements suivants :

- la date de livraison des articles;
- le nom complet du destinataire; et
- l'adresse de facturation complète (p. ex., suite ou numéro d'appartement, ville, état/province, code postal, pays).

La signature du titulaire ou d'un signataire autorisé de la Carte n'est pas requise sur la preuve de livraison.

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils et de plus amples renseignements sur le traitement des opérations sans présentation de la Carte.

## 4.8 Reçus d'opération

Vous devez produire un reçu d'opération pour toutes les opérations. Pour chaque opération présentée par voie électronique, le reçu d'opération produit doit pouvoir être reproduit électroniquement et doit respecter les *Spécifications techniques*. Voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#).

Le reçu d'opération (et une copie du reçu du client) doit énoncer vos lignes directrices de retour et (ou) d'annulation. Voir la [Section 4.11, « Lignes directrices sur les retours et les annulations »](#) pour obtenir plus de renseignements.

Si le titulaire veut régler un achat au moyen de différentes Cartes, vous pouvez créer un reçu d'opération différent pour chaque Carte utilisée. Toutefois, si le titulaire utilise une seule Carte pour régler un achat, vous ne pouvez pas le diviser en plus d'une opération ni créer plus qu'un reçu d'opération.

Pour tous les reçus d'opération, vous devez :

1. Présenter l'opération à votre fournisseur de services aux marchands aux fins de paiement.
2. Conserver le bordereau de crédit original (s'il y a lieu) et tous les documents attestant l'opération ou les reçus pouvant être reproduits pendant une période de vingt-quatre (24) mois. Voir le [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#) pour obtenir plus de renseignements.
3. Fournir une copie du reçu d'opération au titulaire.

Vous pourrez peut-être créer plus qu'un reçu d'opération si l'achat est inscrit comme opération fractionnée. Voir la [Section 4.16, « Opérations fractionnées »](#).

Il n'est pas nécessaire d'obtenir un reçu de transaction pour chaque opération sans contact liée au transport en commun. Pour de plus amples renseignements, voir la [Section 12.11.4, « Renseignements sur les opérations liées au transport en commun »](#).

Conformément à la loi applicable, tronquez le numéro de la Carte et n'en imprimez pas la date d'expiration sur les copies des reçus d'opération remis aux titulaires. Les numéros de Carte qui ont été tronqués doivent être remplacés par d'autres caractères, tels que « x », « \* » ou « # », et non par des espaces ou des chiffres. Voici un exemple de reçu d'opération sur lequel le numéro de Carte a été tronqué.

<b>Rocco's Pizza</b>	
123 Brighton Beach Ave	
Emp:	Rg: 1 Printed: 12:06 PM
Card Type: AMEX XXXXXXXXXXXX1002 XX/XX	
Authorization Code: 592052	
Reference Number: 1002	
Date: 10/2/2015 12:06 PM	
<b>AMOUNT:</b>	<b>\$10.50</b>
<b>TIP:</b>	_____
<b>TOTAL:</b>	_____
<b>Signature</b> _____	
I agree to pay the above total according to the card holder agreement	
<b>Chk# 19</b>	

#### 4.8.1 Reçus d'opération de remplacement

Dans certains cas, vous pouvez fournir un reçu d'opération de remplacement comme pièce justificative des opérations sans présentation de la Carte au lieu du reçu d'opération initial. Vous devez aussi fournir tout autre renseignement faisant partie de la demande de renseignements. Les reçus d'opérations de remplacement peuvent être utilisés pour les motifs de demande de renseignements suivants :

- Ne reconnaît pas/Ne se souvient pas/n'est pas au courant
- Transactions frauduleuses
- Le titulaire de la Carte demande du soutien

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des motifs de demande de renseignements, se reporter à la Section [Section 11.6, « Motifs de demandes de renseignements »](#).

Le reçu d'opération de remplacement doit contenir les renseignements suivants :

- Numéro de Carte
- Nom du titulaire de la Carte
- Nom du marchand
- Emplacement du marchand
- Date de la transaction, date à laquelle les biens ou services ont été expédiés ou fournis
- Montant de la transaction
- Approbation de l'autorisation
- Description des biens ou services

De plus, les renseignements facultatifs suivants devraient être indiqués, si possible, sur le reçu d'opération de remplacement :

- Date à laquelle les biens ou services ont été commandés
- Adresse du site Web
- Numéro de téléphone et adresse électronique du Service à la clientèle
- Nom et adresse d'expédition
- Code de réponse à la demande de vérification d'adresse automatisée
- Numéro de confirmation de commande
- Signature du titulaire de la Carte saisie de façon électronique

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils supplémentaires ou des renseignements sur les reçus d'opération de remplacement.

## 4.9 Traitement d'un crédit

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

Pour accorder un crédit, procéder comme suit :

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

Vous devez produire un bordereau de crédit conforme aux exigences de votre fournisseur de services aux marchands (pour en savoir plus, reportez-vous à la [Section 4.10. « Bordereaux de crédit »](#)) et le présenter à votre fournisseur de services aux marchands dans les sept (7) jours suivant la date où le crédit est exigible. Vous ne devez pas émettre de crédit en l'absence d'une opération correspondante ou en échange d'argent comptant ou de toute autre contrepartie offerte par le titulaire.

Vous devez présenter la totalité des crédits sous le numéro de marchand de l'établissement auquel ils se rapportent.

Le crédit doit être émis dans la devise dans laquelle l'opération initiale a été présentée à votre fournisseur de services aux marchands.

Vous devez créditer la Carte qui a été utilisée pour régler l'achat initial. Toutefois, si le crédit est pour le retour d'un cadeau acheté par une personne autre que le titulaire qui a fait l'achat initial, appliquez vos lignes directrices de remboursement habituelles.

Si le titulaire mentionne que la Carte ayant servi à régler l'achat initial n'est plus active ou disponible :

- Indiquez-lui que le crédit doit être porté à cette Carte (pour toutes les Cartes, sauf s'il s'agit d'une Carte prépayée). Si le titulaire a des questions, dites-lui de communiquer avec le Service à la clientèle au numéro figurant au verso de la Carte.
- Appliquez votre processus de remboursement habituel pour les retours si la Carte non valide ou non disponible est une Carte prépayée.

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils et de plus amples renseignements sur le traitement des crédits.

## 4.10 Bordereaux de crédit

Vous devez produire un bordereau de crédit pour tout crédit que vous émettez. Vous devez produire un bordereau de crédit pouvant être reproduit électroniquement pour chaque crédit présenté par voie électronique, qui doit respecter les *Spécifications techniques*. Voir la [Section 2.5. « Respect des Spécifications techniques »](#).

Si le crédit est présenté sur papier, tous les renseignements qui suivent doivent figurer sur le bordereau :

- le numéro complet et la date d'expiration de la Carte (conformément aux lois applicables) et, le cas échéant, le nom du titulaire;
- la date à laquelle le crédit a été émis;
- le montant crédité;
- les nom et adresse de votre établissement, le cas échéant, le numéro du magasin; et
- votre numéro de marchand.

Pour tous les bordereaux de crédit, vous devez :

1. envoyer le crédit par l'entremise de votre fournisseur de services aux marchands;
2. conserver le bordereau de crédit original (s'il y a lieu) et tous les documents attestant la transaction ou les reçus pouvant être reproduits pendant vingt-quatre (24) mois à compter de la date à laquelle vous avez présenté le crédit correspondant;
3. fournir une copie du bordereau de crédit au titulaire.

Le délai de conservation des bordereaux de crédit est de vingt-quatre (24) mois après la date à laquelle vous avez présenté le crédit correspondant à votre fournisseur de services aux marchands.

Conformément à la loi applicable, tronquez le numéro de la Carte et n'en imprimez pas la date d'expiration sur les copies des reçus d'opération remis aux titulaires.

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils et de plus amples renseignements sur la présentation des bordereaux de crédit.

## 4.11 Lignes directrices sur les retours et les annulations

Vos lignes directrices de retour, d'échange et d'annulation devraient être inscrites à divers endroits de vos établissements, notamment :

- sur des affiches près des caisses enregistreuses;
- sur le reçu d'opération ou le reçu de caisse que le client signe;
- dans tout contrat signé par le titulaire; et
- dans les modalités d'achat sur votre site Web, avec la fonctionnalité « J'accepte ».

Par exemple, si le client peut, en vertu de vos lignes directrices sur les retours, obtenir un plein remboursement lorsqu'il retourne les marchandises (accompagnées du reçu approprié) dans les trente (30) jours suivant l'achat, assurez-vous qu'un énoncé de ces lignes directrices est imprimé sur tous les reçus et toutes les copies des reçus d'opération.

Il est recommandé de présenter les crédits le jour où l'annulation est reçue de la part du titulaire de la Carte.

Vos lignes directrices sur les retours et les annulations doivent être justes et énoncées de façon claire au moment de la vente, conformément aux lois applicables. Vos lignes directrices doivent être communiquées au titulaire avant la fin de l'opération et être imprimées sur la copie du reçu d'opération ou autrement fournies par écrit au titulaire.

Vous ne devez pas rembourser en espèces les biens ou services qu'un titulaire a réglés avec la Carte, si ce n'est pour vous conformer à une loi applicable. Vos lignes directrices sur le remboursement des achats portés à la Carte doivent être au moins aussi avantageuses que vos lignes directrices sur le remboursement des achats réglés avec un autre produit de paiement ou un autre mode de paiement.

### Recommandations pour les lignes directrices sur les retours :

Donnez à vos clients des directives précises pour le retour, y compris les renseignements suivants :

- le numéro de téléphone du Service à la clientèle;
- le numéro de référence pour le retour;
- le délai à prévoir pour le traitement du crédit; et
- l'adresse de retour, de préférence sur une étiquette d'expédition préformatée (le cas échéant).

### Recommandations relatives aux lignes directrices d'annulation :

Vous devez présenter vos lignes directrices sur les annulations et les modalités connexes dans le contrat que le titulaire signe, ou sur votre site Web, le cas échéant. Fournissez au titulaire un numéro d'annulation dont le suivi peut être effectué dans vos dossiers.

#### 4.11.1 Lignes directrices sur les retours pour les produits prépayés

Un exemple de politique de retour des produits prépayés qui diffère de votre politique de retour standard pourrait être que vous autorisiez les retours ou les échanges sur les marchandises du magasin mais que les ventes de produits prépayés soient finales.

La présente section s'adresse aux marchands qui acceptent la Carte pour le paiement de tout produit prépayé (carte prépayée, carte-cadeau ou carte prépayée d'une marque autre qu'American Express, ou les deux). Nonobstant les exigences énoncées à la [Section 4.11. « Lignes directrices sur les retours et les annulations »](#), vous devez vous assurer de présenter clairement au titulaire vos lignes directrices sur les retours pour les produits prépayés au moment de l'achat, en plus de vous assurer que l'énoncé de ces lignes directrices est imprimé sur tous les reçus et toutes les copies des reçus d'opération que vous remettez au titulaire.

## 4.12 Traitement des transactions dans des secteurs d'activité précis

La plupart des lignes directrices et procédures figurant dans le *Guide d'exploitation pour les marchands* s'appliquent à tous les marchands, quel que soit leur secteur d'activité. Toutefois, les marchands de certains secteurs doivent se conformer à des lignes directrices et à des procédures supplémentaires. Ces dernières sont décrites au [Chapitre 12, « Secteurs d'activité précis »](#).

### 4.13 Réserve

### 4.14 Opérations de paiement anticipé

#### Opération de paiement anticipé

Il s'agit d'une opération pour laquelle le paiement intégral est effectué avant la livraison des biens et (ou) la prestation des services au titulaire.

De façon générale, les achats relatifs aux opérations de paiement anticipé comportent un risque plus élevé que les autres opérations étant donné que les biens et services ne sont pas fournis au moment où l'opération est traitée.

Reportez-vous aux lignes directrices de votre fournisseur de services aux marchands relativement à la retenue d'une partie ou de la totalité du règlement pour ces opérations jusqu'à ce qu'il soit établi que le risque a diminué.

Vous devez suivre ces procédures si vous donnez aux titulaires la possibilité d'effectuer des opérations de paiement anticipé ou si vous les obligez à effectuer des opérations de paiement anticipé pour les types de bien et (ou) de services suivants :

- commandes spéciales (p. ex., des commandes pour des biens devant respecter les spécifications du client);
- divertissement/achats de billets (p. ex., événements sportifs, concerts, billets de saison);
- frais de scolarité, logement, repas et autres frais obligatoires (p. ex., frais de bibliothèque) dans des établissements d'enseignement supérieur;
- services liés aux voyages (p. ex., visites guidées).

Dans le cas d'une opération de paiement anticipé, vous devez :

- énoncer l'intégralité de vos lignes directrices d'annulation et de remboursement, énoncer clairement votre intention et obtenir le consentement écrit du titulaire vous autorisant à porter une opération de paiement anticipé à la Carte avant de demander une autorisation. Le consentement du titulaire doit comprendre :
  - son accord à toutes les modalités de la vente (y compris le prix et toutes les lignes directrices d'annulation et de remboursement); et
  - une description détaillée et la date de livraison prévue des biens ou des services devant être fournis;
- obtenir un code d'autorisation;
- remplir un reçu d'opération. Si l'opération de paiement anticipé a été effectuée sans présentation de la Carte, vous devez également :
  - vous assurer que le reçu de l'opération contient les mots « Paiement anticipé » (voir la [Section 4.8, « Reçus d'opération »](#)); et

Afin de réduire au minimum votre risque de contestation d'une opération de paiement anticipé, vous devez souscrire aux recommandations suivantes :

- énoncer clairement toutes les lignes directrices sur les réservations, les ventes, les annulations et les remboursements (voir la [Section 4.11. « Lignes directrices sur les retours et les annulations »](#)); et
- conserver une copie du consentement écrit du titulaire, y compris une description détaillée et la date prévue de livraison des biens et (ou) de la prestation des services dans un format qui vous permet de répondre facilement à une demande.

- dans les vingt-quatre (24) heures suivant la facturation de l'opération, fournir une confirmation écrite au titulaire (p. ex., courriel ou télécopie) de l'opération de paiement anticipé indiquant le montant, le numéro de confirmation (s'il y a lieu), une description détaillée et la date prévue de la livraison des biens et (ou) de la prestation des services et les détails de vos lignes directrices sur les annulations ou les remboursements.

Si vous ne pouvez pas livrer les biens, d'offrir les services (p. ex., en raison d'une commande spéciale ne pouvant pas être honorée) et de prendre d'autres dispositions à cet égard, vous devez immédiatement émettre un crédit pour le montant intégral de l'opération de paiement anticipé qui ne peut pas être honorée.

En plus de ses autres droits de débits compensatoires, American Express peut effectuer des débits compensatoires pour toute opération de paiement anticipé contestée, en totalité ou en partie, si, à la seule discrétion d'American Express, la contestation ne peut être résolue en votre faveur en se fondant sur des termes non ambigus contenus dans les modalités de la vente auxquelles le titulaire a consenti.

## 4.15 Opérations pour achats regroupés – Internet

### Opération pour achats regroupés

Une opération où de multiples petits achats ou remboursements (ou les deux) portés à la Carte sont regroupés en une seule opération avant d'être envoyés aux fins de paiement.

Afin de réduire au minimum votre risque de contestation d'une opération pour achats regroupés, vous devez toujours :

- confirmer au titulaire le montant total de l'opération pour achats regroupés et lui fournir des renseignements sur chaque achat (et sur chaque remboursement, le cas échéant) au moment de régler l'opération; et
- indiquer, dans le courriel de confirmation, où le titulaire peut trouver des renseignements supplémentaires sur ses achats (et ses remboursements, le cas échéant).

Si vous êtes classé comme appartenant au secteur Internet, vous pouvez accepter la Carte pour des achats regroupés, à condition de respecter les critères ci-dessous :

- Vous devez indiquer clairement au titulaire votre intention de regrouper les achats ou les remboursements (ou les deux) sur la Carte et de les combiner avec d'autres achats ou remboursements (ou les deux), et obtenir aussi le consentement écrit du titulaire avant de demander l'autorisation de l'opération.
- Tous les achats ou remboursements (ou les deux) dont est composée l'opération pour achats regroupés doivent être portés à la même Carte et au même numéro de marchand.
- Il faut obtenir une préautorisation pour un montant maximal de 15 \$ US (quinze dollars américains) ou son équivalent dans la devise locale. Voir la [Section 5.10. « Expiration de l'autorisation »](#) plus de renseignements.
- Il faut créer un reçu d'opération pour le montant intégral d'une opération pour achats regroupés. Pour en savoir plus sur les reçus d'opération, voir la [Section 4.8. « Reçus d'opération »](#).
- Le montant d'une opération pour achats regroupés ne doit pas dépasser 15 \$ US ou le montant pour lequel vous avez obtenu une préautorisation.
- Il faut présenter tous les reçus d'opération conformément à la [Section 6.5. « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#). Dans le cadre de la [Section 6.5. « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#), une opération sera considérée comme « facturée » le jour du premier achat (et (ou) du premier remboursement, le cas échéant) qui forme l'opération pour achats regroupés.
- Il faut faire parvenir au titulaire un courriel où figurent les renseignements suivants :
  - la date, le montant et la description de chacun des achats (et (ou) des remboursements, le cas échéant) dont est composée l'opération pour achats regroupés; et
  - la date et le montant de l'opération pour achats regroupés.

## 4.16 Opérations fractionnées

Pour réduire le risque qu'une opération fractionnée soit contestée, vous devez toujours :

- énoncer clairement toutes les lignes directrices sur les ventes et les remboursements (voir la [Section 4.11, « Lignes directrices sur les retours et les annulations »](#)); et
- conserver une copie du consentement écrit du titulaire dans un format qui vous permet de répondre facilement à une demande de renseignements.

Pour accepter la Carte pour les opérations fractionnées, vous devez :

- indiquer clairement au titulaire votre intention d'effectuer une opération fractionnée et obtenir son consentement écrit, avant de demander une autorisation;
- obtenir un code d'autorisation distinct pour chacune des deux opérations fractionnées, à leur date d'exécution respective;
- inscrire clairement sur chaque reçu d'opération utilisé pour l'opération fractionnée s'il s'agit de l'acompte ou du solde;
- présenter le reçu de l'opération fractionnée indiquant le solde de l'achat seulement après que la livraison des biens ou que la prestation des services a été effectuée;
- présenter chacun des reçus de l'opération fractionnée conformément à la [Section 6.5, « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#). Aux fins de la [Section 6.5, « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#), une opération sera considérée comme facturée :
  - dans le cas d'un acompte, le jour où le titulaire accepte de verser un acompte pour l'achat visé;
  - dans le cas d'un solde, le jour où les biens sont remis ou expédiés ou les services sont rendus;
- présenter et faire autoriser chaque opération fractionnée à l'aide du même numéro de marchand; et
- traiter les acomptes portés à la Carte de la même manière que ceux qui sont portés aux autres produits de paiement.

## 4.17 Programme Achats sans NIP

Le programme Achats sans NIP ne protège pas contre tous les débits compensatoires. Même si un établissement et une opération sont admissibles en vertu du programme Achats sans NIP, vous pouvez faire l'objet d'un débit compensatoire pour des motifs autres que le défaut d'obtenir le NIP du titulaire au point de vente. Pour en savoir plus au sujet des opérations contestées et des débits compensatoires, adressez-vous à votre fournisseur de services aux marchands.

Le programme Achats sans NIP ne protège pas contre tous les débits compensatoires. Grâce au programme Achats sans NIP, les marchands ne sont pas tenus de faire signer le titulaire sur le reçu d'opération ou d'obtenir son NIP.

Pour être admissibles au programme Achats sans NIP, l'établissement et chacune des opérations doivent répondre aux critères ci-dessous.

### Critères touchant le marchand :

Si vous vous classez dans un secteur d'activité où les opérations en personne sont acceptées, vous pouvez participer au programme Achats sans NIP, sauf si vous faites partie des catégories ci-dessous.

- Les marchands qui ne traitent pas d'opérations en personne (p. ex., commandes postales ou effectuées par Internet ou par téléphone).
- Les transactions ou les marchands à exclure (ou les deux), tel qu'il est défini au [Chapitre 10, « Évaluation du risque »](#). Voir la [Section 3.3, « Utilisations interdites de la Carte »](#).
- Les marchands à risque élevé (p. ex., services électroniques d'Internet, boîtes de nuit ou bars-salons), tel qu'ils sont définis à la [Section 10.3.1, « Marchands à risque élevé »](#).
- Les marchands participant au programme Plein recours en cas de fraude d'American Express.

### Critères relatifs aux opérations :

- Le montant de l'opération doit atteindre le seuil établi.
- La présentation des opérations doit comprendre l'indicateur approprié afin d'indiquer que la Carte a été présentée et que le titulaire était présent au point de vente.
- La présentation de l'opération doit comporter une approbation valide.

En vertu du programme Achats sans NIP, American Express n'effectuera pas de débit compensatoire pour de tels changements en se fondant uniquement sur l'échec de votre établissement à obtenir le NIP du titulaire au point de vente.

Si un nombre ou un montant anormalement élevé d'opérations contestées est signalé dans le cadre du programme Achats sans NIP, vous devez vous efforcer d'en réduire le nombre ou le montant. Si cela ne fonctionne pas, American Express peut vous inscrire à un programme de débit compensatoire et votre fournisseur de services aux marchands et (ou) American Express peuvent modifier, annuler ou résilier votre participation au programme Achats sans NIP.

Le seuil établi pour que les frais soient admissibles dans le cadre du Programme Achats sans NIP est de 250 \$ CA ou moins pour les transactions sans contact et de 50 \$ CA (ou son équivalent en monnaie locale) ou moins pour toutes les autres opérations effectuées en personne.

**Remarque :** Obtenir la signature du titulaire sur le reçu de transaction pour les opérations avec présentation de Carte est facultatif, et à votre discrétion, sauf si les lois applicables l'exigent.

## 4.18 Opérations à facturation récurrente

Afin de réduire au minimum les risques de débit compensatoire pour les factures récurrentes, toujours :

- veiller à ce que les mises à jour soient appliquées dans les délais prescrits après avoir été avisé de l'annulation du titulaire ou de la mise à jour du numéro de la Carte; et
- obtenir un consentement exprès du titulaire afin de continuer la facturation après la date de fin du contrat.

Pour plus de conseils pour diminuer vos débits compensatoires, consulter le [Chapitre 11, « Débits compensatoires et demandes de renseignements »](#).

Les opérations à facturation récurrente s'appliquent à un produit ou à un service que le titulaire accepte de payer périodiquement et automatiquement (p. ex., frais d'adhésion à des centres de conditionnement physique, abonnement à des magazines et primes d'assurance).

Si vous offrez aux titulaires la possibilité de faire des opérations à facturation récurrente, vous devez :

- obtenir le consentement exprès du titulaire vous autorisant à porter le débit à son compte-Carte avant de présenter la première opération à facturation récurrente; et
- aviser le titulaire qu'il ou elle peut retirer son consentement en tout temps et lui fournir les coordonnées pour l'annulation des opérations à facturation récurrente.

En plus d'exercer d'autres droits de débit compensatoire, American Express peut effectuer un débit compensatoire pour toute opération ne répondant pas aux exigences décrites dans la présente section. Avant de vous envoyer une demande, American Express peut aussi effectuer un débit compensatoire si vous traitez des opérations à facturation récurrente après avoir été avisé que le titulaire a retiré son consentement pour ce type d'opérations.

La méthode que vous utilisez pour obtenir le consentement doit prévoir une déclaration indiquant que vous pouvez recevoir des renseignements à jour sur le compte-Carte de l'émetteur.

Avant de présenter chaque opération à facturation récurrente, vous devez obtenir une autorisation et remplir un reçu d'opération (voir la [Section 4.8, « Recus d'opération »](#)) en indiquant sur celui-ci « signature en dossier », s'il y a lieu, à la ligne de signature ou le descripteur électronique associé aux reçus d'opération. Pour connaître l'ensemble des exigences en matière d'autorisation, voir le [Chapitre 5, « Autorisations »](#).

Si la convention est résiliée pour un motif quelconque, vous devez aviser tous les titulaires pour lesquels vous avez présenté des opérations à facturation récurrente que vous n'acceptez plus la Carte.

Si un titulaire demande d'interrompre les opérations à facturation récurrente, vous devez acquiescer à sa demande immédiatement et lui communiquer un numéro de confirmation de l'annulation à titre de preuve.

L'annulation d'une Carte entraîne automatiquement l'annulation du consentement de son titulaire à des opérations à facturation récurrente. Vous ne serez pas avisé d'une telle annulation, et votre fournisseur de services aux marchands et American Express n'ont aucune responsabilité envers vous découlant de cette annulation.

Si une Carte est annulée, ou si un titulaire retire son consentement aux opérations à facturation récurrente, il vous incombe de prendre des dispositions avec le titulaire pour qu'il utilise un autre mode de paiement (le cas échéant).

Vous devez conserver une preuve du consentement pour recevoir des renseignements à jour sur le compte-Carte de l'émetteur vingt-quatre (24) mois à compter de la date à laquelle vous présentez la dernière opération à facturation récurrente.

Si vous offrez aux titulaires la possibilité de faire des opérations à facturation récurrente, vous devez :

- vous assurer que le processus d'annulation de la facturation récurrente est simple et rapide;
- énoncer de façon claire et évidente toutes les clauses substantielles de l'option, y compris l'avis initial de facturation récurrente et le fait que la facturation récurrente continuera jusqu'à l'annulation de l'option par le titulaire;
- dans les vingt-quatre 24 heures suivant la facturation de la première opération à facturation récurrente, fournir la confirmation écrite du titulaire (p. ex., courriel ou télécopie) de l'opération, y compris toutes les clauses substantielles de l'option et les détails de vos lignes directrices d'annulation et de remboursement; et
- où les clauses substantielles de l'option changent après la présentation de la première opération à facturation récurrente, aviser rapidement le titulaire par écrit de ces changements et obtenir son consentement exprès écrit en vertu des nouvelles clauses avant de présenter une autre opération à facturation récurrente.

**4.18.1 Offres de lancement**

Si vous offrez à un titulaire de la Carte une option pour effectuer des opérations à facturation récurrente qui comprend une offre de lancement, vous devez vous conformer à la politique indiquée à la [Section 4.18, « Opérations à facturation récurrente »](#) en plus des exigences suivantes :

- Divulgez au titulaire de la Carte, de façon claire et bien visible toute clause substantielle de l'offre de lancement, y compris un processus simple et rapide d'annulation qui lui permet d'annuler avant de présenter la première opération à facturation récurrente.
- Obtenir le consentement express du titulaire de la Carte à l'égard des modalités de l'offre de lancement.
- Envoyez un avis de confirmation, par écrit, au titulaire de la Carte lors de l'inscription à l'offre de lancement.
- Envoyez un rappel, par écrit, au titulaire de la Carte qui lui donne un délai raisonnable pour annuler, avant de présenter la première facturation récurrente.

**4.19 Traitement des Cartes prépayées**



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

Elles sont valides pendant la période de validité inscrite sur la Carte. Glissez ou insérez la Carte dans le terminal PdV, comme avec une autre Carte. L'opération portée à une Carte prépayée ne doit pas dépasser le solde disponible de celle-ci.

- Rappelez aux titulaires qu'avant d'effectuer un achat, ils peuvent vérifier leur solde en :
  - composant le numéro sans frais inscrit au verso de la Carte, accessible 24 heures sur 24;
  - vérifiant en ligne; ou
  - utilisant l'application mobile offerte par leur fournisseur (le cas échéant).

- Comme les Cartes prépayées sont financées à l'avance, si l'opération vous est refusée à l'étape de l'autorisation, demandez au titulaire d'ouvrir une session en ligne, d'utiliser son application mobile ou de composer le numéro sans frais inscrit au verso de sa Carte pour confirmer que le prix de son achat n'excède pas les fonds encore disponibles sur la Carte prépayée.
- Si le solde de la Carte prépayée est insuffisant pour couvrir le prix de l'achat, effectuer une transaction fractionnée ou demander au titulaire d'utiliser un autre mode de paiement. Voir la [Section 5.13, « Autres exigences avant trait aux autorisations »](#).
- Pour la Carte prépayée, comme pour toute autre Carte, vous devez produire un reçu d'opération.

Pour en savoir plus sur le traitement des transactions portées aux Cartes prépayées, communiquez avec le Service à la clientèle au numéro inscrit au verso de la Carte visée.

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

Les Chèques de Voyage, les Chèques pour deux et les Chèques-cadeaux American Express sont faciles à accepter, dans la mesure où il s'agit réellement de Chèques de Voyage American Express. Voir la [Sous-section 4.20.1, « Méthodes d'acceptation »](#).

Les établissements peuvent accepter ces chèques comme mode de paiement. Vous pouvez déposer les Chèques de Voyage, les Chèques pour deux et les Chèques-cadeaux dans votre compte bancaire, car ils n'expirent jamais.

### Chèques de Voyage

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

Les Chèques de Voyage peuvent être émis en différentes coupures et devises.

### Chèques-cadeaux

Les Chèques-cadeaux American Express peuvent être traités de la même manière que les Chèques de Voyage, c'est-à-dire qu'ils sont offerts uniquement en coupures de 10 \$, de 25 \$, de 50 \$ et de 100 \$. Si on vous en présente un de plus de 100 \$, vous saurez que c'est un faux. Dans un tel cas, procédez comme suit :

- communiquez avec le Service à la clientèle pour les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux au 1 866 296-5198;
- refusez le Chèque-cadeau;
- écrivez « NUL » en diagonale au recto du Chèque contrefait.

Pour en savoir plus, voir le [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#).

### 4.20.1 Méthodes d'acceptation

Il est facile d'accepter les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux American Express.

- Regardez le client contresigner le chèque, dans le coin inférieur gauche, et comparez cette signature à celle qui figure dans le coin supérieur gauche des Chèques-cadeaux et des Chèques de Voyage American Express. S'il s'agit d'un Chèque pour deux, la contresignature doit correspondre à l'une ou l'autre des deux signatures figurant dans le haut du chèque.
- Vérifiez les caractéristiques de sécurité. Cet examen aidera à réduire le taux d'acceptation de chèques contrefaits. Voir la [Section 9.9, « Caractéristiques de sécurité des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux »](#).

- Faites valider le chèque. American Express conseille de demander une autorisation pour diminuer le risque d'accepter un chèque falsifié. Elle propose une gamme d'outils visant à confirmer la validité d'un chèque. Pour les connaître et déterminer les mesures que vous devez prendre, reportez-vous au tableau ci-dessous :

Si	Alors
La signature et la contresignature concordent assez bien (elles sont semblables, mais pas identiques).	Acceptez le chèque. Il n'est pas nécessaire d'effectuer quelque identification que ce soit.
Vous soupçonnez que la contresignature est fautive, ou bien vous n'avez pas regardé le client contresigner le chèque.	Demandez au client de retourner le chèque et d'apposer de nouveau sa signature, à gauche (tout comme pour endosser un chèque). Reprenez le chèque et pliez le coin inférieur droit vers l'intérieur afin de pouvoir comparer la signature originale avec la nouvelle signature.
Les signatures ne correspondent pas, ou quelque chose vous fait douter de la validité du chèque.	Communiquez avec le Service à la clientèle pour les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux au 1 866 296-5198.
Vous croyez que le Chèque de Voyage qu'on vous présente est contrefait.	Suivez l'une ou l'autre des méthodes suivantes pour vérifier l'authenticité du Chèque : <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuez le « test de l'eau » (pour en savoir plus, voir le <a href="#">Chapitre 9, « Prévention de la fraude »</a>).</li> <li>Obtenez une autorisation en ligne à <a href="http://www.americanexpress.com/verifiamextc">www.americanexpress.com/verifiamextc</a>.</li> </ul>

## 4.21 Dommages matériels aux logements et autres locations

Si un titulaire de carte consent expressément à utiliser la carte pour payer les frais de dommages matériels et (ou) les frais de tabagisme dans un logement ou un équipement loué, vous pouvez accepter la Carte, à condition que vous ayez respecté les conditions suivantes pour le paiement de ces frais, et que nous classions la location comme l'une des suivantes :

- Hébergement
- Roulottes de parc et location de terrains de camping
- Location d'autocaravane
- Location de bateau
- Location de vélo
- Location de motocyclette
- Location d'équipement

Conditions de paiement de ces types de frais :

- La Carte a été utilisée comme mode de paiement initial pour l'hébergement ou la location.
- Vous devez fournir par écrit au titulaire de la carte une liste et une description détaillées des dommages matériels (ou) de fumée qui se sont produits.

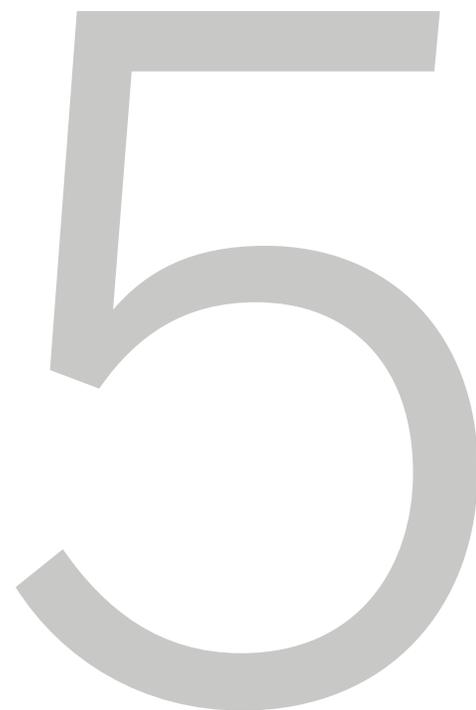
- Avant de présenter une opération, vous devez obtenir le consentement écrit<sup>1</sup> du titulaire pour ce qui suit :
  - L'acceptation de la responsabilité des dommages matériels à la propriété (ou) par la fumée.
  - Choisissez American Express comme mode de paiement pour les frais liés aux dommages causés à la propriété (ou) par la fumée.
  - L'acceptation du coût total estimatif pour lequel le titulaire peut être responsable, et qu'il soit possible que le montant facturé total puisse dépasser le montant estimatif de jusqu'à 15 %. Aucun montant supérieur à 115 % de ce coût estimatif ne pourra être porté à la Carte du titulaire sans que ce dernier accorde au préalable son consentement exprès écrit à cette fin.
- Vous devez obtenir une autorisation pour le montant des frais associés à la propriété et (ou) aux dommages causés par la fumée chaque fois qu'une opération est soumise.
- Vous devez préparer un reçu d'opération distinct du reçu d'opération pour la location ou l'hébergement. Vous devez vous conformer à toutes les exigences formulées au [Chapitre 4, « Traitement des transactions »](#) quant à la production d'un reçu d'opération. En plus, vous devez suivre les directives ci-dessous :
  - Après avoir déterminé le montant exact des frais associés aux dommages matériels (ou) aux dommages dus à la fumée et que l'opération est prête à être présentée, vous devez fournir au titulaire de la carte un résumé détaillé; inscrivez le montant sur le reçu d'opération (en aucun cas supérieur au montant estimé plus 15 % convenu par le titulaire de la carte).
- En plus des autres droits de débits compensatoires contenus dans l'accord, nous pouvons exercer des droits de débits compensatoires en ce qui concerne toute demande de dommages et intérêts qui n'est pas soumise conformément à toutes les procédures contenues dans l'accord, y compris les dispositions de la [Section 4.21, « Dommages matériels aux logements et autres locations »](#).
- Vous ne devez jamais inclure ce qui suit dans une demande d'autorisation ou dans la présentation d'une opération :
  - pertes découlant d'un vol d'équipement;
  - perte de revenus due au vol ou à la perte d'utilisation du matériel de location ou des logements;
  - perte de revenus due à la perte d'utilisation du matériel de location ou des logements.
- Vous devez nous soumettre les frais dans les 90 jours civils suivant la date de départ ou de retour de la location.

---

1. Le consentement du titulaire de la Carte doit être fourni par écrit après que les dommages se sont produits et sans aucune menace ou contrainte.

# Autorisations

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



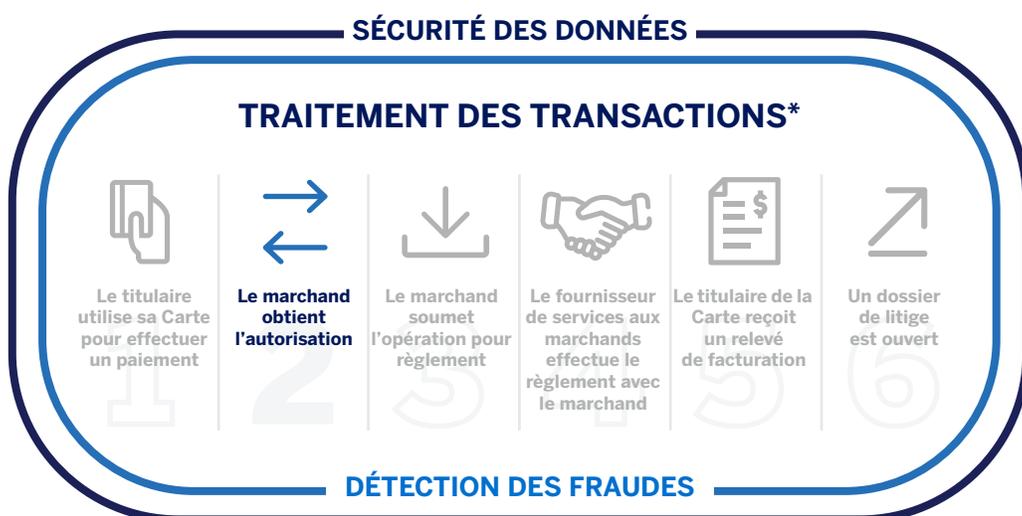
## 5.1 Introduction

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

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

## 5.2 Traitement des transactions

Le processus d'autorisation débute lorsque vous envoyez une demande d'autorisation à votre fournisseur de services aux marchands. Vous recevez ensuite une réponse qui vous aidera, en partie, à décider si vous devez poursuivre ou non l'opération.



\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

## 5.3 Raison d'être de l'autorisation

L'autorisation sert à vous fournir des renseignements qui vous permettent de déterminer si vous devriez interrompre l'opération ou la mener à terme.

Pour chaque opération, vous devez demander un code d'autorisation pour le montant total de l'opération, à l'exception des types de marchands et (ou) des transactions dans les secteurs énumérés à la [Sous-section 5.3.1. « Autorisation estimative »](#).

L'approbation d'une autorisation ne garantit pas (i) que l'auteur de l'opération est le titulaire de la Carte, (ii) que l'opération est valide ou effectuée de bonne foi, (iii) que vous serez payé pour l'opération, (iv) que vous ne ferez pas l'objet d'un débit compensatoire, ni (v) que l'opération que vous présentez ne sera pas refusée.

### 5.3.1 Autorisation estimative

Si vous êtes classés ou qu'il est déterminé que vous faites affaire dans l'un des secteurs de commerce suivant, les procédures d'autorisation estimatives qui suivent s'appliquent lorsque le montant total de l'opération n'est pas connu au moment de l'octroi de l'autorisation.

Nous recommandons que vous fassiez la demande d'une autorisation supplémentaire dès que le montant de l'opération dépasse l'autorisation d'origine du montant du pourcentage de l'autorisation estimative indiqué dans le tableau de la section suivante :

- Pour les autorisations obtenues de façon intermittentes, au moins une fois par jour.
- Pour les autorisations pour des montants estimatifs au moment où le total des coûts dépassent le pourcentage du montant estimatif de l'autorisation pour les montants estimatifs.

Par exemple, dans le secteur de l'hébergement :

Si l'autorisation était de 1 000 \$, et que le total des achats n'était pas plus de 1 150 \$, aucune nouvelle autorisation n'est nécessaire. Cependant, si le total des achats était de 1 200 \$ et que vous n'avez pas obtenu une autorisation supplémentaire, nous avons le droit d'effectuer un débit compensatoire allant jusqu'à 50 \$.

Vous pouvez seulement obtenir une autorisation estimative pour l'un des secteurs de commerce énumérés ci-dessous. Vous devez obtenir le consentement du titulaire de la carte à un tel montant estimatif avant de demander l'autorisation.

Vous devez soumettre l'opération correspondante dès que vous connaissez le montant total qui sera facturé. Pour tout montant de l'opération qui dépasse le montant pour lequel vous avez obtenu une autorisation, vous devez obtenir le consentement du titulaire de la carte.

Si le montant total de l'opération :

- n'est pas plus élevé que le montant pour lequel vous avez obtenu l'autorisation en ajoutant le pourcentage applicable de l'autorisation estimative indiqué sous ce montant, aucune autre autorisation n'est requise; ou
- est plus élevé que le montant pour lequel vous avez obtenu l'autorisation et dépasse le pourcentage de l'autorisation estimative applicable indiqué sous ce montant, vous devez obtenir une nouvelle autorisation. Si vous n'obtenez pas une nouvelle autorisation ou si votre demande pour une nouvelle autorisation est refusée, American Express aura le droit d'effectuer un débit compensatoire pour le montant excédant le montant de l'autorisation d'origine en plus du pourcentage applicable de l'autorisation estimative de ce montant. Pour éliminer les doutes, American Express aura le droit d'effectuer un débit compensatoire pour le montant total de l'opération pour des raisons autres que de ne pas avoir obtenu une autorisation approuvée.

Secteur	Pourcentage d'autorisation estimative
Épicerie (sans présentation de la Carte)	15 %
Hébergement (Voir la <a href="#">Sous-section 12.12.1</a> )	15 %
Restaurants	20 %
Vente au détail (avec présentation de la Carte)	15 %
Taxis et limousines	20 %
Location de voitures (Voir <a href="#">Sous-section 12.12.2</a> )	15 %

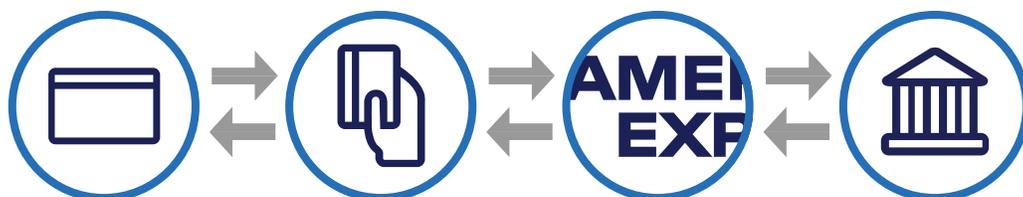
## 5.4 Processus d'autorisation

Le titulaire de la Carte vous présente la Carte ou vous donne les renseignements relatifs à la Carte.

Le terminal PdV saisit les renseignements relatifs à la carte et les transferts dans le réseau d'American Express.

Le réseau envoie une demande d'approbation à l'émetteur.

L'émetteur approuve ou refuse la demande.



**Titulaire de la Carte**

**Transaction**

**Réseau**

**Émetteur**

À la réception de la décision d'approbation ou de refus de la demande, vous serez en mesure de compléter et de refuser la transaction et aviser le titulaire de la Carte.

Le terminal PdV affiche l'approbation ou le refus de la demande.

Le réseau d'American Express retourne les renseignements au terminal PdV.

L'émetteur communique l'approbation ou le refus au réseau d'American Express.

## 5.5 Réponses possibles à une demande d'autorisation

Les réponses à vos demandes d'autorisation sont générées par les émetteurs, puis vous sont transmises. Les plus fréquentes sont présentées ci-dessous. Les termes eux-mêmes peuvent varier. Vous devez donc vérifier auprès de votre fournisseur de services aux marchands pour déterminer quelles réponses s'afficheront sur votre terminal.

Réponse à la demande d'autorisation	Signification
Approuvée	L'opération est approuvée.
Partiellement approuvé (utilisation avec Cartes prépayées uniquement)	L'opération est approuvée. L'approbation est pour un montant inférieur à la valeur demandée initialement. L'opération doit être soumise uniquement selon le montant approuvé. Prélevez les fonds restants dus par le titulaire de la Carte au moyen d'un autre mode de paiement. Consultez la <a href="#">Section 5.13, « Autres exigences ayant trait aux autorisations »</a> pour de plus amples renseignements sur le fractionnement des opérations.
Refusée ou Carte non acceptée	L'opération n'est pas approuvée. Ne présentez pas l'opération. Toutefois, si vous choisissez de présenter l'opération, vous risquez de faire l'objet d'un débit compensatoire ou nous pourrions rejeter l'opération. Informez aussitôt le titulaire que la Carte a été refusée. Si le titulaire a des questions, demandez-lui d'appeler le Service à la clientèle au numéro de téléphone inscrit au verso de la Carte. Ne discutez jamais du motif du refus.
Conserver la Carte	Il est possible que vous receviez de l'émetteur une réponse vous indiquant que vous devez conserver la Carte. Suivez vos lignes directrices internes lorsque vous recevez cette réponse. Ne vous mettez jamais, vous ou vos employés, dans une situation dangereuse. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur la conservation de la Carte.

## 5.6 Obtention d'une autorisation électronique

Le non-respect des *Spécifications techniques d'American Express* pour les autorisations peut avoir une incidence sur votre capacité à traiter les transactions avec succès. Par exemple, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'émettre une réponse d'autorisation ou de traiter l'opération lors de sa présentation (voir la [Section 6.5, « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#)).

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

Vous devez voir à ce que toutes les demandes d'autorisation répondent à nos *Spécifications techniques* (voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)). Si une demande ne satisfait pas aux *Spécifications techniques*, l'opération présentée pourrait être refusée ou vous pourriez vous voir imposer un débit compensatoire. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des renseignements sur votre obligation à vous conformer aux *Spécifications techniques*.

Si la bande magnétique ou la puce de la Carte est illisible et que vous devez entrer manuellement les renseignements sur l'opération afin d'obtenir une autorisation, vous devez respecter les exigences s'appliquant aux opérations dont les renseignements sont saisis manuellement. Voir la [Sous-section 4.5.2, « Opérations dont les renseignements sont saisis manuellement »](#) pour obtenir plus de renseignements.

Si vous utilisez un terminal PdV électronique pour obtenir l'autorisation, le code d'autorisation doit s'imprimer automatiquement sur le reçu d'opération.

Il est parfois impossible d'obtenir une autorisation électronique (par exemple en raison de problèmes de fonctionnement du système, de pannes du système ou d'autres défaillances des opérations électroniques au terminal PdV). En pareil cas, vous devez obtenir une autorisation verbale (voir la [Section 5.7, « Demande d'autorisation verbale »](#)).

## 5.7 Demande d'autorisation verbale

Lorsque vous avez besoin d'une autorisation et que votre terminal PdV électronique ne parvient pas à se connecter au système d'autorisation d'American Express ou que vous n'avez pas de terminal PdV électronique, vous devez obtenir les autorisations en procédant comme suit :

1. Communiquez avec le service d'autorisation de votre fournisseur de services aux marchands.
2. Les renseignements suivants seront demandés :
  - Numéro de la Carte
  - Numéro de marchand
  - Montant de l'opération

**Remarque :** Dans certains cas, vous pourriez devoir fournir d'autres renseignements, comme la date d'expiration ou le numéro d'identification de la Carte (NIC).

3. Une réponse sera fournie. Si la demande d'autorisation est approuvée, saisissez le code d'autorisation pour l'opération présentée.
4. Si vous présentez l'opération par voie électronique, vous devez entrer le code d'autorisation dans votre terminal PdV. Pour savoir comment conclure ce type d'opérations, reportez-vous à la marche à suivre de votre fournisseur de services aux marchands ou communiquez directement avec lui.

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

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

Le NIC est un numéro de quatre chiffres imprimé au recto de la Carte.



**NIC**

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

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

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

Pour en savoir plus sur le NIC et la vérification du NIC, consultez le [Chapitre 9, « Prévention de la fraude »](#).

## 5.9 Annulation de l'autorisation

La règle de l'art est d'annuler l'autorisation d'une opération autorisée si vous n'avez pas l'intention de présenter l'opération au fournisseur de services aux marchands avant l'expiration de l'autorisation. Voir la [Section 5.10, « Expiration de l'autorisation »](#). Vous pouvez annuler une autorisation pour une opération correspondante en :

- déclenchant un message d'annulation d'autorisation; ou
- communiquant avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir une marche à suivre sur l'annulation d'une autorisation.

Une autorisation ne peut être annulée, ou modifiée une fois que l'opération a été présentée. Par exemple, si vous faites une erreur dans une opération, mais que vous avez déjà présenté le reçu d'opération, le système ne vous permet pas de demander de modifier l'opération. Vous devez plutôt utiliser la marche à suivre pour émettre un crédit, décrite à la [Section 4.9, « Traitement d'un crédit »](#).

## 5.10 Expiration de l'autorisation

Les codes d'autorisation sont valables pendant sept (7) jours après la date d'autorisation, sauf pour certaines opérations effectuées auprès de marchands que nous classons dans les secteurs de l'hébergement et de la location de véhicules. Vous devez obtenir un nouveau code d'autorisation si vous présentez à votre fournisseur de service aux marchands une opération plus de sept (7) jours après la date d'autorisation initiale.

Dans le cas d'une opération portant sur des biens ou services expédiés ou fournis plus de sept (7) jours après que la commande a été passée, vous devez obtenir une autorisation pour l'opération au moment où la commande est passée et de nouveau au moment où vous expédiez ou fournissez les biens ou les services au titulaire.

Le nouveau code d'autorisation doit être inscrit sur le reçu d'opération. Si l'une ou l'autre des demandes d'autorisation est refusée, il ne faut pas fournir les biens ou services ni présenter l'opération. Si vous le faites malgré tout, vous risquez de faire l'objet d'un débit compensatoire.

## 5.11 Maximum permis sans autorisation

Vous devez demander une autorisation pour toutes les opérations, quel que soit leur montant, car un maximum permis sans autorisation est applicable à toutes les opérations.

## 5.12 Préautorisation

Une préautorisation est une demande d'autorisation que vous présentez avant de fournir les biens ou services. Vous présentez ensuite l'opération autorisée (p. ex., terminaux libre-service pour pompe à essence).

## 5.13 Autres exigences ayant trait aux autorisations

Il arrive parfois, dans les situations présentées dans le tableau suivant, que d'autres exigences ayant trait aux autorisations s'appliquent.

Les marchands classés dans certains secteurs doivent également respecter d'autres exigences spécifiques ayant trait aux autorisations. Voir le [Chapitre 12, « Secteurs d'activité précis »](#).

Sujet	Autres exigences
Facturation récurrente	Toutes vos demandes d'autorisation doivent inclure l'indicateur de facturation récurrente. Pour augmenter vos chances d'obtenir une réponse favorable à une demande d'autorisation, il est recommandé de vérifier périodiquement avec les titulaires que tous les renseignements que vous détenez à leur sujet (p. ex., numéro de Carte, date d'expiration et adresse de facturation) sont toujours exacts. Voir la <a href="#">Section 4.18, « Opérations à facturation récurrente »</a> .

Sujet	Autres exigences
Chèques-cadeaux American Express et Chèques de Voyage American Express	<p>Vous n'avez pas à obtenir une autorisation avant d'accepter les Chèques-cadeaux et les Chèques de Voyage. Vous devez toutefois respecter la marche à suivre appropriée énoncée à la <a href="#">Section 4.20. « Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux »</a>. Pour toute question ayant trait à la validité des Chèques-cadeaux ou des Chèques de Voyage, adressez-vous au Service à la clientèle des Chèques de Voyage en composant le 1 866 296-5198.</p>
Fractionnement d'une transaction	<p>On parle de fractionnement d'une transaction quand le titulaire utilise plusieurs modes de paiement pour un même achat (p. ex., Cartes prépayées, espèces, Carte American Express). Vous pouvez vous reporter à vos lignes directrices sur la combinaison des modes de paiement (carte prépayée avec tout autre produit ou mode de paiement). Si l'autre mode de paiement est une Carte, vous devez suivre toutes les dispositions de la convention.</p> <p>Adressez-vous à votre fournisseur de services aux marchands pour déterminer si votre terminal PdV est configuré de manière à permettre le fractionnement des opérations.</p>

# Présentations

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



## 6.1 Introduction

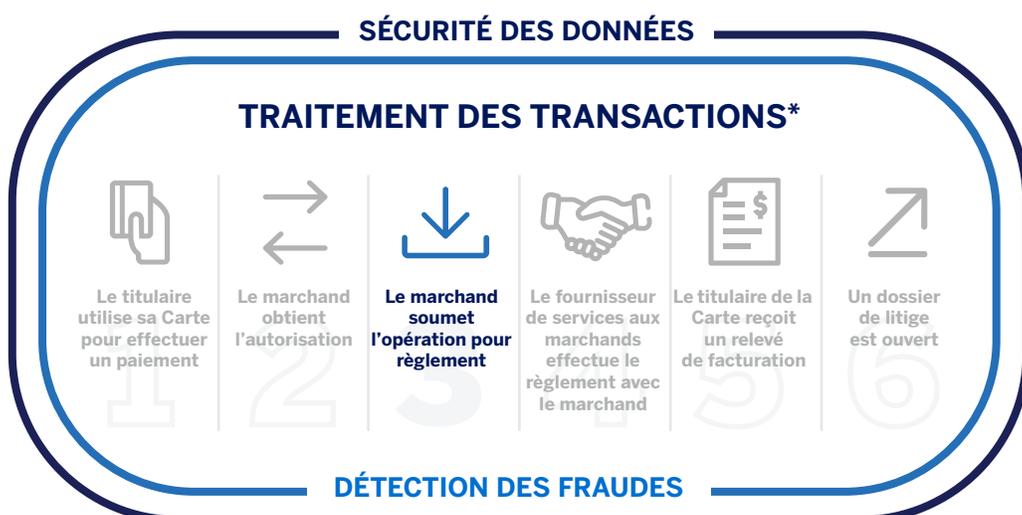
Les marchands savent déjà que certaines tâches doivent être exécutées sans faute pour que les affaires tournent rondement. L'une d'elles consiste à présenter les transactions effectuées dans vos établissements à votre fournisseur de services aux marchands, aux fins du paiement.

Comme le processus de paiement n'est pas amorcé tant que les renseignements ne sont pas transmis, nous vous recommandons de les transmettre au moins tous les jours même si vous disposez d'un délai de sept (7) jours pour le faire.

Voir la [Section 4.5, « Traitement des opérations effectuées en personne »](#) et la [Section 4.9, « Traitement d'un crédit »](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

## 6.2 Traitement des transactions

Accumulez les transactions tout au long de la journée et présentez-les (normalement à la fin de la journée) conformément à la marche à suivre fournie par votre fournisseur de services aux marchands. Si vous avez des problèmes de présentation, contactez votre fournisseur de services aux marchands.



\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

## 6.3 Raison d'être de la présentation

Après avoir reçu la présentation, nous la traitons et la réglons avec votre fournisseur de services aux marchands. Votre fournisseur de services aux marchands procédera alors directement au règlement avec vous conformément au plan de paiement, au délai de paiement et au mode de paiement dont vous avez convenu avec lui.

Les transactions seront considérées comme acceptées un jour ouvrable donné si elles sont traitées par nous avant la fermeture des bureaux.

Veuillez contacter votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des informations supplémentaires sur la présentation des transactions, les délais de traitement et les procédures de paiement.

## 6.4 Processus de présentation

Après avoir rassemblé les transactions pendant de votre journée, nous vous encourageons à les présenter à votre fournisseur de services aux marchands chaque jour.



Si vous suivez les instructions affichées sur votre terminal PdV, vous pouvez soumettre les transactions pour le traitement et les règlements.

Les paiements ne peuvent pas être effectués jusqu'à ce que les transactions soient soumises à votre fournisseur de services aux marchands, qu'il les aient reçues et traitées.

## 6.5 Exigences de présentation – transactions électroniques

Pour obtenir plus d'informations sur la conservation des renseignements, consulter la [Section 4.8, « Recus d'opération »](#) et la [Section 8.4, « Normes de protection des renseignements sur les titulaires »](#).

En plus d'avoir un impact sur votre processus de traitement des transactions, le non-respect des *Spécifications techniques* peut augmenter le nombre d'opérations contestées. Par exemple, dans le cas du traitement d'une opération sans présentation de la Carte, si vous ne fournissez pas le numéro de téléphone ou l'adresse Internet du service à la clientèle, les titulaires qui ne reconnaissent pas l'opération peuvent lancer une demande de renseignements pour opérations inconnue plutôt que de vous contacter directement pour identifier l'opération.

Vous devez soumettre les transactions par voie électronique conformément aux instructions de votre fournisseur de services aux marchands.

L'envoi électronique des données sur les opérations et leur transmission ne vous dispensent pas de produire et de conserver les reçus d'opération et les bordereaux de crédit.

Les opérations et les lots d'opérations doivent satisfaire aux exigences énoncées dans le *Guide d'exploitation pour les marchands American Express*, y compris aux *Spécifications techniques* (voir la section [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)). Le non-respect de ces exigences pourrait entraîner le refus des opérations ou lots d'opérations que vous présentez ou retarder votre paiement (ou les deux). Si une opération ou un lot d'opérations sont refusés, vous pourriez ne pas recevoir de paiement tant que vous n'avez pas corrigé le problème et présenté votre opération ou votre lot à nouveau. Vous devez corriger l'erreur en collaboration avec votre fournisseur de services aux marchands et présenter de nouveau votre opération ou votre lot d'opérations. American Express a le droit d'appliquer un débit compensatoire lorsque les opérations présentées ne satisfont pas aux *Spécifications techniques*.

Vous devez présenter les opérations et les crédits en dollars canadiens seulement.

### 6.5.1 Présentation des opérations

Vous devez présenter toutes les opérations à votre fournisseur de services aux marchands dans les sept (7) jours suivant leur date de facturation. On juge que les opérations ont été « facturées » à la date où le titulaire vous indique qu'il portera les biens ou les services à la Carte. Les opérations doivent être présentées à votre fournisseur de services aux marchands seulement après la livraison des biens ou la prestation des services. Vous devez présenter la totalité des opérations de l'établissement auquel elles se rapportent.

Dans le cas des opérations pour achats regroupés, l'opération doit être soumise dans les sept (7) jours suivant la date du dernier achat (et (ou) du remboursement, le cas échéant) qui forme l'opération pour achats regroupés. Voir la [Section 4.15. « Opérations pour achats regroupés – Internet »](#) pour obtenir plus de renseignements.

Les opérations fractionnées et les opérations de paiement anticipé peuvent être présentées avant la livraison des biens ou la prestation des services. Voir la [Section 4.16. « Opérations fractionnées »](#) et la [Section 4.14. « Opérations de paiement anticipé »](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

### 6.5.2 Présentation des crédits

Vous devez présenter tout crédit à votre fournisseur de services aux marchands dans les sept (7) jours suivant la date à laquelle vous établissez qu'il est dû. Vous devez présenter chaque crédit de l'établissement d'où provient le crédit. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences de présentation.

## 6.6 Exigences de présentation – transactions papier

Si, exceptionnellement, vous avez besoin de présenter des transactions sur support papier, vous devez le faire selon les directives fournies par votre fournisseur de services aux marchands.

## 6.7 Méthode de présentation

Nombre de terminaux PdV ont une touche ou une fonctionnalité de « Fermeture de lot » ou semblable à celle-ci. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour connaître la meilleure façon de présenter un lot.

Bien souvent, votre terminal PdV regroupe automatiquement les transactions en lots pour leur traitement à la fin de la journée. Les jours très occupés, il est possible que votre volume des transactions dépasse la capacité de stockage de votre système PdV.

Reportez-vous à votre fournisseur de services aux marchands pour connaître la capacité de stockage du PdV et déterminer s'il est nécessaire de présenter plusieurs lots des transactions (par exemple, présenter un lot vers midi, et l'autre dans la soirée).

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences de présentation.

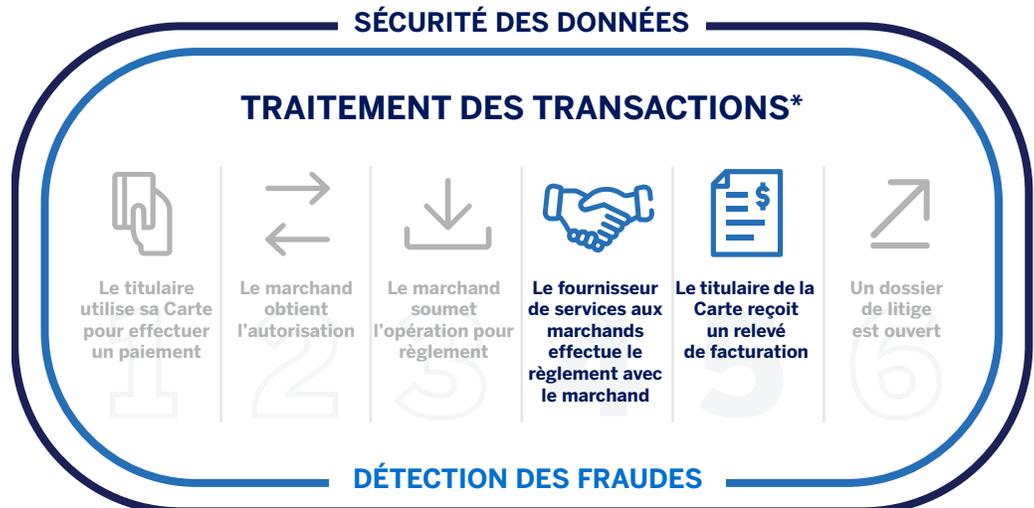
# Règlement

- 7.1 Traitement des transactions
- 7.2 Montant du règlement
- 7.3 Erreurs ou omissions de paiement
- 7.4 Recouvrement auprès des titulaires



## 7.1 Traitement des transactions

Après avoir reçu un dossier, nous commençons le processus de règlement. Le règlement du paiement d'American Express sera effectué directement auprès de votre fournisseur de services aux marchands.



\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

## 7.2 Montant du règlement

Votre fournisseur de services aux marchands est responsable de toute activité de règlement, et toute question doit lui être adressée afin de résoudre la situation.

## 7.3 Erreurs ou omissions de paiement

Avisez immédiatement votre fournisseur de services aux marchands de toute omission ou erreur relativement à vos transactions ou autres frais ou paiements pour des opérations, des crédits ou des débits compensatoires.

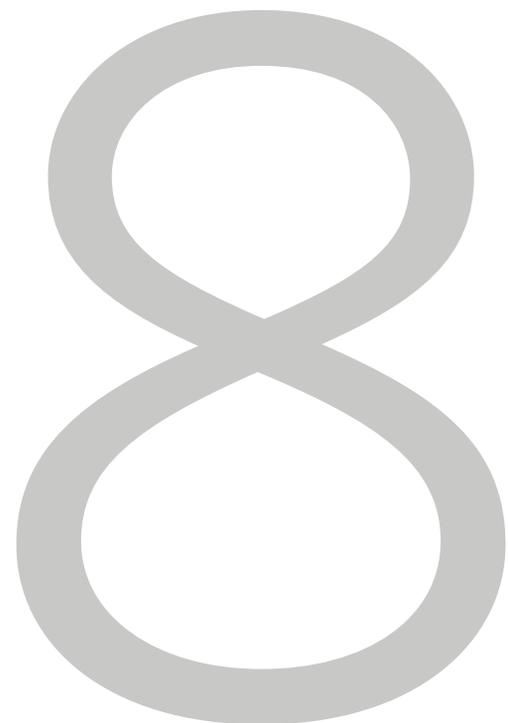
## 7.4 Recouvrement auprès des titulaires

Vous n'avez pas le droit de facturer un achat ou un paiement fait avec la Carte ni d'effectuer un recouvrement auprès d'un titulaire à cet égard à moins que :

- un débit compensatoire ait été effectué pour l'opération en question;
- votre fournisseur de services aux marchands ait reçu le paiement intégral de cette opération de votre part; et
- vous ayez par ailleurs le droit de le faire.

# Protection des renseignements des titulaires

- 8.1 Exigences en matière de sécurité des données
- 8.2 Définitions
- 8.3 Incident touchant les données du titulaire de la Carte
- 8.4 Normes de protection des renseignements sur les titulaires
- 8.5 Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données
- 8.6 Réserve
- 8.7 Validation périodique des systèmes du marchand
- 8.8 Réserve
- 8.9 Avis de non-responsabilité



## 8.1 Exigences en matière de sécurité des données

Chef de file en protection des consommateurs, American Express s'engage depuis longtemps à protéger et à garder confidentielles les données des titulaires de la Carte et les données d'authentification sensibles.

L'atteinte à l'intégrité des données a un effet négatif sur les consommateurs, les marchands et les émetteurs de cartes. Un seul incident peut gravement nuire à la réputation d'une entreprise et l'empêcher de bien mener ses activités. La mise en place de Lignes directrices opérationnelles sur la sécurité peut contribuer à augmenter la confiance des clients et peut améliorer la rentabilité et la réputation d'une entreprise.

American Express sait que vous partagez ses préoccupations et inquiétudes, et vous demande de vous conformer, dans le cadre de vos responsabilités, aux exigences en matière de sécurité des données énoncées dans la convention conclue avec votre fournisseur de services aux marchands et de respecter les exigences d'American Express en matière de sécurité des données (ESD), qui peuvent être modifiées de temps à autre et que vous pouvez consulter sous forme électronique à l'adresse [www.americanexpress.ca/esd](http://www.americanexpress.ca/esd).

Ces exigences s'appliquent à votre matériel, à vos systèmes et à vos réseaux (ainsi qu'à leurs composants) sur lesquels des clés de chiffrement, des données sur le titulaire ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) sont conservées, traitées ou transmises.

## 8.2 Définitions

Aux fins du présent [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#), les définitions suivantes s'appliquent :

**Application de paiement** – Ce terme a la signification donnée dans le glossaire en vigueur des termes du SCP accessible sur le site [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Approuvé par le secteur des cartes de paiement** – Un dispositif de saisie du NIP ou une application de paiement (ou les deux) qui est ajouté au moment de la mise en place sur la liste des entreprises et des fournisseurs autorisés tenue par le PCI Security Standards Council, LLC (Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.), que l'on trouve à l'adresse [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Attestation de conformité (AOC)** – Une déclaration de votre niveau de conformité aux normes SCP, présentée sur un formulaire fourni par le Payment Card Industry Security Standards Council, LLC (Conseil sur les normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.).

**Attestation de conformité par balayage (AOSC)** – La déclaration de votre niveau de conformité aux normes SCP, fondée sur un balayage et présentée sur un formulaire fourni par le Payment Card Industry Security Standards Council, LLC (Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.).

**Clé de chiffrement** – Toute clé utilisée pour le traitement, la production, le chargement et (ou) la protection des données du compte. Cela comprend notamment ce qui suit :

- Clés principales de chiffrement : clés principales de contrôle de zone (ZMK) et clés de NIP de zone (ZPK)
- Clés principales utilisées dans les dispositifs de chiffrement : clés principales locales (LMK)
- Clés de code de sécurité de la Carte (CSCK)
- Clés de NIP : clés de dérivation de base (BDK), clés de chiffrement NIP (PEK) et ZPK

**Date de signalement** – La date à laquelle American Express fournit aux émetteurs un dernier avis d'incident touchant les données. Cette date est conditionnelle à la réception par American Express du rapport d'enquête final ou de l'analyse interne, et est déterminée à la seule discrétion d'American Express.

**Dispositif de saisie du NIP** – A le sens défini dans le glossaire alors en vigueur des exigences relatives à la sécurité des transactions avec NIP du secteur des cartes de paiement en ce qui concerne les points d'interaction et les exigences de sécurité modulaire, que l'on trouve à l'adresse [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Document de validation** – L'attestation de conformité fournie à l'égard de la vérification annuelle de la sécurité sur place ou du questionnaire d'autoévaluation, de l'attestation de conformité du balayage de réseau et du sommaire des résultats fourni en lien avec le balayage trimestriel du réseau ou l'attestation annuelle du PATS.

**Données d'authentification sensibles** – Ce terme a la signification donnée dans le glossaire en vigueur des termes du SCP.

**Données sur le titulaire** – A le sens défini dans le glossaire alors en vigueur des normes SCP.

**Enquêteur judiciaire du SCP (PFI)** – Entité approuvée par le conseil sur les normes de sécurité du secteur des cartes de paiement, une société à responsabilité limitée, pour procéder à la vérification judiciaire de la brèche ou de la compromission des données d'une Carte de paiement.

**Exigences du Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (Payment Card Industry Security Standards Council, ou normes SCP)** – L'ensemble des normes et exigences relatives à la sécurisation et à la protection des données des cartes de paiement, y compris les normes SCP, qui est disponible à [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Exigences relatives à la sécurité des transactions avec NIP du SCP** – Exigences de sécurité concernant le NIP du secteur des cartes de paiement, accessibles à l'adresse [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Émetteur** – Toute entité, y compris American Express et les sociétés membres de son groupe, qui détient une licence d'American Express ou de l'une des sociétés membres de son groupe lui permettant d'émettre des Cartes et d'exercer des activités connexes.

**Évaluateur de sécurité qualifié (ÉSQ)** – Personne ou entité accréditée par le Payment Card Industry Security Standards Council, LLC (Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.) pour vérifier la conformité à ses normes. Voir la [Section 8.7, « Validation périodique des systèmes du marchand »](#).

**Fenêtre de l'incident touchant les données** – Période qui commence à la date de la compromission si elle est connue ou 365 jours avant la date de signalement si la date réelle de la compromission n'est pas connue. La fenêtre de l'incident touchant les données se termine 30 jours après la date de signalement.

**Fournisseur de services de balayage autorisés (FSBA)** – Entité accréditée par le Payment Card Industry Security Standards Council, LLC (Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.) pour vérifier la conformité à certaines exigences découlant de ces normes (SCP), au moyen d'évaluations de la vulnérabilité des systèmes électroniques (sur Internet). Voir la [Section 8.7, « Validation périodique des systèmes du marchand »](#).

**Incident touchant les données** – Un incident mettant en cause ou soupçonné de mettre en cause une clé de chiffrement American Express ou au moins un numéro de compte-Carte American Express pour lequel il y a :

- une utilisation ou un accès non autorisés des clés de chiffrement, des données sur les titulaires ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) qui sont conservées, traitées ou transmises par l'équipement et les systèmes et (ou) les réseaux (ou leurs composants) qui vous appartiennent ou dont vous mandatez l'utilisation;
- l'utilisation de ces clés de chiffrement, de ces données sur le titulaire ou de ces données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) autre que celle qui respecte la convention; et (ou)
- une perte, une appropriation indue ou un vol, confirmé ou soupçonné, par tout moyen, du média, de la clause, du dossier ou de l'information où sont contenues les clés de chiffrements, les données sur les titulaires ou les données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments).

**Marchand de niveau 1** – 2,5 millions ou plus de transactions de cartes American Express par année, ou tout marchand autrement considéré par American Express comme un marchand de niveau 1.

**Marchand de niveau 2** – De 50 000 à 2,5 millions de transactions portées à la Carte American Express par année.

**Marchand de niveau 3** – 10 000 à 50 000 transactions portées à la Carte American Express par année.

**Marchand de niveau 4** – Moins de 10 000 transactions portées à la Carte American Express par année.

**Modèle de rapport final de l'enquête judiciaire sur l'incident** – Désigne le modèle du Conseil des normes de sécurité du SCP, accessible sur le site [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Niveau des marchands** – Classement des marchands en fonction du respect de leurs obligations en matière de validation des données (conformité aux normes SCP du PCI), telles qu'elles sont énoncées à la [Section 8.7. « Validation périodique des systèmes du marchand »](#).

**Normes de sécurité des données dans le secteur des cartes de paiement (normes SCP)** – Normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, accessibles à l'adresse [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).

**Numéro de Carte** – Le numéro d'identification unique que l'émetteur attribue à une Carte au moment où elle est émise.

**Numéro de Carte compromis** – Numéro de compte-Carte American Express associé à un incident touchant les données.

**Programme d'amélioration des technologies de sécurité (PATS)** – Programme d'American Express dans le cadre duquel les marchands sont encouragés à déployer des technologies qui renforcent la sécurité des données. Pour être admissibles au PATS, les marchands doivent n'avoir connu aucun incident concernant les données au cours des douze (12) mois précédant la présentation de l'attestation de conformité annuelle, et doivent avoir traité au moins 75 % de toutes leurs transactions en utilisant le chiffrement point à point, ou encore à l'aide de dispositifs à puce actifs de norme EMV, devant une Carte présentée physiquement par le titulaire.

**Questionnaire d'autoévaluation (QAÉ)** – Outil d'autoévaluation conçu pour les marchands par le Payment Card Industry Security Standards Council, LLC. (Conseil des normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement, s.r.l.), afin qu'ils évaluent et attestent leur conformité aux normes SCP du PCI.

**Spécifications EMV<sup>MD1</sup>** – Les spécifications émises par EMVCo, LLC qui sont disponibles au [www.emvco.com](http://www.emvco.com).

**Tiers visés** – Ensemble de vos employés, agents, représentants, sous-traitants, sociétés de traitement, fournisseurs de services, fournisseurs de matériel ou de terminaux point de vente (PdV), ou de solutions de traitement des paiements, entités associées à votre compte de marchand American Express et toute autre partie à laquelle vous donnez un accès aux données sur les titulaires ou aux données d'authentification sensibles (ou aux deux) conformément à la Convention.

**Terminal point de vente (PdV)** – Un terminal ou matériel de traitement des données, par exemple un terminal, un ordinateur personnel, une caisse enregistreuse électronique, un lecteur sans contact ou un processus ou mécanisme de paiement, que le marchand utilise pour obtenir une autorisation ou saisir les données sur la transaction, ou les deux.

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

Vous devez, et vous devez faire en sorte que vos tiers visés évaluent et combrent les lacunes en matière de sécurité des données dans votre environnement des données du titulaire de Carte (EDTC) dès le signalement, par American Express, d'un incident potentiel touchant les données du titulaire de carte. Les exemples d'incidents touchant les données des titulaires de cartes incluent, mais ne sont pas limités à :

- **Point d'achat commun (PAC)** : Les titulaires d'une Carte American Express signalent des transactions frauduleuses sur leur compte, identifiées et déterminées comme ayant pour origine des achats effectués dans vos établissements.
- **Données trouvées à propos de la Carte** : Les données relatives aux cartes American Express et à leurs titulaires trouvées sur le Web et liées à des Transactions effectuées dans vos établissements.
- **Logiciel malveillant suspecté** : American Express soupçonne que votre entreprise utilise un logiciel infecté d'un code malveillant ou qui est vulnérable aux codes malveillants.

Vos obligations en matière d'incidents touchant les données des titulaires de cartes :

- Vous devez rapidement examiner votre EDTC pour y déceler les lacunes en matière de sécurité des données et remédier à chacune d'entre elles.
- Vous devez faire en sorte que votre à votre/vos fournisseur(s) tiers mènent une enquête approfondie sur votre EDTC s'il est externalisé.
- Vous devez fournir un résumé des mesures prises ou planifiées à la suite de l'examen, l'évaluation et (ou) les efforts de règlements à la réception de l'avis de la part d'American Express ou de votre fournisseur de services aux marchands.
- Vous devez fournir des documents de validation de Normes du SCP mis à jour conformément à [Section 8.7.1 « Validation périodique des systèmes du marchand »](#), [Action 3](#), ci-dessous.
- Le cas échéant, vous devez engager un enquêteur judiciaire du SCP (PFI) qualifié pour examiner votre EDTC si vous ou votre/vos fournisseur(s) tiers n'êtes pas en mesure de résoudre l'incident touchant aux données du titulaire de Carte dans un délai raisonnable, tel que déterminé par American Express.

Si vous ne pouvez satisfaire à ces obligations, votre fournisseur de services aux marchands peut avoir le droit de résilier la convention, conformément aux modalités qui y sont énoncées, et de vous imposer des frais de non-validation.

---

1. EMV<sup>MD</sup> est une marque déposée aux États-Unis et dans d'autres pays, ainsi qu'une marque non déposée ailleurs dans le monde. La marque de commerce EMV appartient à EMVCo, LLC.

## 8.4 Normes de protection des renseignements sur les titulaires

N'oubliez pas, si la convention est résiliée, les données sur le titulaire ne peuvent être conservées que selon les normes SCP, que vous trouverez au [pcisecuritystandards.org](http://pcisecuritystandards.org)

Vous devez faire, et vous assurer que vos tiers visés fassent, ce qui suit :

- conserver les données sur le titulaire de la Carte American Express uniquement pour faciliter les transactions, conformément à la convention;
- se conformer aux normes DSP et autres normes SSC (Conseil des normes de sécurité) en vigueur en lien avec la manière dont vous traitez, stockez ou transmettez les données d'un titulaire de la carte ou des données d'authentification sensibles au plus tard à la date d'entrée en vigueur de la mise en oeuvre de cette version de la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement; et
- utiliser uniquement des dispositifs de saisie du NIP ou des applications de paiement (ou les deux) approuvés par le SCP lorsque ceux-ci sont ajoutés ou remplacés dans des établissements en présence du marchand.

Conformément aux dispositions sur la sécurité des données, vous devez protéger tous les reçus d'opération et les bordereaux de crédit conservés en vertu de la convention et vous devez utiliser ces reçus et ces bordereaux aux seules fins prévues à la convention et les protéger en conséquence. Vous êtes responsable envers votre fournisseur de services aux marchands, financièrement et autrement, de vous assurer de la conformité de vos tiers visés à l'égard du présent [Chapitre 8, « Protection des renseignements des titulaires »](#) (autrement que pour prouver la conformité de vos tiers visés avec les présentes lignes directrices en vertu de la [Section 8.7, « Validation périodique des systèmes du marchand »](#), sauf stipulation contraire dans la présente section).

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

### Incident touchant les données

Incident mettant en cause une utilisation ou un accès non autorisé des clés de chiffrement, des données sur les titulaires ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) qui sont conservées, traitées ou transmises par l'équipement et les systèmes et (ou) les réseaux (ou leurs composants).

Vous devez aviser votre fournisseur de services aux marchands immédiatement au moment de la découverte d'un incident touchant les données. De plus :

- Vous devez effectuer une vérification judiciaire détaillée de chaque incident touchant les données.
- Dans le cas des incidents touchant les données mettant en cause au moins 10 000 numéros uniques de Carte American Express, vous devez engager un enquêteur judiciaire du SCP (PFI) pour mener cette enquête dans les cinq (5) jours suivant la découverte d'un incident touchant les données.
- Le rapport de vérification judiciaire doit être fourni à votre fournisseur de services aux marchands *sans modification*, dans le délai prévu par ce dernier.
- Vous devez rapidement fournir à votre fournisseur de services aux marchands la liste des numéros des Cartes compromises. American Express se réserve le droit de mener sa propre analyse interne afin de déterminer quels numéros de Carte ont été touchés par l'incident concernant les données.

Les rapports d'enquête judiciaire doivent être achevés en utilisant le Modèle de rapport final de l'enquête judiciaire sur l'incident accessible sur le site de la PCI. Ce rapport doit comprendre les examens judiciaires, les rapports sur la conformité et tous les autres renseignements relatifs à l'incident touchant les données; c'est-à-dire que vous devez identifier la cause de l'incident touchant les données, confirmer que vous étiez conforme ou non aux normes SCP au moment de l'incident concernant les données, confirmer votre engagement à prévenir tout autre incident touchant les données en fournissant un plan de correction de toutes les lacunes relatives à ces normes et confirmer votre participation au programme de conformité d'American Express (comme décrit ci-dessous). À la demande de votre fournisseur de services aux marchands, vous devez présenter une validation par un évaluateur de sécurité qualifié (ESQ) indiquant que ces lacunes ont été corrigées.

Nonobstant les paragraphes précédents de la présente [Section 8.5, « Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données »](#) :

- American Express peut, à sa seule discrétion, vous demander de faire appel à un enquêteur judiciaire du SCP pour enquêter sur un incident touchant les données pour les incidents impliquant moins de 10 000 numéros de carte uniques. Toute enquête de ce type doit se conformer aux exigences énoncées ci-dessus dans la présente [Section 8.5, « Obligations en matière de gestion des incidents touchant les données »](#) et doit être achevée dans les délais prescrits par American Express.
- American Express peut, à sa seule discrétion, engager séparément un enquêteur judiciaire du SCP pour enquêter sur tout incident touchant les données et peut vous facturer le coût de cette enquête.

Vous devez collaborer avec votre fournisseur de services aux marchands pour corriger tout problème découlant de l'incident, y compris consulter votre fournisseur de services aux marchands au sujet de vos communications avec les titulaires de la Carte American Express touchés par l'incident et fournir à votre fournisseur de services aux marchands (et obtenir les renoncements nécessaires pour ce faire) les renseignements pertinents pour qu'il puisse vérifier votre capacité à prévenir tout autre incident touchant les données conformément à la convention.

Nonobstant toute disposition contraire aux obligations de confidentialité énoncées dans la convention, American Express a le droit de divulguer des renseignements au sujet de tout incident concernant les données aux titulaires, aux émetteurs, aux membres du réseau d'American Express et au grand public, en vertu de la loi en vigueur, d'un ordre judiciaire, administratif ou de réglementation, d'un décret, d'une assignation à témoigner, d'une demande ou de tout autre processus visant à réduire le risque de fraude ou de préjudice ou, dans la mesure du possible, à favoriser l'exploitation du réseau d'American Express.

## 8.6 Réservé

## 8.7 Validation périodique des systèmes du marchand

- 8.7.1** Chaque trimestre et chaque année, vous devez effectuer les actions décrites ci-dessous pour faire valider, selon les normes SCP, l'état de votre matériel, de vos systèmes et (ou) de vos réseaux (et de leurs composantes) qui servent à stocker, à traiter et à transmettre des clés de chiffrement, des données sur les titulaires de la Carte ou des données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments).

Quatre actions sont nécessaires à la validation :

**Action 1** – Participer au programme de conformité d'American Express en vertu des présentes lignes directrices.

**Action 2** – Comprendre votre niveau de marchand et les documents de validation à fournir.

**Action 3** – Remplir les documents de validation à présenter à American Express.

**Action 4** – Faire parvenir le document de validation à American Express par le biais de votre fournisseur de services aux marchands.

**Action 1 – Participer au programme de conformité d'American Express en vertu des présentes lignes directrices.**

Les marchands de niveau 1 et de niveau 2, comme décrits ci-dessous, doivent participer au programme de conformité SCP d'American Express en vertu de la présente politique en fournissant le nom complet, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et l'adresse postale d'une personne qui leur servira de personne-ressource pour la sécurité des données. Vous devez communiquer ces renseignements à votre fournisseur de services aux marchands. Vous devez informer votre fournisseur de services aux marchands si ces informations changent,

en fournissant des informations mises à jour le cas échéant. Si vous ne fournissez pas ces coordonnées, vous risquez de vous voir imposer des frais de non-conformité. Veuillez contacter votre fournisseur de services aux marchands pour plus d'informations concernant ses exigences de conformité en matière de sécurité des données.

À sa seule discrétion, American Express peut désigner certains marchands de niveau 3 et de niveau 4 afin qu'ils participent au programme de conformité d'American Express aux termes des présentes lignes directrices en leur envoyant un avis écrit à cet effet. Ces marchands doivent s'inscrire au programme de conformité au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la réception de l'avis.

**Action 2 – Comprendre votre niveau et les documents de validation à fournir**

La majorité des niveaux des marchands est déterminée par le nombre de transactions présentées par tous vos établissements. Vous appartenez à l'un des trois niveaux de marchands figurant dans le tableau ci-dessous.

Niveau de marchand/ Transactions American Express annuelles	Documents de validation		
	Rapport d'évaluation de conformité sur place	Questionnaire d'autoévaluation (QAÉ) et exercice trimestriel de balayage du réseau	Attestation STEP pour les marchands admissibles
Niveau 1/ 2,5 millions ou plus	Obligatoire	Sans objet	Facultatif (remplace le Rapport d'évaluation de conformité sur place)
Niveau 2/ 50 000 à 2,5 millions	Facultatif	QAÉ obligatoire (sauf si l'on soumet un rapport de vérification annuelle de la sécurité sur les lieux); balayage obligatoire avec certains types de QAÉ	Facultatif (remplace le QAÉ et le balayage du réseau ou le Rapport d'évaluation de conformité sur place)
Niveau 3/* 10 000 à 50 000	Facultatif	QAÉ facultatif (obligatoire si exigé par American Express); balayage obligatoire avec certains types de QAÉ	Facultatif (remplace le QAÉ et le balayage du réseau ou le Rapport d'évaluation de conformité sur place)
Niveau 4/* 10 000 ou moins	Facultatif	QAÉ facultatif (obligatoire si exigé par American Express); balayage obligatoire avec certains types de QAÉ	Facultatif (remplace le QAÉ et le balayage du réseau ou le Rapport d'évaluation de conformité sur place)

\* Pour éviter toute confusion, les marchands de niveau 3 et de niveau 4 ne sont pas tenus de présenter des documents de validation, à moins qu'American Express ne l'exige, à sa seule discrétion. Ils doivent toutefois respecter toutes les autres dispositions des présentes exigences en matière de sécurité des données et s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de celles-ci.

American Express se réserve le droit de vérifier des résultats de votre processus de validation PCI notamment en engageant, aux frais d'American Express, un ÉSQ ou enquêteur judiciaire du SCP de notre choix.

Déterminez votre niveau de marchand et les documents de validation que vous devez envoyer à American Express.

Documents de validation		
Vérification annuelle de la sécurité sur les lieux	Questionnaire d'autoévaluation (QAÉ) annuel	Balayages trimestriels du réseau
<p>La vérification annuelle de la sécurité sur les lieux est un examen détaillé de votre matériel, de vos systèmes et de vos réseaux (et de leurs composantes) où les clés de chiffrements, les données sur les titulaires de la Carte ou les données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) sont conservées, traitées ou transmises. Elle doit être effectuée par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un ÉSQ; ou</li> <li>• par vous et attestée par votre chef de la direction, chef des finances, chef de la sécurité de l'information ou mandant.</li> </ul> <p>Les résultats doivent être présentés chaque année à votre fournisseur de services aux marchands, au moyen de l'attestation de conformité applicable. Pour que vous répondiez entièrement à vos obligations en matière de validation, en vertu des lignes directrices, l'attestation de conformité doit confirmer le respect de toutes les exigences des normes SCP et, sur demande, être accompagnée d'une copie du rapport intégral sur la conformité.</p>	<p>L'autoévaluation annuelle est un processus où vous utilisez le QAÉ fourni avec les normes SCP pour vérifier la conformité de vos systèmes, de votre matériel et de vos réseaux (et leurs composantes) où les clés de chiffrement, les données sur les titulaires de la Carte ou les données d'authentification sensibles (ou une combinaison de ces éléments) sont conservées, traitées ou transmises. Vous devez le remplir et le faire certifier par votre chef de la direction, votre directeur financier, votre chef de la sécurité de l'information ou votre mandant. La section du questionnaire d'autoévaluation portant sur l'attestation de conformité doit être soumise chaque année à votre fournisseur de services aux marchands. Pour que vous répondiez à vos obligations en matière de validation, en vertu des lignes directrices, la section du QAÉ portant sur l'attestation de conformité doit confirmer votre respect de toutes les exigences des normes SCP et, sur demande, être accompagnée d'une copie intégrale du QAÉ.</p>	<p>L'exercice trimestriel de balayage du réseau sert à vérifier à distance si votre réseau informatique et vos serveurs Web reliés à Internet sont vulnérables ou s'ils présentent des faiblesses. Il doit être exécuté par un FSBA. Chaque trimestre, vous devez remplir l'attestation de conformité par balayage du FSBA ou le sommaire des résultats du balayage (et des copies du balayage complet, sur demande) et les soumettre à votre fournisseur de services aux marchands. L'attestation de conformité par balayage ou le sommaire des résultats doivent attester que les résultats du balayage sont conformes aux processus de balayage de la norme SCP, qu'aucun problème de sécurité majeur n'a été décelé et que le balayage a eu lieu ou qu'il est conforme (tous les marchands, à l'exception de ceux qui soumettent également un Rapport de vérification annuelle de la sécurité sur les lieux et de ceux admissibles au PATS). Pour éviter toute confusion, les exercices trimestriels de balayage du réseau sont obligatoires s'ils sont exigés par le questionnaire d'autoévaluation applicable.</p>

Visitez le [pcisecuritystandards.org](http://pcisecuritystandards.org) pour trouver :

- la liste des évaluateurs de sécurité qualifiés (ÉSQ) et des fournisseurs de services de balayage autorisés (FSBA);
- les questionnaires d'autoévaluation (QAÉ);
- l'attestation de conformité (AOC) et l'attestation de conformité par balayage (AOSC).

**Action 3 – Remplir les documents de validation que vous devez envoyer à American Express**

Les marchands de niveaux 1 et 2, et certains marchands de niveau 3 et de niveau 4 doivent soumettre les documents de validation portant la mention « Obligatoire », comme il est indiqué au tableau de l'Action 2.

- Les marchands de niveau 1 doivent envoyer l'attestation de conformité du rapport de vérification annuelle de la sécurité sur les lieux.
- Les documents de validation des marchands de niveau 2 doivent inclure l'attestation de conformité du questionnaire d'autoévaluation et l'attestation de conformité du balayage de réseau ou le sommaire des résultats des balayages trimestriels du réseau, tel qu'il est décrit dans le tableau ci-dessus. Les marchands de niveau 2 peuvent envoyer l'attestation de conformité du rapport de vérification annuelle de la sécurité sur les lieux, s'ils le préfèrent.
- Les marchands de niveau 3 et les marchands de niveau 4 ne sont pas tenus de remettre des documents de validation, sauf si American Express en fait la demande (mais doivent se conformer à toutes les autres dispositions des lignes directrices et s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de celles-ci).
- Les marchands admissibles au PATS peuvent soumettre l'attestation annuelle du PATS au lieu des autres documents de validation.

#### **Action 4 – Faire parvenir les documents de validation à American Express par le biais de votre fournisseur de services aux marchands**

Tous les marchands qui doivent participer au programme de conformité d'American Express doivent soumettre les documents de validation portant la mention « Obligatoire », comme il est indiqué au tableau de l'Action 2.

Vous devez présenter vos documents de validation à votre fournisseur de services aux marchands conformément aux directives de celui-ci. Si vous avez des questions d'ordre général sur le programme ou le processus de présentation des documents de validation, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands.

Vous assumez tous les frais associés à la satisfaction des exigences en matière de conformité et de validation. En envoyant vos documents de validation à votre fournisseur de services aux marchands, vous déclarez et garanzissez que vous êtes autorisé à divulguer les renseignements qu'ils contiennent à votre fournisseur de services aux marchands et à American Express, et que vous transmettez les documents de validation sans violer les droits d'une autre partie.

#### **8.7.2 Marchands qui ne respectent pas les normes SCP**

Si vous ne vous conformez pas aux normes SCP, vous devez soumettre un des documents suivants :

- une Attestation de conformité (AOC) comprenant la « Partie 4, Plan d'action en cas de non-conformité »;
- un sommaire d'approche prioritaire et attestation de conformité aux normes SCP (PASAOC);
- un modèle de plan de projet (disponible auprès de votre fournisseur de services aux marchands).

Chacun des documents ci-dessus doit indiquer une date de correction où, dans les douze (12) mois suivant la date d'achèvement du document, vous comptez vous être conformé à ces normes. Vous devez présenter les documents appropriés à votre fournisseur de services aux marchands. Vous devez faire un suivi périodique auprès de votre fournisseur de services aux marchands pour faire part des progrès réalisés en vue de corriger les problèmes décrits dans le « Plan d'action en cas d'état Non conforme ».

Pour éviter toute confusion, les marchands qui ne respectent pas les normes SCP ne sont pas admissibles au PATS.

### 8.7.3 Frais de non-validation et résiliation de la convention

American Express et votre fournisseur de services aux marchands ont le droit de vous imposer des frais pour non-validation et de résilier la convention si vous ne répondez pas aux présentes exigences ou si vous ne présentez pas les documents de validation exigés dans les délais prescrits.

Votre fournisseur de services aux marchands vous informera de l'échéance à respecter pour chaque période de déclaration annuelle et trimestrielle.

Si votre fournisseur de services aux marchands ne reçoit pas vos documents de validation obligatoires du marchand, votre fournisseur de services aux marchands a le droit de résilier la convention, conformément aux modalités qui y sont énoncées, et de vous imposer des frais de non-validation.

### 8.7.4 Validation périodique des marchands admissibles au PATS

Les marchands qui respectent les normes SCP peuvent aussi, à la seule discrétion d'American Express, être admissibles au PATS d'American Express s'ils déploient certaines technologies de sécurité supplémentaires dans leurs environnements de traitement de Cartes.

Un marchand peut être admissible au PATS uniquement s'il n'a pas enregistré d'incident touchant les données au cours des douze (12) derniers mois et si 75 % de toutes ses transactions par Carte sont traitées en utilisant :

- la technologie EMV – sur un dispositif à puce actif avec une approbation/attestation EMVCo valide et à jour ([www.emvco.com](http://www.emvco.com)) et pouvant traiter des transactions par Cartes à puce conformes aux spécifications PCPAE; ou
- le chiffrement point à point (P2PE) – communiquées à la société de traitement du marchand à l'aide d'un système de chiffrement point à point approuvé par le conseil des normes de sécurité du PCI ou par un ÉSQ qualifié.

Si vous êtes classé parmi les marchands admissibles au PATS, vous pouvez envoyer une déclaration de votre niveau de conformité aux normes SCP du PCI sur un formulaire disponible auprès de votre fournisseur de services aux marchands (*Attestation annuelle du PATS*) plutôt que d'autres documents de validation. Vous devez le remplir et le faire certifier par votre chef de la direction, votre directeur financier, votre chef de la sécurité de l'information ou votre mandant. Vous devez terminer le processus en envoyant chaque année l'attestation du PATS à votre fournisseur de services aux marchands (voir la [Section 8.7, « Validation périodique des systèmes du marchand »](#), Action 3).

## 8.8 Réserve

## 8.9 Avis de non-responsabilité

AMERICAN EXPRESS SE DÉGAGE PAR LES PRÉSENTES DE TOUTES DÉCLARATIONS, GARANTIES ET RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX PRÉSENTES EXIGENCES SUR LA SÉCURITÉ DES DONNÉES, AUX NORMES DE SÉCURITÉ DES DONNÉES DU SECTEUR DES CARTES DE PAIEMENT, AUX SPÉCIFICATIONS EMV ET À LA DÉSIGNATION ET AU RENDEMENT DES ÉSQ, FSBA OU DES PFI (OU DES DEUX), QUE CELLES-CI SOIENT EXPLICITES, IMPLICITES, STATUTAIRES OU AUTRES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE RELATIVE À LA QUALITÉ MARCHANDE OU À L'ADAPTATION À UNE FIN PARTICULIÈRE. En vertu des présentes exigences sur la sécurité des données, les émetteurs ne sont pas des tiers bénéficiaires.

Pour obtenir de plus amples informations sur les exigences d'American Express en matière de sécurité des données, veuillez consulter le site [www.americanexpress.ca/esd](http://www.americanexpress.ca/esd).

Pour plus d'information sur le PCI Security Standards Council, LLC (conseil sur les normes de sécurité du secteur des cartes de paiement, s.r.l.) :

- Normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement
- Questionnaire d'autoévaluation
- Liste des évaluateurs de sécurité qualifiés
- Liste des fournisseurs de services de balayage autorisés
- Liste des enquêteurs judiciaires du SCP

[www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)

# Prévention de la fraude

- 9.1 Introduction
- 9.2 Traitement des transactions
- 9.3 Stratégies de prévention de la fraude
- 9.4 Lignes directrices sur l'acceptation de la Carte
- 9.5 Caractéristiques de sécurité de la Carte
- 9.6 Repérage des opérations douteuses
- 9.7 Caractéristiques de sécurité de la Carte prépayée
- 9.8 Repérage des opérations douteuses touchant les Cartes prépayées
- 9.9 Caractéristiques de sécurité des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux
- 9.10 Outils de réduction de la fraude



## 9.1 Introduction

Vous faites tout en votre pouvoir pour protéger les intérêts de votre entreprise et des titulaires de Carte. Malheureusement, l'utilisation frauduleuse des Cartes peut miner vos efforts les plus tenaces. Ce type de fraude entraîne chaque année la perte de millions de dollars.

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

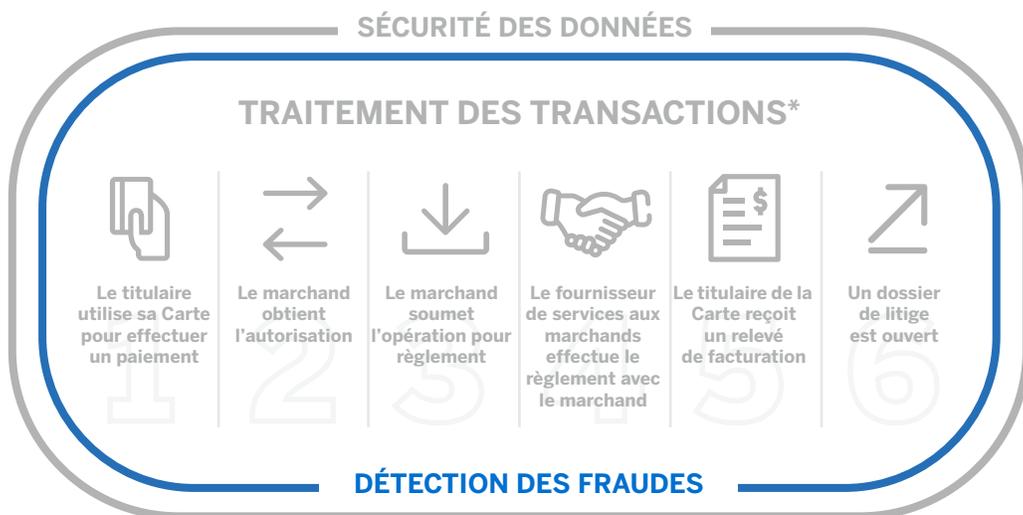
Certains marchands pourraient ne pas être admissibles à la gamme complète d'outils de réduction de la fraude et aux programmes de transfert de responsabilité en cas de fraude offerts. De plus, American Express pourrait, à sa seule discrétion, suspendre ou résilier immédiatement l'utilisation d'un marchand de tout outil de réduction de la fraude ou sa participation à un programme de transfert de responsabilité en cas de fraude, et American Express pourrait suspendre ou résilier tout outil de réduction de la fraude ou programme de transfert de responsabilité en cas de fraude en tout temps.

Dans le présent chapitre du *Guide d'exploitation pour les marchands*, on trouve des conseils qui aident à réduire les risques de fraude pour les transactions avec et sans présentation de la Carte. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources et les outils de réduction du risque de fraude qui peuvent vous être offerts.

## 9.2 Traitement des transactions

Notre principale stratégie pour lutter contre l'utilisation frauduleuse des Cartes consiste à réagir dès l'autorisation. Pour ce faire, nous travaillons avec les marchands et leurs prestataires de services pour mettre en œuvre les meilleures pratiques et les outils de réduction de la fraude.

Alors que la fraude est généralement considérée comme un acte trompeur au point de vente, la détection peut en fait avoir lieu à n'importe quel stade du processus de transaction. C'est pourquoi la détection de la fraude, telle que décrite dans le graphique suivant, s'applique à l'ensemble du processus de transaction.



\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

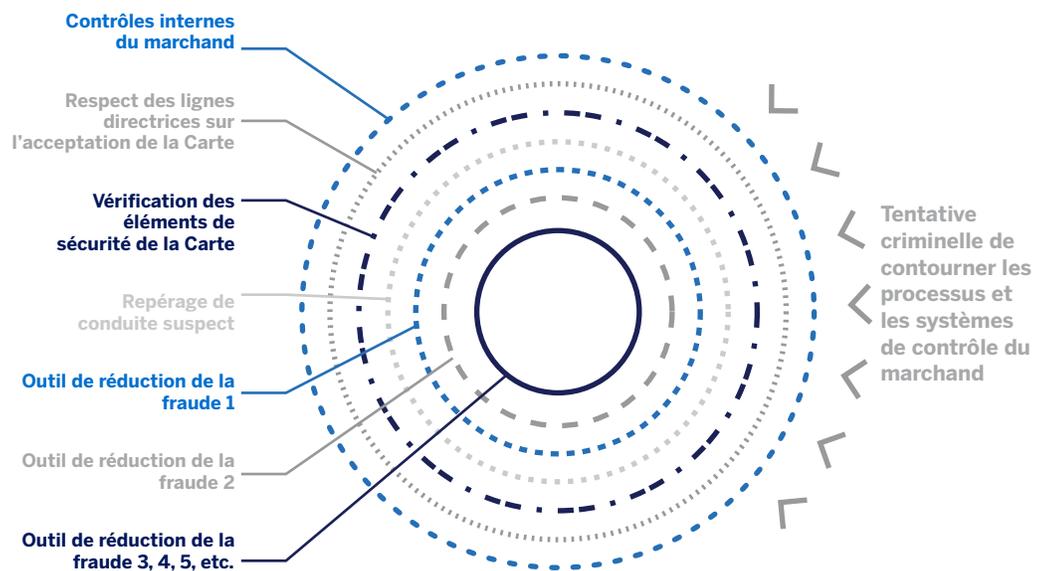
### 9.3 Stratégies de prévention de la fraude

Il est recommandé de sécuriser vos activités en mettant en place plusieurs couches de protection antifraude. Ces couches peuvent notamment regrouper vos procédures et vos contrôles au point de vente ainsi que des outils de réduction de la fraude.

#### Couches de protection

Votre première couche de protection antifraude réside dans le respect des lignes directrices et procédures relatives à l'acceptation de la Carte, présentées au [Chapitre 4, « Traitement des transactions »](#). Vous pouvez aussi adopter d'autres stratégies de réduction de la fraude parmi les suivantes :

- repérer les conduites ou les situations suspectes qui pourraient révéler une activité frauduleuse;
- mettre en œuvre des outils de réduction de la fraude qui permettent de déceler les activités frauduleuses au moyen des contrôles des risques qu'American Express effectue;
- utiliser d'autres modèles de risques ou contrôles des risques que vous aurez conçus vous-même ou obtenus auprès d'un fournisseur externe.



American Express a pris l'engagement de collaborer avec vous et votre fournisseur de services aux marchands pour déployer des outils qui peuvent contribuer à réduire les risques que des opérations frauduleuses soient autorisées. Toutefois, la mise en œuvre des stratégies et des outils décrits dans la présente section ne garantit pas (i) que l'auteur de l'opération est le titulaire de la Carte, (ii) que l'opération est valide ou faite de bonne foi, (iii) que vous serez payé ni (iv) que vous ne ferez pas l'objet d'un débit compensatoire.

L'illustration qui suit compare les données saisies pendant le traitement des transactions sans présentation de la Carte standard (à gauche) à la quantité de données que nous pouvons recueillir grâce à nos outils de réduction de la fraude (à droite).

### DONNÉES SAISIES

Opération sans présentation de la Carte : <b>Standard</b>	Opération sans présentation de la Carte : <b>En utilisant notre série de mesures de réduction des fraudes</b>
<p><b>Carte :</b> 37XXXXXXXXXX2009  <b>Montant :</b> 257 \$  <b>Marchand :</b> Marchand Web XXXXXXXXX01</p>	<p><b>Carte :</b> 37XXXXXXXXXX2009  <b>Nom :</b> C.F. Frost  <b>Montant :</b> 257 \$  <b>Marchand :</b> Marchand Web XXXXXXXXX01  <b>Numéro d'entreprise :</b> XXXX  <b>VAA :</b> 2213 E Main, M5R 3R5  <b>VAA – Nom :</b> C.F. Frost  <b>VAA – Téléphone :</b> 814 880-1234  <b>Courriel :</b> cffrost@ispprovider.net  <b>Adresse IP :</b> 122.22.15.18  <b>Nom de l'hôte :</b> PHX.QW.AOL.COM  <b>Adresse de livraison :</b> 995 rue Sansone, M2K 2R6  <b>Téléphone du destinataire :</b> 415 555-5555  <b>Pays du destinataire :</b> Canada</p>

## 9.4 Lignes directrices sur l'acceptation de la Carte

Un élément vital de votre stratégie antifraude consiste à respecter la marche à suivre de votre fournisseur de services aux marchands, notamment nos procédures en matière d'acceptation de la Carte décrites au [Chapitre 4, « Traitement des transactions »](#). Ces procédures peuvent constituer votre premier moyen de défense contre la fraude éventuelle. Pour renforcer ce moyen de défense, vous pourriez utiliser les mesures de protection supplémentaires auxquelles nous avons préalablement fait référence.

## 9.5 Caractéristiques de sécurité de la Carte



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

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

L'image qui suit représente un exemple de Carte American Express; nous offrons un grand nombre de Cartes différentes. Voici les caractéristiques que vous devez vérifier sur la Carte :

1. Le NIC est généralement préimprimé au-dessus du numéro de la Carte, soit dans la partie droite ou la partie gauche de celle-ci.
2. Tous les numéros de Carte American Express commencent par les chiffres 37 ou 34. Le numéro de la Carte est imprimé en relief au recto de celle-ci. L'impression doit être nette, et la taille et l'espacement des chiffres doivent être uniformes. Dans certains cas, le numéro de la Carte est également imprimé au verso de celle-ci, dans la plage de signature. Ces numéros doivent être identiques et les quatre derniers chiffres qui les composent doivent correspondre aux quatre chiffres qui figurent sur le reçu d'opération.
3. N'acceptez pas la Carte en dehors des dates de validité de celle-ci.

**Renseignements supplémentaires**

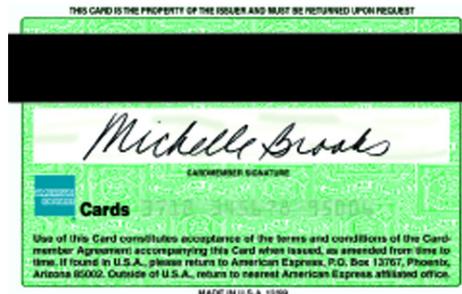
Le NIC de quatre chiffres est imprimé au recto de la Carte, tandis que le CSC de trois chiffres figure au verso. Ces codes sont considérés comme des caractéristiques de sécurité de la Carte qui peuvent permettre de confirmer la présence de la Carte. Vous devriez demander à vos clients de vous fournir le NIC de quatre chiffres.

4. Seule la personne dont le nom figure sur la Carte American Express est autorisée à l'utiliser. Les Cartes sont incessibles.
5. Un hologramme figure au recto ou au verso de certaines Cartes pour confirmer leur authenticité. Les Cartes American Express ne sont pas toutes dotées d'un hologramme. Les Cartes American Express ne sont pas toutes dotées d'un hologramme.
6. Certaines Cartes sont dotées d'une puce qui contient des données et qui sert à effectuer les opérations.
7. La signature au verso de la Carte doit correspondre à la signature du titulaire sur le reçu d'opération et au nom du titulaire au recto de la Carte. La plage de signature ne doit pas être endommagée, effacée ni recouverte d'encre, de ruban adhésif ou d'une autre matière. Dans certains cas, un code de sécurité (CSC) de trois chiffres est imprimé sur la plage de signature.

**Remarque :** Les caractéristiques de sécurité des Cartes prépayées et des Chèques de Voyage se retrouvent à la [Section 9.7. « Caractéristiques de sécurité de la Carte prépayée »](#) et à la [Section 9.9. « Caractéristiques de sécurité des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux »](#).

**9.5.1 Carte dont la sécurité est compromise**

Dans cet exemple de Carte modifiée, la plage de signature a été recouverte de liquide correcteur blanc. Par ailleurs, le numéro de la Carte a été effacé au verso.



N'acceptez pas les Cartes dans les cas suivants :

**Bande magnétique modifiée**

- La bande magnétique a été modifiée ou détruite.
- Le numéro imprimé au recto de la Carte ne correspond pas à celui au verso (lorsqu'il y a bien un numéro imprimé au verso) ou aux quatre derniers chiffres qui figurent sur le reçu d'opération (ou les deux).

**Recto de Carte modifié**

- Les caractères du numéro de la Carte ou du nom du titulaire imprimé au recto sont mal alignés, inégaux ou mal espacés.
- L'encre du numéro de Carte ou du nom du titulaire embossé sur la Carte est étalée ou n'est pas nette.
- Le numéro de la Carte ou le nom du titulaire n'est pas imprimé dans la même police de caractères que celle des Cartes American Express.

**Verso de Carte modifié**

- Le numéro imprimé au verso de la Carte (lorsqu'il y a bien un numéro imprimé au verso) diffère de celui qui figure au recto.
- Le numéro imprimé au verso de la Carte (lorsqu'il y a bien un numéro imprimé au verso) est effacé ou recouvert d'une matière quelconque.
- La plage de signature est effacée ou recouverte d'encre ou d'une autre matière.

### Apparence de Carte modifiée

- Des traces d'anciens caractères embossés ou imprimés paraissent sous le numéro de Carte et le nom du titulaire actuel.
- Une partie de la surface de la Carte semble dépolie par rapport au reste. Les Cartes American Express valides sont recouvertes d'un fini brillant.
- La Carte présente une surface irrégulière ou la bordure est pliée.
- Vous soupçonnez qu'une des caractéristiques de sécurité de la Carte a été corrompue.
- L'aspect de la Carte semble avoir été modifié d'une façon ou d'une autre.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de la Carte, suivez vos lignes directrices internes et, si ces lignes directrices l'exigent, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands et mentionnez le code 10. **Ne mettez jamais qui que ce soit en danger (ni vous ni vos employés) en tentant de retenir le détenteur de la Carte ou de le « neutraliser » physiquement.**

Vous pouvez souvent déterminer si une Carte a été modifiée ou falsifiée en l'examinant attentivement. Vous pouvez ajouter une autre couche de protection à votre programme de prévention de la fraude en apprenant à repérer les Cartes potentiellement modifiées et en incitant le personnel de votre entreprise à en faire autant.

## 9.6 Repérage des opérations douteuses

À lui seul, aucun facteur n'est indicateur de risque. Par contre, lorsqu'une transaction présente plusieurs facteurs, il faut redoubler de prudence. Si vous soupçonnez une activité douteuse, signalez-la en mentionnant le code 10.

Vous pouvez éviter d'être victime de fraude en examinant attentivement la conduite des titulaires de Carte et les circonstances dans lesquelles les opérations sont effectuées.

En tant que marchand, vous devez toujours être prudent et en mesure de repérer les situations propices à une tentative de fraude ainsi que la conduite suspecte d'un potentiel fraudeur.

### Conduites suspectes

Divers facteurs pourraient vous amener à douter de l'authenticité de la Carte ou de l'identité de la personne qui la présente. Les conduites ci-dessous ne sont pas forcément suspectes s'il s'agit de cas isolés. Toutefois, le facteur de risques augmente si un client adopte plusieurs des conduites ci-dessous :

- une transaction en dollars d'un montant supérieur à la normale;
- une commande comprenant un grand nombre du même article;
- des commandes envoyées ailleurs qu'à l'adresse de facturation;
- des commandes transmises au moyen d'une adresse électronique logée sur un serveur de messagerie anonyme ou gratuit;
- des commandes devant être livrées à un endroit (déterminé par le code postal ou le pays de l'adresse de livraison) où vous avez déjà enregistré des cas de fraude;
- des commandes de produits en vogue, hautement recherchés pour la revente;
- un client effectuant son premier achat;
- un client qui achète de grandes quantités d'articles coûteux sans se soucier des couleurs, des dimensions, des caractéristiques ou du prix de ceux-ci;
- un client qui arrive juste avant la fermeture et achète une grande quantité d'articles;
- un client qui souhaite accélérer la livraison des articles commandés, voire les recevoir dès le lendemain;
- un client qui a déjà contesté des opérations;
- un client qui se montre impoli ou grossier avec vous et qui cherche à vous hâter ou à vous distraire; et

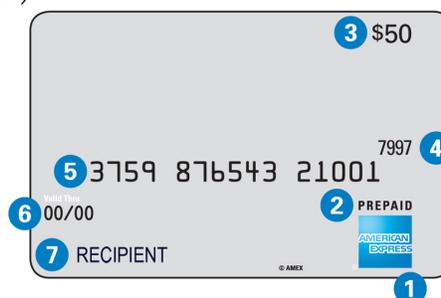
- un client qui paie de petits achats en espèces, puis qui revient faire d'autres achats plus conséquents avec sa Carte.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de la Carte, suivez vos lignes directrices internes et communiquez immédiatement avec votre fournisseur de services aux marchands et mentionnez le code 10. **Ne mettez jamais qui que ce soit en danger (ni vous ni vos employés) en tentant de retenir le détenteur de la Carte ou de le « neutraliser » physiquement.**

## 9.7 Caractéristiques de sécurité de la Carte prépayée

Vous devez respecter toutes les marches à suivre touchant l'acceptation de notre Carte prépayée qui sont décrites à la Section [Section 4.19. « Traitement des Cartes prépayées »](#). Même s'il existe un grand nombre de Cartes prépayées distinctes, celles-ci ont toutes des caractéristiques communes, à la différence près que :

- l'impression des Cartes prépayées peut être réalisée en relief ou non; et
- les caractéristiques suivantes peuvent figurer au recto ou au verso de la Carte (ou une combinaison des deux) :



1. Le logo American Express est généralement imprimé dans le coin inférieur droit du recto de la Carte.
2. Les mots PRÉPAYÉ ou PRIME figurent généralement au-dessus du logo American Express.
3. Le montant en dollars ou le total des points peut figurer sur une Carte prépayée (ce qui n'est pas le cas, en général, pour les Cartes rechargeables).
4. Le numéro d'identification de la Carte se trouve habituellement au-dessus du numéro de la Carte ou du logo.
5. Le numéro de la Carte figure sur celle-ci.
6. La période de validité ou la date d'expiration figure sur la Carte.
7. Le nom du destinataire ou de l'entreprise, ou le terme générique « destinataire » ou « voyageur », peut figurer sur la Carte. Il se peut aussi qu'aucune mention ne soit imprimée sur la Carte.

## 9.8 Repérage des opérations douteuses touchant les Cartes prépayées

American Express vous recommande de suivre les directives présentées à la [Section 9.6. « Repérage des opérations douteuses »](#) et de vous montrer vigilant à l'égard des conduites suspectes ci-dessous qui sont propres aux Cartes prépayées :

- Le client fait régulièrement des achats, puis retourne les articles afin de se faire rembourser en espèces. (Pour éviter d'être victime de ce type de fraude, suivez les lignes directrices de votre établissement s'appliquant aux situations où vous ne pouvez pas créditer la Carte ayant servi à faire l'achat initial.)
- Le client utilise des Cartes prépayées pour acheter d'autres Cartes prépayées.
- Le client utilise un grand nombre de Cartes prépayées pour faire des achats.

## 9.9 Caractéristiques de sécurité des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux

Nous offrons une variété de solutions de vérification pour les chèques afin de vous aider à éviter d'accepter des chèques frauduleux. Pour plus de détails sur les solutions d'autorisation, contactez-nous par courrier électronique à l'adresse [conlineAuthorizations@aexp.com](mailto:conlineAuthorizations@aexp.com).

Même si les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux d'American Express offrent plus de commodité et de sécurité aux utilisateurs, des chèques falsifiés sont en circulation dans le monde entier. Vous devez vérifier tous les chèques présentés à votre établissement et communiquer avec le Service à la clientèle des Chèques de Voyage et des Chèques-cadeaux si vous avez des questions ou des doutes.

L'une des façons les plus simples et les plus efficaces de vérifier l'authenticité du produit est de procéder au test de l'eau :

1. Retournez le chèque (pour en voir le verso).
2. Vérifiez l'indication de la coupure dans la partie droite du chèque. Passez un doigt humide à cet endroit. L'encre ne doit pas s'étaler.
3. Ensuite, passez un doigt humide sur l'indication de la coupure dans la partie gauche du chèque. L'encre doit s'étaler.

Voici un exemple du test de l'eau :

**L'encre du côté gauche s'étale. L'encre du côté droit ne s'étale pas.**



Pour connaître les marches à suivre concernant les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux, voir la [Section 4.20, « Traitement des Chèques de Voyage et Chèques-cadeaux »](#). American Express vous recommande aussi de suivre les directives de la [Section 9.6, « Repérage des opérations douteuses »](#), aideront à réduire les risques de fraude.

Les différentes caractéristiques de sécurité dont sont dotés les Chèques de Voyage et les Chèques-cadeaux American Express constituent une couche de protection antifraude supplémentaire. Les quelques caractéristiques de sécurité mentionnées ci-dessous vous aideront à vérifier l'authenticité des chèques.



## 9.10 Outils de réduction de la fraude

Des outils permettant de réduire la fraude sont offerts pour les transactions effectuées avec ou sans présentation de la Carte, afin de vérifier leur validité. Ces outils vous aident à vérifier la validité d'une opération et à réduire les risques de fraude au point de vente, mais ils ne constituent pas une garantie (i) que l'auteur de l'opération est le titulaire, (ii) que l'opération est valide ou faite de bonne foi, (iii) que vous serez payé ni (iv) que vous ne ferez pas l'objet d'un débit compensatoire.

Pour utiliser ces outils de façon optimale, il est essentiel que :

- vous respectiez les sections applicables des *Spécifications techniques* (voir la [Section 2.5. « Respect des Spécifications techniques »](#)); et
- vous incluiez des données d'une grande précision dans vos demandes d'autorisation.

American Express offre des stratégies et des outils de prévention de la fraude. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les outils auxquels votre entreprise et vous pouvez avoir recours, reportez-vous à la liste d'outils ci-dessous et communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands afin de déterminer la compatibilité des outils.

### 9.10.1 Outils de prévention de la fraude sans présentation de la Carte

	Outil de vérification du numéro d'identification de la Carte (NIC)	Vérification automatique du nom et de l'adresse	Vérification de l'adresse électronique	Vérification du numéro de téléphone de facturation	Service élargi d'autorisation
Description	<p>Vous demandez au client le NIC de quatre chiffres qui figure sur la Carte, puis l'envoyez à l'émetteur dans la demande d'autorisation.</p> <p>L'émetteur compare le NIC fourni avec celui qui figure en dossier pour la Carte, puis vous envoie le code de réponse correspondant au résultat de la comparaison.</p>	<p>Vous demandez au titulaire au point de vente son nom et son adresse, puis transmettez ces renseignements par voie électronique lors d'une autorisation par l'intermédiaire de votre terminal PdV.</p> <p>L'émetteur compare le nom et l'adresse transmis avec les renseignements dans le dossier de facturation du titulaire, puis fournit un code de réponse indiquant s'il s'agit d'une correspondance parfaite, partielle ou nulle.</p>	<p>Vous demandez au titulaire au point de vente son adresse électronique, puis transmettez ce renseignement par voie électronique lors d'une autorisation.</p> <p>L'émetteur compare l'adresse électronique transmise avec celle inscrite au dossier American Express, puis envoie le résultat de la comparaison.</p>	<p>Vous demandez au titulaire au point de vente son numéro de téléphone de facturation, puis transmettez ce renseignement par voie électronique lors d'une autorisation.</p> <p>L'émetteur compare le numéro de téléphone transmis avec le numéro de téléphone de facturation du titulaire, puis envoie le résultat de la comparaison.</p>	<p>Fournit des éléments de données supplémentaires pour décrire la transaction dans les demandes d'autorisation, permettant de prendre une décision plus éclairée à l'égard de l'autorisation de la transaction.</p>

	Outil de vérification du numéro d'identification de la Carte (NIC)	Vérification automatique du nom et de l'adresse	Vérification de l'adresse électronique	Vérification du numéro de téléphone de facturation	Service élargi d'autorisation
Objectif	Permet de s'assurer que la personne qui passe la commande est bel et bien en possession de la Carte, et qu'elle n'utilise pas un numéro de Carte volée.	Aide l'émetteur à valider l'identité du titulaire de la Carte en comparant les renseignements fournis par le titulaire au point de vente avec les renseignements de facturation du titulaire qui ne figurent pas sur la Carte.	La vérification de l'adresse électronique aide à valider l'identité du titulaire de la Carte en comparant les renseignements fournis par le client au moment de régler la note avec les renseignements du titulaire qui ne figurent pas sur la Carte.	Le numéro de téléphone de facturation aide à valider l'identité du titulaire de la Carte en comparant les renseignements fournis par le client au moment de régler la note avec les renseignements du titulaire qui ne figurent pas sur la Carte.	Contribue à réduire la fraude avant qu'une transaction soit autorisée en analysant les éléments de données clés fournis dans la demande d'autorisation. Parmi les éléments de données, on compte : l'adresse d'expédition, l'origine de la transaction et les détails d'un billet d'avion.
Mise en œuvre	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

**9.10.2 Outils de prévention de la fraude avec présentation de la Carte**

	Outil de vérification du numéro d'identification de la Carte (NIC)	Piste 1	Puce	Code du terminal	Code 10
Description	<p>Vous demandez au client le NIC de quatre chiffres qui figure sur la Carte, puis l'envoyez à l'émetteur dans la demande d'autorisation.</p> <p>L'émetteur compare le NIC fourni avec celui qui figure en dossier pour la Carte, puis vous envoie le code de réponse correspondant au résultat de la comparaison.</p>	<p>Le terminal PdV saisit les données encodées dans la piste 1 de la bande magnétique et les envoie à l'émetteur dans la demande d'autorisation.</p> <p>L'émetteur compare les renseignements dans la piste à ceux figurant dans le dossier, puis envoie son approbation ou sa désapprobation.</p>	<p>La carte à puce est dotée d'une micropuce intégrée pour le chiffrement des données sur la carte, ce qui complique la tâche de l'utilisateur non autorisé qui souhaite accéder aux données ou les copier. L'accès aux données est possible uniquement lorsque la Carte est insérée dans un terminal compatible avec les cartes à puce.</p>	<p>Saisit le code numérique qui est attribué à chaque terminal PdV et l'envoie à l'émetteur dans chaque demande d'autorisation.</p>	<p>Vous devez utiliser cette formulation spéciale pour informer votre fournisseur de services aux marchands que vous avez des doutes concernant le titulaire, la Carte, le NIC et (ou) les circonstances de la vente.</p>
Objectif	<p>Permet de s'assurer que la personne effectuant l'achat n'utilise pas une Carte modifiée ou falsifiée.</p>	<p>Peut signaler la falsification ou l'altération de la bande magnétique de la Carte.</p>	<p>Offre une protection accrue contre la fraude attribuable à la perte, au vol et à la contrefaçon des Cartes.</p>	<p>Aide à dessiner les tendances à haut risque d'un terminal PdV en particulier.</p>	<p>Permet à votre fournisseur de services aux marchands de communiquer avec un approbateur d'American Express lors d'une transaction effectuée avec présentation de la Carte jugée comme étant à risque élevé.</p>

	Outil de vérification du numéro d'identification de la Carte (NIC)	Piste 1	Puce	Code du terminal	Code 10
Mise en œuvre	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.	Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de la Carte, suivez vos lignes directrices internes et, si elles l'exigent, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands et utilisez la formulation « demande d'autorisation, code 10 ». Conservez la Carte du client uniquement si votre fournisseur de services aux marchands ou l'émetteur vous le demande. Ne vous mettez jamais, vous ou vos employés, dans une situation dangereuse.

# Évaluation du risque

- 10.1 Introduction
- 10.2 Marchands exclus
- 10.3 Surveillance

10

## 10.1 Introduction

En tant que marchand, vous savez qu'exploiter un commerce exige beaucoup d'efforts et de persévérance. Nous aussi, à American Express, nous travaillons fort pour mener nos activités et conserver l'excellence de notre réputation en tant qu'entreprise de solutions de paiement et de réseau d'envergure internationale. C'est dans ce contexte notamment que nous vérifions si les marchands se conforment à nos lignes directrices et à nos marches à suivre, et que nous évaluons tout risque potentiel pour nos affaires.

## 10.2 Marchands exclus

Certains marchands ne sont pas admissibles (ou pourraient devenir inadmissibles) à l'acceptation de la Carte. American Express peut mettre fin à l'acceptation de la Carte (y compris la résiliation immédiate sans préavis) si nous déterminons ou avons des raisons de croire, à notre seule discrétion, que vous remplissez l'un des critères suivants :

- votre participation, en tant que marchand, ou la participation d'un de vos établissements à notre réseau ou votre acceptation de la Carte (ou les deux) peut faire en sorte que nous ne soyons pas conformes aux lois, aux règlements et aux règles applicables;
- votre adresse physique n'est pas vérifiable et vous êtes seulement joignable par téléphone;
- vous ou un de vos établissements êtes impliqué dans une activité frauduleuse ou illégale, ou vous participez ou avez participé sciemment à une activité frauduleuse ou illégale; ou
- vous ou un de vos établissements avez été identifié comme commanditaire du terrorisme international qui nécessite des mesures spéciales en raison des inquiétudes sur le blanchiment d'argent, ou vous n'adhérez pas aux marches à suivre et aux principes mondiaux en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

De plus, American Express peut mettre fin à votre acceptation de la Carte ou l'acceptation de la Carte par un de vos établissements si :

- votre nom figure sur la liste des entités inscrites au Règlement établissant une liste d'entités en vertu du paragraphe 83.05(1) du Code criminel du Canada ou du Règlement d'application de la résolution des Nations Unies sur la lutte contre le terrorisme, du BSIF ou toute autre liste ou tout autre règlement qui pourrait exister actuellement ou à l'avenir;
- vous êtes inscrit sur la liste des ressortissants spécialement désignés et des personnes faisant l'objet d'un blocage, établie par le Bureau du contrôle des avoirs étrangers du département du Trésor des États-Unis (disponible à l'adresse [www.treas.gov/ofac](http://www.treas.gov/ofac));
- vous êtes inscrit sur la liste d'exclusion des terroristes du Département d'État américain (disponible à l'adresse [www.state.gov](http://www.state.gov));
- votre adresse physique, qu'il est possible de vérifier, n'est pas située au Canada;
- vous ou vos établissements appartenez à l'une des catégories ci-dessous et (ou) acceptez la transaction pour les activités interdites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Secteur d'activité	Description
<b>Argent liquide au point de vente provenant d'une institution non financière</b>	Une avance de fonds d'une institution non financière.
<b>Avances sur salaire</b>	Une entreprise qui prête de l'argent à ses clients à des taux d'intérêt élevés en convenant que le prêt sera remboursé lorsque l'emprunteur recevra son prochain chèque de paie.

Secteur d'activité	Description
<b>Cannabis illicite</b>	Vendeurs de cannabis (également appelé marijuana) qui est ou a été vendu, produit ou distribué de manière illégale en vertu de la loi sur le cannabis ou d'une autre loi applicable, ou qui a été importé au Canada de manière illégale selon la Loi sur le cannabis ou une autre loi applicable, qu'il soit vendu, produit ou distribué à des fins récréatives, médicales ou autres.
<b>Caution/Garantie</b>	Caution – Somme d'argent payée par un prévenu pour être libéré de prison à condition qu'il se présente au tribunal. Cela n'inclut pas les frais de cautionnement.
<b>Divertissement en ligne pour adultes</b>	Une entreprise qui vend majoritairement du contenu numérique pour adultes via la livraison électronique par Internet.
<b>Encaissement de chèque/garantie</b>	Une entreprise qui offre à ses clients un moyen de changer un chèque en espèces sans devoir recourir à un compte bancaire.
<b>Investissements futurs</b>	Un accord légal pour acheter ou vendre quelque chose à un prix prédéterminé à un moment précis dans le futur, entre des parties qui ne se connaissent pas. Des exemples comprennent ce qui suit sans s'y limiter : lingots ou barres d'or, argent, platine ou palladium, des métaux précieux, des titres (actions, titres obligataires, marchandises et fonds mutuels), bois d'oeuvre et futurs vins.
<b>Jeu de hasard</b>	Parier de l'argent ou quelque chose de valeur sur un événement dont le résultat est incertain, dans l'intention première de gagner de l'argent ou des biens matériels. Voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les paris, y compris les billets de loterie, les jetons de jeux de casino, les paris hors hippodrome et les paris sur les pistes de course</li> <li>• Les casinos en ligne sous licence gouvernementale (jeux de hasard en ligne)</li> <li>• Les courses de chevaux et de chiens autorisées par le gouvernement</li> <li>• Les loteries gouvernementales et autres</li> </ul>
<b>Logements à temps partagé</b>	Vente de la propriété partielle d'une propriété pour utilisation comme maison de vacances, et selon laquelle un titulaire peut acheter le droit d'usage de cette propriété pour une même période fixe tous les ans
<b>Marchands prêteurs commerciaux</b>	Une entreprise qui cède un terrain, une bien immobilier, un matériel, ou autre propriété à une autre entreprise pour une durée déterminée, moyennant un paiement périodique régulier. Par exemple, immeubles commerciaux et véhicules commerciaux comme des camions et des bateaux. <b>Ceci n'inclut pas les Agents immobiliers, gestionnaires de biens immobiliers – location (MCC 6513) résidentiels.</b>
<b>Mises de fonds pour l'achat d'un condo (immobilier)</b>	Mises de fonds pour l'achat d'un condo.

Secteur d'activité	Description
<b>Monnaie virtuelle/ Cryptomonnaie</b>	Argent numérique non autorisé ou adopté par un gouvernement. Distribuée et contrôlée par ses développeurs et utilisée et acceptée parmi les membres d'une communauté virtuelle spécifique.
<b>Opérations de change de devises</b>	Une entreprise ou une institution financière qui a le droit légal d'échanger une devise contre une autre.
<b>Organismes de bienfaisance non accrédités</b>	Organisation à but non lucratif et apolitique qui recueille des dons, incluant les collectes de fonds, mais qui n'est pas enregistrée auprès d'un département gouvernemental.
<b>Paiements hypothécaires</b>	Un paiement qui comprend le capital et les intérêts payés par l'emprunteur au prêteur d'un prêt résidentiel.
<b>Pharmacies (Carte non présentée)</b>	Les pharmacies en ligne qui vendent des médicaments/produits sur ordonnance. Vente en ligne de médicaments sur ordonnance à des consommateurs américains par une pharmacie qui n'est pas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifiée par VIPPSMD (Sites de pratique de pharmacie sur Internet accrédités); ou</li> <li>• Autorisée par un conseil des pharmacies (ou son équivalent) dans la juridiction où elle est située.</li> </ul>
<b>Pornographie juvénile</b>	Une personne ou une entité fournissant ou qui est associée à la représentation visuelle d'un mineur se livrant à un comportement obscène ou sexuellement explicite, qu'elle soit réalisée ou produite par des moyens électroniques, mécaniques ou autres.
<b>Portefeuille numérique</b>	Fonctionnalité qui fournit une installation numérique à valeur stockée (INVS), une caractéristique qui permet de charger des fonds dans un portefeuille numérique pour des paiements ultérieurs, y compris des achats de biens et de services, auprès d'un ou plusieurs accepteurs de paiement.
<b>Professionnels de l'insolvabilité agréés</b>	Un intermédiaire professionnel dans les procédures d'insolvabilité.
<b>Prostitution</b>	Une personne ou une entreprise qui fournit des services sexuels contre rémunération.
<b>Recouvrement</b>	Processus consistant à chercher à obtenir le paiement de dettes dues par des particuliers ou des entreprises.
<b>Rétablissement du crédit</b>	Un service visant à améliorer les cotes de crédit en contestant les erreurs et les créances expirées auprès des bureaux de crédit.
<b>Services de massage non accrédités</b>	Un salon de massage qui n'est pas enregistré auprès d'une autorité compétente.
<b>Services d'escorte</b>	Une entreprise, une agence ou une personne qui, contre rémunération, fournit ou propose de fournir une escorte.

Secteur d'activité	Description
<b>Syndics de faillite</b>	Une société ou une agence dont l'activité consiste à recouvrer des sommes dues sur des comptes en souffrance ou à accompagner le processus de faillite.
<b>Tabac et détaillants de tabac sans fumée (Carte non présente)</b>	Les commerçants qui vendent du tabac, du tabac sans fumée et des cigarettes électroniques en ligne. Vente en ligne de tabac et de produits du tabac sans fumée aux consommateurs américains par un détaillant qui n'est pas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifié pour le paiement des impôts d'État; et (ou)</li> <li>• En mesure d'empêcher la vente de produits du tabac à des mineurs.</li> </ul>
<b>Télémarketing lié aux voyages</b>	Une entreprise qui fait du télémarketing pour des produits ou services liés aux voyages ou autres préparatifs de voyage.
<b>Vente itinérante</b>	Personne effectuant de la vente non sollicitée (qui peut être du porte-à-porte) pour vendre des biens ou des services et qui exige un paiement immédiat.
<b>Vente pyramidale à paliers multiples</b>	Système de commercialisation à paliers multiples qui utilise au moins l'une des pratiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les participants paient pour avoir le droit de recevoir une rémunération pour recruter de nouveaux participants;</li> <li>• les participants doivent acheter une quantité précise de produits à un prix autre que le prix coûtant dans un but de publicité, avant d'être autorisés à adhérer au plan ou à y gravir les échelons;</li> <li>• les participants doivent acheter des quantités déraisonnables du ou des produits (aussi appelée pratique de consignation abusive de marchandises);</li> <li>• les participants ne peuvent retourner les produits selon des modalités commerciales raisonnables.</li> </ul>
<b>Virements bancaires en personne (hors ligne)</b>	Une entreprise qui se spécialise dans le transfert d'argent d'un endroit à un autre.

La liste n'est pas exhaustive et American Express peut, à sa seule discrétion, déterminer d'autres catégories de marchands exclus et modifier cette liste en conséquence.

Pour de plus amples renseignements sur les catégories de marchands exclus et sur les activités interdites, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands.

**Entreprise mixte**

Si une portion de vos activités ou des activités de vos établissements provient d'une activité interdite, vous et vos établissements ne devez pas accepter la Carte pour ces transactions. Si vous ou vos établissements acceptez la Carte pour ces transactions, American Express appliquera un débit compensatoire à votre égard. Vous pouvez également être inscrit à l'un des programmes de débit compensatoire d'American Express, ou encore vous voir annuler (ou refuser) l'acceptation de la Carte (ou les deux).

## 10.3 Surveillance

Lorsque vous vous joignez à notre réseau, American Express surveille vos activités afin de détecter les risques potentiels que vous pouvez poser. Pour ce faire, American Express utilise des renseignements internes et ceux obtenus des tiers et cherche, entre autres :

- un nombre anormalement élevé d'opérations contestées et de débits compensatoires;
- les marchands qui répondent aux critères en matière de marchands à risque élevé décrits à la [Sous-section 10.3.1, « Marchands à risque élevé »](#);
- des manœuvres de fraude envers American Express;
- des risques juridiques et d'autres risques en matière de conformité, de crédit et de fraude; et
- des données soumises en vertu des Spécifications techniques.

American Express surveillera vos actions ou vos comportements (ou les deux) qui pourraient mettre American Express, les émetteurs de cartes ou les titulaires en danger. Selon les résultats, American Express se réserve le droit, à sa seule discrétion, de prendre des mesures pour réduire ses risques, notamment une ou plusieurs des mesures suivantes :

- demander de l'information sur vos finances et vos activités;
- établir des restrictions quant à l'acceptation de la Carte;
- appliquer un débit compensatoire, refuser des opérations, inscrire des frais ou des évaluations au compte;
- exiger du marchand qu'il prenne une mesure corrective; ou
- annuler les privilèges liés à l'acceptation de la Carte ou les bloquer jusqu'à ce que le risque ait suffisamment diminué.

### 10.3.1 Marchands à risque élevé

Les marchands à risque élevé engagent des activités qui, à notre avis, représentent un risque pour nous et (ou) qui affichent un taux élevé d'activités frauduleuses.

Si nous déterminons, à notre seule discrétion, que vous vous classez dans une ou plusieurs catégories d'établissements à risque élevé, nous pouvons vous inscrire à l'un de ses programmes de débit compensatoire et (ou) résilier l'acceptation de la Carte.

Nous considérons que vous êtes « à risque élevé » si vous répondez à au moins l'un des critères du tableau ci-dessous :\*

Catégorie	Description
<b>Secteur d'activité à risque élevé</b>	Vous œuvrez dans un secteur d'activité pour lequel nous avons enregistré par le passé un taux élevé d'activités frauduleuses et d'opérations contestées ou vous vous comparez à des marchands dans une situation similaire (ou les deux). Voici quelques exemples de secteurs d'activité à risque élevé : livraison électronique sur Internet et agrégateurs.
<b>Rendement</b>	Votre récent taux élevé d'activités frauduleuses représente un risque important pour nous. Vous affichez un nombre élevé d'activités frauduleuses et (ou) des activités frauduleuses dont le montant est élevé pendant un certain nombre de mois consécutifs.
<b>Annulation pour une raison dérogatoire</b>	Votre convention a été résiliée en raison d'activités non conformes.

Catégorie	Description
<b>Marchands fictifs</b>	Vous acceptez notre Carte de façon frauduleuse.
<b>Marchands exclus</b>	Vous ne pouvez pas accepter la Carte dans le réseau American Express. Pour en savoir plus sur les critères servant à identifier les marchands exclus, voir la <a href="#">Section 10.2, « Marchands exclus »</a> .

\* La liste n'est pas exhaustive et American Express peut, à sa seule discrétion, déterminer d'autres critères servant à identifier les marchands à risque élevé et modifier la liste en conséquence.

**10.3.2 Pratiques commerciales frauduleuses, trompeuses ou déloyales, activités illégales ou utilisations interdites de la Carte**

Si, à notre seule discrétion, nous déterminons ou avons des raisons de croire que vous vous adonnez ou que vous vous êtes adonné (ou que vous participez ou avez participé sciemment) à toute activité énumérée dans le tableau ci-dessous, à toute manœuvre de fraude envers American Express, les émetteurs et (ou) les titulaires, ou à toute pratique commerciale que nous jugeons frauduleuse, trompeuse et (ou) déloyale, nous pourrions prendre des mesures correctives à votre égard, ce qui comprend, sans toutefois s'y restreindre, ce qui suit :

- l'inscription à un programme de débit compensatoire;
- l'application d'un débit compensatoire ou le refus des opérations; ou
- la résiliation de la convention (y compris la résiliation immédiate sans envoi de préavis) ou la résiliation de l'acceptation de la Carte.

<b>Affacturage</b>	L'affacturage survient quand des opérations ne constituant pas une vente de biens ou de services faite de bonne foi sont effectuées à vos établissements (p. ex., les achats fictifs à des fins de trésorerie faits dans vos établissements par vos propriétaires (ou les membres de leur famille) ou par vos employés).
<b>Collusion</b>	La collusion fait référence aux activités au cours desquelles vos employés collaborent avec un tiers pour exercer des transactions frauduleuses. Il vous incombe d'instaurer des mesures appropriées afin de réduire ces activités et de mettre en place des systèmes de surveillance visant à les détecter.
<b>Fraude publicitaire</b>	La fraude publicitaire survient quand de la sollicitation est effectuée par la poste, par téléphone ou par Internet à des fins frauduleuses ou trompeuses (p. ex., pour obtenir des renseignements valides sur les titulaires afin d'effectuer des transactions frauduleuses ou pour facturer des ventes non autorisées à des comptes-Carte valides).
<b>Vol d'identité</b>	Le vol d'identité fait référence à l'usurpation de l'identité d'une personne à l'aide des transactions frauduleuses ou de mise en service d'un faux marchand dans le but d'avoir accès aux renseignements financiers de ladite personne.

Activités illégales ou frauduleuses (autres que publicitaires), pratiques commerciales trompeuses ou déloyales et utilisations interdites de la Carte

Si American Express juge ou a des raisons de croire, à sa seule discrétion, que vous vous adonnez ou vous êtes adonné (ou que vous participez ou avez participé sciemment) à toute pratique commerciale frauduleuse, trompeuse ou déloyale, ou que vous acceptez la Carte pour contribuer, directement ou indirectement, à toute activité illégale, sans qu'American Express renonce à ses autres droits et voies de recours, American Express a le droit de mettre fin à l'acceptation de la Carte.

Si American Express juge qu'une transaction implique une utilisation interdite de la Carte (voir la [Section 3.3, « Utilisations interdites de la Carte »](#)), American Express peut prendre les mesures correctives indiquées ci-dessus.

La liste n'est pas exhaustive et ne fait pas état de toutes les circonstances dans lesquelles American Express peut agir pour protéger ses intérêts.

# Débits compensatoires et demandes de renseignements

- 11.1 Introduction
- 11.2 Traitement des transactions
- 11.3 Processus en cas d'opération contestée
- 11.4 Motifs de débits compensatoires
- 11.5 Preuve convaincante
- 11.6 Motifs de demandes de renseignements
- 11.7 Processus pour les débits compensatoires
- 11.8 Conseils pour éviter les débits compensatoires



## 11.1 Introduction

Ce chapitre décrit comment American Express traite les débits compensatoires et les demandes de renseignements.

Voici les points saillants de ce chapitre :

- une discussion sur le processus de contestation des opérations d'American Express;
- une analyse des motifs de débit compensatoire et de demandes de renseignements;
- un aperçu des politiques de débits compensatoires d'American Express, et
- des conseils pour éviter les débits compensatoires, les demandes de renseignements et la fraude.

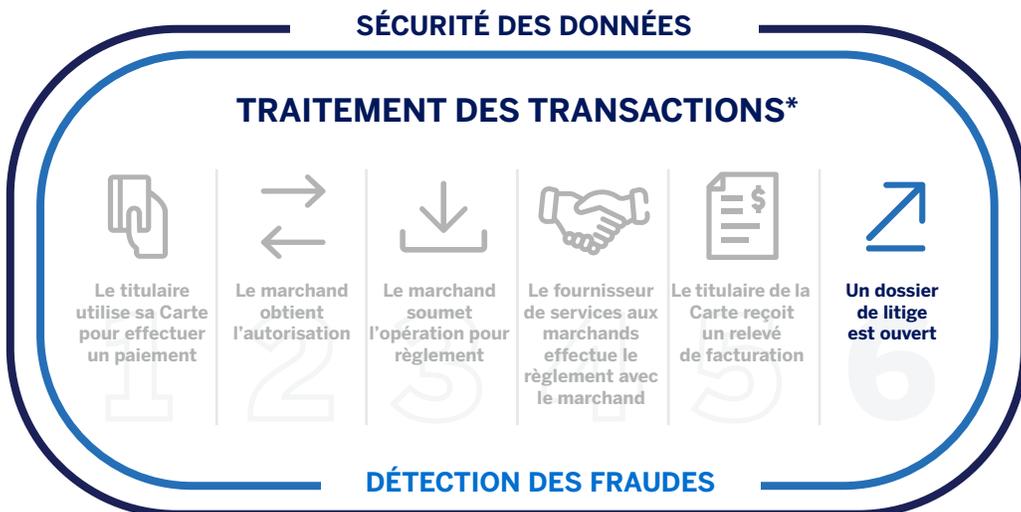
## 11.2 Traitement des transactions

Les opérations peuvent être contestées pour diverses raisons. En général, la plupart des opérations contestées découlent :

- du mécontentement du titulaire de la carte concernant certains aspects de l'achat (par exemple, défaut de réception de la marchandise, double facturation d'une opération, montant de facturation incorrect);
- d'une charge non reconnue lorsque le titulaire de la carte demande des informations supplémentaires; ou
- d'une transaction frauduleuse réelle ou présumée.

Si un titulaire conteste une opération, American Express ouvre un dossier. Nous pouvons également ouvrir des dossiers lorsque les émetteurs ou le réseau initient des litiges. Si un dossier est ouvert, nous pouvons vous adresser immédiatement une demande de débit compensatoire ou vous envoyer une demande de renseignements.

Vous ne devez ni suggérer ni demander aux titulaires de renoncer à leur droit de contester une transaction.

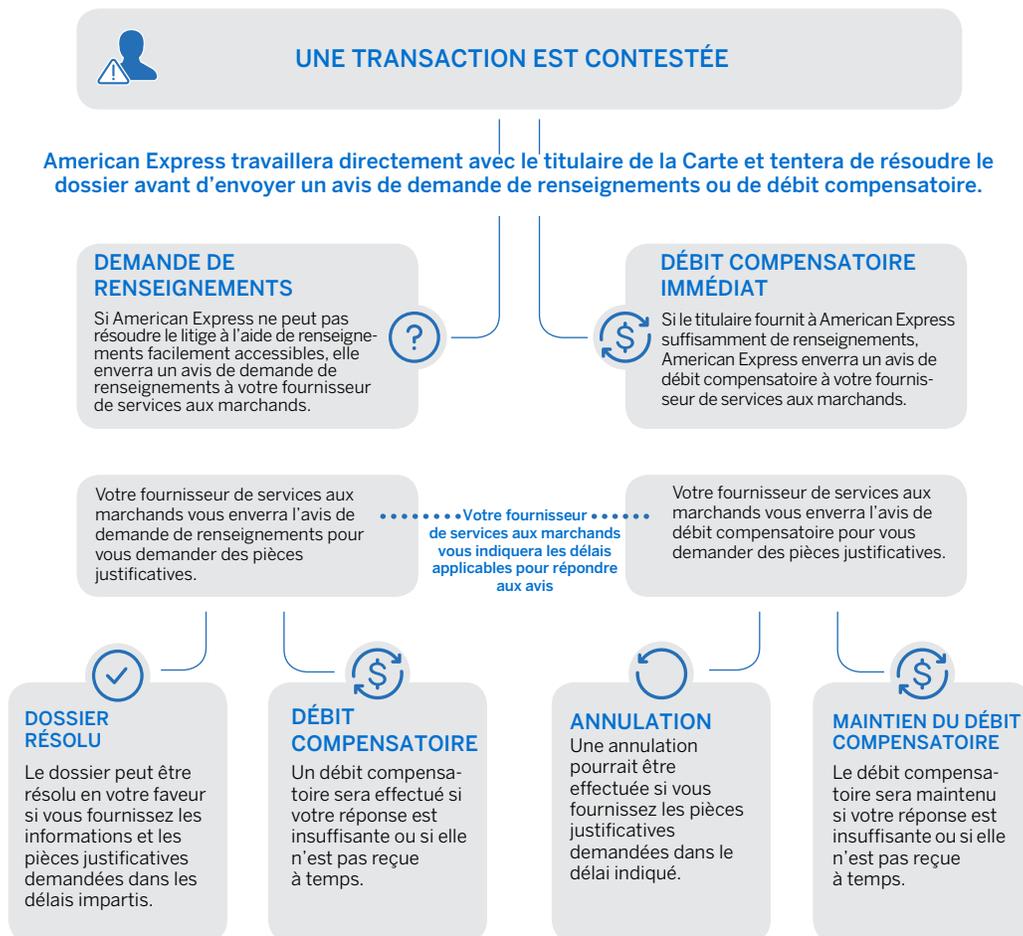


\* Ce graphique est présenté à des fins d'illustration uniquement et ne doit pas être interprété comme une limitation ou une renonciation aux droits d'American Express en ce qui concerne les renseignements sur les titulaires de Cartes ou autres.

## 11.3 Processus en cas d'opération contestée

### 11.3.1 Le processus de règlement des litiges

La plupart des litiges commencent lorsqu'un titulaire de la Carte communique avec American Express pour lui poser une question ou lui signaler un problème concernant une opération particulière. Les litiges peuvent être compliqués. Cet organigramme étape par étape peut aider à clarifier le processus, afin que vous sachiez à quoi vous attendre si une transaction est contestée.



### 11.3.2 À l'égard d'une opération contestée :

- vous pouvez recevoir une demande de renseignements de votre fournisseur de services aux marchands avant qu'un débit compensatoire ne soit appliqué; ou
- avant de recevoir une demande de renseignements, vous pouvez recevoir un débit compensatoire s'il est établi que l'on dispose de renseignements suffisants pour résoudre l'opération contestée en faveur du titulaire.

### 11.3.3 American Express a le droit d'effectuer un débit compensatoire :

- dès qu'un titulaire conteste une opération (comme il est décrit dans la présente section) ou a le droit, en vertu des lois applicables ou d'un contrat, de retenir un paiement;
- dans les cas de fraude réelle ou présumée relativement à une opération;
- lorsque vous dérogez à la convention (y compris en omettant de transmettre les données au moment de la présentation des opérations), même si votre fournisseur de services aux marchands et (ou) American Express savait que vous y dérogez de cette manière au

moment du paiement de l'opération par votre fournisseur de services aux marchands, et même si vous aviez obtenu une autorisation pour l'opération en cause; ou

- tel qu'il est prévu ailleurs dans la convention.

Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir des conseils et de plus amples renseignements sur les opérations contestées et les débits compensatoires.

## 11.4 Motifs de débits compensatoires

Si American Express vous impose un débit compensatoire, pour quelque raison que ce soit, cette section vous sera utile pour en savoir davantage sur les mesures que vous pouvez prendre. Rappelez-vous de toujours répondre dans les délais prescrits par votre fournisseur de services aux marchands.

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
<b>Autorisation</b>		
Opération d'un montant supérieur au montant autorisé	Le montant de l'autorisation était inférieur au montant de l'opération présentée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'autorisation a été obtenue pour le montant total de l'opération conformément à la convention, sauf si des exceptions s'appliquent; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Aucune autorisation valide	L'opération présentée n'a pas de code d'autorisation valide; elle a été refusée ou la Carte a expiré.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve qu'une autorisation valide a été obtenue conformément à la convention; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul> <p>Pour une transaction sans contact liée au transport en commun, la preuve que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'autorisation a été obtenue dans la période d'autorisation pour toute opération pour achats regroupés qui a causé les opérations sans contact regroupées effectuées depuis la dernière autorisation à dépasser le seuil de protection contre les débits compensatoires; ou</li> <li>• une nouvelle vérification de l'état du compte a été obtenue lorsque la plus récente autorisation a dépassé la période d'autorisation.</li> </ul> <p>Le soutien suivant est également acceptable pour les « Cartes expirées ou pas encore valides » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'opération a eu lieu avant la date d'expiration de la Carte ou pendant les dates de validité y figurant.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Autorisation expirée	L'opération a été présentée après expiration du code d'autorisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve qu'une autorisation valide a été obtenue conformément à la convention; ou</li> <li>Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
<b>Contestations des titulaires de la Carte</b>		
Crédit non traité	Nous n'avons pas reçu le crédit (ou le crédit partiel) que vous deviez appliquer à la Carte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si aucun crédit n'est accordé (ou qu'on accorde seulement un crédit partiel), explication écrite de la raison, accompagnée des documents appropriés appuyant votre position; ou</li> <li>Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Biens ou services retournés ou refusés	Les biens ou les services ont été retournés ou refusés, mais le titulaire n'a pas reçu de crédit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explication écrite réfutant la déclaration du titulaire selon laquelle les biens ont été retournés à votre établissement; ou</li> <li>S'ils ont été retournés : copie de votre politique de retour, explication de vos procédures de divulgation de cette politique au titulaire et détails expliquant par quels aspects le titulaire n'a pas respecté la politique de retour; ou</li> <li>Copie du reçu d'opération indiquant les modalités d'achat et les détails expliquant par quels aspects le titulaire n'a pas respecté la politique; ou</li> <li>S'ils ont été refusés : preuve que les biens ou les services ont été acceptés (p. ex., un bordereau de livraison signé si les biens ont été livrés, une saisie d'écran montrant l'utilisation du service si le service a été fourni par Internet); ou</li> <li>Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Biens ou services annulés	Le titulaire affirme que les biens ou services commandés ont été annulés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie de votre politique de retour, explication de vos procédures de divulgation de cette politique au titulaire et détails expliquant par quels aspects le titulaire n'a pas respecté la politique de retour; ou</li> <li>• Copie du reçu d'opération indiquant les modalités d'achat et les détails expliquant par quels aspects le titulaire n'a pas respecté la politique; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Biens ou services non reçus ou seulement partiellement reçus	Le titulaire affirme ne pas avoir reçu (ou seulement partiellement reçu) les biens ou les services.	<p>Livraison matérielle (p. ex., opération par Internet avec livraison matérielle, commande postale) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de livraison signée (y compris les courriels, les photos, la date de livraison, l'adresse de facturation complète du titulaire et l'adresse d'expédition complète du destinataire); ou</li> <li>• Preuve que les services ont été fournis et dates auxquelles les services ont été fournis; ou</li> <li>• Bon de travail signé indiquant l'acceptation des services par le titulaire et les dates auxquelles ils ont été utilisés ou fournis; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul> <p>Pour les transactions sans présentation de la Carte pour lesquelles le titulaire se rend à l'établissement du marchand du programme pour prendre possession des biens :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature du titulaire sur le formulaire de prise de possession ainsi qu'une preuve supplémentaire de la vérification de l'identité du titulaire au moment de la prise de possession.</li> </ul> <p>Fournisseur de services (p. ex., Télécommunications, Internet – Livraison électronique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une preuve de la prestation des services (y compris les courriels, les photos et les saisies d'écran indiquant l'endroit où le titulaire a reçu les services, les dates d'utilisation des services et la preuve de livraison de contenu numérique (p. ex., musique ou logiciel); ou</li> <li>• Fournir une preuve que l'adresse IP du titulaire au moment de l'achat correspond à l'adresse IP depuis laquelle les biens numériques ont été téléchargés; ou</li> <li>• Fournir une preuve que l'adresse électronique fournie au moment de l'achat correspond à l'adresse électronique utilisée pour la livraison des biens numériques; ou</li> <li>• Fournir une preuve que le titulaire a accédé au site Web du marchand pour des services après la date de la transaction; ou</li> <li>• Fournir une description des biens numérisés; ou</li> <li>• Fournir la date et l'heure à laquelle les biens numérisés ont été téléchargés.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Autre mode de paiement	Le titulaire nous a fourni la preuve du paiement au moyen d'un autre mode de paiement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation montrant que l'autre mode de paiement du titulaire n'est pas lié à l'opération contestée; ou</li> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte a fourni son consentement à l'utilisation de la Carte comme mode de paiement valide pour l'opération contestée; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Défection ou CARDeposit annulé	Le titulaire affirme avoir annulé une réservation d'hébergement ou ne pas avoir reçu de crédit pour une opération CARDeposit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation appuyant la validité de la réservation avec défection ou de l'opération CARDeposit; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Facturation récurrente annulée	Le titulaire prétend avoir annulé ou avoir tenté d'annuler les opérations à facturation récurrente appliquées à des biens ou des services. Veuillez cesser toute facturation ultérieure pour cette opération à facturation récurrente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie de votre politique de retour, explication de vos procédures de divulgation de cette politique au titulaire et détails expliquant par quels aspects le titulaire n'a pas respecté la politique de retour; ou</li> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte n'a pas annulé les biens ou les services et qu'il continue à les utiliser ou à les recevoir; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Biens ou services ne répondant pas à la description	Le titulaire affirme que les biens ou les services qu'il a reçus ne correspondent pas à la description écrite fournie au moment de l'opération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve réfutant la déclaration du titulaire de la Carte selon laquelle la description écrite ne correspond pas aux biens ou services reçus; ou</li> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte a accepté les biens ou services tels qu'ils ont été fournis; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité; ou</li> <li>• Preuve que les biens et services étaient conformes à la description au moment de l'achat (p. ex., photos ou courriels).</li> </ul> <p>Pour les biens et services achetés par le titulaire qui étaient endommagés ou défectueux à la réception, le marchand doit prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Démontrer qu'une tentative a été faite par le marchand en vue de réparer ou de remplacer des biens endommagés ou défectueux ou de fournir des services de remplacement.</li> <li>• Si le produit a été retourné, dire de quelle façon le titulaire ne s'est pas conformé à la politique d'annulation, la politique de retour clairement documentée du marchand ou aux lois et règlements applicables.</li> <li>• Démontrer que le titulaire a accepté le bien ou le service « tel quel ».</li> </ul>
Biens ou services endommagés ou défectueux	Le titulaire affirme avoir reçu des biens ou des services endommagés ou défectueux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve réfutant la déclaration du titulaire de la Carte selon laquelle les biens ou services étaient endommagés ou défectueux (pourvu que, s'il s'agit de biens, ils ne vous ont pas été retournés); ou</li> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte a accepté les biens tels qu'ils ont été livrés; ou</li> <li>• Preuve que les biens ou services ne vous ont pas été retournés; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Location de véhicule – Dommages matériels, vol, ou perte de jouissance	Le titulaire affirme avoir été reçu une facture erronée pour des dommages matériels, le vol ou la perte de jouissance d'un véhicule de location.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'opération présentée ne dépasse pas l'estimation précise des dommages matériels dont le titulaire a convenu par écrit, plus 15 %.</li> <li>• Preuve réfutant la déclaration du titulaire selon laquelle il est couvert par les assurances du marchand (p. ex., contrat de location démontrant que le titulaire a renoncé à l'assurance ou pièce justificative qui démontre que le titulaire a souscrit une couverture d'assurance insuffisante pour payer les dommages matériels).</li> <li>• Preuve que l'opération était valide et non liée à un vol ou à la perte de jouissance.</li> <li>• Preuve écrite que le titulaire de la Carte a accepté la responsabilité des dommages matériels.</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
<b>Fraude</b>		
Empreinte manquante	<p>Le titulaire affirme qu'il n'a pas effectué cette opération qui n'a pas été traitée au moyen des données sur la bande magnétique ou dans la puce de la Carte.</p> <p><b>Remarque :</b> Ne s'applique pas aux opérations sans présentation de la Carte ni aux opérations admissibles au Programme Opérations sans empreinte de la Carte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve qu'il s'agissait d'une opération sans présentation de la Carte; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité; ou</li> <li>• Preuve que la Carte a été présentée en fournissant un reçu d'opération comportant l'empreinte de la Carte ou indiquant que la bande magnétique a été lue.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Rapports d'évaluation de conformité multiples	Le titulaire de la Carte affirme qu'il a participé à une transaction valide avec votre établissement. Cependant, le titulaire de la Carte nie sa participation à une transaction supplémentaire et suivante que vous avez soumise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que chaque transaction représente une opération valide; ou</li> <li>• Preuve qu'une transaction corrective compensant entièrement la transaction contestée a déjà été traitée.</li> </ul>
Aucune autorisation du titulaire	Le titulaire affirme qu'il n'a pas effectué l'opération que vous avez soumise et que vous n'avez pas fourni de preuve justifiant que le titulaire a effectué cette opération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité; ou</li> <li>• Preuve que vous avez obtenu une autorisation valide pour l'opération.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Opération sans présentation de la Carte	Le titulaire affirme qu'il n'a pas effectué une commande postale, une commande passée par téléphone ou une opération effectuée sur Internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve justifiant que le titulaire a effectué cette opération (p. ex., autorisation de facturation, preuve de livraison à l'adresse de facturation du titulaire, détails concernant l'utilisation, contrat); ou</li> <li>• Preuve que la transaction contient la même adresse d'expédition que celle utilisée précédemment pour une transaction non contestée; ou</li> <li>• Le marchand du programme a tenté de valider le NIC et qu'il n'a pas reçu de réponse, ou qu'il a reçu une réponse « non vérifié »; ou</li> <li>• Preuve que le marchand du programme a confirmé l'adresse par l'intermédiaire du système d'autorisation et qu'il a expédié les biens à l'adresse confirmée; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul> <p>Commande postale ou par Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse de facturation complète du titulaire, date de la commande et preuve de livraison sur laquelle est indiquée l'adresse de facturation complète du titulaire; ou</li> <li>• Preuve que la transaction contient la même adresse d'expédition que celle utilisée précédemment pour une transaction non contestée.</li> </ul> <p>Vente au détail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de saisie manuelle de l'opération par le marchand, il faut fournir une empreinte de la Carte.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Les débits compensatoires liés à la fraude en cas d'empreinte manquante et de non-présentation de la Carte ne s'appliquent pas aux transactions effectuées à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application ou d'une interface sans contact.</p>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
EMV contrefaite	<p>Le titulaire nie avoir effectué l'opération; la transaction a été effectuée avec une Carte à puce contrefaite et n'a pas été traitée comme une transaction avec Carte à puce par le système PdV, soit parce que le système PdV ne prenait pas en charge les Cartes à puce avec NIP, soit parce que la transaction a été saisie manuellement dans le système.</p> <p><b>Remarque :</b> Ne s'applique pas aux transactions sans contact ni aux paiements effectués à partir d'un portefeuille numérique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve qu'il s'agissait d'une opération sans présentation de la Carte; ou</li> <li>• Preuve que le système PdV a traité une transaction avec Carte à puce; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
EMV perdue, volée ou non reçue	<p>Le titulaire nie avoir effectué l'opération; la transaction a été effectuée avec une Carte à puce avec NIP perdue, volée ou non reçue et n'a pas été traitée comme une transaction avec Carte à puce avec validation du NIP, soit parce que le système PdV ne prenait pas en charge les Cartes à puce avec NIP, soit parce que la transaction a été saisie manuellement dans le système.</p> <p><b>Remarque :</b> Ne s'applique pas aux transactions sans contact, ni aux paiements effectués à partir d'un portefeuille numérique, ni aux opérations admissibles au programme Achats sans NIP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve qu'il s'agissait d'une opération sans présentation de la Carte; ou</li> <li>• Preuve que le système PdV a traité une transaction avec Carte à puce avec NIP validé; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
<b>Demande de renseignements/divers</b>		
Réponse insuffisante	Les pièces justificatives et les documents demandés n'ont pas été fournis.	Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.
Aucune réponse	Nous n'avons pas reçu votre réponse à notre demande de renseignements dans les délais impartis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que vous avez répondu à la demande de renseignements initiale dans les délais impartis; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Autorisation de débit compensatoire	Nous avons reçu votre autorisation d'effectuer le débit compensatoire pour l'opération.	Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
<b>Erreur de traitement</b>		
Numéro de Carte non affecté	<p>Vous avez présenté une opération à l'aide d'un numéro de Carte non valide ou incorrect.</p> <p><b>Remarque :</b> Si vous êtes en mesure de vérifier et de fournir le numéro de Carte correct, vous pouvez nous présenter à nouveau l'opération.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copie de l'empreinte qui confirme le numéro de Carte; ou</li> <li>• Preuve que vous avez obtenu une autorisation pour ce numéro de Carte; ou</li> <li>• Copie du reçu d'opération du terminal qui a saisi le numéro de Carte de façon électronique; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Crédit traité comme une opération	Le titulaire affirme que l'opération que vous avez présentée aurait dû être présentée comme un crédit.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'opération a été présentée de façon correcte; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération a déjà été traité.</li> </ul>
Opération traitée comme un crédit	Le titulaire de la Carte affirme que le crédit que vous avez présenté aurait dû être présenté comme une opération.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que le crédit a été présenté de façon correcte; ou</li> <li>• Preuve qu'une opération compensant entièrement le crédit a déjà été traitée.</li> </ul>
Montant d'opération incorrect	Le montant de l'opération que vous avez présentée diffère du montant que le titulaire a convenu de payer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte a accepté le montant présenté; ou</li> <li>• Preuve que le titulaire de la Carte a été avisé des opérations supplémentaires ou reportées et qu'il a convenu de les payer au moyen de la Carte à laquelle l'opération a été portée; ou</li> <li>• Convention ou documents détaillés justifiant le montant présenté; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Présentation en retard	L'opération n'a pas été présentée dans les délais requis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que l'opération a été présentée dans les délais requis; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Opération en double	Une opération a été présentée à plusieurs reprises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents prouvant que chaque opération est valide; ou</li> <li>• Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

Motif	Signification	Pièces justificatives à fournir pour porter le débit compensatoire en appel
Différence de numéro de Carte	Le numéro de la Carte de l'opération présentée ne correspond pas au numéro de la Carte de l'opération initiale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copie de l'impression qui confirme le numéro de Carte; ou</li> <li>Copie du reçu d'opération du terminal qui a saisi le numéro de Carte de façon électronique; ou</li> <li>Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>
Différence de devise	L'opération a été effectuée dans une devise non valide.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve qu'un crédit compensant entièrement l'opération contestée a déjà été traité.</li> </ul>

## 11.5 Preuve convaincante

Si des preuves convaincantes sont fournies, nous validerons le soutien (p. ex., les nom et adresse fournies par le titulaire de la Carte concordent avec ceux qui sont dans les dossiers de l'émetteur, confirmant que les transactions précédentes ne sont pas contestées).

La preuve convaincante peut être fournie comme pièce justificative pour démontrer que le titulaire de la Carte a participé à la transaction, a reçu les produits ou les services ou a tiré un avantage de la transaction. Si American Express détermine que la preuve répond aux sections pertinentes de la Politique relative à la preuve convaincante, l'émetteur examinera la preuve convaincante avec le titulaire de la Carte avant de prendre une décision concernant la demande d'annulation d'un débit compensatoire. Tous les renseignements disponibles doivent être fournis et ne fournir que la preuve convaincante lorsque l'on croit vraiment que le titulaire de la Carte a participé à la transaction, a reçu les produits et les services ou a autorisé l'opération. Seule la preuve convaincante qui a été recueillie en vertu des lois en vigueur peut être utilisée. Pour obtenir une liste des preuves convaincantes, voir la [Sous-section 11.5.1. « Preuve convaincante pour les produits et services non reçus ou seulement partiellement reçus »](#) et la [Sous-section 11.5.2. « Preuve convaincante pour les fraudes sans présentation de Carte »](#).

### 11.5.1 Preuve convaincante pour les produits et services non reçus ou seulement partiellement reçus

N° de l'élément	Lorsqu'il s'agit de preuve convaincante permise pour des produits et des services qui non reçus ou seulement partiellement reçus, les demandes d'annulation d'un débit compensatoire doivent comprendre un (1) des éléments suivants :
1.	Pour les transactions comprenant des produits ou des services, des pièces justificatives pouvant prouver qu'il y a un lien entre la personne qui a reçu les produits ou les services et le titulaire de la Carte (p. ex. , photos, courriels); ou
2.	<p>Pour les transactions sans présentation de la Carte pour lesquelles le titulaire se rend à l'établissement du marchand du programme pour prendre possession des produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marchand du programme doit fournir la signature du titulaire de la Carte ou d'un tiers sur le formulaire de prise de possession ainsi qu'une preuve supplémentaire qui démontre que l'identité du titulaire de la Carte ou du tiers autorisé a été vérifiée au moment de la prise de possession</li> </ul> <p>Ou,</p>
3.	<p>Pour les transactions d'un commerce électronique qui représentent la vente de produits et services numériques téléchargés à partir du site ou de l'application du marchand du programme ou s'il s'agit d'un accès en ligne, un (1) des éléments suivants doit être fourni :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une preuve que l'adresse IP du titulaire au moment de l'achat correspond à l'adresse IP depuis laquelle les produits numériques ont été téléchargés; ou</li> <li>• Une preuve que l'adresse électronique fournie au moment de l'achat correspond à l'adresse électronique utilisée pour la livraison des produits numériques; ou</li> <li>• Une preuve que le titulaire a accédé au site Web du marchand pour des services après la date de la transaction.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> En plus de ce qui se trouve ci-dessus, un (1) des éléments suivants peut également être fourni :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description des produits numériques; ou</li> <li>• La date et l'heure auxquelles les produits ont été téléchargés ou qu'il y a eu un accès à ces produits.</li> </ul>

### 11.5.2 Preuve convaincante pour les fraudes sans présentation de Carte

N° de l'élément	Lorsqu'il s'agit de preuve convaincante permise lors d'une fraude sans présentation de Carte, la demande d'annulation de débit compensatoire doit comprendre un (1) des éléments suivants :
1.	Pour les transactions impliquant une expédition de produits ou services, la preuve que la transaction comprend une adresse de livraison qui correspond à l'adresse de livraison déjà utilisée lors d'une transaction qui n'a pas fait l'objet d'une contestation; ou

N° de l'élément	Lorsqu'il s'agit de preuve convaincante permise lors d'une fraude sans présentation de Carte, la demande d'annulation de débit compensatoire doit comprendre un (1) des éléments suivants :
<p><b>2.</b></p>	<p>Pour les transactions d'un commerce électronique impliquant la vente de produits ou de services numériques, fournir tout ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Le nom du titulaire de la Carte relié au compte du marchand du programme; et</li> <li>b. La description des produits ou services, la date et l'heure auxquelles l'achat a été téléchargé, accédé ou fourni au titulaire de la Carte; et</li> <li>c. Preuve que le dispositif et la Carte utilisée pour la transaction contestée ont été utilisés dans une transaction qui ne fait pas l'objet d'une contestation et que les renseignements suivants sont actuellement reliés au compte du titulaire de la Carte avec le marchand du programme :               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Code du dispositif</li> <li>ii. Adresse IP et endroit</li> <li>iii. Nom du dispositif (si disponible), et</li> </ol> </li> </ol> <p>De plus, fournir au moins trois (3) des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve que le marchand du programme a validé la Carte du titulaire de la Carte avant l'achat ou pendant l'achat et qu'il a reçu une réponse « Y » à une demande d'AAV (vérification d'adresse automatisée) ou une réponse « Y » à une demande de CSC (code de sécurité de la Carte).</li> <li>• Preuve qu'il y a eu un accès au compte du client avec le marchand du programme par le titulaire de Carte et que l'accès a été vérifié avec succès par le marchand du programme ou lors d'une transaction précédente.</li> <li>• Preuve que le mot de passe du titulaire de la Carte ou la CDCVM a été saisi par le marchand du programme pour effectuer la transaction.</li> <li>• Numéro de téléphone ou adresse courriel relié au profil du client détenu par le marchand du programme.</li> </ul> <p>Ou,</p>
<p><b>3.</b></p>	<p>Pour les transactions à facturation récurrente, effectuées sur le site Web du marchand du programme, tout ce qui suit doit être fourni :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Preuve du contrat ayant force obligatoire qui lie le marchand du programme et le titulaire de la Carte; et</li> <li>b. Preuve que le titulaire de la Carte a accédé au site Web ou à l'application du marchand du programme pour établir des services à la date de la transaction ou avant celle-ci; et</li> <li>c. Preuve que le titulaire de la Carte a reçu les produits et les services, et</li> <li>d. Preuve d'une transaction précédente qui n'a pas fait l'objet d'une contestation</li> </ol> <p>Ou,</p>

Les marchands qui effectuent des ventes en ligne doivent adhérer à la politique indiquée à l'élément trois (3) au lieu d'essayer de fournir des preuves complètes comme les détails concernant l'utilisation ou l'autorisation de facturation.

« L'item quatre (4) » s'appliquent aux catégories de marchands suivantes : services de rencontres en ligne et marchands qui effectuent des ventes en ligne.

N° de l'élément	Lorsqu'il s'agit de preuve convaincante permise lors d'une fraude sans présentation de Carte, la demande d'annulation de débit compensatoire doit comprendre un (1) des éléments suivants :
4.	<p>Pour des transactions qui impliquent des ventes relatives aux recherches de site Web ou à des services de publicité pour promouvoir les produits ou les services du consommateur, tous les éléments suivants doivent être fournis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Preuve du contrat ayant force obligatoire qui lie le marchand du programme et le titulaire de la Carte; et</li> <li>b. Détails de l'établissement initial du service de publicité, y compris au moins deux (2) des éléments suivants :               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. L'adresse IP de l'acheteur et l'endroit à la date et l'heure de l'établissement initial du service de publicité</li> <li>ii. L'adresse courriel de l'acheteur</li> <li>iii. Le nom de l'entreprise ou le nom de l'acheteur; et</li> </ol> </li> <li>c. Preuve que le titulaire de la Carte a accédé au site Web du marchand du programme pour établir les services à la date de la transaction ou avant celle-ci; et</li> <li>d. Preuve que le dispositif et la Carte utilisés pour la transaction contestée ont été utilisés pour une transaction précédente qui n'a pas fait l'objet d'une contestation. En plus de fournir les renseignements suivants qui sont actuellement liés au compte du titulaire de la Carte avec le programme du marchand :               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Code du dispositif</li> <li>ii. Adresse IP et endroit</li> <li>iii. Nom du dispositif (si disponible)</li> </ol> </li> <li>e. Preuve que le titulaire de la Carte a reçu les produits et les services; et</li> <li>f. Description des produits et services et la date à laquelle ils ont été fournis.</li> </ol>

## 11.6 Motifs de demandes de renseignements

Vous recevrez un avis de demande de renseignements si un titulaire conteste une opération effectuée à votre établissement, et que nous ne sommes pas en mesure de résoudre le dossier au moyen des documents dont nous disposons. Vous trouverez ci-dessous une liste complète des motifs de demande de renseignements ainsi que des suggestions de documents à envoyer afin d'éviter un débit compensatoire. Pour éviter qu'un débit compensatoire soit effectué parce que vous n'avez pas répondu ou que vous avez fourni une réponse insuffisante, fournissez les documents suggérés dans les délais énoncés par votre fournisseur de services aux marchands.

Signification	Ce que vous pouvez faire
Le titulaire demande la livraison d'un article ou la prestation d'un service qu'il a commandés, mais qu'il n'a pas reçus.	Veuillez fournir le service, expédier les articles ou fournir la preuve de livraison et (ou) la preuve que la prestation des services a bien été effectuée.

Signification	Ce que vous pouvez faire
Le titulaire affirme que la commande d'articles ou de services avait été annulée ou avait expiré ou le titulaire n'a pas réussi à annuler la commande de produits ou de services.	Veillez émettre un crédit ou fournir un exemplaire de votre politique d'annulation ou, s'il y a lieu, du contrat signé par le titulaire et cesser toute facturation ultérieure.
Le titulaire affirme que les biens reçus sont endommagés ou défectueux et demande l'autorisation de les retourner.	Si le retour est refusé, veuillez fournir un exemplaire de votre politique de retour ou de remboursement.
Le titulaire demande que les produits reçus endommagés ou défectueux soient réparés ou remplacés.	Veillez fournir des instructions pour le retour et faire les réparations nécessaires ou fournir un exemplaire de votre politique de retour ou de remplacement et expliquer pourquoi les produits ne peuvent pas être réparés ou remplacés.
Le titulaire affirme que l'opération indiquée aurait dû être présentée comme un crédit.	Veillez émettre le crédit ou fournir une pièce justificative concernant l'opération et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire demande qu'un produit ou un service soit remplacé parce qu'il ne correspond pas à la description fournie par votre entreprise ou souhaite recevoir un crédit parce qu'il n'est pas satisfait de la qualité du produit ou du service.	Veillez remplacer le produit ou le service ou émettre un crédit pour le produit ou le service, ou une preuve que le crédit a été émis.
Le titulaire ne reconnaît pas l'opération.	Veillez fournir les pièces justificatives et des explications. De plus, si l'opération se rapporte à des produits qui ont été expédiés, veuillez joindre la preuve de livraison avec l'adresse de livraison complète. Si cette pièce justificative n'est pas disponible, émettez un crédit.
Le titulaire affirme que les produits ou les services ont été annulés ou refusés.	Veillez émettre un crédit ou fournir la preuve de livraison, la preuve que le titulaire a été mis au courant de votre politique d'annulation et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire demande un crédit pour un produit ou un service qu'il n'a pas reçu.	Veillez émettre un crédit ou fournir la preuve de livraison ou une copie de la convention d'achat signée par le titulaire et sur laquelle figure votre politique d'annulation et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire demande un crédit pour un article qui vous a été retourné.	Veillez émettre un crédit ou fournir un exemplaire de votre politique d'annulation et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.

Signification	Ce que vous pouvez faire
Le titulaire demande un crédit pour une opération en double.	Veillez émettre le crédit ou fournir une pièce justificative concernant les deux opérations et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire affirme qu'un crédit devait lui être versé, mais que rien n'est apparu sur son compte.	Veillez émettre le crédit ou fournir une pièce justificative concernant l'opération et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire ne reconnaît pas les opérations sans présentation de la Carte indiquées.	Veillez émettre le crédit ou fournir une pièce justificative concernant l'opération et expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire affirme que l'opération indiquée est frauduleuse.	Dans le cas d'une opération avec présentation de la Carte, veuillez fournir un exemplaire du reçu d'opération et une impression de la Carte, si celle-ci a été recueillie. Dans le cas d'une opération sans présentation de la Carte, fournissez un exemplaire du reçu d'opération (ou un reçu d'opération de remplacement), tout contrat ou autres détails liés à l'achat et la preuve de livraison (le cas échéant) avec l'adresse de facturation complète et valide du titulaire de la carte (numéro de rue, nom de rue, ville, État et code postal).
Le titulaire affirme que le montant de l'opération que le marchand a présentée diffère du montant que le titulaire a convenu de payer.	Veillez émettre le crédit ou expliquer pourquoi le client n'a pas droit à un crédit.
Le titulaire affirme que cette opération a été réglée à l'aide d'un autre mode de paiement.	Veillez émettre le crédit ou fournir la preuve que le paiement effectué par le titulaire à l'aide d'un autre mode de paiement n'était pas lié à l'opération contestée ou que vous n'avez pas de trace d'un autre paiement réalisé par le titulaire.
Le titulaire ne conteste pas l'opération, mais demande une pièce justificative et une explication.	Veillez fournir les documents demandés.
Le titulaire a contesté les frais pour dommages, vol ou perte.	Veillez émettre le crédit ou fournir une copie des documents suivants : contrat de location détaillé, facture de réparation détaillée, preuve écrite que le titulaire de la Carte a accepté la responsabilité de l'opération, et preuve écrite que le titulaire de la Carte a accepté de choisir American Express comme mode de paiement pour l'opération.

## 11.7 Processus pour les débits compensatoires

Nous pouvons procéder à un débit compensatoire en (i) déduisant, retenant, récupérant ou compensant de toute autre manière notre paiement à votre fournisseur de services aux marchands pour des frais que vous avez soumis; ou en (ii) annulant des frais pour lesquels nous ne vous avons pas payé. Le fait que nous n'exigions pas de paiement ne nous dispense pas de nos droits d'effectuer un débit compensatoire.

Votre fournisseur de services aux marchands peut avoir des droits et des recours supplémentaires en ce qui concerne les opérations contestées. Veuillez contacter votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir plus d'informations sur leurs procédures de débits compensatoires.

## 11.8 Conseils pour éviter les débits compensatoires

Les demandes de renseignements peuvent s'avérer longues et coûteuses pour toutes les parties concernées. Suivez les conseils généraux suivants pour éviter les demandes de renseignements et les débits compensatoires inutiles :

- Gardez une trace de tous les reçus d'opération.
- Émettez les crédits immédiatement après avoir établi qu'un crédit était dû.
- Communiquez toutes les modalités de vos lignes directrices de vente, de retour, d'échange et d'annulation au point de vente, sur tous les reçus d'opération, les reçus du client et votre site Web.
- Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour confirmer que le nom que vous fournissez au moment de la présentation correspond à votre nom commercial.
- Présentez les opérations seulement après la livraison des biens ou la prestation des services.
- Précisez au titulaire la date de livraison des biens ou la date de la fin de la prestation des services et avisez toujours le titulaire de tout retard.
- Obtenez le consentement écrit sur le bon de service ou de travail rendu.
- Encouragez les titulaires au point de vente à communiquer directement avec votre entreprise en cas de problème avec leur achat. Inscrivez votre numéro de téléphone ou votre adresse Web ainsi qu'une description appropriée des biens et services achetés dans votre demande.
- Informez les titulaires du nom de votre entreprise qui figurera sur leur relevé.
- Donnez un numéro d'annulation, s'il y a lieu.
- Rappelez au titulaire de conserver tous les documents que vous avez fournis, ainsi que les renseignements d'expédition, le cas échéant.

# Secteurs d'activité précis

- 12.1 Introduction
- 12.2 Concessionnaires automobiles
- 12.3 Commerces interentreprises (CIE) et distribution en gros
- 12.4 Dons de bienfaisance
- 12.5 Commerce électronique
- 12.6 Gouvernement/Services publics/Enseignement
- 12.7 Assurances
- 12.8 Mazout et pétrole
- 12.9 Établissement de location
- 12.10 Industrie du voyage
- 12.11 Transactions sans contact liées au transport en commun
- 12.12 Cannabis

12

## 12.1 Introduction

Le présent chapitre énonce les lignes directrices et les marches à suivre supplémentaires établies à l'intention des marchands classés dans des secteurs d'activité précis. Toutes les autres dispositions et exigences de la convention s'appliquent également à ces marchands. Dans la mesure du possible, les dispositions du présent [Chapitre 12, « Secteurs d'activité précis »](#) et les autres dispositions du *Guide d'exploitation pour les marchands* doivent être interprétées de manière à ce qu'elles prennent chacune plein effet. Advenant que des dispositions soient jugées contradictoires, celles du présent [Chapitre 12, « Secteurs d'activité précis »](#) prévaudront.

## 12.2 Concessionnaires automobiles

La présente section s'applique aux marchands classés dans la catégorie des concessionnaires automobiles.

Les exigences suivantes s'appliqueront aux opérations effectuées pour verser un acompte ou faire le paiement total d'un achat de véhicule automobile neuf ou d'occasion.

Vous pouvez accepter la Carte pour le versement d'un acompte, sous réserve des dispositions suivantes :

- vous ne devez pas présenter une opération pour le versement d'un acompte pour une automobile d'occasion avant d'avoir obtenu l'approbation écrite du titulaire sur l'entente ou le contrat de vente qui décrit les modalités de la vente, y compris le montant de l'acompte, ainsi que votre politique d'annulation;
- en plus d'autres droits de débit compensatoire, les droits d'American Express en matière de débits compensatoires lui permettent d'appliquer un tel débit sur toute partie du montant d'un acompte pour l'achat d'un véhicule d'occasion qui serait contestée par le titulaire, à condition que cette contestation ne puisse être résolue en votre faveur parce que les modalités de la vente étaient inscrites sans ambiguïté dans l'entente ou le contrat écrit;
- si un titulaire exerce son droit d'annuler l'entente ou le contrat de vente au cours de la période de résiliation établie dans l'entente du titulaire avec vous ou prévue par la loi, vous devez sans délai présenter une opération de crédit à votre fournisseur de services aux marchands;
- si vous êtes considéré exclusivement comme un concessionnaire de véhicules automobiles d'occasion, le montant de l'acompte ne doit pas excéder 50 % du prix total de la voiture; ou
- si le titulaire nie avoir porté l'opération à sa Carte ou l'avoir autorisée, American Express peut effectuer un débit compensatoire à l'égard de cette opération, en plus d'exercer ses autres droits en matière de débits compensatoires.

Vous pouvez aussi accepter la Carte pour le règlement intégral du prix de la voiture, sous réserve des dispositions suivantes :

- vous êtes classé dans la catégorie des concessionnaires de véhicules neufs ou de véhicules neufs et d'occasion (c.-à-d. que vous vendez soit exclusivement des voitures neuves, soit des voitures neuves et d'occasion);
- le montant de l'opération n'excède pas le prix total du véhicule automobile après déduction des escomptes, taxes, rabais, versements en espèces et valeur d'échange applicables;
- vous ne devez pas présenter une opération pour le paiement total d'un véhicule automobile neuf ou d'occasion tant que vous n'avez pas en main une entente ou un contrat de vente signé par le titulaire et qui décrit les modalités de la vente, y compris le prix d'achat, la date de livraison ainsi que vos lignes directrices sur les annulations;
- en plus d'autres droits de débit compensatoire, les droits d'American Express en matière de débits compensatoires lui permettent d'appliquer un tel débit sur toute partie du montant total pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion qui serait contestée par le titulaire, à condition que cette contestation ne puisse être résolue en votre faveur parce que les modalités de la vente étaient inscrites sans ambiguïté dans l'entente ou le contrat écrit;

- si un titulaire exerce son droit d'annuler l'entente ou le contrat de vente au cours de la période de résiliation établie dans l'entente du titulaire avec vous ou prévue par la loi, vous devez sans délai présenter une opération de crédit à votre fournisseur de services aux marchands;
- si le titulaire nie avoir porté l'opération à sa Carte ou l'avoir autorisée et que vous n'avez pas transféré au titulaire le titre de propriété ou la possession matérielle du véhicule automobile, American Express peut effectuer un débit compensatoire à l'égard de cette opération, en plus d'exercer ses autres droits en matière de débits compensatoires.

## 12.3 Commerces interentreprises (CIE) et distribution en gros

En dépit de l'interdiction formulée à la [Section 3.3, « Utilisations interdites de la Carte »](#), si vous êtes classé dans le secteur du commerce interentreprises (CIE) ou de la distribution en gros et qu'il est déterminé que vous n'êtes pas une entreprise de télécommunications, vous pouvez accepter la Carte pour des paiements en souffrance dans la mesure où cette pratique est assez courante dans votre secteur d'activité et ne constitue pas une tentative pour obtenir du titulaire des sommes qui étaient difficiles à recouvrer ou irrécouvrables par d'autres méthodes. Un exemple d'une telle difficulté serait que vous ayez confié le compte d'un client à une agence de recouvrement.

Dans le cadre de la [Section 6.5, « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#), une opération présentée par vos établissements des secteurs d'activité susmentionnés sera considérée comme « facturée » le jour où le titulaire vous indiquera qu'il portera à sa Carte le paiement des biens ou services achetés, sous réserve de ce qui suit :

- cela est pratique courante dans votre secteur; et
- cela ne constitue pas une tentative pour obtenir du titulaire des paiements qui se sont avérés difficiles à recouvrer ou irrécouvrables par d'autres méthodes.

Malgré la restriction indiquée à la [Section 6.5, « Exigences de présentation – transactions électroniques »](#), vous ne devez présenter aucune opération tant que les biens en cause n'ont pas été expédiés ou les services rendus au titulaire. Dans la mesure où vous avez clairement exposé vos intentions au titulaire et qu'il ne s'y oppose pas, vous pouvez présenter à votre fournisseur de services aux marchands les types d'opérations suivants avant d'expédier les biens au titulaire :

- opérations représentant un acompte pour l'exécution de commandes spéciales et d'articles sur mesure (à condition de vous conformer aux lois applicables) ou pour des biens qui ne sont pas en stock au moment où la commande est passée; ou
- opérations effectuées en guise de paiement anticipé, qu'il s'agisse du prix total ou partiel de l'achat, pour des biens que le titulaire vous demande de livrer à une date ultérieure.

## 12.4 Dons de bienfaisance

Si vous êtes un organisme de bienfaisance enregistré en vertu du paragraphe 248(1) de la Loi de l'impôt sur le revenu (LIR) et reconnu par l'Agence du revenu du Canada comme une entité ayant droit à l'exonération fiscale en vertu de l'alinéa 149(1)(f) de la LIR, alors :

- Vous devez fournir à votre fournisseur de services aux marchands, à sa demande, la documentation relative à un tel statut d'exonération fiscale.
- Vous pouvez accepter la Carte pour tout don de charité qui répond aux critères suivants :
  - il est déductible pour le payeur à titre de contribution à une œuvre en vertu de la LIR; ou
  - il entraîne une contrepartie (bien ou service tel qu'un repas, une entrée à un événement ou un autre incitatif) dont au moins une partie de la valeur est déductible pour le payeur à titre de contribution à une œuvre en vertu de la LIR.

## 12.5 Commerce électronique

Si vous avez un site Web ou exploitez un commerce électronique, vous devez respecter les exigences relatives aux renseignements publiés sur votre site Web :

- Description juste des biens ou services offerts, dont la devise utilisée pour la transaction. La devise utilisée pour les transactions doit être le dollar canadien.
- Adresse réelle au Canada.
- Adresse électronique et numéro de téléphone servant aux règlements des différends.
- Lignes directrices sur les retours et les remboursements.
- Description de vos lignes directrices au sujet des livraisons (p. ex., pas de paiement à la livraison, pas de livraison le lendemain).
- Description de vos méthodes de sécurité (p. ex., renseignements mettant en relief les méthodes que vous utilisez pour assurer la sécurité des transactions sur vos systèmes, y compris les transactions menées sur Internet).
- Déclaration sur les restrictions connues relatives à l'exportation, les tarifs et tout autre règlement.

Déclaration de principes sur le respect de la vie privée concernant le type de renseignements qui sont recueillis et l'utilisation qui en est faite. En outre, vous devez fournir aux clients la possibilité d'être exclus des campagnes de marketing ou de refuser que les renseignements à leur sujet figurent sur des listes vendues à des tiers.

## 12.6 Gouvernement/Services publics/Enseignement

Cette section concerne les marchands classés dans la catégorie de certaines industries gouvernementales, des services publics et d'enseignement (p. ex., enseignement supérieur, enseignement privé – de la maternelle à la cinquième secondaire).

Les clients doivent se sentir libres d'utiliser tous les modes de paiement que vous acceptez sans être pénalisés d'avoir choisi un mode de paiement donné. Pour favoriser le choix du client, il vous est généralement interdit d'imposer des restrictions, des conditions ou des désavantages qui ne sont pas imposés pour les autres modes de paiement quand la Carte est acceptée. Voir la [Section 3.2, « Traitement de la marque American Express »](#).

Vous ne devez pas imposer des frais sur les transactions pour autre moyen de paiement, sous forme de frais fixes ou de pourcentage du montant final de l'opération, plus élevés que ceux des autres modes de paiement, sauf pour les transferts électroniques de fonds, l'argent comptant et les chèques. American Express considère que la discrimination envers les titulaires de la Carte est une violation de la convention.

Si vous êtes classé dans les secteurs du gouvernement, des services publics ou de l'enseignement, vous pouvez exiger des frais pour autre moyen de paiement sur les opérations, étant entendu qu'ils respectent les autres exigences de la présente section.

Vous devez divulguer clairement le montant des frais pour autre moyen de paiement au client, qui peuvent être expliqués sur le reçu, sur la facture ou dans le courriel de confirmation du client, et lui offrir la possibilité d'annuler l'opération s'il ne souhaite pas les payer.

Toute explication, verbale ou écrite, décrivant la raison pour laquelle les frais pour autre moyen de paiement sont établis, ou la façon dont ils sont calculés, doit décrire ces frais comme étant des frais fixes pour couvrir les coûts d'administration et non pour couvrir les frais d'acceptation de la Carte.

Votre fournisseur de services aux marchands peut seulement exiger des frais pour autre moyen de paiement lorsqu'il accepte la Carte pour des opérations susmentionnées en conformité avec les exigences de cette section.

## 12.7 Assurances

La présente section explique les exigences particulières pour les marchands classés dans le secteur des assurances.

American Express n'assume aucune responsabilité à votre nom pour la perception ou le versement en temps opportun des primes. American Express ne sera responsable d'aucune façon de toute réclamation découlant de toute police d'assurance que vous émettez. Vous devez indemniser, défendre et tenir quittes American Express et les sociétés membres de son groupe, ses successeurs, ses ayants droit et ses émetteurs respectifs à l'égard des dommages, responsabilités, pertes, coûts et dépenses, y compris les honoraires juridiques, à l'égard d'un titulaire (ou ancien titulaire) qui découlent ou qui ont prétendument découlé de la résiliation de votre part de son assurance ou d'une autre mesure touchant son assurance.

## 12.8 Mazout et pétrole

Si vous êtes classé dans le secteur du mazout et du pétrole, votre fournisseur de services aux marchands peut vous inscrire à son programme Plein recours en cas de fraude si vous acceptez les opérations effectuées à une pompe à essence libre-service. Pour obtenir des renseignements sur les terminaux libre-services, voir la [Section 4.6, « Terminaux libre-service »](#).

### 12.8.1 Exigences

Vous devez :

- obtenir un numéro de marchand exclusif de la part de votre fournisseur de services aux marchands pour les ventes aux pompes à essence libre-service; si vous exercez toute autre activité dans votre établissement (p. ex., lave-auto, dépanneur), vous devez obtenir un numéro de marchand exclusif pour ces autres activités;
- fournir les coordonnées de la concession à chaque demande d'autorisation et à chaque présentation d'opérations. Ces coordonnées d'affaires comprennent :
  - le numéro de concessionnaire (numéro du magasin);
  - le nom;
  - l'adresse;
  - la ville; et
  - le code postal.

### 12.8.2 Recommandations

American Express a élaboré plusieurs lignes directrices, pratiques et outils qui pourraient vous aider à prévenir la fraude aux pompes à essence. Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur ces lignes directrices et pour déterminer la compatibilité des outils de prévention de la fraude.

American Express vous recommande ce qui suit :

- établir à 100 \$ le montant de préautorisation aux terminaux libre-service (TLS) de vos pompes à essence;
- ajuster le montant de préautorisation pour les opérations plus élevées (ventes de diesel, par exemple);
- programmer les TLS des pompes à essence de façon à ce que celles-ci cessent de fonctionner lorsque le montant de préautorisation est atteint;
- demander une autorisation distincte pour les achats dont le montant excède le maximum préautorisé au départ.

## 12.9 Établissement de location

La présente section s'applique aux marchands classés dans la catégorie des établissements de location.

Les clients doivent se sentir libres d'utiliser tous les modes de paiement que vous acceptez sans être pénalisés d'avoir choisi un mode de paiement donné. Pour favoriser le choix du client, il est généralement interdit aux marchands d'imposer des restrictions, des conditions ou des désavantages qui ne sont pas imposés pour les autres modes de paiement quand la Carte est acceptée. Voir la [Section 3.2. « Traitement de la marque American Express »](#). Vous ne devez pas imposer des frais sur les opérations pour autre moyen de paiement, sous forme de frais fixes ou de pourcentage du montant final de la transaction, plus élevés que ceux des autres modes de paiement, sauf pour les transferts électroniques de fonds, l'argent comptant et les chèques.

Si vous êtes classé comme établissement de location, vous pouvez exiger des frais pour autre moyen de paiement sur les opérations, étant entendu que vous respectiez les autres exigences du [Chapitre 4. « Traitement des transactions »](#) et de la présente section de la façon suivante :

- Vous devez divulguer clairement le montant des frais pour autre moyen de paiement au client, qui peuvent être expliqués sur le reçu, sur la facture ou dans le courriel de confirmation du client, et lui offrir la possibilité d'annuler l'opération s'il ne souhaite pas les payer.
- Toute explication, verbale ou écrite, décrivant la raison pour laquelle les frais pour autre moyen de paiement sont établis, ou la façon dont ils sont calculés, doit décrire ces frais comme étant des frais fixes pour couvrir les coûts d'administration et non pour couvrir les frais d'acceptation de la Carte.

Votre fournisseur de services aux marchands peut seulement exiger des frais pour autre moyen de paiement lorsqu'il accepte la Carte pour des opérations susmentionnées en conformité avec les exigences de cette section.

## 12.10 Industrie du voyage

Des lignes directrices et procédures supplémentaires s'appliquent aux marchands classés dans la catégorie des hôtels et agences de location de voitures. De plus, le programme Réservations assurées est offert aux marchands issus des secteurs de l'hébergement et de la location de terrains de caravaning et de camping, de véhicules, d'aéronefs, de bicyclettes, de bateaux, d'équipement, d'autocaravanes et de motocyclettes (voir la [Sous-section 12.10.3. « Réservations assurées »](#)).

### 12.10.1 Hébergement

La présente section s'adresse aux marchands classés dans le secteur de l'hébergement et présente une méthode d'autorisation spéciale ainsi que les processus à respecter à l'arrivée et au départ d'un titulaire. Les programmes Réservations assurées et CARDDeposit<sup>MD</sup> permettent de présenter certaines opérations qui, autrement, ne seraient pas acceptées par American Express.

#### 12.10.1.1 Hébergement – Méthode d'autorisation spéciale

Si un titulaire choisit de payer un séjour dans un établissement hôtelier au moyen de sa Carte, vous devez suivre les étapes ci-dessous :

- À l'arrivée :
  - déterminer le montant estimé de l'opération en fonction du prix de la chambre et du nombre de jours que le titulaire compte rester, y compris les taxes et autres frais accessoires connus (frais d'hébergement estimatifs);

Nous vous conseillons d'effectuer une demande d'autorisation supplémentaire dès que vous constatez que le montant de l'opération finale dépasse de 15 % le montant préautorisé. Par exemple : Si le titulaire prolonge son séjour, avant d'accepter le séjour supplémentaire, effectuez une demande d'autorisation pour le séjour supplémentaire dont les frais (y compris les frais accessoires) dépassent de 15 % le montant estimatif préautorisé.

- informer le titulaire de la Carte des frais estimatifs pour lesquels une autorisation sera demandée et obtenir le consentement du titulaire pour le montant estimatif avant d'effectuer la demande d'autorisation;
- faire autoriser le plein montant des frais d'hébergement estimatifs;
- ne pas surestimer le montant à faire autoriser; et
- vous rappeler que l'autorisation ne demeure valide que pour la durée du séjour.
- Au moment du départ, suivre les procédures concernant les montants estimatifs de la [Sous-section 5.3.1. « Autorisation estimative »](#).

#### 12.10.1.2 Réservations assurées – Hébergement

Quand une réservation est assurée, cela signifie que vous garantissez que la chambre demandée par le titulaire sera retenue pour lui jusqu'à l'heure de départ établie (publiée), le lendemain du jour prévu de son arrivée; le titulaire vous aura indiqué la date de son arrivée lors de la réservation. Une réservation assurée est un engagement que vous devez honorer.

Les établissements hôteliers peuvent présenter des opérations pour des frais de défection s'ils respectent les dispositions du programme Réservations assurées et que le titulaire n'utilise pas ou n'annule pas la réservation conformément aux exigences du programme.

En vertu du programme Réservations assurées, vous devez vous acquitter des responsabilités ci-dessous :

- Lorsque vous acceptez une réservation assurée, vous devez aviser le titulaire que, s'il ne s'en prévaut pas ou qu'il ne l'annule pas dans le délai précisé dans vos lignes directrices de réservation écrites, il peut devoir acquitter une (1) nuitée d'hébergement plus les taxes applicables. Si le titulaire ne se présente pas ou s'il n'annule pas sa réservation assurée conformément à vos lignes directrices écrites en la matière, vous pourrez lui facturer des frais de « défection ».
- Si le titulaire annule une réservation assurée, vous devez lui fournir un numéro de confirmation pour l'annulation, que vous garderez en dossier.
- Utilisez le code approprié pour les frais de défection si vous présentez une opération pour des frais de défection. En cas de doute quant à la façon de présenter une opération avec ce code, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

Si vous ne respectez pas les exigences du programme Réservations assurées, vous aurez les obligations suivantes à l'égard du titulaire :

- le paiement du tarif pour une (1) nuitée dans un établissement comparable situé à proximité;
- le paiement des frais de transport vers l'autre établissement;
- le paiement des frais pour un appel téléphonique de trois (3) minutes; et
- tentez de bonne foi de transmettre toutes les communications au titulaire à l'autre établissement.

Le non-respect des obligations mentionnées précédemment pourrait vous valoir un débit compensatoire si le titulaire conteste une opération pour des frais de « défection ».

Si un nombre anormalement élevé d'opérations contestées est signalé à American Express relativement aux frais de défection, vous devez collaborer avec votre fournisseur de services aux marchands pour en réduire le nombre. Si cette démarche ne fait pas réduire le nombre de contestations, vous pourriez être inscrit à un programme de débit compensatoire.

#### 12.10.1.3 Programme CARDeposit

En tant qu'établissement hôtelier, si vous exigez un dépôt pour la réservation d'une chambre, vous devez participer au programme d'acomptes CARDeposit. Vous devez accepter la Carte pour le paiement d'acomptes CARDeposit. En vertu du programme CARDeposit, vous devez vous acquitter des responsabilités suivantes :

#### Programme CARDeposit

Programme qui permet au titulaire de porter un paiement anticipé à sa Carte, si le versement d'un acompte est exigé.

- Respecter toutes les exigences liées aux opérations de paiement anticipé, telles qu'elles sont décrites à la [Section 4.14, « Opérations de paiement anticipé »](#).
- À son arrivée, le titulaire doit présenter sa Carte. Si le titulaire n'est pas en possession de sa Carte, il doit présenter une pièce d'identité.
- Sur le reçu d'opération, assurez-vous d'inscrire « CARDeposit » sur la ligne de signature du titulaire ou, dans le cas des reçus d'opération soumis par voie électronique, l'indicateur approprié pour les données sur les opérations. En cas de doute quant à la façon de présenter une opération avec l'indicateur approprié, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

Si	Alors
L'acompte CARDeposit est annulé	Vous devez faire parvenir un avis d'annulation écrit indiquant le numéro d'annulation au titulaire dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'annulation. S'il y a lieu d'effectuer une opération de remboursement, vous devez, en application de vos lignes directrices d'annulation d'un acompte, y inclure le code de programme spécial approprié ou préparer un bordereau de crédit avec les mots « Annulation CARDeposit » sur la ligne de signature. En cas de doute quant à la façon de présenter une opération avec l'indicateur approprié, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.
La date d'arrivée pour un séjour visé par un CARDeposit est modifiée	Vous devez envoyer au titulaire une confirmation écrite de ce changement dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date de modification de la réservation.
Vous ne pouvez pas honorer une réservation avec un acompte CARDeposit qui n'a pas été annulé	Vous devrez vous acquitter des obligations suivantes envers le titulaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous devez accorder un crédit pour l'acompte CARDeposit.</li> <li>• Vous devez payer l'hébergement dans un établissement comparable situé à proximité, jusqu'à l'expiration de la réservation initiale (au plus quatorze (14) nuitées) ou jusqu'à ce qu'une chambre se libère dans l'établissement initial, selon la première date à survenir.</li> <li>• Vous devez fournir un moyen de transport entre l'établissement initial et l'autre établissement une fois par jour jusqu'à ce qu'une chambre se libère dans l'établissement initial.</li> <li>• Vous devez payer deux appels téléphoniques, soit un de trois (3) minutes pour communiquer le transfert à un autre établissement et un autre de trois (3) minutes pour communiquer le retour à l'établissement initial.</li> </ul>

**Programme CARDeposit**

Programme qui permet au titulaire de porter un paiement anticipé à sa Carte, si le versement d'un acompte est exigé.

**12.10.1.4 Arrivée d'urgence**

Si un titulaire dont la Carte a été perdue ou volée se présente et souhaite séjourner à l'hôtel, appelez votre fournisseur de services aux marchands, sollicitez une autorisation pour « Arrivée d'urgence », puis suivez les instructions fournies.

**12.10.2 Location de voitures**

La présente section est destinée aux marchands classés dans le secteur de la location de voitures. Lorsqu'un titulaire choisit de porter les paiements de location d'un véhicule (d'au plus quatre (4) mois consécutifs) à sa Carte, vous devez respecter les procédures ci-dessous.

Nous vous conseillons d'effectuer une demande d'autorisation supplémentaire dès que vous constatez que le montant de l'opération finale dépasse de 15 % le montant préautorisé. Par exemple : Si le titulaire prolonge sa période de location, avant d'accepter la période de location supplémentaire, effectuez une demande d'autorisation pour les frais de location supplémentaire (y compris les frais accessoires) dépassent de 15 % le montant estimatif préautorisé.

### 12.10.2.1 Location de voitures – Méthode d'autorisation spéciale

À la location d'une voiture :

- Déterminez le montant estimé de l'opération (frais de location estimatifs). Les frais de location estimatifs doivent être calculés en multipliant le tarif de location par la période de location réservée par le titulaire et en ajoutant tous les frais accessoires connus. Vous ne devez pas surestimer ce montant ni y inclure un montant en prévision de tout dommage ou vol du véhicule.
- Informez le titulaire de la Carte des frais de location estimatifs pour lesquels une autorisation sera demandée et obtenez le consentement du titulaire pour le montant estimatif avant d'effectuer la demande d'autorisation.
- Faites autoriser le plein montant des frais de location estimatifs.
- Si vous ne faites pas autoriser les frais de location estimatifs et que vous présentez l'opération, et que le titulaire ne règle pas l'opération pour quelque raison que ce soit, American Express pourra effectuer un débit compensatoire à l'égard du montant intégral de l'opération.
- Une autorisation pour les frais de location de voiture estimatifs est valide pour la durée du contrat de location.

À la remise d'une voiture, suivre les procédures concernant les montants estimatifs de la [Sous-section 5.3.1. « Autorisation estimative »](#).

Si	Alors
Le titulaire décide de prolonger la période de location	Vous devez faire autoriser le montant estimé de l'opération qui devra être payé en sus des frais de location estimatifs. Autorisation accordée – Si l'autorisation est accordée, le montant de l'autorisation ainsi obtenue est ajouté aux frais de location estimatifs de départ et ce total représente le montant des frais de location estimatifs. Autorisation refusée – Si l'autorisation est refusée, le montant des frais de location estimatifs calculé au départ demeure inchangé.
Des frais supplémentaires (qui n'ont pas déjà été autorisés) sont exigibles à la remise du véhicule	Vous devez demander une autorisation pour ce montant supplémentaire non compris dans l'autorisation initiale.

### 12.10.2.2 Paiement anticipé sur les voitures de location

Si vous autorisez le titulaire à porter la location d'un véhicule à la Carte et qu'il décide de la régler au préalable par téléphone, au comptoir ou par l'entremise du site Web de votre entreprise (et non du système de réservation d'un tiers) (location prépayée), vous devez :

- Respecter toutes les exigences liées aux opérations de paiement anticipé, telles qu'elles sont décrites à la [Section 4.14, « Opérations de paiement anticipé »](#).
- Vous assurer que le contrat de location de voiture établi avec le titulaire énonce les modalités des lignes directrices de réservation et d'annulation.

### 12.10.2.3 Réservations assurées – Location de voitures

Quand une réservation est assurée, cela signifie que vous garantissez que la réservation demandée par le titulaire sera retenue pour lui jusqu'à l'heure de retour du véhicule; le titulaire vous aura indiqué l'heure de retour lors de la réservation. Une réservation assurée est un engagement que vous devez honorer.

Les agences de location de véhicule peuvent présenter des opérations pour des frais de défection s'ils respectent les dispositions du programme Réservations assurées et que le titulaire n'utilise pas ou n'annule pas la réservation conformément aux exigences du programme. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la [Sous-section 12.10.3. « Réservations assurées »](#).

#### 12.10.2.4 Dommages matériels

Si un titulaire décide lui-même d'utiliser sa Carte pour payer les dégâts physiques (dommages matériels), effectués à la voiture qu'il a louée, vous pouvez accepter ce mode de paiement à condition que toutes les exigences énoncées ci-dessous soient satisfaites.

Le marchand doit fournir au titulaire les documents comprenant les renseignements détaillés sur les dommages matériels (p. ex., rapport sur l'incident, estimation des dommages, photographies des dommages) lorsque l'opération est présentée.

- La Carte a été utilisée pour la location du véhicule au moment de la prise de possession.
- Vous devez fournir au titulaire, par écrit, une liste et une description détaillées des dommages qui sont survenus.
- Avant de présenter une opération, vous devez obtenir le consentement écrit\* du titulaire pour ce qui suit :
  - l'acceptation de la responsabilité des dommages matériels;
  - le choix d'American Express comme mode de paiement pour les dommages matériels; et
  - l'acceptation du coût total estimatif pour lequel le titulaire peut être responsable, et qu'il soit possible que le montant facturé total puisse dépasser le montant estimatif de jusqu'à 15 %. Aucun montant supérieur à 115 % de ce coût estimatif ne pourra être porté à la Carte du titulaire sans que ce dernier accorde au préalable son consentement exprès écrit à cette fin.

\* La reconnaissance du titulaire doit être obtenue après que les dommages sont survenus et sans menace ni contrainte.

- Vous devez toujours faire autoriser le montant des dommages matériels à porter à la Carte lorsqu'une opération pour dommages matériels est présentée.
- Si le titulaire décide d'utiliser sa Carte pour payer les dommages matériels, vous devez produire un reçu d'opération distinct de celui émis pour la location. Vous devez vous conformer à toutes les exigences formulées au [Chapitre 4. « Traitement des transactions »](#) quant à la production d'un reçu d'opération. En plus, vous devez suivre les directives ci-dessous :
  - Une fois que la valeur exacte des dommages matériels a été établie et que l'opération est prête à être présentée, vous devez fournir au titulaire un « avis des dommages » détaillé et inscrire le montant desdits dommages sur le reçu d'opération. Ce montant ne doit jamais excéder de plus de 15 % le coût estimatif que le titulaire a accepté par écrit.
  - Si vous présentez l'opération sur un reçu papier ou sous une forme autre qu'électronique, vous devez écrire « Dommages matériels » sur la ligne de signature. Si vous la présentez par voie électronique, le code approprié doit être fourni avec les autres données sur l'opération. Pour savoir comment fournir l'indicateur, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.
  - En plus des autres motifs de débit compensatoire déjà mentionnés dans la convention, American Express pourrait appliquer un tel débit pour toute opération pour dommages matériels qui ne lui serait pas présentée conformément à toutes les dispositions stipulées dans la convention, y compris celles stipulées dans la présente [Sous-section 12.10.2.4. « Dommages matériels »](#).

Vous ne devez jamais inclure ce qui suit dans une demande d'autorisation ou dans la présentation d'une opération :

- pertes découlant d'un vol de véhicule; ou
- perte de revenus découlant de la perte de jouissance du véhicule de location en question.

### 12.10.2.5 Dommages matériels à un véhicule de location – Documentation

Vous devez fournir les documents relatifs à l'incident ayant causé des dommages matériels demandés par le titulaire ou son assureur, s'il y a lieu.

### 12.10.3 Réservations assurées

#### Programme Réservations assurées

Programme qui permet au titulaire d'effectuer une réservation auprès d'une agence de location ou d'un établissement participant et de garantir sa réservation en donnant le numéro de sa Carte American Express. Le programme Réservations assurées est offert pour les types de réservations suivants : chambres d'hôtel, terrains de caravanage et de camping, véhicules, avions, bicyclettes, bateaux, équipement, autocaravanes et motocyclettes.

Fonctionnement du programme Réservations assurées :

- Réservations d'hébergement (y compris les chambres d'hôtel et les terrains de caravaning et de camping) : Vous garantissez que la chambre demandée par le titulaire sera retenue pour lui jusqu'à l'heure de départ établie (publiée), le lendemain du jour prévu de son arrivée; le titulaire vous aura indiqué la date de son arrivée lors de la réservation.
- Locations de véhicule, d'aéronef, de bicyclette, de bateau, d'équipement, d'autocaravane et de motocyclette : Vous garantissez que la réservation demandée par le titulaire sera retenue pour lui jusqu'à l'heure de retour; le titulaire vous aura indiqué l'heure de retour lors de la réservation.

Une réservation assurée est un engagement que vous devez honorer. Vous pouvez présenter des opérations pour des frais de défection si vous respectez les dispositions du programme Réservations assurées et que le titulaire n'utilise pas ou n'annule pas la réservation conformément aux exigences du programme.

En vertu du programme Réservations assurées, vous devez vous acquitter des responsabilités ci-dessous :

- Lorsque vous acceptez une réservation assurée, vous devez aviser le titulaire que, s'il ne s'en prévaut pas ou qu'il ne l'annule pas dans le délai précisé dans vos lignes directrices de réservation écrites, vous pouvez lui facturer des frais de défection, comme suit :
  - Réservations d'hébergement (y compris les chambres d'hôtel et les terrains de caravaning et de camping) : une (1) nuitée d'hébergement plus les taxes applicables.
  - Locations de véhicule, d'aéronef, de bicyclette, de bateau, d'équipement, d'autocaravane et de motocyclette : l'équivalent cumulatif du tarif quotidien ou horaire de location convenu dans le contrat de location, plus les taxes applicables.
- Si le titulaire annule une réservation assurée, vous devez lui fournir un numéro de confirmation pour l'annulation, que vous garderez en dossier.
- Utilisez le code approprié pour les frais de défection si vous présentez une opération pour des frais de défection. En cas de doute quant à la façon de présenter une opération avec ce code, communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands.

Si vous ne pouvez pas respecter les exigences du programme Réservations assurées, vous devez fournir un hébergement ou des services comparables, lorsque raisonnablement possible, sans frais supplémentaires pour le titulaire de la Carte, conformément au contrat de location. Les marchands classés dans le secteur de l'hébergement sont également assujettis aux exigences stipulées à la [Sous-section 12.10.1.2, « Réservations assurées – Hébergement »](#).

Le non-respect des obligations mentionnées précédemment pourrait vous valoir un débit compensatoire si le titulaire conteste une opération pour des frais de défection.

Si nous recevons un nombre anormalement élevé d'opérations contestées relativement aux frais de défection, vous devez vous efforcer d'en réduire le nombre. Si cette démarche ne fait pas réduire le nombre de contestations, vous pourriez être inscrit à un programme de débit compensatoire.

## 12.11 Transactions sans contact liées au transport en commun

### 12.11.1 Exigences relatives à l'acceptation de la Carte pour les transactions sans contact liées au transport en commun

Si vous acceptez et vous traitez des transactions sans contact liées au transport en commun, vous devez :

- Être classé dans un des codes de catégorie de marchand (MCC) suivants : 4111, 4112, 4131, 4784, 7523 et utiliser ce MCC lors de l'autorisation et la présentation
- Refuser les Cartes expirées
- Inclure un indicateur pour toutes les demandes d'autorisation et de présentation d'opérations liées au transport en commun et respecter les spécifications techniques supplémentaires (voir la [Section 2.5, « Respect des Spécifications techniques »](#)). Communiquez avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples renseignements sur le respect de ces Spécifications.

### 12.11.2 Exigences relatives à l'autorisation et à la présentation

Lorsque vous acceptez une transaction sans contact liée au transport en commun, vous devez effectuer une vérification de l'état du compte pour tout montant égal ou inférieur au seuil de protection contre les débits compensatoires (tel que stipulé dans la [Sous-section 12.11.3, « Seuils relatifs aux opérations liées au transport en commun »](#)). Le tableau ci-dessous présente les mesures à prendre selon le résultat de la vérification de l'état du compte.

Si	Alors
la vérification de l'état du compte ou l'autorisation est refusée	mettez la Carte sur la liste des Cartes refusées. Si le montant est inférieur ou égal au seuil de protection pour autorisation refusée, soumettre une transaction sans contact liée au transport en commun, telle que définie à la <a href="#">Sous-section 12.11.3, « Seuils relatifs aux opérations liées au transport en commun »</a> .  Si le montant est supérieur au seuil de protection pour autorisation refusée, vous ne devez pas soumettre une transaction sans contact liée au transport en commun. Vous pouvez demander une nouvelle autorisation, comme indiqué dans la <a href="#">Section 12.11.5, « Recouvrement des créances liées au transport en commun »</a> .  <b>Remarque :</b> Vous ne pouvez pas présenter une autorisation si la transaction correspondante porte sur un tarif partiel. Vous ne devez pas fractionner une opération afin d'éviter de présenter une opération unique couvrant le montant total de l'achat.
la vérification de l'état du compte est acceptée	continuez d'accepter les opérations sans contact et présentez les opérations pour achats regroupés de titres de transport en commun, jusqu'à ce que l'une des situations suivantes survienne : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les opérations sans contact regroupées depuis la dernière autorisation approuvée dépassent le seuil de protection contre les débits compensatoires; ou</li> <li>• la période écoulée depuis la dernière autorisation approuvée dépasse la période d'autorisation (telle que stipulée dans la <a href="#">Sous-section 12.11.3, « Seuils relatifs aux opérations liées au transport en commun »</a>).</li> </ul>

Si	Alors
les opérations sans contact regroupées dépassent le seuil de protection contre les débits compensatoires	vous devez obtenir une nouvelle autorisation au moment de la présentation des opérations pour achats regroupés de titres de transport en commun si les opérations sans contact regroupées effectuées depuis la dernière autorisation dépassent le seuil de protection contre les débits compensatoires. Le montant à autoriser est le montant des opérations pour achats regroupés de titres de transport en commun effectuées depuis la dernière autorisation qui ne dépasse pas le seuil de protection contre les débits compensatoires. <b>Remarque :</b> Si le montant à autoriser dépasse le seuil de protection contre les débits compensatoires, vous devez présenter plusieurs transactions dont le montant est inférieur ou égal au seuil de protection contre les débits compensatoires.
la période écoulée depuis la dernière autorisation approuvée dépasse la période d'autorisation	vous devez effectuer une nouvelle vérification de l'état du compte pour tout montant inférieur au seuil de protection contre les débits compensatoires.

Tout défaut de respecter les obligations énoncées précédemment peut entraîner un débit compensatoire de type « Aucune autorisation valide ».

### 12.11.3 Seuils relatifs aux opérations liées au transport en commun

Le seuil de protection contre les débits compensatoires est de 25 \$.

La période d'autorisation est de 7 jours.

Le seuil de protection en cas d'autorisation refusée est de 12 \$.

### 12.11.4 Renseignements sur les opérations liées au transport en commun

Vous devez vous assurer que le titulaire de la Carte a accès aux renseignements ci-dessous pendant au moins 120 jours :

- nom associé au numéro de marchand
- montant total de la transaction
- date du déplacement
- heure de début de chaque déplacement individuel, si cette information est disponible
- heure de fin de chaque déplacement individuel, si cette information est disponible
- date finale de la transaction

### 12.11.5 Recouvrement des créances liées au transport en commun

Si une autorisation est refusée, vous pouvez tenter de recouvrer la créance correspondante, à condition de satisfaire à toutes les conditions suivantes :

- la valeur de la dette est supérieure au seuil de protection en cas d'autorisation refusée;
- vous obtenez une autorisation approuvée pour la valeur totale de la créance en question;
- vous ne faites pas plus de six (6) tentatives d'autorisation après le refus de l'autorisation initiale;
- il ne s'est pas écoulé plus de trente (30) jours depuis le refus de l'autorisation initiale.

### 12.11.6 Gestion de la liste des Cartes refusées

Vous devez tenir une liste des Cartes refusées en y ajoutant et en retirant des numéros de Carte correspondant aux nouvelles autorisations approuvées ou refusées. La liste des Cartes refusées doit être mise à jour au moins une fois par jour. Nous vous recommandons de mettre cette liste à jour plus souvent si possible.

Lorsqu'une Carte est utilisée pour effectuer une transaction sans contact, vous devez immédiatement vérifier la liste des Cartes refusées et rejeter l'entrée de tout titulaire de la Carte lorsque le numéro de la Carte utilisée figure sur la liste des Cartes refusées.

Vous ne devez pas présenter une opération sans contact liée au transport en commun lorsque le numéro de la Carte figure sur la liste des Cartes refusées au moment de la tentative de présentation. Une Carte doit être supprimée de la liste des Cartes refusées si une vérification de l'état du compte ou une demande d'autorisation est approuvée ultérieurement.

Nous pouvons effectuer un débit compensatoire si vous ne respectez pas ces exigences ou les dispositions stipulées dans la [Section 12.11, « Transactions sans contact liées au transport en commun »](#).

### 12.11.7 Laissez-passer de transport en commun prépayés

Vous pouvez offrir un programme de titres de transport en commun prépayés, qui permet aux titulaires de la Carte de se servir de leur Carte, de leur Carte sans contact ou de leur appareil mobile pour acheter, avant leur déplacement :

- a. des laissez-passer illimités pour une période déterminée, qui permettent aux titulaires de la Carte de se servir de leur Carte sans contact ou de leur appareil pour utiliser le réseau de transport en commun jusqu'à ce que le laissez-passer en question expire; ou
- b. des laissez-passer pour un montant déterminé ou un nombre de déplacements déterminé, qui permettent aux titulaires de la Carte de se servir de leur Carte sans contact ou de leur appareil mobile pour utiliser le réseau de transport en commun jusqu'à ce que le montant ou le nombre de déplacements déterminés soit utilisé. Le montant en dollars ou le nombre de déplacements de ces laissez-passer diminue à mesure que le titulaire utilise le réseau de transport en commun.

Si le titulaire se sert d'un laissez-passer de transport en commun prépayé :

- vous devez limiter les fonctions du système à l'identification du compte et à la validation des titres uniquement; et
- vous ne devez pas traiter les opérations sans contact comme des transactions sans contact liées au transport en commun.

## 12.12 Cannabis

Le gouvernement du Canada a mis la *Loi sur le cannabis* en vigueur. Cette loi permet certaines activités liées au cannabis qui étaient autrefois interdites et fournit un cadre relatif à la culture, la production, la manipulation, la distribution et la vente de cannabis, y compris la façon dont les permis pour les activités permises seront octroyés et surveillés.

Cette section s'applique aux marchands dont les activités se classe dans le secteur du cannabis, soit en tant marchand de cannabis (vend seulement ou principalement du cannabis), soit comme marchand qui vend du cannabis ainsi que d'autres produits et services, qui détient toutes les licences et permis requis en vertu de la loi applicable et qui souhaite pouvoir accepté la Carte au Canada, dans tous les cas, selon la loi et la convention applicable.

### 12.12.1 Modalités définies

**Cannabis** signifie la plante ou tout ce dont il est question dans l'Annexe 1 de la *Loi sur le cannabis*, y compris les phytocannabinoïdes produits par une telle plante ou trouvés sur celle-ci, peu importe si cette partie a été traitée ou non, toute substance ou tout mélange qui contient un plant ou une

partie d'un plan qui est identique à tout phytocannabinoïde produit par une telle plante ou qui se trouve sur une telle plante, peu importe la façon dont la substance a été obtenue ou créée, mais n'inclus pas ce qui est indiqué à l'Annexe 2 de la *Loi sur le cannabis*, qui pourrait être modifiée.

**Produits du cannabis** signifie le cannabis et tout produit fabriqué à partir de cannabis, ainsi que les produits dérivés et les accessoires connexes.

**Activités relatives à la marijuana/cannabis** signifie toute personne ou entité qui fabrique, traite, distribue ou dispense de la marijuana, ou des sous-produits ou dérivés de la marijuana, que ce soit à des fins récréatives ou médicales, et qu'elle soit ou non soumise à un régime de licence gouvernementale.

**Transaction de cannabis** signifie une opération ou transaction de crédit portant sur du cannabis effectuée au moyen d'une Carte.

**Cannabis illicite** signifie le cannabis qui est vendu, produit ou distribué, ou qui se sera par une personne à qui il est interdit de la faire en vertu de la *Loi sur le cannabis* ou autre loi applicable, ou qui a été importé au Canada par une personne à qui il est interdit de la faire en vertu de la *Loi sur le cannabis* ou autre loi applicable.

### 12.12.2 Modalités générales

Vous pouvez accepter la Carte pour des produits de cannabis licites selon les conditions préalables et exigences suivantes :

- Achèvement satisfaisant de toute diligence raisonnable et exigence de conformité, y compris l'examen et la validation des licences et permis requis en vertu de la loi applicable tels que requis par American Express; et
- Fournir une copie du permis ou, si vous n'y êtes pas tenu selon la loi applicable de fournir une copie de vos permis, autorisations et (ou) autorités obligatoires qui vous autorisent à vendre et/ou distribuer du cannabis au Canada, tel qu'émis à nouveau ou mis à jour avec le temps; et
- La mise en fonction d'une clé de sécurité pour tous vos sites Web qui vendent des produits de cannabis.

En raison du risque potentiel envers la marque actuellement lié aux produits du cannabis, l'acceptation de la Carte pour ces produits est également conditionnelle à l'activation et l'acceptation de votre part de toutes les autres marques de réseaux de cartes de crédits disponibles au Canada.

### 12.12.3 Déclarations et garanties

Vous déclarez et garantissez que vous ferez ce qui suit :

- veillerez à ce que votre entreprise, y compris toute entreprise liée à la marijuana/cannabis ne visera ni ne sera liée aux États-Unis ou toute autre compétence en dehors du Canada, ou autrement ne s'impliquera de quelque façon que ce soit dans des activités transfrontalières provinciales ou nationales, ni ne facilitera de telles activités qui pourraient aller à l'encontre des lois applicables; et
- nous fournirez une notification de toute (i) intention de vous investir dans une entreprise liée au cannabis en dehors des provinces desquelles vous avez une licence pour la vente de produits du cannabis, à l'exception de lorsqu'une telle vente est permise par la loi applicable et (ii) modification matérielle des activités de votre entreprise, y compris toute expansion matérielle dans l'industrie du cannabis ou dans une autre province ou compétence, de licences et (ou) (iii) si vous êtes assujettis à une mesure d'application de la loi en raison d'une infraction à la réglementation ou êtes assujettis à une décision liée à votre entreprise liée à la marijuana/cannabis; et
- conformerez à toute loi applicable, y compris celles liées à Santé Canada et autres exigences fédérales, provinciales ou municipales applicables liées aux produits de cannabis; et
- ne manipulerez, ne distribuerez, ne vendrez ou autrement ne mènerez pas des activités liées au cannabis illicite; et

- ne cultivez, produisez, manipulez, distribuez ou vendez pas toute autre drogue ou substance contrôlée selon la définition dans le sens que lui donne la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*, ou autres; et
- maintiendrez toutes les mesures physiques et technologiques relatives à la sécurité requises dans le but de vous conformer à la loi applicable; et
- maintiendrez des méthodes d'identification et de contrôle interne en conformité avec la loi applicable en ce qui a trait à la confirmation de l'âge et de l'adresse des titulaires de la Carte qui veulent acheter des produits de cannabis; et
- complétez et signez la liste de vérification relative à la diligence raisonnable ainsi que le formulaire de certification, lorsque signés et approuvés par American Express, sont inclus en référence dans la convention et vous vous conformerez aux autres exigences requises par American Express; et
- veillerez à ce que toutes les transactions liées au cannabis ne soient traitées que par le nouveau numéro de service de l'établissement qui sera fourni par American Express.

#### 12.12.4 Droits en matière de vérification et d'inspection

American Express et ses agents, vérificateurs (internes et externes), organismes de réglementation ou autres représentants qu'American Express pourrait désigner auront le droit de demander, en tout temps, de façon raisonnable, d'inspecter, examiner, vérifier vos systèmes, dossiers, données, renseignements et pratiques qui sont utilisées en lien avec les transactions liées au cannabis pour en vérifier la conformité avec la loi applicable et ses modifications (vérifications). Une autre façon de procéder est que, dans l'éventualité où vous n'êtes pas d'accord ou ne pouvez pas être d'accord avec une telle demande, vous acceptez de mener de telles vérifications à la demande raisonnable d'American Express.

#### 12.12.5 Exigence d'effectuer des modifications à la suite des vérifications

Vous acceptez de modifier ou de mettre en place des nouveaux processus ou des processus modifiés selon tout rapport découlant de vérifications en temps opportun tel que nous vous le demanderons, en agissant raisonnablement afin de satisfaire à la conformité de la loi applicable.

#### 12.12.6 Conventions déjà en vigueur

À l'exception de ce qui est précisément modifié ou amélioré par ces modalités, toutes les modalités de cette convention doivent demeurer inchangées et en vigueur.

#### 12.12.7 Suspension et résiliation

Nous pouvons suspendre ou résilier l'acceptation de la Carte en ce qui a trait aux produits de cannabis en tout temps et sans préavis, si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous n'êtes pas conforme avec une disposition de la [Section 12.12. « Cannabis »](#).

Pour éviter tout doute, il vous est interdit d'utiliser la Carte pour des produits de cannabis à moins que vous ne satisfassiez à toutes les dispositions de la [Section 12.12. « Cannabis »](#) et jusqu'à ce que vous les satisfassiez, y compris en présentant la liste de vérification des diligences raisonnables et le formulaire de certification, une copie des licences ou, si vous n'êtes pas assujettis à la loi applicable et n'êtes pas tenus de détenir une licence, une copie de vos permis d'autorisation et (ou) l'autorisation législative de posséder une licence, une copie de vos permis, autorisations et autorisation législatives qui vous autorisent à vendre et (ou) distribuer du cannabis au Canada et l'approbation d'American Express pour la même chose, et qui a été émise avec un nouveau numéro d'établissement par American Express et par lequel toute transaction liée au cannabis doit être traitée.

Veillez communiquer avec votre fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples informations concernant les exigences liées au cannabis.

# Règlement des différends

13.1 Convention d'arbitrage (liée aux réclamations impliquant American Express)

13

## 13.1 Convention d'arbitrage (liée aux réclamations impliquant American Express)

Si un marchand ou son fournisseur de services aux marchands ne peut résoudre une réclamation contre American Express ou advenant une réclamation contre le fournisseur de services aux marchands ou toute autre entité dont American Express peut être partie, la présente section explique comment on peut en venir à une résolution par l'entremise de l'arbitrage. Le marchand et American Express peuvent décider de résoudre une réclamation grâce à un arbitrage individuel liant les parties. Les réclamations sont tranchées par un arbitre neutre.

- a. **Définitions.** Aux fins de la présente section, les définitions suivantes s'appliquent :
  - (i) American Express désigne la Banque Amex du Canada et englobe les sociétés membres de son groupe, ses titulaires de licences, prédécesseurs, ayants cause (ou successeurs) et ayants droit, les acheteurs de comptes clients, ainsi que leurs agents, mandataires, administrateurs et représentants respectifs; (ii) réclamation désigne toute réclamation, tout différend ou toute contestation entre le marchand et American Express, qu'ils soient de nature contractuelle, extra-contractuelle, délictuelle ou légale, découlant de la Convention conclue avec le marchand ou s'y rapportant (y compris au sujet de la validité ou du champ d'application de la présente clause d'arbitrage) ou de la relation découlant de la Convention conclue avec le marchand ou autrement liée à l'acceptation, au traitement ou au règlement des Cartes American Express. Réclamation désigne également toute réclamation, tout différend ou toute contestation pouvant découler des pratiques commerciales, lignes directrices ou procédures habituelles d'American Express ou s'y rapportant, ou dont American Express peut être partie; (iii) Convention conclue avec le marchand désigne l'entente conclue entre le marchand et le fournisseur de services aux marchands pour qui American Express est une tierce partie bénéficiaire (ce qui nous confère des droits de tiers bénéficiaires, sans les obligations); et (iv) marchand désigne les sociétés membres de son groupe, ses titulaires de licences, prédécesseurs, ayants cause (ou successeurs) et ayants droit, les acheteurs de comptes clients, ainsi que leurs agents, mandataires, administrateurs et représentants respectifs.
- b. **Traitement des réclamations.** Toutes les réclamations doivent être résolues exclusivement au moyen d'un arbitrage en vertu de la présente section, sauf dans les cas prévus dans les présentes. Le marchand accepte de déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour résoudre toute réclamation dans les trente (30) jours qui suivent sa présentation.
- c. **Arbitrage.** Une réclamation qui n'est pas résolue directement entre les parties aux présentes dans un délai de soixante (60) jours doit être résolue conformément à la présente section 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, communiquez avec l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc., par la poste au 234 Eglinton Avenue East, Suite 500, Toronto (Ontario) M4P 1K5, ou par courriel à [admin@adric.ca](mailto:admin@adric.ca). Avant la présentation d'une réclamation, American Express se réserve le droit de modifier les règles ou de remplacer l'administrateur à sa seule discrétion.
- d. **Procédures devant un tribunal des petites créances et procédures de plainte.** Malgré toute déclaration à l'effet contraire dans la présente section, le marchand peut déposer une réclamation sans recourir à l'arbitrage devant un tribunal des petites créances de la province ou du territoire où est situé son siège social au Canada, pour autant que la réclamation soit individuelle, qu'elle relève de la compétence de ce tribunal et qu'elle soit présentée exclusivement devant celui-ci.
- e. **Regroupement des réclamations.** Le marchand convient que l'arbitrage individuel procure une méthode plus efficace et moins coûteuse de résoudre les réclamations qu'une action devant un tribunal. Toutes les réclamations seront arbitrées individuellement. Si toutes les parties en conviennent par écrit, l'arbitre peut joindre aux réclamations intentées par ou contre une entité autre que le marchand, ou arbitrer individuellement ou

consolider avec de telles réclamations, les réclamations que le marchand et American Express invoquent l'un à l'égard de l'autre. Le marchand convient également que l'arbitre n'aura pas la compétence ni l'autorité pour étudier une réclamation intentée dans le cadre d'un recours collectif ou lorsqu'une partie agit à titre de représentant.

- f. 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 sera définitive et liera les parties. 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 aura trente (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 cent vingt (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.
- g. Lieu de l'arbitrage et paiement des honoraires.** Toute audition d'arbitrage à laquelle le marchand participe aura lieu dans la ville de Toronto (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.
- h. Limitation des droits.** Si le marchand ou American Express choisit de résoudre une réclamation au moyen de l'arbitrage, ni le marchand ni American Express n'aura le droit de la porter devant les tribunaux.
- i. Maintien.** La présente section sur l'arbitrage demeurera en vigueur après la résiliation ou l'expiration de la Convention conclue avec le marchand.

**Activités liées au cannabis**

Les activités (commerciales ou autres) liées à la culture, à la production, à la manutention, à la distribution et (ou) à la vente de produits du cannabis.

**Agence**

Une entité ou un secteur d'activité qui utilise les marques du marchand ou qui se présente comme une des sociétés membres de son groupe.

**American Express**

Banque Amex du Canada.

**Appareil mobile**

Un appareil électronique approuvé par le fournisseur et reconnu par American Express (y compris un cellulaire, une tablette ou un appareil portable) pouvant effectuer une opération par portefeuille numérique.

**Approbation/Approuvé**

Le message précisant l'autorisation d'une opération, envoyé en réponse à la demande d'autorisation du marchand, et incluant une mention comme « approuvé ».

**Autorisation/Autorisé**

Le processus par lequel un marchand obtient l'approbation d'une opération, conformément à la convention.

**Autorisation verbale**

L'autorisation d'une opération obtenue en téléphonant au service d'autorisation de votre fournisseur de services aux marchands.

**Autre produit de paiement**

Toute carte de paiement, carte de crédit, carte de débit, carte à puce, carte à valeur stockée, tout dispositif d'accès à un compte, ainsi que toute autre carte et tout autre service ou produit de paiement que la Carte.

**Bande magnétique**

Une bande au verso de la Carte où des données sur les titulaires et le compte sont inscrites dans un format que l'appareil saura lire.

**Bordereau de crédit**

Un bordereau de crédit conforme aux exigences d'American Express.

### Cannabis

Cannabis désigne une plante de cannabis et toute chose visée à l'annexe 1 de la *Loi sur le cannabis*, y compris les phytocannabinoïdes produits par cette plante ou se trouvant à l'intérieur de celle-ci, peu importe si cette partie a subi un traitement quelconque, toute substance ou tout mélange de substances contenant, y compris superficiellement, toute partie d'une telle plante et une substance qui est identique à tout phytocannabinoïde produit par une telle plante ou se trouvant à l'intérieur de celle-ci, peu importe comment cette substance a été obtenue ou créée; sont exclues de la présente définition les choses visées à l'annexe 2 de la *Loi sur le cannabis*, avec ses modifications.

**Carte** – Voir [Carte ou Cartes American Express](#).

### Carte à puce

Une Carte qui contient une puce et qui pourrait nécessiter un numéro d'identification personnel (NIP) comme moyen pour vérifier l'identité du titulaire, l'information sur le compte que la puce renferme ou les deux (parfois appelée « carte intelligente », « carte EMV », « carte à puce intégrée » ou « carte ICC » dans nos documents).

### Carte de débit

Toute Carte qui donne accès à un compte de dépôt, un compte courant, un compte d'épargne ou un compte similaire, à l'exclusion de toute Carte portant le nom ou les marques d'un émetteur tiers sans la mention American Express. Une transaction est réglée à partir du compte auquel on a accédé. Une Carte de débit n'est pas une Carte prépayée.

### Carte de débit émise à l'étranger

Toute Carte de débit émise à l'extérieur du Canada.

### Carte ou Cartes American Express

(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 de Japan Credit Bureau (JCB).

### Carte prépayée

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

### Code 10

Une expression que le marchand communique à son fournisseur de services aux marchands pour signaler qu'une transaction semble frauduleuse ou qu'une Carte semble contrefaite. Les cas de « code 10 » ont habituellement lieu lors du processus d'autorisation.

### Code de catégorie de marchand

Le code à quatre (4) chiffres utilisé pour identifier le secteur dans lequel un marchand fait affaire.

### Code de conduite

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 et toutes les directives, les lignes directrices, les règles ou les ordonnances qui lient American Express et qui sont établies ou émises par un organisme de réglementation, une agence ou un organisme gouvernemental ou tout autre organisme public disposant de pouvoirs décisionnels, réglementaires, judiciaires ou quasi judiciaires.

### Collusion

Toute transaction, activité ou entente entre le marchand ou son représentant et un tiers (y compris un autre marchand ou un titulaire) réalisée alors que le marchand savait ou aurait dû savoir qu'elle était illicite, ou qui contrevient aux exigences précisées au [Chapitre 10](#), « [Évaluation du risque](#) ».

### Commande par Internet

Le fait que l'information relative au paiement de biens ou services par Carte est donnée sur le Web, en ligne (habituellement sur la page de paiement d'un site Web), par courrier électronique, par intranet, par extranet ou par d'autres réseaux similaires.

### Commerce électronique

Le commerce électronique est l'achat ou la vente de produits ou de services physiques ou numériques en utilisant Internet ou un réseau électronique.

### Compte bancaire

Un compte que le marchand détient auprès d'une banque ou d'une autre institution financière.

### Compte de marchand

Un compte que le fournisseur de services aux marchands établit sur conclusion d'une entente avec un marchand.

### Convention

La Convention de traitement – Marchand ou la Convention d'établissement subordonné, le *Guide d'exploitation pour les marchands d'American Express* et tous les ordonnancements et toutes les annexes qui les accompagnent, dans leur ensemble, entre le marchand et le fournisseur de services aux marchands.

### Crédit

Le montant qu'un marchand rembourse à un titulaire relativement à un achat ou à un paiement porté à la Carte.

### Date d'expiration

Le mois et l'année où la Carte cesse d'être active (parfois indiquée par « Valide jusqu'à fin » ou « Limite en vigueur »).

### Dates de validité

Les dates figurant sur la Carte et indiquant le premier et le dernier jour où la Carte peut être utilisée pour régler des achats.

### Débit compensatoire

S'entend (i) de votre remboursement à votre fournisseur de services aux marchands du montant d'une opération qui peut en faire l'objet ou (ii) d'une contrepassation de la part de votre fournisseur de services aux marchands d'une opération pour laquelle il ne vous a pas remboursé; cela signifie également le montant d'une opération que vous devez lui rembourser, ou l'inverse.

### **Demande de renseignements**

Une demande de vérification de tous les aspects d'une opération contestée par le titulaire.

### **Détaillant de cannabis**

Une entité (notamment une entité publique) menant des activités liées au cannabis et qui détient une licence délivrée par une autorité gouvernementale fédérale, provinciale ou territoriale du Canada l'autorisant à vendre du cannabis et des produits du cannabis aux consommateurs, ou qui est légalement autorisée à mener de telles activités par ladite autorité gouvernementale.

### **Détenteur de droits**

Une personne physique ou morale ou entité ayant la capacité juridique et l'autorité de revendiquer un droit d'auteur ou un droit afférent à une marque de commerce.

### **Distributeur de cannabis**

Une entité (notamment une entité publique) menant des activités liées au cannabis et qui détient une licence délivrée par une autorité gouvernementale fédérale, provinciale ou territoriale du Canada l'autorisant à acheter du cannabis et des produits du cannabis auprès de producteurs autorisés et de distribuer ces produits à des détaillants de cannabis, ou qui est légalement autorisée à mener de telles activités par ladite autorité gouvernementale.

### **Données de Carte**

comprend les éléments suivants : Nom du titulaire, numéro de la Carte, date d'expiration, date et montant de l'opération, code d'autorisation, description des biens et services achetés, nom du marchand, adresse du marchand, numéro du marchand et, s'il y a lieu, numéro du magasin, signature du titulaire (si elle a été obtenue), mention « Aucun remboursement » si vous avez de telles lignes directrices et tout autre renseignement requis à l'occasion par votre fournisseur de services aux marchands, par American Express ou par les lois applicables.

### **Données de Carte à puce**

Les renseignements stockés sur la puce d'une Carte et qui servent à traiter les transactions portées à cette Carte.

### **Données sur les transactions**

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

### **Données sur les transmissions**

Les renseignements correspondant aux données de la Carte, mais sans obligation d'inclure : le nom du titulaire, la date d'expiration, la signature du titulaire (si elle a été obtenue) et la mention « Aucun remboursement » (si le marchand a de telles lignes directrices).

### **Données sur l'opération**

Les données incluses dans la présentation des reçus d'opération.

### **Émetteur**

Toute entité, y compris American Express et les sociétés membres de son groupe, qui détient une licence d'American Express ou de l'une des sociétés membres de son groupe lui permettant d'émettre des Cartes et d'exercer des activités connexes.

### **Entité**

Une société par actions, une société de personnes, d'une entreprise individuelle, une fiducie, une association ou toute autre entité ou société reconnue par la loi.

### Établissement

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 à venir.

### Établissement de location

Les immeubles offerts en location à long terme et utilisés à des fins de résidence principale.

### Exigences en matière de sécurité des données (ESD)

Les lignes directrices d'American Express sur la sécurité des données pour les marchands, décrites au [Chapitre 8. « Protection des renseignements des titulaires »](#) du *Guide d'exploitation pour les marchands* et également accessibles aux marchands à l'adresse [www.americanexpress.ca/esd](http://www.americanexpress.ca/esd).

### Expresspay

Un programme d'American Express permettant d'effectuer des transactions sans contact.

### Facturation récurrente

La possibilité pour un titulaire de faire porter automatiquement à sa Carte ses opérations régulières telles que ses frais d'adhésion à un centre de conditionnement physique, son abonnement à un magazine et ses primes d'assurance.

### Fournisseur de services aux marchands

Une entité autorisée par le programme OptBlue<sup>MD</sup> d'American Express à accepter les opérations d'un marchand en vertu d'une convention ou un maître marchand autorisé à accepter les transactions d'un marchand. Ces services peuvent comprendre, entre autres, le traitement des opérations, la facilitation des autorisations relatives aux achats et de la saisie de données, la comptabilité des marchands, les opérations d'arrière-guichet (p. ex. débits compensatoires et détection de la fraude), la prestation de matériel au point de vente, les solutions, les systèmes, les ventes ou le service à la clientèle.

### Fractionnement d'une opération

L'utilisation de différents modes de paiement (p. ex., Carte prépayée, argent comptant, Carte American Express) pour régler un même achat.

### Frais de location de véhicule estimatifs

Le tarif de location multiplié par la période de location réservée par le titulaire, plus les taxes et les frais accessoires connus.

### Frais d'hébergement estimatifs

Le tarif quotidien de la chambre multiplié par le nombre de jours de la réservation du titulaire, plus les taxes et les frais accessoires connus.

### Frais pour dommages matériels

Une somme d'argent supplémentaire qui peut être facturée à un titulaire de carte en rapport avec les dommages matériels subis par le logement de location (ou les biens qui s'y trouvent) ou l'équipement de location (ou une partie de celui-ci) pendant le séjour ou la période de location, pour lesquels le marchand est en mesure de démontrer les frais réels engagés ou nécessaires pour réparer ou remplacer les biens ou l'équipement.

### Guide d'exploitation pour les marchands

Le *Guide d'exploitation pour les marchands d'American Express*, que l'on trouve à l'adresse [www.americanexpress.ca/guidedumarchand](http://www.americanexpress.ca/guidedumarchand).

### Jeton d'authentification

Une valeur substitutive qui remplace le numéro de Carte.

### Liste des Cartes refusées

La liste des numéros de Carte dont la vérification de l'état du compte ou le code d'autorisation ont été refusés et qui n'ont pas reçu d'approbation subséquente qui permettrait de les retirer de la liste.

### Loi applicable

(i) les lois, les statuts, les règlements, les ordonnances ainsi que les mesures législatives subordonnées en vigueur de temps à autre, auxquels vous ou nous, ou les sociétés membres de nos groupes respectifs sont assujettis; (ii) la common law telle qu'elle s'applique de temps à autre à vous, à nous ou aux sociétés membres de nos groupes respectifs, (iii) les jugements, ordonnances ou décrets d'un tribunal qui vous lient, nous lient ou qui lient les sociétés membres de nos groupes respectifs, et (iv) les directives, lignes directrices, règles ou ordonnances qui vous lient, nous lient ou lient les sociétés membres de nos groupes respectifs et qui sont établies ou émises par un organisme de réglementation, une agence ou un organisme gouvernemental ou tout autre organisme public, toute autre commission ou tout autre bureau ou organisme de compétence nationale, fédérale, provinciale ou locale ou de la compétence du Commonwealth ou d'un État disposant de pouvoirs décisionnels, réglementaires, judiciaires ou quasi judiciaires, et (v) le Code de conduite et tout autre code ou engagement public auquel nous souscrivons ou qui vous lie, nous lie ou lie les sociétés membres de nos groupes respectifs.

### Lot

Un groupe de transactions présentées à votre fournisseur de services aux marchands, habituellement chaque jour.

### Maître marchand

Un fournisseur de services de paiement (anciennement appelé « fournisseur de services de paiement » ou « FSP » et parfois nommé « regroupueur » ou « maître marchand » dans nos documents).

### Marchand

Tout vendeur de biens ou services, organisme sans but lucratif ou entité gouvernementale qui signe avec le fournisseur de services aux marchands une convention où est énoncé son engagement (i) à permettre aux titulaires de porter à la Carte leurs achats de biens ou services effectués chez le marchand ou auprès de celui-ci, et (ii) à transférer ces transactions à American Express par l'entremise du fournisseur de services aux marchands. Les marchands subordonnés sont inclus dans la définition de marchand.

### Marchand à risque élevé

Une désignation de marchand indiquant que certaines transactions frauduleuses effectuées chez le marchand pourraient entraîner l'application d'un débit compensatoire à son égard dans le cadre du programme Plein recours en cas de fraude d'American Express.

### Marque

Un nom, un logo, une marque de service, une marque de commerce, une appellation commerciale, une signature ou tout autre désignation et dessin exclusifs.

### Marque American Express

Le nom American Express, les marques de commerce et de service, logos et autres concepts et dénominations exclusifs, imagerie appartenant à American Express ou à une des sociétés membres de son groupe, clientèle associée aux éléments mentionnés ci-dessus et à tous les produits et services actuels et futurs fournis, commercialisés, offerts ou publicisés par American Express ou l'une des sociétés membres de son groupe.

### Maximum permis sans autorisation

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

### Méthode de vérification de l'identité du titulaire de la Carte sur appareil mobile

Une méthode de vérification de l'identité du titulaire approuvée par le fournisseur et reconnue par American Express, par laquelle les justificatifs d'identité du titulaire sont vérifiés sur un appareil mobile.

### Nous, notre et nos

Banque Amex du Canada.

### Numéro de Carte

Le numéro d'identification unique que l'émetteur attribue à une Carte au moment où elle est émise.

### Numéro de marchand

Le numéro d'identification unique (ou MID) fourni au marchand par le fournisseur de services aux marchands pour la présentation des transactions.

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

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

### Numéro d'identification personnel (NIP)

Un code secret partagé entre un utilisateur et un système ou plus de l'émetteur, de l'acquéreur ou du réseau d'American Express qui est utilisé pour authentifier l'utilisateur (par exemple, un titulaire) dans ce système.

### Offre de lancement

Un essai, une promotion ou autre offre semblable offerts gratuitement ou en rabais pour une période limitée qui permet aux titulaires de la Carte d'essayer un produit ou un service avant que l'opération au prix habituel du produit ou du service ne soit portée sur la Carte.

### Opération

Un paiement ou un achat porté à une Carte.

### Opération avec présentation de la Carte

L'opération où le titulaire présente sa Carte au point de vente (opération effectuée en personne ou à un guichet libre-service).

### Opération avec présentation de la Carte

Une opération effectuée avec présentation d'une Carte, sauf si elle est effectuée à un TLS. Exemples : opération effectuée en présence d'un employé du marchand, où la Carte est glissée (bande magnétique) ou insérée (puce) dans le terminal, où elle est passée devant un appareil « sans contact » ou encore, où les données sont entrées manuellement dans le terminal.

### Opération contestée

Une opération qui fait l'objet d'une réclamation, d'une plainte ou d'une demande de renseignements.

### Opération de paiement anticipé

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

### Opération fractionnée

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

### Opération pour achats regroupés

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

### Opération sans présentation de la Carte

Une opération où la Carte n'est pas présentée à un point de vente, c'est-à-dire lors d'une vente par correspondance, par téléphone, par télécopieur ou par Internet.

### Paiement par portefeuille numérique

Une transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une interface sans contact ou d'une application, ou par transmission magnétique sécurisée, qui est réalisée par l'intermédiaire d'un portefeuille numérique exploité par un fournisseur de portefeuille tiers approuvé par American Express et installé sur un appareil mobile.

### Panne de système

L'interruption des systèmes ou l'interruption des services du marchand ou du réseau (p. ex., panne d'ordinateur, problème de télécommunications ou arrêt de maintenance planifiée).

### Période d'autorisation

La durée, en jours, de validité d'une autorisation approuvée pour l'achat d'un titre de transport, avant qu'une autre vérification de l'état du compte ou qu'une autre autorisation soit requise.

### Point de vente mobile

Terme générique désignant un système comprenant un appareil informatique mobile commercial avec une connectivité de données cellulaire ou Wi-Fi (tel qu'un téléphone, une tablette ou un ordinateur portable) qui peut être utilisé conjointement avec un périphérique de lecture de carte pour accepter les transactions avec contact ou sans contact.

### Preuve convaincante

Autres types de documents fournis par le marchand pour démontrer que le titulaire de la carte a participé à la transaction, a reçu les produits ou les services ou a tiré profit de la transaction. Veuillez communiquer avec le fournisseur de services aux marchands pour obtenir de plus amples informations au sujet des preuves convaincantes.

### Preuve de livraison

Un reçu du transporteur qui prouve que les biens ont été livrés à l'adresse d'expédition (complète et valide) fournie par le titulaire au moment de l'achat.

### Prépayée rechargeable

Une Carte prépayée pouvant être rechargée en y portant un montant une fois les fonds épuisés.

## Présentation

La collecte de données sur les transactions envoyées à American Express.

## Produits du cannabis

Le cannabis et tout produit fabriqué à partir de cannabis, ainsi que les produits dérivés et les accessoires connexes.

## Produits et services numériques

Marchandise ou services numériques téléchargés ou accédés par Internet ou autres processus de transfert de fichiers (p. ex. films, applications, jeux, logiciel de détection des virus).

## Programme Achats sans NIP

Un programme qui permet à un marchand de ne pas demander aux titulaires de signer le reçu d'opération ou de saisir un NIP. Voir la [Section 4.17. « Programme Achats sans NIP »](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Programme CARDeposit

Programme qui permet au titulaire de porter un paiement anticipé à sa Carte, si le versement d'un acompte est exigé. Voir la [Sous-section 12.10.1.3. « Programme CARDeposit »](#) pour obtenir plus de renseignements.

## Programme de débit compensatoire immédiat

L'un des programmes de débits compensatoires d'American Express.

## Programme de débit compensatoire immédiat partiel

L'un des programmes de débits compensatoires d'American Express.

## Programme Plein recours en cas de fraude

L'un des programmes de débits compensatoires d'American Express.

## Programme Réservations assurées

Programme qui permet au titulaire d'effectuer une réservation auprès d'une agence de location ou d'un établissement participant et de garantir sa réservation en donnant le numéro de sa Carte American Express. Le programme Réservations assurées est offert pour les types de réservations suivants : chambres d'hôtel, terrains de caravanage et de camping, véhicules, avions, bicyclettes, bateaux, équipement, autocaravanes et motocyclettes.

## Puce

Une micropuce intégrée à une Carte et sur laquelle sont enregistrés des renseignements sur le titulaire et le compte-Carte.

## Refus

Le message indiquant que l'autorisation demandée par le marchand n'est pas accordée.

## Renseignements sur les titulaires

Tout renseignement sur un titulaire et les opérations, notamment les renseignements sur l'opération, le nom du titulaire, ses adresses, le numéro de sa Carte et le NIC.

## Reçu d'opération

Un reçu d'opération (papier ou électronique) reproductible conforme aux exigences d'American Express et qui présente le numéro de la Carte, la date et le montant de la transaction, le code d'autorisation et la signature du titulaire (s'il y a lieu), entre autres renseignements.

## Règlement

Le processus utilisé par votre fournisseur de services aux marchands pour compiler vos opérations de débit et de crédit aux fins du calcul du montant net à verser dans votre compte bancaire.

**Réseau** – Voir [Réseau American Express et Réseau](#).

## Réseau American Express et Réseau

Le réseau des marchands qui acceptent les Cartes ainsi que l'infrastructure utilisée pour l'exploitation, la prestation de services, les systèmes et le marketing qui soutiennent ce réseau et la marque American Express.

## Sans contact

La technologie permettant à une Carte ou à un appareil mobile doté des composantes nécessaires (actuellement ExpressPay) de communiquer par radiofréquences avec un système de point de vente permettant ce genre de transaction. Voir également [Expresspay](#).

## Services de paiement

La prestation de services de paiement connexes aux transactions entre les titulaires et les établissements subordonnés, dans le cadre de laquelle l'entité qui fournit ces services (et non l'établissement subordonné) est le marchand désigné qui présente les transactions sous son numéro de marchand et reçoit de nous le paiement des opérations (entre autres).

## Seuil de protection contre les débits compensatoires

La valeur maximale d'une ou de plusieurs opérations regroupées liées au transport en commun pouvant être réglées sur la base d'une autorisation approuvée et qui sont protégées contre les débits compensatoires.

## Seuil de protection en cas d'autorisation refusée

Le montant maximum qui peut être réglé à la suite d'un refus d'autorisation pour une transaction sans contact liée au transport en commun.

## Société membre de son groupe

Toute entité qui contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec l'une ou l'autre des parties, y compris ses filiales. Dans cette définition, le terme « contrôle » signifie la possession, directe ou indirecte, du pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques d'une entité, que ce soit par la propriété de titres avec droit de vote, par contrat ou autrement. Afin de dissiper tout doute, voici une liste non exhaustive : la propriété directe ou indirecte de plus de 50 % (i) des titres avec droit de vote ou (ii) d'un intérêt dans les actifs, les bénéfices ou les gains d'une entité est réputée constituer le « contrôle » de l'entité.

## Spécifications techniques

Ensemble d'exigences obligatoires, conditionnelles et facultatives relatives à la connectivité au réseau et au traitement électronique des transactions, visant notamment les étapes de l'autorisation et de la présentation. American Express peut modifier ces exigences de temps à autre. Elles sont aussi appelées « spécifications » dans nos documents.

## Terminal libre-service

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

### Terminal point de vente (PdV)

Un système ou matériel de traitement des données, par exemple un terminal, un ordinateur personnel, une caisse enregistreuse électronique, un lecteur sans contact, un point de vente mobile ou un processus ou mécanisme de paiement, que le marchand utilise pour obtenir une autorisation ou saisir les données sur la transaction, ou les deux.

### Télécommunications

Les services de communication (y compris les communications personnelles), téléphonie cellulaire, radiomessagerie, forfaits d'interurbains, etc.

### Tiers émetteur

Un émetteur de Carte tiers dont les Cartes sont acceptées par le commerçant en vertu de la Convention.

### Tiers visés

Ensemble de vos employés, agents, représentants, sous-traitants, sociétés de traitement, fournisseurs de services, fournisseurs de matériel ou de terminaux point de vente (PdV), ou de solutions de traitement des paiements, entités associées à votre compte de marchand American Express et toute autre partie à laquelle vous donnez un accès aux données sur les titulaires ou aux données d'authentification sensibles (ou aux deux) conformément à la convention.

### Titulaire de la carte (ou Titulaire)

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

### Transaction

Un paiement ou crédit réalisé au moyen de la Carte.

### Transaction au moyen d'une application

Transaction effectuée au moyen d'un appareil électronique (y compris un cellulaire, une tablette ou un appareil portable) par l'intermédiaire d'une application logicielle de marchand installée sur l'appareil électronique.

### Transaction à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une application

Une transaction effectuée au moyen d'une application à partir d'un portefeuille numérique sur un appareil mobile.

### Transaction d'un commerce électronique

L'achat de produits ou services physiques ou numériques en utilisant Internet, une application ou un réseau électronique à l'aide d'un ordinateur personnel, ou un appareil mobile incluant, sans s'y limiter, les transactions par Internet ou les transactions initiées avec une application de portefeuille électronique.

### Transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique par transmission magnétique sécurisée

Un type de paiement par portefeuille numérique par lequel une transaction est effectuée à partir d'un portefeuille numérique sur un appareil mobile par l'intermédiaire du lecteur magnétique d'un terminal point de vente.

### Transaction effectuée à partir d'un portefeuille numérique au moyen d'une interface sans contact

Une transaction sans contact effectuée à partir d'un portefeuille numérique sur un appareil mobile par l'intermédiaire d'une interface sans contact.

### Transaction liées au cannabis

Les achats ou les transactions de crédit portant sur du cannabis effectués au moyen d'une Carte.

### Transaction pour achats regroupés de titres de transport en commun

Une transaction où de multiples petits achats de titres de transport en commun portés à la Carte sont regroupés en une seule transaction avant d'être présentés aux fins de paiement.

### Transactions sans contact liées au transport en commun

Une transaction sans contact (voir également [Expresspay](#)) effectuée pour utiliser le réseau de transport en commun.

### Transmission

Une méthode d'envoi à American Express des données sur la transaction au moyen d'un dispositif électronique.

### URL

L'acronyme de Uniform Resource Locator, qui représente une adresse Internet.

### Vente sur Internet avec livraison électronique

Le fait que les produits ou services électroniques sont achetés sur Internet ou un réseau électronique et livrés au moyen d'un téléchargement ou d'un autre processus de transfert de fichiers (par exemple, le téléchargement d'images ou de logiciels).

### Vérification de l'état du compte

Un type de demande d'autorisation qui est utilisé pour demander à un émetteur d'indiquer si le compte de carte représenté par le numéro de carte sur le message est valide. Le contrôle de l'état des comptes est utilisé, par exemple, par les autorités de transit pour vérifier l'état d'un compte de carte associé à une transaction de transit sans contact au terminal de l'opérateur de transit.

### Vous, votre et vos

La personne ou l'entité qui accepte la Carte en vertu d'une convention avec un fournisseur de services aux marchands et, s'il y a lieu, toute société membre de son groupe qui fait des affaires dans le même secteur d'activité (parfois appelée « marchand » ou « établissement » dans le présent *Guide d'exploitation pour les marchands*).