

**FIRST DATA CANADA**

# **Modalités et conditions**

©2021. Tous droits réservés.

**First Data®**

# Modalités et conditions

## TABLE DES MATIÈRES

---

SECTION I.	GESTION DE LA RELATION	
1.	Fournisseur exclusif.....	3
2.	Comptes aux fins de paiement.....	3
3.	Règles des organismes émetteurs de cartes.....	4
4.	Confidentialité.....	5
5.	Installations et infrastructure.....	6
6.	Responsabilités des employés du commerçant.....	6
SECTION II.	OPÉRATIONS SUR CARTE	
7.	Acceptation de la carte; autorisation.....	6
8.	Soumission ou dépôt d'opérations sur carte.....	7
9.	Règlement d'opérations.....	7
10.	Rétrofacturations.....	7
SECTION III.	SERVICES SUPPLÉMENTAIRES	
11.	Commandes par la poste, par téléphone et sur Internet (commerce électronique).....	8
12.	Conversion monétaire dynamique (« CMD »).....	9
13.	Nouveaux produits et services.....	9
SECTION IV.	ÉQUIPEMENT	
14.	Généralités.....	9
15.	Achat d'équipement.....	10
16.	Location d'équipement.....	10
17.	Utilisation d'autre équipement.....	11
SECTION V.	FRAIS DE SERVICE	
18.	Frais de traitement des opérations du commerçant.....	11
19.	Demandes de renseignements financiers; demandes en matière de facturation et droits de correction des erreurs.....	11
20.	Résiliation anticipée et indemnité équitable.....	11
SECTION VI.	GÉNÉRALITÉS	
21.	Cession/services de tiers.....	12
22.	Avis.....	12
23.	Durée et résiliation.....	12
24.	Maintien en vigueur des dispositions.....	13
25.	Déclarations; garanties; limitations de la responsabilité, exclusion des dommages intérêts accessoires... ..	13
26.	Indemnisation.....	13
27.	Choix du droit applicable; lieu du procès; renonciation au procès devant jury.....	13
28.	Force majeure.....	14
29.	Divisibilité.....	14
30.	Entente intégrale et renonciation.....	14
31.	Plaintes.....	14
32.	Droit de vérification.....	14
SECTION VII.	RÈGLES ET RÈGLEMENTS DE L'ASSOCIATION DISCOVER.....	14
SECTION VIII.	AMERICAN EXPRESS (OPTBLUE).....	21
SECTION IX.	RÈGLES INTERAC.....	21
SECTION X.	PAIEMENT PAR DÉBIT INTERAC FAIT AU MOYEN D'UNE APPLICATION OU D'UN FURETEUR.....	22
SECTION XI.	UNION PAY INTERNATIONAL.....	22
SECTION XII.	SERVICES DE PROTECTION DES DONNÉES TRANSARMOR.....	23
SECTION XIII.	SERVICES DE CONFORMITÉ RAPIDE AUX RÈGLES PCI.....	26
SECTION XIV.	SERVICE CLOVER.....	27
FORMULAIRE D'ACCEPTATION DE CARTE		

## PRÉFACE

Merci d'avoir choisi First Data Canada Ltée (« First Data ») pour le traitement de vos opérations de paiement et d'avoir choisi également notre banque de règlement, la Société financière Wells Fargo Bank, N.A., succursale canadienne (la « Banque ») (collectivement, les « agents serveurs »). Aux présentes, sauf indication contraire, les termes « nous », « nos » ou « notre » renvoient aux agents serveurs, et les termes « vous », « vos » ou « votre » renvoient à vous, le commerçant, soit l'entité qui a signé le formulaire d'acceptation de cartes (le « formulaire »). First Data offre un éventail complet de services qui permettent aux commerçants : (1) de choisir les types de cartes de paiement qu'ils veulent accepter; (2) de choisir parmi plusieurs options d'équipement de point de vente (« PDV ») et de financement; et (3) d'offrir des possibilités de commande par téléphone, par la poste ou sur Internet ainsi que d'autres nouvelles formes de paiement. Lorsque vous acceptez les services que nous nous sommes engagés à fournir, vous convenez d'être lié par les modalités et conditions de la présente entente.

## INTRODUCTION

La Banque entretient des liens avec Corporation Visa Canada et le membre de son groupe, Visa U.S.A. Inc. (collectivement, « Visa ») et Mastercard, International Inc. (« Mastercard »). First Data ou les membres de son groupe entretiennent des liens avec Interac (« Interac »), Services financiers de Discover (« Discover »), Bank Amex du Canada (« American Express »), UnionPay International (« UPI »), ainsi qu'avec d'autres sociétés, ce qui permet à First Data d'offrir aux commerçants une gamme de services de paiement grâce à une seule entente générale. First Data continue de perfectionner et d'améliorer ses services de paiement et ses réseaux commerciaux. À l'occasion, des sociétés indépendantes qui ont conclu un contrat avec nous pour commercialiser les services de paiement décrits dans votre entente peuvent communiquer avec vous.

La Banque, qui EST membre de Visa et de Mastercard, est titulaire d'une licence des organismes émetteurs de cartes qui lui permet d'acquérir des opérations Visa et Mastercard et a commandité First Data auprès des organismes émetteurs de cartes en tant que « fournisseur de services aux membres » (au sens des règles des organismes émetteurs de cartes). Par conséquent, First Data remplit certaines fonctions relativement à l'autorisation, au traitement et au règlement pour vous aux termes des présentes. Les droits et obligations respectifs de First Data et de la Banque entre elles sont régis par les ententes qui existent entre elles et/ou leurs entités mères et les règles des organismes émetteurs de cartes. Vous reconnaissez que, malgré toute disposition contraire contenue dans la présente entente (qui comprend l'annexe ou les annexes, le guide, la ou les pièces jointes, l'appendice ou les appendices et/ou les suppléments dont il est question aux présentes ou dans des modifications apportées aux documents mentionnés ci-dessus), les obligations de la Banque prévues aux présentes sont limitées à la commandite et au règlement de certaines opérations sur carte soumises conformément aux modalités et aux conditions de la présente entente et des règles des organismes émetteurs de cartes, et la Banque n'a aucune obligation ou responsabilité de quelque nature que ce soit relativement à des services connexes ou à des services de quelque nature que ce soit fournis par First Data ou les membres de son groupe aux termes ou en vertu des présentes.

## SECTION I. Gestion de la relation

- 1. Fournisseur exclusif.** Pendant la durée initiale et toute période de renouvellement ultérieure de votre entente, First Data sera votre fournisseur exclusif de services d'autorisation, de traitement et de règlement d'opérations sur carte effectuées dans tous vos établissements au Canada et des autres activités nécessaires pour que nous puissions accomplir les tâches indiquées dans l'entente (collectivement, les « services »). Sous réserve des règles des organismes émetteurs de cartes (au sens de l'article 3), les services peuvent être exécutés par les membres de notre groupe et/ou nos fournisseurs de services. De plus, un ou plusieurs des membres de notre groupe et/ou de nos fournisseurs de services aideront à fournir des terminaux ou d'autres pièces d'équipement, du financement pour les terminaux et des fonctions de soutien local dans le cadre de l'entente.
- 2. Comptes aux fins de paiement.** Vous vous engagez à ouvrir trois comptes pour nous permettre de vous fournir les services, à savoir : (i) un compte courant, au sens du paragraphe 2.1, auquel nous virerons

les fonds de règlement, au sens du paragraphe 2.7; (ii) un compte de fonds de règlement, au sens du paragraphe 2.7, dans lequel les fonds de règlement seront conservés avant d'être virés à votre compte courant; et (iii) un compte de réserve, que vous vous engagez à financer, comme il est indiqué ci-dessous au paragraphe 2.10.

- 2.1. Compte courant.** Vous vous engagez à ouvrir un compte auprès d'un établissement financier de votre choix duquel nous débiterons, ou auquel nous créditerons, les sommes suivantes : (i) le financement provisoire de vos opérations sur carte; (ii) vos frais de traitement des opérations du commerçant, au sens de l'article 20; (iii) vos rétrofacturations, au sens de l'article 11; et (iv) les autres frais, amendes, pénalités, montants échus ou en souffrance au titre de la location-vente, de la location ou de l'achat d'équipement, frais des organismes émetteurs de cartes, frais associés au remplacement d'équipement ou aux dommages qui y sont causés et les autres sommes exigibles par suite d'un manquement, au sens du paragraphe 24.3, ou les autres frais perçus par nous, les organismes émetteurs de cartes, les exploitants de réseaux et d'autres personnes relativement à la présente entente (votre « compte courant »). Pour ouvrir votre compte courant, vous devez nous remettre un spécimen de chèque (ou une lettre de votre établissement financier) et prendre toutes les mesures indiquées par votre établissement financier pour nous permettre de débiter ou de créditer votre compte courant régulièrement aux fins énoncées ci-dessous (l'« autorisation »), notamment consentir à la communication de renseignements pertinents qui figurent dans votre entente pour obtenir l'autorisation.
- 2.2. Autorisation préalable.** Votre établissement financier doit traiter chaque débit comme si vous aviez émis un chèque l'autorisant à effectuer le paiement indiqué et à débiter votre compte courant du montant indiqué. Vous confirmez donc que votre établissement financier n'est pas tenu de vérifier qu'un prélèvement automatique a été autorisé selon vos directives ou qu'une condition préalable au paiement a été remplie.
- 2.3. Organismes émetteurs de cartes.** Vous reconnaissez que si un paiement est déshonoré par votre établissement financier pour quelque motif que ce soit, nous débiterons votre compte de nouveau pour compenser le débit déshonoré jusqu'à ce que le débit soit honoré. Vous reconnaissez que l'autorisation de débiter ou de créditer votre compte courant est accordée pour notre bénéfice et pour le bénéfice de votre établissement financier et est donnée en échange de l'engagement de votre établissement financier à débiter votre compte courant conformément aux règles des organismes émetteurs de cartes. Des frais vous seront imputés à l'égard de chaque crédit et de chaque débit qui ne peuvent pas être réalisés (les « frais d'insuffisance de fonds » dont il est question dans votre formulaire), et le financement ultérieur peut être suspendu jusqu'à ce que vous avisiez First Data que les crédits et débits peuvent être traités ou que vous nous remettiez une nouvelle autorisation (de l'établissement financier avec lequel vous faites alors affaire). Votre établissement financier doit pouvoir traiter et accepter les crédits et débits par voie électronique.
- 2.4. Avis de débits non récurrents.** Vous renoncez au droit de recevoir de notre part un avis, écrit ou autre, des montants à débiter et des dates de traitement de ces débits, ainsi qu'un avis des modifications futures apportées aux montants ou aux dates des débits réguliers. Cependant, nous obtiendrons votre autorisation avant de procéder à des débits autres que les débits réguliers et/ou les versements forfaitaires payables à l'égard de la présente entente.
- 2.5. Révocation de l'autorisation.** Vous pouvez annuler votre autorisation à tout moment au moyen d'un avis écrit que nous transmettez à First Data; cet avis produit ses effets cinq jours ouvrables [un jour, autre qu'un samedi ou un dimanche, où les banques en Ontario sont habituellement ouvertes (un « jour ouvrable »)] après sa réception. Pour obtenir un spécimen du formulaire d'annulation ou d'autres renseignements sur le droit d'annulation de l'autorisation, vous pouvez communiquer avec votre établissement financier ou consulter le site [www.cdnipay.ca](http://www.cdnipay.ca). Cette autorisation ne s'applique qu'au mode de paiement. Cependant, vous reconnaissez que la révocation de l'autorisation constitue un manquement comme il est indiqué au paragraphe 24.3. Nous pouvons mettre fin à cette autorisation à tout moment sans vous transmettre de préavis. Vous confirmez que les débits autorisés par les présentes visent des fins commerciales.

**2.6. Recours du commerçant.** Vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone précisés ci-dessous pour poser des questions, obtenir des renseignements ou exercer des recours. Vous reconnaissez que vous aurez des recours si un débit n'est pas conforme à la présente autorisation. Par exemple, vous avez le droit d'obtenir un remboursement à l'égard d'un débit non autorisé ou non conforme à cette autorisation. Pour d'autres renseignements sur vos recours, communiquez avec votre établissement financier ou consultez le site [www.cdnpcpay.ca](http://www.cdnpcpay.ca).

**2.7. Fonds de règlement.** Sous réserve de nos droits aux termes de la présente entente, tous les fonds de règlement reçus des organismes émetteurs de cartes et qui vous sont dus aux termes de la présente entente (les « fonds de règlement ») seront détenus par nous jusqu'à ce qu'ils soient virés à votre compte courant conformément à l'article 10 (le « compte de fonds de règlement »). Ces fonds ne constitueront pas un dépôt auprès de nous, ne porteront aucun intérêt, aucune charge ni aucuns frais, et ne seront pas admissibles à l'assurance auprès de la Société d'assurance-dépôts du Canada.

**2.8. Droit aux fonds.** Vous aurez droit aux fonds dans votre compte de fonds de règlement lorsque nous les aurons virés à votre compte courant. Comme la loi le prévoit, nous pouvons, à l'occasion, combiner ou regrouper tout ou partie de vos fonds et autres comptes, puis effectuer une compensation entre ces fonds et une dette ou un passif que vous avez envers nous, notamment une dette ou un passif contracté pour des conversions de devises nécessaires, ou encore affecter ou transférer ces fonds pour régler cette dette ou ce passif.

**2.9. Renseignements sur les fonds de règlement; fournisseurs de services.** Les agents serveurs peuvent consigner ou stocker des renseignements sur vos fonds de règlement et votre compte de fonds de règlement sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit que nous jugeons indiqué, et ils ne sont aucunement tenus de conserver les originaux de documents, d'instruments ou de pièces justificatives autres que ceux qui vous appartiennent, que vous nous avez confiés suivant les dispositions régissant les services visés par votre entente. Nous pouvons utiliser les services offerts par un bureau ou un organisme de services de traitement de données électroniques dans le cadre de la tenue d'un compte de fonds de règlement ou d'un compte de réserve.

**2.10. Compte de réserve.** Vous reconnaissez que nous pouvons vous obliger à établir un compte de réserve en cas de manquement de votre part ou sur réception d'un avis de résiliation de la présente entente de votre part (le « compte de réserve »). Vous reconnaissez que le montant que vous serez tenu de financer dans ce compte de réserve sera fonction de facteurs tels que les suivants : (i) le montant des règlements, rétrofacturations, cotisations, amendes et pénalités antérieures; (ii) la fréquence et la valeur des crédits et des ajustements; (iii) la valeur des biens et/ou des services facturés à l'avance; et (iv) les frais ou les rabais exigibles ainsi que les frais ou les amendes en cours ou prévus des organismes émetteurs de cartes. Sur réception d'un avis de notre part, vous vous engagez à provisionner le compte de réserve de la façon que nous vous indiquons. Cependant, en cas de manquement, vous vous engagez à provisionner intégralement et immédiatement le compte de réserve. Vous vous engagez à provisionner le compte de réserve grâce à une combinaison des éléments suivants : (i) des débits portés à votre compte de fonds de règlement et à votre compte courant (et à tout autre compte tenu par nous ou un membre de notre groupe); (ii) des déductions des paiements qui vous sont par ailleurs dus ou des compensations à leur égard; ou (iii) la remise d'une lettre de crédit délivrée ou établie par un établissement financier que nous jugeons acceptable. Si vous ne provisionnez pas le compte de réserve, nous pourrions le faire de la façon indiquée aux alinéas (i) et (ii) ci-dessus. Si les fonds dans votre compte de réserve sont insuffisants pour couvrir les rétrofacturations, ajustements, frais de traitement des opérations du commerçant et autres frais dont vous êtes redevable ou si nous avons libéré des fonds de votre compte de réserve, vous vous engagez à nous les verser sans délai sur demande. Si la présente entente est résiliée, vous vous engagez à ouvrir immédiatement un compte de réserve que la Banque

conservera pendant 10 mois après la résiliation de votre entente ou pendant toute période plus longue durant laquelle les règles des organismes émetteurs de cartes, au sens de l'article 3, nous tiennent responsables des opérations sur carte, la période la plus longue étant à retenir. L'intérêt peut courir sur les sommes conservées dans le compte de réserve. Nous pouvons, dans la mesure prévue par la loi et sans préavis, effectuer une compensation entre tout ou partie des fonds crédités au compte de réserve et une dette ou un passif que vous avez envers nous aux termes de votre entente ou encore affecter ou transférer ces fonds pour régler cette dette ou ce passif.

**2.11. Garantie du compte de réserve.** Vous nous conférez irrévocablement un privilège et une garantie à l'égard de vos fonds qui se trouvent dans le compte de réserve que nous pourrions vous demander d'établir et de provisionner comme il est par ailleurs énoncé dans la présente entente. À cette fin, outre les droits attribués actuellement ou par la suite aux termes des lois applicables, et sans que ces droits soient limités, vous nous autorisez par les présentes, à tout moment et à l'occasion, sans devoir en faire la demande, mais sur remise d'un avis écrit à vous ou à toute autre personne (une telle demande faisant par les présentes expressément l'objet d'une renonciation), à effectuer une compensation entre ces fonds et vos obligations envers nous et les membres de notre groupe aux termes de la présente entente, ainsi qu'à prendre possession de ces fonds et à les affecter à ces obligations, que celles-ci soient déterminées ou non, fixes, conditionnelles ou échues ou non échues.

**2.12. Niveaux du compte de réserve spécial.** Vous reconnaissez que, après nous avoir avisés de votre intention de résilier votre entente, vous conserverez dans votre compte de réserve à tout le moins, de la date de votre avis de résiliation jusqu'à la date effective de résiliation et par la suite, un montant correspondant à la somme : (i) du montant total en dollars de vos rétrofacturations; (ii) des réserves ou des lettres de crédit que vous avez déposées auprès de nous; (iii) de nos frais de traitement des opérations du commerçant pendant les six mois précédant la date de votre avis de résiliation, conformément à votre entente.

**3. Règles des organismes émetteurs de cartes.** Les parties à la présente entente s'engagent à être liées par l'ensemble des règles et règlements d'exploitation (les « règles des organismes émetteurs de cartes ») de First Data Canada (<https://firstdata.com/enca?customer-center/getting-started.html>), Visa (<https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/about-visa-rules-public.pdf>), et de Mastercard (<https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/mastercard-rules.pdf>), ainsi que par les règles et règlements de Discover (voir la section VII), d'Interac (voir la SECTION VIII), les règles de American Express (<http://www.americanexpress.ca/merchantguide>), UnionPay International (voir la SECTION X) et de tout autre organisme émetteur de cartes de paiement qui s'appliquent aux présentes (collectivement, les « organismes émetteurs de cartes »), dont la norme de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (« PCI », acronyme de Payment Card Industry) (la « norme PCI DSS ») ([www.pcisecuritystandards.org/](http://www.pcisecuritystandards.org/)), ainsi que par les règles de tout organisme émetteur de cartes ou réseau ou de toute agence gouvernementale sur la protection des consommateurs et la sécurité de l'information sur les opérations. De plus, les parties reconnaissent que les organismes émetteurs de cartes publient et distribuent leurs règles, bulletins, avertissements et directives et elles reconnaissent qu'il incombe exclusivement à chaque partie de prendre connaissance des publications qui lui sont applicables et de s'y conformer dans la mesure nécessaire pour observer les règles des organismes émetteurs de cartes et la présente entente.

**3.1. Utilisation des marques des organismes émetteurs de cartes et de nos marques par le commerçant.** Vous reconnaissez que vous vous êtes familiarisé avec les dénominations, logos, symboles et marques de commerce (collectivement, les « marques ») que nous et les organismes émetteurs de cartes avons publiés, et vous vous engagez à afficher bien en évidence les décalcomanies, enseignes, marques de service et autre matériel publicitaire type que nous et les organismes émetteurs de cartes exigeons. Vous vous engagez à ne pas modifier les marques, à ne pas

placer la marque d'un organisme émetteur de cartes plus en vue que celle d'un autre, à ne pas préciser qu'un organisme émetteur de cartes appuie vos produits ou services et à ne pas enfreindre d'autres règles ou nos exigences quant à l'utilisation et à l'affichage des marques.

**3.2. Documents destinés aux titulaires de carte.** Vous vous engagez à ne traiter que des opérations qui visent vos propres biens et services (notamment prendre des impressions dans le cadre de ces opérations ainsi que transmettre et déposer le produit qui en est tiré). Vous veillerez à ce que chaque relevé d'opération (ou autre preuve constatant la dette du titulaire de carte) décrive avec précision les biens ou services vendus et fournis.

**3.3. Remise de biens et prestation de services.** Vous vous engagez à ne pas traiter d'opérations visant des biens et des services que vous ne fournissez pas au titulaire de carte au point de vente (des « opérations de paiement anticipé ») sans avoir obtenu notre consentement écrit à cet égard. Vous vous engagez à aviser First Data officiellement (conformément à l'article 23) de votre intention d'effectuer des opérations de paiement anticipé et à obtenir notre consentement au moins 60 jours à l'avance.

**3.4. Sécurité des données PCI.** Vous vous engagez, vous-même, vos employés, vos agents, vos représentants, vos sous-traitants, vos fournisseurs de solutions, de systèmes ou de matériel de point de vente (PDV) et toute autre partie à laquelle vous pouvez donner accès aux données de carte de paiement, à vous conformer en tout temps aux normes de sécurité de PCI. Vous vous engagez à prendre au moins les mesures suivantes :

- i) installer et conserver un pare-feu réseauté pour protéger les données de carte de paiement (les « données ») sur les réseaux publics;
- ii) chiffrer les données emmagasinées et les données transmises sur les réseaux;
- iii) utiliser, et mettre à jour régulièrement, un logiciel antivirus et veiller à ce que les correctifs de sécurité demeurent à jour;
- iv) réserver l'accès aux données aux intéressés qui ont des motifs légitimes d'y accéder, attribuer un identifiant unique à chaque personne susceptible d'accéder par ordinateur aux données et assurer le suivi de ces accès aux données en vous servant de cet identifiant unique;
- v) ne pas adopter en permanence, pour vos systèmes informatiques, les mots de passe et autres paramètres de sécurité provisoires communiqués par vos fournisseurs;
- vi) exécuter régulièrement des tests de sécurité des systèmes et des processus;
- vii) gérer et faire observer une politique de sécurité de l'information;
- viii) restreindre l'accès physique aux données de carte de paiement;
- ix) ne pas conserver les codes de validation des cartes (numéro à trois chiffres imprimé dans la bande de signature de la plupart des cartes de paiement et numéro à quatre chiffres imprimé au recto de la carte American Express);
- x) ne pas conserver les données de bande magnétique, les numéros d'accès personnel ou d'accès aux données du système de vérification d'adresse (SVA); vous ne pouvez conserver que le numéro et la date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du titulaire de carte, une fois l'opération autorisée;
- xi) détruire ou expurger tous les supports contenant des données d'opération désuètes comportant des renseignements sur le titulaire de carte;
- xii) protéger tous les systèmes et supports contenant des numéros de carte de paiement ou des renseignements (électroniques ou physiques) sur le titulaire de carte ou sur les opérations de manière à en interdire l'accès ou la divulgation par des tiers non autorisés.

Vous consentez à faire l'objet de la validation continue de votre conformité aux normes de sécurité PCI et comprenez que nous nous réservons le droit de procéder, ou de faire procéder par un tiers que nous aurons désigné, à la vérification, à vos frais, de votre conformité, ou de celle de vos agents ou fournisseurs, aux procédures de sécurité et aux modalités de l'Entente.

Vous vous engagez à nous aviser dès que cela vous sera raisonnablement possible, et en aucun cas plus de 24 heures après vous en être rendu compte : (i) de toute atteinte, réelle ou soupçonnée, à la sécurité de n'importe lequel des systèmes ou bases de données servant à l'acceptation ou, de toute autre manière, au traitement d'opérations sur carte ou à la conservation de données de carte, y compris les sites Web ou les liens électroniques servant à l'exécution des opérations sur carte, et (ii) de toute non-conformité, de votre part, aux normes de sécurité PCI. Les atteintes visées comprennent les intrusions par des tiers qui peuvent, de quelque manière que ce soit, résulter en un accès aux renseignements sur les opérations sur carte, aux renseignements sur les comptes de paiement par carte ou aux renseignements concernant les titulaires de carte.

Vous devez, à vos frais, (ii) mener ou faire mener une enquête indépendante (qui comprendra une analyse judiciaire) sur toute compromission de la sécurité des données des opérations sur carte, (ii) prendre ou faire prendre toutes les mesures correctives recommandées au terme de cette enquête et (iii) collaborer avec nous dans notre enquête et notre résolution de toute atteinte à la sécurité.

**4. Confidentialité.** Les parties reconnaissent que, à moins d'obtenir le consentement de l'autre partie, de chaque organisme émetteur de cartes applicable, du titulaire de carte et de l'émetteur de la carte de paiement du titulaire de carte, elles ne pourront pas utiliser, communiquer, vendre ou diffuser des renseignements relatifs à la carte de paiement obtenus dans le cadre des opérations sur carte, sauf pour autoriser, conclure et régler ces opérations et traiter les questions de rétrofacturation, les demandes de recherche ou des questions semblables ayant trait aux opérations sur carte et sauf pour donner suite à un ordre de comparaître, à une ordonnance ou à une demande d'un tribunal ou d'une agence gouvernementale. Aucune des parties n'obtiendra de droits de propriété sur des renseignements concernant les opérations sur carte ou tirés de celles-ci autrement que de la façon énoncée dans les règles des organismes émetteurs de cartes. En outre, les parties s'engagent à ne pas se tenir responsables de la communication de renseignements confidentiels survenue conformément à la présente entente.

**4.1. Protection des renseignements sur le titulaire de carte.**

Les renseignements personnels s'entendent de renseignements sur une personne identifiable, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada) ou des dispositions législatives provinciales semblables sur la protection de la vie privée (les « renseignements personnels »). Les renseignements sur la carte de paiement sont réputés des renseignements personnels. Vous vous engagez à ne pas compiler de listes de renseignements sur les cartes de paiement ou sur les opérations. De plus, vous vous engagez à protéger tous les renseignements personnels, notamment les relevés d'opération, contrats, ententes de location et garanties. Les parties reconnaissent que la protection des renseignements personnels comprend le fait d'en limiter l'accès au personnel choisi (condition obligatoire pour observer vos obligations issues de la présente entente) et de détruire ces renseignements personnels de manière à ce qu'ils soient illisibles lorsqu'ils ne sont plus nécessaires pour l'application de votre entente.

**4.2. Cueillette, utilisation et communication de renseignements personnels.**

Vous (et, au besoin, chaque mandant, garant ou autre particulier qui a signé votre formulaire) reconnaissez que nous pouvons, à l'occasion, utiliser vos renseignements de crédit, renseignements financiers et renseignements personnels connexes fournis dans le cadre de la présente entente et de sa mise à jour, de son renouvellement ou de sa prolongation aux fins suivantes : (i) évaluer votre solvabilité courante et continue; (ii) évaluer votre admissibilité aux services, établir et administrer les services et les paiements et le recouvrement au titre de ceux-ci et faire exécuter les dispositions de votre entente; (iii) partager des renseignements personnels et des renseignements sur le crédit avec les membres de notre groupe, nos mandataires, nos représentants, des agences d'évaluation du crédit, des entreprises et des établissements financiers dans le cadre de la prestation des services visés par votre entente et recueillir de tels renseignements auprès de ceux-ci; (iv) confirmer votre identité, notamment par la mise en correspondance de dossiers ou de

renseignements sur le crédit; (v) partager des renseignements personnels relativement à votre autorisation, à la vente, à la location ou à la location-vente de l'équipement de PDV (l'« équipement ») ou aux débits automatiques et avec des tiers pour enregistrer une sûreté conformément à votre entente; (vi) déceler et prévenir la fraude et respecter les dispositions législatives sur le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, notamment vérifier votre identité au regard des listes de surveillance dressées par des organismes de réglementation ou des organismes semblables au Canada ou à l'étranger; (vii) évaluer le rendement de notre portefeuille de commerçants; (viii) permettre à nos fournisseurs de services de recueillir, d'utiliser, d'entreposer ou de traiter des renseignements personnels pour nous; (ix) satisfaire à des exigences légales, réglementaires, d'audit, de traitement et de sécurité; ou (x) à l'occasion, juger de votre admissibilité à l'obtention de produits, de services ou d'occasions commerciales supplémentaires et communiquer avec vous à cet égard (vous pouvez retirer votre consentement en ce sens en communiquant avec nous au 1 888 263 1938). Nous pouvons par ailleurs recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels comme la loi le permet ou l'exige. Vous nous autorisez aussi à obtenir des renseignements financiers ou des renseignements sur le crédit à votre sujet auprès d'agences d'évaluation du crédit, d'entreprises et d'établissements financiers avec lesquels vous avez pris des dispositions, y compris les références que vous avez fournies, relativement à votre décision de fournir les services ainsi qu'à surveiller votre statut financier et votre situation de crédit. En outre, vous vous engagez à nous autoriser à partager des renseignements sur votre entreprise avec nos mandataires ou des membres de notre groupe et des organismes émetteurs de cartes, des membres des organismes émetteurs de cartes et des agences d'évaluation du crédit ou de recouvrement de dettes applicables dans le cadre de l'exécution des services décrits dans votre entente. Vous reconnaissez que certains membres de notre groupe ou certains de nos fournisseurs de services peuvent être situés à l'étranger et que vos renseignements personnels peuvent être transférés ou traités à l'étranger, sous réserve des exigences légales qui s'appliquent à nous, à nos fournisseurs de services ou aux membres de notre groupe, notamment les exigences imposées par des territoires étrangers. De plus, nous pouvons utiliser vos renseignements commerciaux et personnels (ainsi que ceux des garants ou des autres personnes qui ont signé votre formulaire) et les communiquer aux parties qui participent au financement, à l'assurance, à la titrisation, à la vente, à la cession ou à une autre aliénation envisagés ou réels de tout ou partie de nos entreprises ou actifs respectifs (y compris, par exemple, votre entente, vos comptes ou les sommes que vous nous devez) à des fins qui ont trait à l'évaluation et/ou à la réalisation de ces opérations. Les successeurs et les cessionnaires de notre entreprise ou de nos actifs peuvent recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements commerciaux ou personnels de la façon indiquée aux présentes.

#### **4.3. Autorisation d'obtenir des renseignements personnels.**

Vous garantissez que vous avez obtenu le consentement nécessaire de vos mandants, de vos garants ou des autres personnes au sujet desquels nous avons obtenu des renseignements personnels dans le cadre des présentes aux fins énoncées ci-dessus. Pour en savoir davantage sur les pratiques en matière de renseignements personnels de First Data, vous pouvez vous procurer un exemplaire de la publication intitulée « Privacy Principles » (Principes de protection des renseignements personnels) de First Data sur notre site Web, à l'adresse [www.firstdata.com/canada](http://www.firstdata.com/canada), et/ou par téléphone en composant le numéro sans frais suivant : 1 888 263 1938. Les consentements énoncés dans votre entente seront valables aussi longtemps que nécessaire pour réaliser les objectifs énumérés ci-dessus. Nos employés et représentants autorisés qui doivent consulter vos renseignements personnels auront accès à votre dossier par l'intermédiaire des installations de services aux commerçants des membres de notre groupe aux États Unis. Si vous voulez consulter vos renseignements personnels en notre possession ou les modifier, vous pouvez transmettre à First Data un avis conformément à l'article 23.

#### **4.4. Ententes avec des tiers.**

Sous réserve des règles des organismes émetteurs de cartes, les parties reconnaissent que si elles concluent une entente avec un tiers pour recueillir, traiter ou entreposer des

renseignements personnels (notamment des noms, numéros de compte, numéros d'assurance sociale, adresses, numéros de téléphone ou dates de naissance), il incombera exclusivement à chaque partie de veiller à ce que ce tiers respecte les exigences des organismes émetteurs de cartes, de la norme PCI DSS et des réseaux ainsi que nos exigences applicables en matière de renseignements personnels, dont les renseignements sur les cartes de paiement et les opérations, la confidentialité et la sécurité. Les parties reconnaissent aussi que les ententes avec des tiers seront documentées au moyen d'un contrat écrit et signé qui comporte des obligations qui sont essentiellement semblables à celles énoncées dans votre entente quant à la confidentialité et à la sécurité de l'information et dans la norme PCI DSS. Vous vous engagez en outre à permettre à nos représentants d'avoir un accès raisonnable à vos installations et dossiers pour qu'ils puissent procéder à une vérification diligente de vos livres comptables et/ou en faire des copies.

**5. Installations et infrastructure.** Vous reconnaissez être le seul responsable des frais liés à la mise sur pied, à l'entretien et à la sécurité de vos locaux, de l'équipement utilisé pour traiter les opérations aux termes des présentes, des lignes de communications, des services d'alimentation en électricité, des autres installations et de l'infrastructure.

**6. Responsabilités des employés du commerçant.** Vous vous engagez à surveiller l'équipement pendant les heures d'ouverture et à l'éteindre après les heures d'ouverture pour réduire au minimum le risque d'une utilisation non autorisée. Vous vous engagez à élaborer des mesures de sécurité et à donner une formation à cet égard à vos employés. Les mesures de sécurité comprennent notamment l'utilisation de rapports de quart des employés (que vous conservez pendant au moins 12 mois) ainsi que des directives pour communiquer avec nous, et une indication des circonstances dans lesquelles communiquer avec nous, si vos employés soupçonnent que l'équipement a été perdu, volé ou endommagé.

## **SECTION II. Opérations sur carte**

Les dispositions suivantes résument les procédures nécessaires pour que vous acceptiez les cartes de crédit et de débit délivrées par Visa, Mastercard et Interac ainsi que les autres cartes de paiement des organismes émetteurs de cartes que vous acceptez en règlement de vos biens et services.

**7. Acceptation de la carte; autorisation.** Vous vous engagez à accepter les cartes de crédit et de débit délivrées par des membres des organismes émetteurs de cartes nommés sur votre formulaire. Lorsqu'un titulaire de carte ou un utilisateur autorisé vous présente une carte de crédit ou de débit pour effectuer un paiement, vous vous engagez à prendre les mesures suivantes.

**7.1. Acceptation équitable.** Vous vous engagez (i) à vendre vos biens et/ou vos services au prix affiché; (ii) à ne pas imposer de frais ou de conditions spéciales qui ne sont pas prévus ou permis par les règles des organismes émetteurs de cartes (notamment une valeur minimale ou maximale pour les opérations); et (iii) à ne pas offrir de rabais à moins qu'il ne soit clairement indiqué qu'il s'agit d'un rabais qui est aussi offert pour tous les autres modes de paiement.

**7.2. Examen de la carte.** Selon le cas, vous devez inviter le client à glisser sa carte, à insérer sa carte à puce dans un lecteur de cartes à puce, ou à présenter sa carte sans contact, son téléphone intelligent ou son autre dispositif de paiement sans contact au lecteur sans contact, ou vous pouvez, le cas échéant, prendre une empreinte de sa carte, dans l'unique but de lui permettre d'acheter les biens et/ou les services que vous proposez. Vous vous engagez : (i) à vérifier la plage de signature pour voir si elle a été modifiée ou falsifiée (cette mesure ne s'applique pas aux opérations effectuées avec une carte à puce ou avec un dispositif sans contact); (ii) à vérifier que la signature sur la carte correspond à celle sur le relevé d'opération (cette mesure ne s'applique pas aux opérations effectuées avec une carte à puce ou avec un dispositif sans contact); (iii) à ne pas obliger les titulaires de carte à fournir des renseignements personnels (p. ex. une adresse résidentielle ou commerciale ou le numéro de leur permis de conduire) à titre de condition préalable à la réalisation de l'opération, à moins de recevoir

des directives en ce sens pendant le processus d'autorisation; (iv) à ne pas permettre à un particulier qui n'est pas le titulaire de la carte d'utiliser la carte pour effectuer des achats; et (v) à ne pas permettre que la carte soit utilisée pour une opération de refinancement, pour transférer une dette antérieure ou pour acquitter un chèque déshonoré.

**7.3. Autorisation de l'opération.** Vous vous engagez à obtenir un code d'autorisation un (« code AA ») pour toutes les opérations. Vous reconnaissez que le défaut d'obtenir un code AA quant à une opération de vente peut entraîner un rétrofacturation et/ou la résiliation de votre entente. Vous pouvez vous procurer un code AA au moyen de l'équipement, par autorisation vocale ou par le système de réponse vocale interactive. Les frais d'autorisation qui peuvent être attribuables aux demandes d'autorisation seront facturés à titre de « demande de code d'autorisation », que l'opération ait été approuvée ou non. Vous reconnaissez qu'un code AA ne fait qu'indiquer la disponibilité de crédit d'un compte au moment où l'autorisation est demandée. Il ne garantit pas que la personne qui présente la carte en est le titulaire véritable et ne constitue ni une promesse ni une garantie selon laquelle vous ne serez pas soumis à un rétrofacturation ou à un débit.

**7.4. Renvoi de l'opération.** Vous reconnaissez que si vous obtenez un message de renvoi au moment où vous demandez une autorisation, vous ne tenterez pas d'obtenir une autre autorisation à l'égard de la même carte avec votre équipement. En outre, vous reconnaissez être responsable des amendes ou frais imposés par les organismes émetteurs de cartes ou de la résiliation de votre entente quant à des actions qui ont trait, notamment : (i) au défaut d'obtenir un code AA; (ii) au fait de soumettre une opération après qu'elle a été refusée (même si la tentative d'autorisation suivante donne lieu à un code AA); ou (iii) au fait de tenter de soumettre plusieurs opérations ou des opérations partielles ou plusieurs autorisations et opérations.

**7.5. Acceptation manuelle de la carte.** Si vous acceptez des opérations sur carte manuellement, si votre équipement ne peut lire une carte que vous glissez ou si vous ne possédez pas d'équipement pouvant lire des cartes à puce, vous vous engagez à obtenir notre autorisation à l'égard de chaque achat qui excède votre seuil du commerçant (que nous vous communiquerons à l'occasion) grâce aux formulaires d'opérations que nous fournissons ou approuvons. Vous reconnaissez que les cartes non embossées ne peuvent pas faire l'objet d'une autorisation manuelle et qu'en les acceptant aux fins de paiement, vous vous exposez à un plus grand risque de rétrofacturation. Vous reconnaissez que, si vous choisissez de traiter des opérations sur carte manuellement, vous devez : (i) prendre une empreinte de l'information embossée sur la carte et de la plage du commerçant (votre nom et numéro de commerçant) sur le relevé d'opération; (ii) vérifier que la signature sur le relevé d'opération correspond à la signature au verso de la carte; (iii) fournir un relevé d'opération au titulaire de carte; (iv) conserver un exemplaire du relevé d'opération pendant au moins 18 mois (ou plus longtemps si les règlements locaux l'exigent); et (v) délivrer des notes de crédit à l'égard de remboursements (si le titulaire de carte y a droit) lorsque l'achat original a été effectué avec une carte.

**7.6. Délivrance de notes de crédit.** Vous reconnaissez que vous devez délivrer des notes de crédit pour couvrir un remboursement, un ajustement de prix ou un autre ajustement monétaire revenant au titulaire de carte (autre qu'un remboursement involontaire requis par les lois applicables). En outre, vous vous engagez : (i) à ne pas remettre d'espèces si une carte a été utilisée pour effectuer l'achat initial; (ii) à traiter chaque remboursement ou ajustement de la façon prévue dans les règles des organismes émetteurs de cartes applicables; (iii) à vous conformer aux procédures de remboursement et de retour établies par chaque organisme émetteur de cartes si vous décidez d'établir une politique de limitation des remboursements ou d'acceptation de biens retournés, y compris à toute procédure portant sur la communication de la politique; et (iv) à ne pas accepter d'argent d'un titulaire de carte pour effectuer un dépôt à son compte.

**7.7. Opérations douteuses.** Si l'apparence de la carte qui vous est soumise ou le comportement de la personne qui la présente éveille vos soupçons, téléphonez sur le champ au centre d'autorisation vocale (1 800 370 0466) et demandez à parler à un opérateur « code 10 » pour

obtenir une autorisation code 10. Vous vous engagez à répondre à toutes les questions de l'opérateur et à suivre ses instructions. Si vous glissez des cartes, vous vous engagez à confirmer que le numéro de compte affiché sur l'équipement et sur le relevé d'opération correspond au numéro paraissant sur la carte. Si les numéros ne correspondent pas, vous n'acceptez pas la carte aux fins de paiement, MÊME SI VOUS POUVEZ RECEVOIR UN CODE D'AUTORISATION À L'ÉGARD DE LA CARTE MAGNÉTIQUE.

**8. Soumission ou dépôt d'opérations sur carte.** Vous vous engagez à ne soumettre aux fins de paiement que des débits valides issus d'opérations effectuées entre vous et de véritables titulaires de carte. Vous vous engagez à saisir chaque opération de vente dans votre équipement (à moins que celui-ci ne fonctionne pas), à établir, au moins une fois par jour, un solde de fin de journée des opérations de vente à l'égard de chaque pièce d'équipement et à remettre par voie électronique des relevés d'opération à l'égard de chaque opération sur carte à traiter et à régler, et ce, avant les échéances qui vous seront communiquées à l'occasion. Le défaut de vous plier à ces règles peut entraîner l'imposition d'une amende pour non-conformité.

**9. Règlement d'opérations.** Vous reconnaissez que nous ne réglerons que les opérations dont il est question dans votre guide de procédure (le « guide »), aussi nommé Guide d'acceptation des paiements, qui fait partie de votre trousse de bienvenue de First Data. Lorsque vos opérations auront été présentées, nous effectuerons un virement électronique des fonds de règlement applicables de votre compte de fonds de règlement à votre compte courant. Vous reconnaissez que même si le règlement sera habituellement effectué dans les deux ou trois jours ouvrables après le jour ouvrable où vous avez présenté l'opération, nous ne serons pas responsables des retards dans la réception des fonds ou des erreurs de saisie de débits et crédits causés par des tiers, y compris un organisme émetteur de cartes ou un établissement financier, exception faite de nos fournisseurs de services et des membres de notre groupe.

**9.1. Calcul du règlement.** Vous reconnaissez que nous réglerons généralement les opérations sur carte d'après les ventes brutes, déduction faite des crédits ou des remboursements, des ajustements, des frais de traitement des opérations du commerçant applicables à l'échéance, des rétrofacturations et des autres sommes que vous nous devez.

**9.2. Débits ou crédits provisoires.** Vous reconnaissez que tous les dépôts et crédits (et autres paiements) portés à votre compte de fonds de règlement et à votre compte courant sont assujettis à notre vérification définitive, aux rétrofacturations ainsi qu'aux cotisations, frais et amendes imposés par les organismes émetteurs de cartes. Vous reconnaissez que nous pouvons débiter ou créditer vos compte de fonds de règlement, compte courant ou compte de réserve des manques à gagner, des excédents, des frais, des frais de traitement des opérations du commerçant et des rétrofacturations en cours de même que des cotisations, frais et amendes en cours des organismes émetteurs de cartes, dont des frais, amendes et/ou cotisations qui ont trait à la PCI. Nous pouvons aussi choisir de vous facturer ces sommes, qui sont exigibles 30 jours après la date de la facture ou plus tôt, selon ce que nous indiquons.

**9.3. Créances du commerçant.** Sur paiement de toutes les sommes que nous vous devons dans le cadre du traitement d'une opération sur carte, vous vous engagez à nous céder l'ensemble de vos droits, titres et intérêts sur les sommes ou créances payables par les organismes émetteurs de cartes ou le réseau applicables (et à nous consentir une sûreté à leur égard), et vous reconnaissez aussi que nous sommes les seuls à avoir le droit de recevoir un paiement aux termes de ces créances. Vous vous engagez à déclarer et à garantir que vous êtes le seul à avoir le droit de réclamer ou d'exiger le paiement de ces créances, ou d'invoquer une défense ou d'opérer une compensation à cet égard, sous réserve de ce que nous avons autorisé par écrit. Vous déclarez et garantissez aussi que vous n'avez pas connaissance ni reçu de renseignements qui pourraient influencer sur le recouvrement du montant en cause auprès du titulaire de carte.

**10. Rétrofacturations.** Une rétrofacturation s'entend d'une opération sur carte contestée qui nous est retournée par l'émetteur de la carte.

Sur réception d'un avis de contestation, vous reconnaissez qu'il vous incombe de régler le différend directement avec le titulaire de carte. Si nous recevons un avis de rétrofacturation, nous en débiteurons le montant de votre compte de fonds de règlement, de votre compte courant ou de votre compte de réserve. Dans certains cas, un émetteur de carte peut demander une copie du relevé d'opération avant de procéder à la rétrofacturation. Nous vous acheminerons ces demandes et communiquerons votre réponse au titulaire de carte. Vous reconnaissez que vous devez répondre à ces demandes dans les délais et de la façon indiqués. Comme les délais imposés par les organismes émetteurs de cartes sont courts, le fait que vous ne répondiez pas en temps opportun sera communiqué à l'émetteur de la carte et cela pourrait entraîner une rétrofacturation ainsi que des frais des organismes émetteurs de cartes. Vous reconnaissez que des procédures détaillées applicables aux rétrofacturations sont publiées par chaque organisme émetteur de cartes et que le texte qui suit ne présente que des lignes directrices générales aux fins de conformité.

**10.1. Répondre aux demandes de documents.** Pour donner suite à une demande de relevé d'opération d'un émetteur de carte, vous devez (i) faire une copie lisible du relevé d'opération, centrée sur une feuille de format lettre (un relevé d'opération par page); (ii) inscrire le numéro de dossier sur la copie; (iii) joindre des copies de la note d'hôtel ou de l'entente de location de véhicule ou autre document semblable qui peut s'appliquer à l'opération contestée; (iv) inclure une copie de la note de crédit, s'il y a lieu; et (v) envoyer les copies par télécopieur ou par la poste au numéro ou à l'adresse figurant sur la demande. Vous reconnaissez qu'une lettre n'est pas un remplacement acceptable pour les relevés d'opération. Si vous transmettez les renseignements en temps opportun et si, à notre seule appréciation, ils suffisent à justifier la présentation pour paiement de l'opération et/ou la contrepassation de la rétrofacturation, nous nous chargerons de cette contrepassation en votre nom. Vous reconnaissez que la présentation pour paiement de l'opération et/ou de la contrepassation sont tributaires de l'acceptation par l'émetteur ou le titulaire de la carte en vertu des règles des organismes émetteurs de cartes applicables.

**10.2. Raisons des rétrofacturations.** Vous reconnaissez que si, au moment d'une opération, vous n'observez pas la procédure de rigueur, l'opération pourrait être assujettie à une rétrofacturation. Voici, regroupées en sept grandes catégories, les raisons les plus courantes des rétrofacturations : (i) les « questions d'autorisation », notamment si le numéro de compte n'a pas été vérifié, une autorisation complète n'a pas été obtenue, la carte est expirée; (ii) les « annulations et retours », y compris les crédits qui n'ont pas été traités et l'annulation d'une opération récurrente; (iii) les « fraudes », y compris les opérations falsifiées ou non autorisées ou un numéro de compte fictif; (iv) la « non-réception de biens ou de services »; (v) les « erreurs de traitement », dont la soumission tardive d'un relevé d'opération, un numéro de compte, un code ou un montant erronés; (vi) la « qualité des biens et services », notamment un bien défectueux; et (vii) la « non-réception de renseignements », dont les codes « document de l'opération non reçu » ou « document illisible ».

**10.3. Conformité aux cartes à puce Europay/Mastercard/Visa (« EMV »).** Vous reconnaissez que si vous choisissez de ne pas procéder à une mise à niveau pour utiliser de l'équipement certifié conforme aux cartes à puce EMV et activé, vous pourriez être tenu responsable du paiement des opérations visées par une rétrofacturation par l'émetteur de la carte à puce EMV en cause dans le cas de réclamations pour fraude liées à des cartes qui ont été perdues ou volées ou qui n'ont jamais été reçues.

opérations à carte absente que si celles-ci n'excèdent pas le pourcentage du volume d'opérations à carte absente indiqué sur votre formulaire. Vous reconnaissez que l'inobservation de cette exigence peut entraîner la résiliation de votre entente. Vous reconnaissez que vous devez vous inscrire à titre de commerçant effectuant des opérations sur Internet et obtenir un code spécial appelé « indicateur de commerce électronique », que vous ajouterez à vos dossiers d'autorisation et de règlement, avant de procéder à des opérations sur Internet. Vous reconnaissez que les organismes émetteurs de cartes peuvent imposer des amendes et des pénalités si vous ne vous inscrivez pas à ce titre.

**11.1. Risques de rétrofacturation liés à une opération à carte absente (ACA).** Vous reconnaissez que les opérations ACA posent des risques nettement plus élevés de rétrofacturation puisqu'il n'y a aucun dossier de soumission de carte électronique, d'empreinte ou de relevé d'opération signé. Vous assumez tous les risques associés aux opérations ACA.

**11.2. Pratiques exemplaires en matière d'opérations à carte absente.** Pour réduire les risques de rétrofacturation liés à des opérations effectuées en l'absence de carte, nous vous recommandons de prendre les mesures suivantes : (i) obtenir la date d'expiration de la carte; (ii) inscrire lisiblement le numéro de compte du titulaire de carte, les dates d'effet et d'expiration, la date de l'opération, la description des biens et services, la valeur de l'opération (y compris les frais d'expédition, de manutention, d'assurance, etc.), le nom du titulaire de la carte, les adresses de facturation et d'expédition, le code AA, vos nom et adresse (ville et province obligatoires); (iii) pour les commandes postales, inscrire « CP » sur la ligne de signature du relevé de l'opération et pour les commandes téléphoniques, inscrire « CT » sur cette ligne; (iv) conserver une autorisation signée du titulaire de carte pour soumettre les commandes postales; et (v) obtenir une vérification écrite d'opération à l'égard des commandes téléphoniques.

**11.3. Préavis de services de paiement à carte absente (ACA).** Outre l'avis et l'approbation requis pendant le processus d'acceptation, vous vous engagez à remettre à First Data un préavis écrit de 60 jours de votre intention de convertir tout ou partie de votre entreprise en services de paiement ACA. Vous vous engagez à attendre de recevoir notre approbation écrite avant d'offrir des services de paiement ACA. Vous reconnaissez que la vente ou la communication de renseignements personnels ou de tout autre renseignement sur des opérations sur carte à un tiers sont interdites et que toute violation de cette interdiction peut faire en sorte que les organismes émetteurs de cartes en cause et les autorités de réglementation imposeront des sanctions et résilieront votre entente.

**11.4. Exigences applicables aux avis.** Vous vous engagez à examiner et à respecter toutes les règles des organismes émetteurs de cartes et exigences applicables à l'acceptation de paiements, à l'affichage de marques, à la conservation de dossiers, au traitement de différends, à la sécurité de l'information et aux autres exigences énoncées dans les lignes directrices, les bulletins, les avertissements ou autres publications des organismes émetteurs de cartes sur les services de paiement sur Internet et les avis et la divulgation applicables. Nous demandons que les renseignements suivants (s'il y a lieu) soient affichés sur un site Web qui fait état de l'acceptation de cartes des organismes émetteurs de cartes visées par la présente entente : (i) une description complète des biens ou des services offerts, y compris les exigences techniques, s'il en est; (ii) le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de votre service à la clientèle; (iii) les restrictions ou conditions d'exportation ou légales applicables; (iv) vos politiques sur la protection des données des consommateurs et sur la communication de renseignements personnels; (v) une description de vos mesures de sécurité des opérations; (vi) une liste détaillée des prix, y compris les taxes, les frais d'expédition et le mode d'expédition; (vii) une description et le montant estimatif des frais supplémentaires (p. ex. les frais de livraison et les redevances douanières) qui s'appliquent ou peuvent s'appliquer; (viii) le montant total payable ainsi que le montant et la fréquence des paiements périodiques; (ix) une description des conditions et des dispositions relatives aux échanges et aux crédits connexes; (x) des renseignements sur les services (p. ex. l'endroit où les services seront exécutés, pour qui ils le seront, les tiers fournisseurs, etc.); le pays où l'emplacement du commerçant est situé;

## SECTION III. Services supplémentaires

**11. Commandes par la poste, téléphone et Internet (commerce électronique).** Vous vous engagez à obtenir notre consentement exprès préalable (y compris à l'égard de toute demande d'acceptation d'un paiement en une devise autre que le dollar canadien) avant de fournir des services par téléphone, par la poste et par Internet (les opérations où la carte est absente étant collectivement désignées des opérations « à carte absente » (« ACA ») aux titulaires de carte. Nous examinerons votre demande sur votre formulaire et nous vous communiquerons notre décision. Vous ne pouvez effectuer des

(xi) toutes les marques de commerce et de service des organismes émetteurs de cartes requises; et (xii) votre adresse physique. Vous reconnaissez et convenez en outre que les agents serveurs ne sont pas responsables de la sécurité des données ou des renseignements du titulaire de carte stockés sur nos ordinateurs, systèmes ou sites Web ou ceux des fournisseurs de services Internet et que vous assumerez seul toute responsabilité, toutes amendes ou toutes peines découlant de l'utilisation, du stockage ou de la dissémination des données du titulaire de carte.

**11.5. Opérations transférées.** Vous admettez que nous ne serons en aucun cas responsables de quelque montant de règlement que ce soit visant des opérations transférées. Vous comprenez que vous n'avez d'autre recours que l'émetteur de carte ou le consortium de carte applicable.

**11.6 Opérations sur carte au dossier (authentifiant emmagasiné).** Les commerçants qui traitent des paiements anticipés entiers ou partiels, des opérations par versements réguliers et des opérations récurrentes au moyen d'un authentifiant emmagasiné (aussi nommé « carte au dossier »), doivent obtenir le consentement du titulaire de carte. Quand vous saisissez, lors de l'opération initiale, un authentifiant qui sera emmagasiné (versé au dossier), vous acceptez de conclure avec le titulaire de carte une entente où figureront, sans exception :

- i) une version tronquée de l'authentifiant emmagasiné (p. ex. : les quatre derniers chiffres du numéro de carte), qui pourra être modifiée de temps à autre;
- ii) le mode de communication, au titulaire de carte, de toute modification à l'entente;
- iii) l'usage qui sera fait de l'authentifiant emmagasiné;
- iv) la date d'expiration de l'entente, s'il y a lieu.

D'autre part, avant de traiter un versement échelonné, une opération récurrente ou une opération non prévue sur la carte au dossier, vous acceptez d'obtenir du titulaire de carte son acceptation expresse et éclairée d'une entente où figureront, sans exception :

- i) le montant de la transaction (y compris toutes les taxes et tous les frais) ou la description du mode de détermination du montant;
- ii) la devise de l'opération;
- iii) les politiques d'annulation ou de remboursement;
- iv) l'adresse physique de l'établissement du commerçant;
- v) de surcroît, dans le cas des versements échelonnés :
  - le prix total de l'achat;
  - les modalités des versements à venir (dates, montants, devise de l'opération).
- vi) de surcroît, dans le cas des opérations récurrentes, les dates ou intervalles fixes auxquels les opérations seront traitées;
- vii) de surcroît, dans le cas des opérations non prévues faites au moyen de la carte au dossier, l'événement à l'origine de l'opération (p. ex. : quand le solde du titulaire de carte descend sous un certain seuil).

Lors de la saisie d'un authentifiant à emmagasiner, vous acceptez d'observer l'intégralité de la procédure suivante :

- i) Soit :
  - vous soumettez une demande d'autorisation pour la somme due;
  - si le paiement n'est pas requis, vous soumettez une demande de vérification de compte.
- ii) Si la demande initiale d'autorisation ou de vérification de compte n'est pas approuvée, n'emmagasinez pas l'authentifiant du titulaire de carte.

Dans le cas d'une opération par authentifiant emmagasiné réalisée par le titulaire de carte, vous acceptez de valider l'identité de celui-ci (p. ex. : à l'aide d'un identifiant d'ouverture de session et d'un mot de passe) avant de traiter chaque opération.

Dans le cas de paiements échelonnés, vous vous engagez à observer toutes les règles ci-dessous :

Si une demande d'autorisation visant un versement subséquent est rejetée, vous acceptez d'en informer le titulaire de carte par écrit et de lui donner au moins sept (7) jours pour régler la somme par un autre moyen.

Vous acceptez de ne pas traiter le versement initial avant que les biens ou les services achetés aient été fournis au titulaire de carte.

Vous acceptez de communiquer au titulaire de carte une procédure d'annulation simple et, si sa commande initiale a été acceptée par Internet, de lui communiquer une procédure d'annulation par Internet;

- vous acceptez de ne pas conclure l'opération :
- au-delà de la date à laquelle le titulaire de carte a expressément consenti;
- si le titulaire de carte demande que le commerçant ou son représentant modifie la méthode de paiement;
- si le titulaire de carte annule l'achat selon les modalités de la politique d'annulation à laquelle il a consenti;
- si une demande que vous avez logée est rejetée.

Dans le cas de versements échelonnés, si le titulaire de carte annule son achat selon les modalités de la politique d'annulation, vous acceptez de lui fournir, dans les trois (3) jours ouvrables suivants :

- la confirmation écrite de l'annulation ou du remboursement;
- la preuve écrite d'un crédit au montant précisé dans la politique d'annulation.

Vous acceptez de verser au titulaire de carte le remboursement de la somme intégrale qu'il a versée si vous n'avez pas observé les modalités de vente ou de service.

**12. Conversion monétaire dynamique (la « CMD »).** Dans certains cas, nous pourrions vous offrir des services de CMD. Si la CMD est offerte et que vous voulez l'offrir aux titulaires de carte, vous vous engagez : (i) à obtenir notre approbation écrite préalable; (ii) à aviser les titulaires de carte que la CMD est offerte; (iii) à ne pas imposer d'exigences supplémentaires au titulaire de carte pour que l'opération soit traitée dans la monnaie locale; (iv) à ne pas faire de fausses déclarations selon lesquelles la CMD est un service fourni par les organismes émetteurs de cartes ou les organismes du réseau; et (v) à observer toutes les exigences applicables aux opérations, aux reçus et à la CMD que nous vous communiquons ou qui vous sont communiquées par les organismes émetteurs de cartes et les organismes du réseau.

**13. Nouveaux produits et services.** À l'occasion, First Data peut vous aviser que de nouveaux produits et services sont offerts et vous faire part des conditions auxquelles vous pouvez vous les procurer. Si votre équipement peut prendre en charge ces nouveaux produits et services et si vous soumettez une opération qui les met en cause, vous serez réputé avoir accepté les conditions s'y rattachant.

## SECTION IV. Équipement

**14. Généralités.** First Data ou les membres de son groupe peuvent vous offrir un plan de location d'équipement ou un plan d'achat, comme il est indiqué dans votre entente. Vous reconnaissez que même si un contrat de location-vente ou d'achat d'équipement que vous avez conclu est intervenu entre vous et First Data ou les membres de son groupe, nous fournissons des services relativement à votre équipement. Les termes « nous », « nos » et « notre » utilisés dans la présente section IV, au paragraphe 24.3 et à l'article 27, renvoient à la fois à First Data et aux membres de son groupe. Les renseignements sur les plans applicables à l'équipement, à l'inscription et aux prix sont donnés sur votre formulaire. Vous reconnaissez que, quel que soit le plan applicable à l'équipement, vous ne pouvez céder vos droits ou obligations qui ont trait à l'équipement, donner l'équipement en gage, le prêter ou le grever d'une sûreté, créer, prendre, assumer ni permettre, directement ou indirectement, d'autres privilèges, sûretés ou charges consensuels ou judiciaires à son égard ou en céder la possession, le louer ou le sous louer à une autre personne physique ou morale sans obtenir notre consentement écrit préalable. (Ces cessions, délégations, mises en gage, sûretés, privilèges ou autres mesures auxquelles nous n'aurons pas consenti sont nuls). Vous renoncez au bénéfice des lois ou règlements qui pourraient influencer de quelque façon que ce soit sur nos droits ou recours relativement à l'achat, à la location par vous de l'équipement ou à l'obtention par vous d'une licence visant les logiciels, notamment la *Limitations of Civil Rights Act de la Saskatchewan*.

**14.1. Utilisation commerciale/compatibilité.** Personne, y compris vous-même ainsi que vos mandants et employés, ne doit utiliser

l'équipement à la maison ou à des fins personnelles; vous utiliserez l'équipement et permettrez qu'il soit utilisé uniquement de la façon ou aux fins pour lesquelles il a été conçu ou qui lui conviennent raisonnablement. Vous reconnaissez que l'équipement et/ou les logiciels que vous achetez, ou louez auprès de nous peuvent ne pas être compatibles avec les systèmes d'un autre fournisseur de services de traitement. Nous ne sommes aucunement tenus de faire en sorte que ces logiciels et/ou cet équipement soient compatibles avec d'autres systèmes de traitement. Si vous choisissez un autre fournisseur de services de traitement, vous reconnaissez que vous ne pourrez pas utiliser l'équipement et/ou les logiciels obtenus aux termes de votre entente à la résiliation de celle-ci.

#### **14.2. Installation, sécurité et entretien de l'équipement et des logiciels.**

Vous reconnaissez que nous tenons pour acquis que vous avez autorisé toutes les opérations effectuées avec votre équipement et que vous êtes responsable des pertes découlant de l'utilisation inappropriée de mots de passe ou de l'utilisation de mots de passe dont la confidentialité a été compromise. Au besoin, vous remplacerez sans délai les mots de passe d'installation et de défaut, vous les changerez régulièrement et vous les modifierez lorsqu'un employé cesse de travailler pour vous. Vous vous engagez à ne pas installer de claviers d'identification personnelle à des endroits où d'autres personnes peuvent être témoins de l'utilisation qu'en fait un titulaire de carte, à moins d'installer un dispositif de protection ou de prendre d'autres mesures de sécurité convenables. Vous vous engagez à nous aviser immédiatement si l'équipement ne fonctionne pas ou si le message de rupture d'équilibre s'affiche régulièrement. Vous reconnaissez et convenez que vous êtes le seul responsable de la sécurité de l'équipement utilisé dans le cadre du traitement des opérations aux termes de votre entente. Vous êtes aussi responsable de l'utilisation non autorisée de l'équipement, que cette utilisation non autorisée ait été effectuée par vous, vos employés, vos mandataires, vos clients ou d'autres tiers. Vous devez prendre connaissance des documents destinés aux utilisateurs de l'équipement et comprendre les possibilités de fonctionnalités et les capacités de l'équipement, les mesures de sécurité du NIP ainsi que les clés cryptographiques programmées dans l'équipement. Vous vous assurez qu'aucun dispositif n'est connecté à votre équipement (que nous ayons fourni cet équipement ou non) et vous ne permettez pas que votre équipement soit modifié de quelque façon que ce soit sans obtenir notre consentement écrit exprès. Vous reconnaissez que nous ou nos représentants pouvons entrer dans vos locaux pour inspecter, examiner ou réparer l'équipement à tout moment. Vous vous engagez à ce que l'équipement soit conservé à l'adresse indiquée et qu'il ne soit pas déplacé sans notre consentement écrit préalable (sauf si son utilisation normale exige qu'il soit déplacé temporairement). Nous ne sommes aucunement responsables des blessures, dommages, pénalités, réclamations ou pertes que vous ou une autre personne subissez par suite de l'installation, de la fabrication, de la sélection, de l'achat, de la location, de la propriété, de la possession, de la modification, de l'état, de l'utilisation, du retour ou de l'aliénation de l'équipement et vous vous engagez à nous rembourser à l'égard des réclamations au titre de ces pertes, dommages, pénalités, réclamations, blessures ou dépenses, à nous défendre contre celles-ci et à nous indemniser à l'égard de celles-ci, avant ou après la résiliation de la présente entente.

**14.3. Cartes que nous ne prenons pas en charge.** Vous reconnaissez que l'équipement peut vous permettre d'accepter des cartes que nous ne prenons pas en charge et que nous calculerons nos frais de traitement (applicables aux cartes que nous ne prenons pas en charge) en retenant un pourcentage du total des sommes imputées à ces cartes (pendant la période couverte par le relevé) ou des frais par opération à l'égard de toutes les opérations effectuées sur ces cartes pendant la période.

**15. Achat d'équipement.** Si vous convenez d'acheter l'équipement : (i) nous garantissons que l'équipement que vous achetez est libre et quitte de privilèges et de charges; (ii) les « logiciels », soit les programmes d'ordinateur, ainsi que la documentation, la technologie, le savoir-faire et les processus connexes qui font partie de l'équipement ou sont fournis à son égard, vous seront fournis sous forme d'une licence d'utilisation non exclusive pour exploiter votre équipement (mais aucun droit de désosage, de démontage ou de décompilation

des logiciels n'est conféré); (iii) vous vous engagez à verser le prix d'achat de l'équipement tel qu'il est prévu dans le formulaire (y compris en ce qui a trait aux conditions de retour ou d'échange), qui comprend aussi l'assurance, les licences, l'expédition et la manutention, les fournitures et les autres frais applicables; (iv) vous vous engagez à nous verser le prix d'achat intégral de l'équipement ainsi que les taxes applicables sur réception de notre facture ou, si vous êtes d'accord, nous percevrons le prix d'achat complet de l'équipement ainsi que la taxe sur les produits et services (la « TPS »), la taxe sur la valeur ajoutée (la « TVA ») et les autres taxes fédérales et provinciales, dont les taxes de vente, les taxes à l'utilisation, les taxes sur les services sociaux, les taxes de vente harmonisées et autres taxes semblables, applicables en débitant votre compte de fonds de règlement ou votre compte courant; (v) vous vous engagez à observer l'ensemble des lois, règles et règlements gouvernementaux applicables à l'achat de l'équipement; et (vi) vous reconnaissez que vous êtes responsable de l'entretien et de la réparation de l'équipement. Si votre équipement ne fonctionne pas, nous pouvons vous louer de l'équipement aux conditions énoncées ci-dessous.

**16. Location d'équipement.** Si vous nous louez l'équipement, vous reconnaissez que : (i) votre acceptation d'une pièce d'équipement a lieu à votre acceptation effective après l'installation ou à la livraison, si votre site n'est pas prêt pour l'installation, ou encore sept jours après l'envoi de l'équipement que nous n'avons pas convenu d'installer pour vous, la première de ces dates à survenir étant à retenir; (ii) le loyer paraissant sur votre formulaire ne comprend pas la TPS, la TVA et les autres taxes fédérales et provinciales, dont les taxes de vente, les taxes à l'utilisation, les taxes sur les services sociaux, les taxes de vente harmonisées et taxes semblables, que vous devez payer avec le loyer et qui s'ajoutent à celui-ci; (iii) vous nous autorisez à percevoir le loyer et les taxes applicables à chaque pièce d'équipement louée pendant la période de location par débit de votre compte de fonds de règlement ou de votre compte courant, ou encore par déduction de cette somme des montants de règlement qui vous reviennent, le 17<sup>e</sup> jour de chaque mois (ou à toute autre date dont les parties conviennent) tant que notre équipement est en votre possession; (iv) nous conservons le titre de propriété sur l'équipement ainsi que le titre de propriété et un intérêt sur le droit d'auteur à l'égard des logiciels, des documents, de la technologie, du savoir-faire et des processus intégrés à l'équipement et qui ont trait à sa location et que votre seul droit quant à l'équipement est le droit de l'utiliser pendant la durée de la location aux conditions énoncées dans la présente entente; et (v) l'équipement est loué « tel quel » sans déclarations ou garanties, expresses ou tacites, prévues par la loi ou par ailleurs, y compris en ce qui concerne notamment le caractère approprié de l'équipement à une fin précise, la qualité, dont la qualité marchande ou l'adaptation à un usage particulier.

**16.1. Garantie limitée d'un an.** First Data Canada garantit que l'appareil d'acceptation des cartes de paiement ("Matériel couvert") acquis sera exempt de tout défaut de matériau ou d'exécution attribuable au fabricant pendant une période d'un an débutant à la date d'envoi ("Garantie limitée").

La présente Garantie limitée ne vise pas les dommages, accidents et usages abusifs subis par le Matériel comme, sans en exclure d'autres : les dommages résultant de l'écrasement ou de la fêlure de l'unité ou de l'écran; la présence de corps étrangers (p. ex. poils de chat, saleté, poussière) à l'intérieur de l'unité; le contact avec des liquides; la perte du couvercle de l'unité; l'endommagement par le feu; la destruction par le feu ou la fonte de l'unité; les dommages cosmétiques, y compris, sans en exclure d'autres, les égratignures, les renfoncements et la fracture du plastique des points de connexion; un entretien incorrect ou inadéquat; ou tout autre dommage visible. La Garantie limitée ne s'applique pas non plus aux défauts ou dommages attribuables aux logiciels, à l'interfaçage ou aux fournitures de la Société ou de toute tierce partie; à la négligence, aux accidents; aux cas de force majeure, comme la foudre ou l'inondation; à la perte ou à l'endommagement en transit; à la préparation inadéquate des lieux; au défaut de se conformer aux directives écrites d'utilisation; à la modification ou à la réparation non autorisée; à l'usure ou au vieillissement normal. Si le Matériel couvert devient, de quelque autre manière, défectueux en raison de défauts induits ou de défauts d'exécution pendant la durée

de la Garantie limitée, First Data Canada le réparera ou le remplacera sans frais (sauf les coûts applicables d'expédition et d'identification). L'appareil de remplacement sera garanti pour le reste de la durée de la Garantie limitée. La présente Garantie limitée est incessible. Sans égard à la présente Garantie limitée, il peut être nécessaire ou souhaitable que le Commerçant mette à niveau son Matériel couvert ou se procure, de temps à autre, un nouvel appareil d'acceptation des cartes de paiement, et la Société sera facturée du coût de tout équipement nouveau ou mis à niveau. La présente Garantie limitée ne s'applique à aucun logiciel (pas même au logiciel du système). Pour dissiper tout doute, la présente Garantie limitée ne s'applique ni au tiroir-caisse ni à aucun autre périphérique utilisé de concert avec le Matériel couvert. First Data Canada ne garantit pas que l'exploitation du Matériel couvert sera exempte d'interruptions ou d'erreurs.

Si la présente Garantie limitée ne couvre pas l'endommagement ou la défectuosité du Matériel couvert, les frais applicables (p. ex. aucun problème découvert + remise à neuf cosmétique, réparation, remplacement, réparation non rentable/appareil irrécupérable) s'appliqueront; ces frais feront l'objet d'une entente réciproque conclue de bonne foi par les parties.

- 17. Utilisation d'autre équipement.** Si vous décidez d'utiliser de l'équipement que nous ne fournissons pas, vous reconnaissez qu'il vous incombe de veiller à ce que cet équipement soit conforme à nos règles et à nos normes et qu'il soit installé en conformité avec celles-ci. En outre, vous reconnaissez que si vous employez l'équipement d'un tiers pour traiter des opérations sur carte par voie électronique, ce tiers devient votre mandataire pour la livraison des opérations sur carte par l'entremise du réseau de traitement applicable. Vous vous engagez à assumer l'entière responsabilité si ce mandataire enfreint les règlements et règles d'exploitation de l'organisme émetteur de cartes ou de l'organisme du réseau concerné, y compris tout manquement qui entraîne un rétrofacturation. Vous reconnaissez que vous serez responsable envers nous du traitement et de la soumission de factures de vente suivant votre entente et que nous ne serons aucunement responsables des pertes découlant du fait que vous utilisiez l'équipement d'un tiers. Vous vous engagez à respecter les règles des organismes émetteurs de cartes qui vous obligent à n'utiliser que des dispositifs conformes à la norme PCI et certifiés conformes aux règles des organismes émetteurs de cartes, et certifiés et approuvés par nous avant leur déploiement.

## SECTION V. Frais de service

- 18. Frais de traitement des opérations du commerçant.** Vous vous engagez à acquitter les frais énoncés dans votre formulaire et dans toute autre liste de prix dont les parties conviennent. Vous reconnaissez que les frais de traitement des opérations du commerçant que vous nous versez en échange des services que nous vous fournissons (les « frais de traitement des opérations du commerçant ») sont calculés de l'une de deux façons. Vous reconnaissez que vos frais de traitement des opérations du commerçant excluent, suivant les deux modes de calcul, la TPS, la TVA ainsi que les autres taxes fédérales et provinciales, comme les taxes de vente, les taxes à l'utilisation, les taxes sur les services sociaux, les taxes de vente harmonisées et des taxes semblables, qui vous incombent. Peu importe le mode de calcul de vos frais de traitement des opérations du commerçant, ils comportent les trois volets suivants : (i) nos « frais de traitement », qui sont tributaires de facteurs de risque tels que vos déclarations quant au mode d'exercice de vos activités, au montant prévu des opérations ou au volume annuel prévu d'opérations; (ii) le « taux d'interchange des organismes émetteurs de cartes », qui dépend du type et du programme de carte (p. ex. Mastercard Électronique – Programmes pour les consommateurs »); et (iii) les « frais et autres cotisations des organismes émetteurs de cartes », qui comprennent les frais transfrontaliers et les frais de conversion des dollars américains.
- 18.1. Premier mode de calcul des frais de traitement des opérations du commerçant :** pour chaque opération, vous serez facturé séparément pour chacun des trois volets énoncés à l'article 19.
- 18.2. Deuxième mode de calcul des frais de traitement des opérations du commerçant :** des frais de traitement des opérations du commerçant standards sont établis expressément pour

vous suivant une combinaison des trois volets des coûts énumérés à l'article 19 et selon notre hypothèse selon laquelle vos opérations seront admissibles à certains niveaux d'interchange réduits fixés par les organismes émetteurs de cartes concernés. Si une opération n'est pas admissible à ces niveaux d'interchange réduits, les organismes émetteurs de cartes concernés déclasseront l'opération et nous la traiterons selon le niveau d'interchange supérieur applicable. Si cela se produit, vous reconnaissez que vous serez assujéti à des frais de déclassement de l'interchange (aussi nommés Ajustement d'interchange/Rétrofacturation/Écart d'interchange) et à une surcharge de non admissibilité (conformément à votre formulaire) et vous vous engagez à accepter ces frais et cette surcharge, qui vous seront imputés et qui seront reflétés sur votre relevé mensuel.

- 18.3. Ajustement des frais de traitement des opérations du commerçant.** Sous réserve de vos droits énoncés au paragraphe 23.1, nous pouvons ajuster vos frais de traitement des opérations du commerçant : (i) si votre volume réel de crédit Visa et/ou Mastercard est inférieur d'au moins 15 %, ou si la taille moyenne des opérations de crédit Visa ou Mastercard est supérieure d'au moins 15 %, ou encore si vous modifiez considérablement la façon dont vous exercez vos activités (p. ex. s'il y a une hausse marquée des opérations ACA ou si le code de catégorie du commerçant (le « CCC ») est modifié); et (ii) pour refléter les hausses ou les baisses des taux d'interchange des organismes émetteurs de cartes ou des frais et autres cotisations des organismes émetteurs de cartes que nous vous transférerons.
- 19. Demandes de renseignements financiers; demandes en matière de facturation et droits de correction des erreurs.**
- 19.1. Demandes de données financières.** Lorsque nous vous en faisons la demande, vous vous engagez à nous remettre vos derniers états financiers vérifiés trimestriels et/ou annuels lorsqu'ils sont mis à votre disposition. Si vous ou votre société mère êtes coté en bourse, nous obtiendrons ces états financiers d'une autre façon tant que vous (ou votre société-mère) êtes toujours coté en bourse. De même, vous vous engagez à fournir les autres états financiers et données financières concernant votre entreprise et votre conformité à la présente entente que nous pouvons raisonnablement demander.
- 19.2. Correction des erreurs.** Vous vous engagez à transmettre à First Data un avis écrit faisant état d'écarts ou d'erreurs de facturation dans les 45 jours de la date de l'état ou de la facture applicable. Si vous n'avez pas First Data dans ce délai, vous serez réputé avoir accepté les frais qui y sont indiqués et nous ne serons aucunement tenus de mener une enquête.
- 20. Résiliation anticipée et indemnité équitable.** Vous vous engagez à nous verser les montants indiqués dans votre formulaire et calculés aux paragraphes 21.1 et 21.2 : (i) si vous résiliez la présente entente avant l'expiration de la durée applicable; ou (ii) si la présente entente est résiliée par suite d'un manquement. Un recouvrement effectué conformément à la présente disposition ne limite aucunement notre droit de recevoir des paiements relatifs à l'équipement ou d'autres paiements dont vous êtes redevable suivant votre entente. Vous vous engagez à nous verser cette indemnité équitable dans les 15 jours de la réception de notre calcul des montants exigibles.
- 20.1. Commerçants ayant un volume annuel de carte inférieur ou égal à 5 000 000 \$ (ce seuil peut être modifié à notre appréciation).** Vous acceptez de nous verser 500 \$ par emplacement ainsi que les frais établis sur votre Formulaire en cas de résiliation anticipée de la présente Entente.
- 20.2. Commerçants ayant un volume annuel d'opérations sur carte supérieur à 5 000 000 \$.** Vous vous engagez à nous verser des frais de résiliation anticipée correspondant à 80 % du produit : (i) des frais mensuels nets moyens de traitement des opérations du commerçant, tels qu'ils sont calculés au paragraphe 21.3, multipliés par (ii) le nombre de mois, y compris toute tranche proportionnelle résiduelle, à ce moment, d'un mois de la période initiale ou de toute période de renouvellement, selon le cas.
- 20.3. Calcul des frais de traitement des opérations du commerçant nets moyens.** Les frais de traitement des opérations du commerçant mensuels nets moyens correspondent à un douzième des frais de traitement des opérations du commerçant bruts payables

conformément à votre formulaire, déduction faite des frais d'interchange applicables et des cotisations payables aux termes de la présente entente pendant les 12 mois qui précèdent immédiatement la date où : (i) First Data a reçu un avis de votre part faisant état de votre intention de résilier la présente entente par anticipation; (ii) nous avons pris connaissance de votre résiliation anticipée en violation de la présente entente; ou (iii) nous résilions la présente entente par anticipation conformément au paragraphe 24.3 (l'option qui génère la somme la plus élevée étant à retenir). Si la présente entente est en vigueur depuis moins de 12 mois, les frais de traitement des opérations du commerçant mensuels nets moyens estimatifs correspondront au total des frais bruts que vous avez versés aux termes des présentes, divisé par le nombre de mois pendant lesquels la présente entente a produit ses effets.

## SECTION VI. Généralités

**21. Cession/services de tiers.** Les parties reconnaissent que la présente entente lie les parties ainsi que leurs héritiers, successeurs, ayants droit et ayants cause et que certains services visés par les présentes peuvent être fournis par des tiers.

**21.1. Nos droits de cession et de sous-traitance.** Sous réserve des règles des organismes émetteurs de cartes, vous reconnaissez que nous pouvons céder la présente entente ainsi que nos droits et obligations qui en découlent (notamment les droits et obligations de First Data quant à l'achat ou à la location de l'équipement) aux membres de notre groupe et/ou à un tiers à condition de vous en aviser. Par la suite, les montants dont vous serez redevable aux termes des présentes devront être versés à ce cessionnaire, libres de tout droit de compensation ou de tout autre moyen de défense que vous pouvez avoir; vous renoncez par les présentes à ces droits et moyens de défense. Vous reconnaissez aussi que nous pouvons déléguer les obligations qui nous incombent aux termes des présentes à des sous-traitants sans vous transmettre d'avis. Sans que soit limitée la portée générale de nos autres droits prévus dans la présente partie, nous pouvons céder l'autorisation (énoncée au paragraphe 2.1), directement ou indirectement, par effet de la loi, par changement de contrôle ou autrement, en vous remettant un avis écrit en ce sens.

**21.2. Votre droit de cession.** Vous reconnaissez que toute cession que vous effectuez de vos droits ou obligations prévus dans la présente entente ou de vos intérêts relatifs à celle-ci, par effet de la loi ou autrement, peut être annulée par nous si elle est faite sans notre consentement écrit préalable, lequel ne peut être retenu sans motif valable.

**22. Avis.** À moins d'indication contraire expresse, les parties reconnaissent que tous les avis et autres communications exigés ou permis aux termes des présentes (autres que ceux qui visent des questions d'exploitation courante relatives aux services, qui peuvent être transmis au moyen d'un message sur un relevé ou autrement) seront remis, si vous en êtes le destinataire, par la poste ou par messenger à l'adresse que vous aurez indiquée sur votre formulaire et, s'ils sont destinés à First Data, à l'adresse suivante : Att : Président, 2630 Skymark Ave., Suite 400, Mississauga ON L4W 5A4. Si un avis doit être remis à la Banque, il sera transmis par la poste ou par messenger à la Banque, à l'adresse suivante : Wells Fargo Bank, N.A., Canadian Branch, Att. : Services aux commerçants, 22 Adelaide Street West, Suite 2200, Toronto ON M5H 4E3. Les avis et autres communications peuvent aussi être transmis par courriel ou par une publication sur un site Web, comme les parties peuvent en convenir à l'occasion.

**23. Durée et résiliation.** Les Parties conviennent que la présente Entente prendra effet le jour où nous approuverons votre Formulaire (« Date de prise d'effet »). Les parties reconnaissent que la durée initiale de la présente entente commence à la date de prise d'effet et se poursuit pendant quatre ans (ou durant toute autre période dont les parties conviennent d'un commun accord). Les parties conviennent également que la présente entente s'autorenouvelle en périodes de six mois, chacune de ces périodes constituant une « période de renouvellement ». À moins que l'une des parties ne remette à l'autre un avis écrit de résiliation au moins 30 jours avant l'expiration de la durée qui a alors cours, les parties reconnaissent que la présente entente sera

renouvelée automatiquement pour des périodes successives de un an. Vous reconnaissez que des documents relatifs à des opérations que nous acceptons après la date de résiliation vous seront retournés et ne seront pas crédités à votre compte ou débités de celui-ci. Vous reconnaissez que la résiliation de la présente entente n'influe pas sur nos droits ou vos obligations quant à des frais de résiliation ou à des rétrofacturations applicables engagés avant la date de résiliation, même si les rétrofacturations surviennent après la date de résiliation. À la résiliation de la présente entente, vous vous engagez à nous envoyer immédiatement toutes les données relatives aux opérations sur carte effectuées jusqu'à la date de résiliation.

**23.1. Résiliation de votre part sans motif valable.** Advenant que nous vous donnions avis : (i) d'une hausse de vos frais ou de l'ajout de frais (sous réserve d'un préavis de 90 jours); (ii) d'une modification substantielle des Modalités de la présente Entente; (iii) de l'ajout de modalités substantielles à la présente Entente, aucun de ces éléments n'ayant fait l'objet de négociations préalables ni de l'accord des parties; ou (iv) d'une réduction du taux d'échange annoncée par les consortiums de carte dont nous décidons de ne pas vous faire profiter à sa pleine hauteur par la réduction des nouveaux taux de change, vous pouvez mettre fin à la présente Entente sans autre motif et sans encourir de pénalité. Vous consentez à nous appeler, au 1-888-263-1983 dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de notre avis pour résilier votre Entente et pour obtenir des directives sur les procédures de résiliation. Vous pouvez annuler la présente Entente en nous appelant au 1-888-263-1983 au moins trente (30) jours avant la fin de la durée initiale de la présente Entente pour nous aviser de votre intention et pour obtenir des directives sur les procédures de résiliation. Vous convenez que la poursuite de votre utilisation de nos services ou de l'équipement après la date d'entrée en vigueur de toute modification constitue une acceptation portant sur toute la période initiale ou sur toute la période de renouvellement de la présente Entente. Vous convenez que dès la confirmation de votre avis de résiliation, vous approvisionnerez votre compte de réserve comme le prescrit le paragraphe 2.10.

**23.2. Résiliation de votre part pour un motif valable.** En cas de manquement important de notre part à une condition de la présente entente ou aux règles des organismes émetteurs de cartes qui nous sont applicables, vous reconnaissez que vous avez le droit de remettre à First Data un avis écrit de votre intention de résilier la présente entente, sauf si nous remédions au manquement important dans les 30 jours de la réception de votre avis. Si nous ne remédions pas à un manquement important, vous pouvez résilier la présente entente immédiatement à l'expiration de cette période de 30 jours, sauf si vous retirez votre avis. En outre, vous reconnaissez que vous avez le droit de résilier immédiatement la présente entente et d'exercer tous vos droits et recours en vertu des lois applicables et de la présente entente à la survenance des événements suivants : (i) une procédure de faillite ou d'insolvabilité intentée par ou contre nous; ou (ii) nous manquons à l'une de nos garanties ou déclarations se rattachant aux présentes ou l'une d'entre elles était fausse.

**23.3. Résiliation de notre part pour un motif valable.** Vous reconnaissez qu'en cas de manquement important de votre part à une condition des présentes ou aux règles des organismes émetteurs de cartes qui vous sont applicables, nous avons le droit de vous remettre un avis écrit de notre intention de résilier la présente entente (y compris la location ou la location-vente d'équipement), sauf si vous remédiez au manquement important dans les 30 jours de la réception de notre avis. En outre, vous reconnaissez que nous pouvons immédiatement résilier la présente entente (y compris la location ou la location-vente d'équipement) et exercer nos droits et recours en vertu des lois applicables et de la présente entente à la survenance de l'un des événements suivants (les « manquements ») : (i) un changement défavorable important au sein de votre entreprise ou à l'égard de votre situation financière, notamment une procédure de faillite ou d'insolvabilité intentée par ou contre vous; (ii) une fusion ou une cession du contrôle sur les droits de vote de votre entreprise ou de votre société mère; (iii) la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de vos actifs; (iv) une fraude; (v) des ventes sur carte irrégulières, des

rétrofacturations excessifs ou d'autres circonstances qui, selon nous, peuvent accroître notre risque de perte; (vi) l'utilisation ou la présentation inopportune des marques; (vii) vous manquez à l'une de vos garanties ou déclarations se rattachant à la présente entente ou l'une d'entre elles était fausse; ou (viii) vous annulez ou révoquez votre autorisation.

#### **23.4. Équipement, fournitures pour opérations et publicité.**

Dans les 30 jours suivant la résiliation de la présente entente, quel qu'en soit le motif, vous devez retourner l'équipement à First Data, à défaut de quoi vous vous verrez facturer des frais de 500 \$. Si vous avez acheté l'équipement, First Data vous le retournera après avoir retiré tous les éléments logiciels qui nous sont exclusifs. À la résiliation de la présente entente par suite d'un manquement, vous reconnaissez que toutes les sommes payables, y compris les sommes au titre de l'achat ou de la location d'équipement, sont immédiatement exigibles en entier sans autre demande ou avis de quelque nature que ce soit. Vous reconnaissez que vous n'êtes pas propriétaire des relevés d'opération et du matériel publicitaire que First Data vous a fournis; vous vous engagez à cesser d'utiliser les relevés et le matériel portant des marques, et à confirmer que vous avez détruit ceux-ci, ou à retourner à vos frais les relevés et le matériel, et ce, sans délai. Vous vous engagez à ne plus faire de déclarations selon lesquelles vous acceptez les cartes des organismes émetteurs de cartes ou d'autres cartes que nous traitons, à moins d'avoir conclu une entente distincte avec un autre fournisseur de services ou établissement financier, selon le cas.

**23.5. Signalement de la résiliation.** Si nous résilions la présente entente pour un motif valable, vous reconnaissez que nous pouvons être tenus de signaler votre dénomination sociale ainsi que la dénomination et les autres désignations de vos mandants aux organismes émetteurs de cartes. Vous consentez expressément à ce signalement si votre entente est résiliée par suite d'un manquement ou pour quelque motif que ce soit indiqué par un organisme émetteur de cartes. En outre, vous vous engagez à renoncer à toutes réclamations que vous pourriez avoir par suite de ce signalement et à nous indemniser à l'égard de ces réclamations.

**24. Maintien en vigueur des dispositions.** Les parties reconnaissent que les dispositions régissant le traitement et le règlement des opérations sur carte et les ajustements, les frais et les autres sommes connexes dont vous êtes redevable ainsi que le règlement de rétrofacturations, de différends ou d'autres questions mettant en cause des opérations sur carte continueront de s'appliquer malgré la résiliation de la présente entente jusqu'à ce que toutes les opérations sur carte effectuées avant la résiliation aient été réglées ou résolues. En outre, la section IV et les articles 2, 4, 10, 11, 19 à 21 (inclusivement), 23 à 28 (inclusivement) et 32 de la présente entente continuent de produire leurs effets après la résiliation.

**25. Déclarations; garanties; limitations de la responsabilité, exclusion des dommages intérêts accessoires.**

**25.1. Vos déclarations et garanties.** Sans que soit limitée la portée des autres garanties données dans la présente entente, vous déclarez et garantissez que chaque opération sur carte qui nous est soumise aux fins de traitement : (i) constitue une vente ou une location authentique de marchandises ou de services qui n'a jamais été soumise auparavant; (ii) constitue une obligation du titulaire de carte quant au montant de l'opération; (iii) vise un montant qui ne fait pas l'objet d'une contestation, d'une compensation ou d'une demande reconventionnelle; (iv) ne vise que des marchandises ou des services (y compris les taxes, mais sans frais supplémentaires) vendus ou loués et, exception faite d'opérations sur carte liées à une livraison reportée ou à un dépôt anticipé expressément autorisées par les présentes, ces marchandises ou ces services ont effectivement été livrés ou fournis à la personne effectuant l'opération sur carte au moment même de votre acceptation et de votre soumission de l'opération sur carte aux fins de traitement; (v) ne constitue pas un refinancement d'une obligation existante du titulaire de carte (y compris une obligation contractée par ailleurs envers vous par le titulaire de carte ou résultant du défaut de paiement d'un chèque personnel); (vi) à votre connaissance, n'était pas frauduleuse ou non autorisée par le titulaire de carte, ou ne portait pas atteinte à tout autre égard à la validité ou à la possibilité de recouvrement de l'obligation du titulaire de carte découlant

de l'opération sur carte ou ne libérait pas le titulaire de la carte de ses responsabilités à cet égard et vous n'avez reçu aucun avis d'un fait, d'une circonstance ni d'une défense en ce sens; et (vii) a été réalisée entre vous et le titulaire de carte. Vous acceptez en outre de coopérer avec les agents serveurs et de leur fournir les renseignements qu'ils demandent, selon ce qu'ils jugent nécessaire, pour qu'ils puissent se conformer aux lois applicables.

**25.2. Nos déclarations et garanties.** Sans que soit limitée la portée des autres garanties données aux présentes, nous déclarons et garantissons que nous possédons les ressources, les connaissances spécialisées, le savoir-faire et les compétences nécessaires pour exécuter les services conformément aux conditions de la présente entente.

**25.3. ENTENTE DE SERVICES.** LA PRÉSENTE ENTENTE CONSTITUE UNE ENTENTE DE SERVICES. SOUS RÉSERVE DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT PRÉVU AUX PRÉSENTES, NOUS NIONS TOUTES AUTRES DÉCLARATIONS OU GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, QUI VOUS ONT ÉTÉ FAITES OU QUI ONT ÉTÉ FAITES À TOUTE AUTRE PERSONNE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE SUR LA QUALITÉ, LE CARACTÈRE APPROPRIÉ, LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER OU AUTRE DE TOUT SERVICE OU DE TOUT BIEN FOURNIS ACCESSOIREMENT AUX SERVICES FOURNIS AUX TERMES DE LA PRÉSENTE ENTENTE.

**25.4. RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE.** AUCUNE PARTIE N'EST RESPONSABLE SUIVANT UNE THÉORIE DE DÉLIT, DE DROIT CONTRACTUEL OU DE RESPONSABILITÉ STRICTE OU UNE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE DE LA PERTE DE PROFITS, DE LA PERTE DE REVENUS, DE LA PERTE DE POSSIBILITÉS D'AFFAIRES OU DE DOMMAGES-INTÉRÊTS EXEMPLAIRES, PUNITIFS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS, CHACUN DE CEUX-CI ÉTANT PAR LES PRÉSENTES EXCLUS AVEC L'ACCORD DES PARTIES, QUE CES DOMMAGES-INTÉRÊTS AIENT ÉTÉ PRÉVISIBLES OU NON OU QUE LA POSSIBILITÉ DE CES DOMMAGES-INTÉRÊTS AIT ÉTÉ PORTÉE À L'ATTENTION D'UNE PARTIE OU NON.

**25.5. RESPONSABILITÉ MAXIMALE.** MALGRÉ TOUTE DISPOSITION CONTRAIRE DANS LA PRÉSENTE ENTENTE (NOTAMMENT LA DISPOSITION CI-APRÈS SUR L'INDEMNISATION), NOTRE RESPONSABILITÉ CUMULATIVE À L'ÉGARD DE PERTES, DE RÉCLAMATIONS, DE POURSUITES, DE DIFFÉRENDS, DE MANQUEMENTS OU DE DOMMAGES, POUR QUELQUE MOTIF QUE CE SOIT (NOTAMMENT CEUX QUI DÉCOULENT DE LA PRÉSENTE ENTENTE OU QUI Y SONT LIÉS) ET QUEL QUE SOIT LE TYPE DE RECOURS OU DE THÉORIE JURIDIQUE, N'EXCÈDE PAS LE MOINDRE DES MONTANTS SUIVANTS, À SAVOIR : (i) 5 000 000 \$; OU (ii) LE MONTANT DES FRAIS QUE NOUS AVONS PERÇUS AUX TERMES DE LA PRÉSENTE ENTENTE POUR LES SERVICES FOURNIS AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDENTS. LES LIMITES ÉTABLIES AU PRÉSENT PARAGRAPHE 26.5 NE S'APPLIQUENT PAS À NOTRE OBLIGATION DE VOUS REMETTRE LES FONDS DE RÈGLEMENT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 10.

**26. Indemnisation.** Les parties conviennent de s'indemniser à l'égard des pertes, actions, causes d'action, réclamations, demandes, coûts, passifs, dépenses, dommages-intérêts, sanctions, amendes, frais juridiques ou pénalités découlant : (i) d'une fausse déclaration ou de la violation d'une garantie, d'un engagement ou d'une disposition des présentes par une partie; (ii) de la fraude, de la négligence grossière, de l'inconduite délibérée ou de l'observation de la présente entente et des règles des organismes émetteurs de cartes de la part des employés ou représentants d'une partie; ou (iii) d'actions où nous avons indemnisé des tiers.

**27. Choix du droit applicable; lieu du procès; renonciation au procès devant jury.** Les parties reconnaissent que la présente entente est régie et interprétée conformément aux lois de la province d'Ontario et aux lois fédérales qui y sont applicables. Chaque partie reconnaît que : (i) chaque action ou procédure qui a trait à la présente entente peut être intentée devant un tribunal compétent de la province d'Ontario et, à cette fin, elle s'en remet irrévocablement et inconditionnellement à la compétence de ce tribunal; (ii) elle renonce irrévocablement à tout droit de contester une telle action ou procédure pour des motifs d'absence de compétence, y compris le motif que le

tribunal ne convient pas; et (iii) elle ne s'opposera pas à l'exécution, contre elle, dans un autre territoire d'un jugement ou d'une ordonnance obtenu régulièrement d'un tribunal de l'Ontario comme il est prévu au présent paragraphe. Les parties renoncent irrévocablement aux droits qu'elles peuvent avoir à un procès devant jury dans le cadre d'une instance judiciaire relative à une réclamation se rattachant à la présente entente. En outre, vous vous engagez à renoncer à la signification personnelle d'un acte de procédure et consentez à ce que cette signification soit faite par courrier certifié ou recommandé, avec accusé de réception, à l'adresse paraissant sur votre formulaire.

- 28. Force majeure.** Aucune partie n'est responsable d'un manquement ou d'un retard relatif à l'exécution de ses obligations prévues par la présente entente dans la mesure où l'un ou l'autre résulte directement ou indirectement d'un cas de force majeure. Dans un tel cas, la partie qui n'exécute pas ses obligations sera dispensée d'exécuter et d'observer les obligations touchées tant et aussi longtemps que ces circonstances subsisteront et que cette partie continuera de faire ce qui est commercialement raisonnable pour recommencer à les exécuter dans les meilleurs délais possibles.
- 29. Divisibilité.** Les parties ont l'intention que chaque disposition de la présente entente soit divisible. Même si une disposition des présentes est non exécutoire, les autres dispositions demeurent valides et exécutoires.
- 30. Entente intégrale et renonciation.** Les parties reconnaissent que la présente entente (ainsi que les modifications ou annexes qui y sont jointes, s'il y a lieu) représente la seule et unique entente entre les parties relativement à l'objet des présentes et remplace toutes conventions et ententes antérieures. La renonciation par une partie à une violation d'une condition des présentes n'est pas réputée une renonciation à une violation ultérieure de la même condition.
- 31. Plaintes.** Le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit (le « Code ») vous confère certains droits quant à votre contrat et à vos états de compte concernant les services de traitement des opérations sur carte; nous mettons le Code de conduite à votre disposition sur notre site Web, à l'adresse <https://www.firstdatacanada.ca/about>. Vous pouvez communiquer au chef de la conformité de First Data les plaintes, à l'égard de First Data, que vous désirez formuler en vertu du Code de conduite, soit par la poste à l'adresse fournie à l'article 23, soit sur notre site Web à l'adresse <https://www.firstdatacanada.ca/about>. Tous les autres signalements et plaintes en matière de service peuvent être communiqués au Service à la clientèle, par téléphone, au 1 888 263 1938. Toutes les plaintes à l'égard de la Banque peuvent lui être communiquées directement à l'adresse fournie à l'article 23. En vertu de la Loi sur les banques, si vous avez une plainte à formuler au sujet d'un compte de dépôt, de certains arrangements relatifs à des prêts, d'une carte de paiement, de débit ou de crédit ou de la communication ou du mode de calcul du coût d'emprunt quant à un prêt ou à d'autres obligations de la Banque aux termes d'une disposition visant la consommation de la Loi sur les banques, vous pouvez adresser cette plainte à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC »), que vous pouvez joindre par téléphone au 1 866 461 2232 (service en français) ou au 1 866 461 3222 (service en anglais); par télécopieur au 1 866 814 2224; par la poste à l'adresse suivante : 427, avenue Laurier, 6e étage, Immeuble Enterprise, Ottawa (Ontario) K1R 1B9; ou par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse [www.canada.ca](http://www.canada.ca).
- 32. Droits de vérification.** Vous nous autoriserez à procéder à des examens et vérifications de votre conformité aux dispositions applicables de la présente Entente, ou vous y autoriserez un tiers que nous aurons désigné pour le faire.

## SECTION VII. Règles et Règlements de l'association Discover

### I. Sous-licence d'utilisation des marques du programme.

- I.1. Sous-licence.** Vous vous voyez accorder une sous-licence limitée d'utilisation des marques du programme, uniquement relativement à votre acceptation des cartes Discover Network. Les « marques du programme » désignent les marques, emblèmes, marques de commerce et/ou logos qui identifient les cartes Discover. En outre, est interdite l'utilisation des marques du programme à l'exception de l'affichage de décalcomanies, d'insignes, de publicité et d'autres formes qui illustrent

les marques du programme que nous vous fournissons ou que First Data a approuvés par ailleurs à l'avance par écrit.

- I.2. Affichage des marques du programme.** Vous devez afficher, à chacun de vos emplacements, dans des catalogues et sur des sites Web les signes ou les logos indiquant les marques du programme de la même manière et à la même fréquence que celles prévues pour toutes autres cartes de paiement que vous acceptez.
- I.3. Restriction à l'utilisation des marques du programme** Il vous est interdit d'utiliser les marques du programme d'une autre manière que celle qui est expressément autorisée par écrit par First Data. Vous pouvez utiliser les marques du programme uniquement pour promouvoir les services visés par les marques du programme en les utilisant sur des décalcomanies, des signes intérieurs et extérieurs, des documents publicitaires et des documents de commercialisation; nous devons toutefois avoir préalablement approuvé par écrit de telles utilisations de votre part. Vous ne pouvez utiliser les marques du programme d'une manière qui ferait en sorte que les clients puissent croire que les produits ou services que vous offrez sont commandités ou garantis par les propriétaires des marques du programme. Vous reconnaissez que vous n'avez aucun droit de propriété dans les marques du programme. Vous ne pouvez céder à un tiers aucun droit d'utilisation des marques du programme.
- I.4. Résiliation de la sous-licence.** Votre sous-licence d'utilisation des marques du programme prend fin à la première des éventualités suivantes, à savoir : (i) la résiliation de votre entente avec Discover, (ii) la remise d'un avis, par nous ou par Discover Network, de la résiliation de la sous-licence, ou (iii) la résiliation de la licence des marques du programme par Discover Network à notre égard. Vous devez immédiatement cesser l'utilisation ou l'affichage des marques du programme à la résiliation de la licence.
- 2. Acceptation des cartes.** Les règles suivantes constituent des exigences que Discover fait rigoureusement respecter.
1. Vous ne pouvez fixer de montants minimaux ou maximaux pour accepter une carte, à l'exception d'une limite au montant maximal qu'un titulaire de carte Discover peut dépenser si, et uniquement si, vous n'avez pas reçu une autorisation positive de l'émetteur de la carte.
  2. Vous ne pouvez imposer de frais supplémentaires ou de frais pour accepter une carte.
  3. Vous ne pouvez poser de conditions spéciales pour accepter une carte.
  4. Vous ne pouvez exiger que le titulaire de carte fournisse des renseignements personnels (p. ex., son numéro de téléphone résidentiel ou d'affaires; son adresse résidentielle ou d'affaires ou son numéro de permis de conduire) à moins que le centre d'autorisation n'en donne la directive. La seule exception à ceci vise une commande par la poste/par téléphone/ par Internet ou une opération nécessitant une livraison et une opération avec carte avec saisie au clavier afin d'obtenir une vérification d'adresse (« AVS »). Aucun renseignement fourni par le titulaire de carte ne doit être visible au moment de la mise à la poste.
  5. Toute taxe à percevoir doit être incluse dans le montant total de l'opération et ne doit pas être perçue en espèces.
  6. Vous ne pouvez présenter une opération représentant le refinancement ou le transfert d'une obligation existante d'un titulaire de carte jugée irrécouvrable.
  7. Vous ne pouvez présenter une opération ou une vente qui a déjà été rétrofacturée.
  8. Vous devez créer une facture de vente ou de crédit pour chaque opération sur carte et remettre au moins une copie de la facture de vente ou de crédit au titulaire de carte.
  9. Vous ne pouvez présenter une opération ou une vente pour recouvrer un chèque impayé.
  10. Le défaut de respecter l'une de ces règles peut entraîner des amendes ou des pénalités.
- 3. Création par le commerçant de factures de vente, reçus d'opération et factures de vente.** Vous devez préparer une

facture de vente pour chaque opération sur carte et fournir un relevé d'opération ou une copie de la facture de vente au titulaire de carte au moment de la réalisation de l'opération. Avant de compléter la facture de vente, vous devez vérifier que la carte n'est pas expirée et qu'elle a été signée par le titulaire de carte.

Vous devez vous assurer que la facture de vente pour chaque opération est lisible et comprend tous les renseignements suivants avant de nous la transmettre :

1. la date de l'opération;
2. le montant total de l'opération, comprenant les taxes;
3. le numéro de compte de la carte Discover Network;
4. la date d'expiration de la carte;
5. le code d'autorisation;
6. le nom sous lequel le commerçant fait affaire et son adresse physique (ville et pays);
7. la signature valable du titulaire de carte;
8. s'il s'agit d'une impression manuelle, assurez-vous que la forme « D » estampée de Discover Network est clairement lisible sur l'impression.

**4. Présentation des factures de vente et de crédit.** Vous ne pouvez présenter aux fins de paiement que des frais valables qui découlent d'une opération entre un titulaire de carte légitime et votre établissement. Si vous soumettez ou tentez de soumettre des opérations découlant de ventes entre des titulaires de cartes et une entreprise différente de celle que nous avons approuvée dans l'entente que nous avons conclue avec vous, l'opération pourrait alors entraîner une rétrofacturation, nous pourrions suspendre ou débiter les fonds associés à de telles opérations et nous pourrions résilier immédiatement votre compte et l'entente.

**4.1.** Vous devez recouvrer toutes les factures de vente et nous les transmettre dans les trente (30) jours suivant la date de l'opération, soit la date où vous effectuez la vente sur carte Discover Network.

**4.2.** Les factures de vente qui nous sont présentées à des fins de règlement plus de trente (30) jours suivant la date de l'opération peuvent être refusées ou, si elles sont acceptées et traitées, peuvent faire l'objet d'une rétrofacturation.

**4.3.** Vous ne pouvez présenter de factures de vente pour des biens ou des services commandés avant que les biens ou les services n'aient été livrés ou fournis au titulaire de carte.

**4.4.** Vous ne pouvez présenter aux fins de paiement que des frais valables qui découlent d'une opération entre un titulaire de carte légitime et votre établissement. Si vous soumettez ou tentez de soumettre des opérations découlant de ventes entre des titulaires de carte et une entreprise différente de celle que nous avons approuvée dans l'entente que nous avons conclue avec vous, l'opération pourrait alors entraîner une rétrofacturation, nous pourrions suspendre ou débiter les fonds associés à de telles opérations et nous pourrions résilier immédiatement votre compte et l'entente.

**4.5.** Vous devez remplir et présenter dans les plus brefs délais une facture de crédit représentant le montant total du remboursement dans les cinq (5) jours. Le défaut de procéder ainsi peut entraîner des rétrofacturations.

**4.6.** Le montant du remboursement ne peut être supérieur au montant de la vente sur carte de crédit initiale.

**4.7.** Pour les opérations sur carte Discover, l'affacturage est considéré comme une fraude commerciale et est strictement interdit, à moins que vous ne soyez enregistré auprès de nous. L'affacturage consiste en la présentation de demandes d'autorisation et/ou de factures de vente par un commerçant pour des opérations sur carte d'une autre entreprise. Si vous présentez des factures de vente pour le compte d'une autre personne, vous subirez des pertes associées aux contestations de ventes sur carte Discover. En outre, s'il est question de fraude, vous pourriez faire face à des accusations criminelles.

**5. Exigences applicables à toutes les demandes d'autorisation.** La présentation d'une demande d'autorisation qui ne respecte pas pleinement les dispositions applicables de la présente entente peut entraîner des frais supplémentaires pour vous, le refus d'une autorisation ou une rétrofacturation à l'égard de la vente sur carte Discover Network.

**6. Demande d'annulation d'une autorisation.** Si une vente sur carte Discover Network est annulée ou si le montant de la vente sur carte est modifié après la réception d'une autorisation pour la vente, vous devez nous appeler et demander l'annulation de l'autorisation. Une autorisation peut être annulée en tout temps dans les huit (8) jours suivant la réception de l'autorisation mais doit être annulée avant que les factures de vente relatives à la vente nous aient été soumises. Lorsqu'une facture de vente relative à la vente sur carte a été présentée à Discover Network, l'autorisation ne peut être modifiée. Vous devez fournir les renseignements suivants à First Data :

1. le numéro de commerçant de Discover utilisé dans l'autorisation;
2. la date d'expiration de la carte présentée;
3. une brève description de la raison pour laquelle l'autorisation est annulée;
4. le numéro de la carte;
5. le montant initial de l'autorisation;
6. le nouveau montant de l'opération totale (le cas échéant);
7. le code d'autorisation initial pour l'autorisation à annuler.

**7. Caractéristiques de sécurité de la carte Discover Network.** Toutes les cartes Discover Network comprennent des caractéristiques communes et des caractéristiques distinctes. Voici quelques-unes des caractéristiques de sécurité communes à toutes les cartes Discover Network.

1. La marque particulière Discover Network/NOVUS ou Discover Network Acceptance, selon la date d'émission de la carte.
2. Les cartes affichent un hologramme tridimensionnel au recto de la carte OU une bande magnétique holographique tridimensionnelle au dos de la carte. Les cartes valables n'affichent pas d'hologrammes sur les deux côtés à la fois.
3. Les numéros des cartes sont constitués de 16 chiffres au recto de la carte.
4. Les numéros des cartes sont clairs et présentent des tailles et des écarts homogènes entre les groupes de chiffres.
5. Sur les cartes estampées, la forme d'un « D » stylisé figure sur la même ligne que la date estampée « Member Since » (le cas échéant) et la date « Valid Thru ».
6. La date estampée « Valid Thru », le cas échéant, est indiquée sous la forme mm/a et indique le dernier mois au cours duquel la carte est valide.
7. La désignation « DISCOVER » ou « DISCOVER NETWORK » paraît en encre ultraviolette au recto de la carte sous un éclairage ultraviolet.
8. La mention « void » sur la bande de signature devient visible si l'on a tenté d'effacer la signature.
9. Une surimpression indiquant « Discover » ou « Discover Network » figure sur la bande de signature. Sur certaines cartes, la surimpression peut indiquer le nom de la carte (p. ex., Discover Platinum).
10. Les quatre derniers chiffres du numéro de la carte sont imprimés sur la bande de signature sous forme embossée inversée.
11. Le numéro CID se trouve dans une case distincte à la droite de la bande de signature au dos de la carte.
12. Un indicateur Discover Zip peut figurer au dos d'une carte en plastique rectangulaire standard indiquant que la carte peut être utilisée pour effectuer des opérations sur carte sans contact.

**NOTE :** les cartes valides ne sont pas toujours de forme rectangulaire (p. ex., les cartes Discover 2GO) et certains mécanismes de paiement sans contact valides que nous avons approuvés pour avoir accès à des comptes de carte (p. ex., autocollants sans contact, breloque de porte-clés et mécanismes de commerce électronique par téléphone mobile) et pour effectuer des opérations sur carte sans contact pourraient ne pas afficher les caractéristiques décrites ci-dessus. La date d'expiration de la carte et d'autres caractéristiques indiquées ci-dessus ne sont pas indiquées sur de tels mécanismes de paiement sans contact.

- 8. Aide-mémoire pour prévenir l'utilisation frauduleuse de la carte Discover Network.** En plus de remplir les exigences en matière d'autorisation indiquées dans votre entente, vous devez examiner attentivement à la fois la personne qui présente la carte Discover Network et la carte Discover Network présentée. En particulier, vous devriez :
1. Vérifier que la signature sur le reçu signé est raisonnablement semblable à la signature figurant au dos de la carte.
  2. Vérifier que la bande de signature n'est pas effacée ou endommagée. Vous ne devriez pas accepter la carte si la mention « VOID » paraît sur la bande de signature.
  3. Vérifier la date d'expiration de la carte et ne pas accepter de carte expirée.
  4. Examiner si la carte est endommagée.
  5. Si vous avez des doutes quant à la validité de la carte ou quant à la personne qui la présente, vous pouvez demander des pièces d'identité supplémentaires.
  6. Lorsque vous utilisez un mécanisme au point de vente et une imprimante pour traiter des opérations, vous devez vérifier que le numéro de la carte imprimé sur le relevé d'opération correspond au numéro estampé au recto de la carte.
  7. Suivre les procédures de vérification d'adresse si l'opération s'effectue sans carte.
  8. Entrer le numéro CID pour toutes les demandes d'autorisation d'opérations sans carte.
- 9. Vérification du titulaire de carte Discover Network et récupération de carte Discover Network.** À l'occasion, en réponse à une demande d'autorisation, nous pouvons vous demander d'obtenir certains renseignements de la personne qui présente la carte afin de vérifier son identité. De même, en réponse à une demande d'autorisation, nous pouvons vous demander de prendre et de conserver une carte Discover de la personne qui la présente. Si nous vous demandons de conserver une carte, vous devez d'abord communiquer avec le centre d'autorisation de First Data et suivre les directives que nous vous donnons. Ne faites pas usage de force et ne vous acharnez pas si la personne qui présente la carte refuse de vous la donner et ne faites rien qui pourrait l'alarmer ou l'embarrasser. Vous assumerez l'entière responsabilité à l'égard des réclamations, responsabilités, frais et dépenses découlant d'un défaut de votre part ou de celle de vos employés, vendeurs ou mandataires, d'une tentative de conserver une carte sans que l'émetteur en ait fait la demande directement ou d'une omission d'utiliser des moyens raisonnables et légaux pour conserver ou tenter de conserver une carte.
- 10. Signature sur une carte Discover Network.** Vous devez vérifier qu'une signature figure sur la bande de signature au dos de la carte et vérifier que le nom au dos de la carte est raisonnablement semblable au nom estampé au recto de la carte.
- 11. Cartes non signées.** Si une carte qui vous est présentée n'est pas signée, vous devez demander deux pièces d'identité, dont l'une doit être une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement. Lorsque vous avez confirmé que la personne qui présente la carte est bien le titulaire de la carte, vous devez exiger qu'elle signe au dos de la carte Discover Network.
- 11.1.** Si vous n'êtes pas en mesure d'identifier de manière positive la personne qui présente la carte Discover Network en tant que titulaire de la carte, ou si vous avez une raison de soupçonner une fraude, vous devriez communiquer avec First Data.
- 12. Vérification de la date d'expiration de la carte Discover Network.** Pour chaque vente par carte Discover Network, vous devez vérifier ou obtenir la date d'expiration de la carte Discover Network et confirmer que la carte Discover Network n'est pas expirée avant de réaliser la vente. La carte Discover Network est valable jusqu'au dernier jour du mois estampé sur la carte.
- 12.1.** Si la carte est expirée, vous ne devez pas l'accepter pour une vente.
- 12.2.** Si vous soupçonnez que la personne qui présente la carte n'est pas un utilisateur autorisé de celle-ci, vous devriez communiquer avec nous au numéro de téléphone que nous vous avons fourni.
- 13. Relevés d'opération de crédit et exigences relatives aux factures de crédit.** Vous devez vous assurer que tous les relevés d'opération et toutes les factures de vente créés à la suite d'un crédit, qu'ils soient générés de manière électronique ou remplis manuellement sur papier, comprennent les renseignements suivants :
1. le numéro de compte de la carte Discover Network;
  2. le nom du titulaire de la carte Discover Network;
  3. la date d'expiration de la carte Discover Network;
  4. la dénomination du commerçant, son emplacement (ville et pays) et le numéro de commerçant Discover Network;
  5. la quantité et une brève description des marchandises retournées ou des services remboursés;
  6. la date de l'émission du crédit;
  7. le montant total du crédit, y compris les taxes, et la devise utilisée;
  8. la signature d'un représentant autorisé du marchand.
- 14. Remboursements/échanges (crédits).** Vous devez remplir et présenter dans les plus brefs délais une facture de crédit représentant le montant total du remboursement qui doit comprendre les renseignements suivants :
1. le numéro de compte et la date d'expiration;
  2. le nom du titulaire de carte;
  3. le nom sous lequel vous faites affaire et votre adresse (ville et pays);
  4. votre numéro de compte de commerçant Discover;
  5. une description des biens ou des services;
  6. la date d'opération du crédit;
  7. le montant total du crédit;
  8. la signature de votre représentant ou employé autorisé.
- 14.1.** Les remboursements intégraux doivent correspondre au montant exact en dollars de l'opération initiale, y compris les taxes, les frais de manutention, etc. (Vous devez indiquer les frais d'expédition et de manutention engagés.)
- 14.2.** Le montant du remboursement ne peut être supérieur au montant de la vente initiale sur carte de crédit.
- 14.3.** Faites signer la facture de crédit par le titulaire de carte, remettez-lui la copie appropriée et déposez la facture de crédit immédiatement. Le défaut de traiter un crédit dans les cinq (5) jours civils peut entraîner une rétrofacturation.
- 14.4.** Une autorisation n'est pas nécessaire pour des remboursements. Vous ne pouvez pas présenter volontairement une vente et un crédit compensatoire à une date ultérieure uniquement dans le but de débiter et de créditer votre propre compte ou le compte d'un client.
- 14.5.** Il vous incombe de payer tous les remboursements qui nous sont présentés sur votre compte de commerçant.
- 14.6.** Nous n'assumons aucune responsabilité quant à la vérification de crédits ou de remboursements. Il vous incombe de vérifier vos terminaux et de mettre en place les contrôles appropriés pour empêcher les employés ou des tiers de présenter des remboursements qui ne reflètent pas des retours ou des remboursements valables d'opérations antérieures.
- 14.7. Conservation des registres aux fins de récupération et rétrofacturations.** Vous devez conserver des copies lisibles de toutes les factures de vente et de crédit ou tous autres registres d'opérations pendant la plus longue des périodes suivantes, à savoir : (i) 365 jours ou (ii) jusqu'au règlement de différends, de réclamations, de mécontentes ou de litiges, en cours ou imminents, concernant l'opération sur carte. Vous devez également conserver des copies sur microfilms ou d'autres copies des factures de vente pendant au moins trois (3) ans à compter de la date de l'opération Discover.
- 14.8.** Vous devez fournir toutes les factures de vente et de crédit ou autres registres d'opérations que nous demandons dans les délais les plus courts que nous avons fixés. Vous êtes responsables de toutes défaillances des données des opérations sur carte qui nous sont transmises ou par ailleurs remises.

**14.9. Ventes sans carte Discover Network; numéro d'identification de la carte Discover Network (CID).** Vous devez obtenir le numéro CID à trois chiffres pour toutes les ventes sans carte. Le numéro CID doit être inclus dans toutes les demandes d'autorisation que vous nous envoyez aux fins d'autorisation à l'égard de ventes sans carte. L'omission d'inclure le numéro CID peut entraîner une rétrofacturation. Il vous est strictement interdit de conserver, d'archiver ou de stocker par ailleurs le numéro CID sous quelque forme ou format que ce soit et pour quelque motif que ce soit, notamment l'enregistrement du numéro CID sur des relevés d'opération ou des factures de vente.

**15. Ventes par correspondance et par téléphone.** Vous devez respecter les procédures suivantes pour les ventes par correspondance et par téléphone :

1. Pour chaque vente par correspondance ou par téléphone, vous devez transmettre le numéro CID avec la demande d'autorisation. Si vous acceptez une vente sur carte sans avoir reçu l'approbation d'autorisation préalable et sans transmettre le numéro CID dans la demande d'autorisation, la vente peut faire l'objet d'une rétrofacturation.
2. Pour chaque vente, vous devez vérifier le nom et l'adresse de facturation du titulaire de carte en utilisant le service électronique de vérification d'adresse. Le fait de compléter une vérification d'adresse ne constitue pas une garantie contre des différends possibles, mais représente uniquement un outil pour réduire le risque ou la survenance d'une activité frauduleuse.
3. Vous devez obtenir les renseignements suivants du titulaire de carte pour chaque vente par correspondance ou par téléphone : le nom du titulaire de carte, le numéro de la carte, la date d'expiration de la carte, l'adresse de facturation et l'adresse d'expédition. Vous devez conserver les renseignements ainsi que la date d'expédition pendant la période de conservation des documents indiquée dans le présent document. Vous devez fournir la date d'expédition au titulaire de carte au moment de chaque vente par téléphone, et sur demande pour chaque vente par correspondance.
4. Vous ne devez pas nous faire parvenir les factures de vente pour des marchandises ou des services commandés par un titulaire de carte à moins que les marchandises ou les services aient été expédiés, livrés ou fournis au titulaire de carte; vous pouvez toutefois accepter une carte Discover Network pour un dépôt à l'achat de marchandises ou de services et vous pouvez transmettre les factures de vente relatives à ce dépôt avant le moment de l'expédition ou de la livraison des marchandises ou de la prestation des services achetés dans le cadre de cette vente.
5. Au moment de la livraison des marchandises ou de la prestation des services commandés par correspondance ou par téléphone, vous devez fournir au titulaire de carte une facture ou un autre document semblable. Vous devez également obtenir la signature du titulaire de carte comme preuve de livraison. Si le titulaire de carte demande que la livraison soit faite à un tiers, vous devez obtenir la signature du tiers désigné par le titulaire de carte comme preuve de livraison. Vous devez conserver cette preuve de livraison pendant la période de conservation des documents indiquée dans le présent document. Si un titulaire de carte prend livraison de marchandises commandées par correspondance ou par téléphone à votre emplacement de détail, vous devez obtenir une empreinte de la carte Discover Network et la signature du titulaire de carte sur les factures de vente.

**16. Ventes sur carte par Internet.** Vous devez obtenir notre approbation préalable avant d'accepter des opérations sur carte Discover Network par Internet et vous devez respecter les exigences indiquées ci-après :

1. Vous ne devez accepter que les opérations sur carte Discover Network par Internet qui sont encodées conformément à notre protocole désigné. Nous pouvons, à notre appréciation, refuser le règlement jusqu'à ce que les normes de sécurité puissent être vérifiées. Toutefois, notre protocole désigné, notamment les spécifications à l'égard de l'encodage de données, peut être modifié en tout temps moyennant un préavis écrit de trente (30) jours. Vous ne pouvez accepter de numéros de carte Discover Network par courrier électronique sur Internet.

2. Vous ne pouvez accepter d'opérations sur carte Discover Network par Internet à moins que l'opération ne soit envoyée au moyen d'un navigateur qui accepte notre protocole désigné.
3. Vous devez obtenir une autorisation pour la vente en utilisant un moyen électronique de transmission approuvé par nous.
4. Vous devez nous soumettre le numéro CID. Si vous ne le faites pas, la vente peut faire l'objet d'une rétrofacturation.
5. Vous devez procéder à la vérification d'adresse pour la vente auprès de First Data.
6. Vous devez présenter des factures de vente en utilisant un moyen de transmission électronique.
7. Vous ne pouvez nous présenter de factures de vente en utilisant des moyens autres qu'électroniques.
8. Vous ne devez pas nous soumettre de factures de vente avant que les marchandises ou les services commandés aient été livrés ou fournis au titulaire de carte.
9. Une opération sur Internet qui ne respecte pas nos exigences peut faire l'objet d'une rétrofacturation immédiate. Nous pouvons percevoir tous montants que vous devez à l'égard de la rétrofacturation sur une opération à même le produit des sommes de règlement par ailleurs payables pour toutes opérations sur carte. Nous pouvons, à notre appréciation, résilier immédiatement l'entente si vous ne respectez pas ces conditions.

**17. Circonstances/entreprises spéciales; acceptation de cartes pendant la fermeture ou la liquidation de magasins.** Vous devez respecter les exigences suivantes pendant la liquidation et/ou la fermeture de l'un de vos points de vente ou emplacements et/ou de l'intégralité de votre entreprise :

1. afficher des signes visibles aux clients indiquant que « Toutes les ventes sont finales »;
2. estampiller sur les reçus ou imprimer sur les factures de vente un avis indiquant que « Toutes les ventes sont finales ».
3. communiquer avec First Data pour indiquer la clôture des emplacements et/ou la liquidation de votre établissement.

**18. Retard de livraison ou solde de dépôt.** En cas de retard de livraison pour une opération où un titulaire de carte effectue un dépôt sur le plein montant de la vente, vous devriez signer deux factures de vente distinctes, la première pour le dépôt et la seconde pour le paiement du solde à la livraison des marchandises ou à la prestation des services. Vous devez qualifier une facture de vente de « dépôt » et l'autre de « solde », selon le cas. Vous devez obtenir l'autorisation du « dépôt » avant de nous présenter les données de la vente pour le « dépôt » ou le « solde ». Si la livraison des marchandises ou la prestation des services achetés aura lieu plus de quatre vingt dix (90) jours civils après l'autorisation du « dépôt », vous devez obtenir une autre autorisation pour le « solde ». De plus, vous devez effectuer une vérification d'adresse au moment de l'autorisation du « solde » et obtenir une preuve de livraison à la prestation des services/livraison des marchandises achetés. Vous ne pouvez nous présenter des données sur la vente relativement au « solde » aux fins de traitement avant que les marchandises/services achetés aient été entièrement livrés ou fournis.

**19. Opérations récurrentes et ordres de prélèvement automatique.** Si vous traitez des opérations récurrentes et imputez le compte d'un titulaire de carte périodiquement pour des biens ou des services récurrents (p. ex., des primes d'assurance mensuelles, des abonnements annuels, des frais d'adhésion annuels, etc.), le titulaire de carte doit remplir et vous remettre une approbation pour que ces biens ou services puissent être imputés à son compte. L'approbation doit au moins préciser le nom du titulaire de carte, son adresse, le numéro de compte et la date d'expiration, les montants des opérations, le moment ou la fréquence des frais récurrents et la période pendant laquelle la permission du titulaire de carte est accordée. L'approbation doit également inclure le montant total des frais récurrents à facturer au compte du titulaire de carte, y compris les taxes et les pourboires et votre numéro de commerçant.

**19.1.** Si l'opération récurrente est renouvelée, le titulaire de carte doit remplir et vous remettre une autre demande écrite pour que les biens ou les services continuent d'être imputés à son compte. Vous ne

pouvez réaliser une opération récurrente après avoir reçu un avis d'annulation de la part du titulaire de carte ou de l'émetteur ou après qu'une demande d'autorisation ait été refusée.

**19.2.** Si nous avons résilié votre entente de commerçant ou si vous l'avez résiliée, vous ne pouvez présenter de demandes d'autorisation ou de données de vente pour des opérations récurrentes qui sont exigibles après la date de résiliation de votre entente de commerçant.

**19.3.** Vous devez obtenir une autorisation pour chaque opération et inscrire « opération récurrente » sur la facture de vente au lieu de la signature du titulaire de carte. Une autorisation positive pour une vente sur carte au moyen d'une opération récurrente ne constitue pas une garantie qu'une demande d'autorisation récurrente future sera approuvée ou payée.

**19.4.** Pour toutes les opérations récurrentes, vous devez présenter le code de validation de la carte à trois chiffres avec la première demande d'autorisation, mais non avec les demandes ultérieures. De même, la facture de vente doit inclure une description générale de l'opération, votre dénomination de marchand et un numéro de service à la clientèle sans frais où le titulaire de carte peut appeler pour obtenir de l'aide de votre part ou pour annuler l'approbation écrite visant l'opération récurrente.

**19.5.** Aucune opération récurrente et aucun ordre de prélèvement automatique ne peuvent inclure de paiements partiels pour des biens ou des services achetés au cours d'une seule opération.

**19.6.** Vous ne pouvez imposer des frais de financement dans le cadre d'une opération récurrente ou d'un ordre de prélèvement automatique.

**19.7.** Si vous traitez des opérations de paiement récurrentes, l'indicateur de paiements récurrents doit être inclus dans chaque demande d'autorisation. Le défaut d'utiliser l'indicateur de paiements récurrents peut entraîner des pénalités.

**20. Opérations avec retrait d'espèces de Discover.** Vous pouvez remettre des espèces dans le cadre d'une vente par carte Discover, pourvu que vous remplissiez les exigences suivantes :

1. Vous devez nous remettre une seule demande d'autorisation pour le montant total global de l'achat des biens/services et du retrait d'espèces dans le cadre de la vente sur carte.
2. Vous ne pouvez présenter de demandes d'autorisation distinctes pour le montant de l'achat et le montant du retrait.
3. La facture de vente doit inclure à la fois le montant de l'achat et le montant du retrait, et vous ne pouvez utiliser de factures de vente distinctes pour le montant de l'achat et le montant du retrait.
4. Aucun achat minimal n'est requis pour que vous offriez des retraits d'espèces à un titulaire de carte pourvu qu'une partie de la vente sur carte totale puisse être imputée à l'achat de biens ou de services.
5. Le montant maximal d'espèces que vous pouvez remettre en tant que retrait d'espèces s'élève à 100,00 \$.

**(Le retrait d'espèces peut ne pas être disponible dans certains marchés. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir plus de renseignements.)**

**21. Avances en espèces et en quasi-espèces.** Vous ne pouvez accepter une carte en échange d'une avance en espèces ou en quasi-espèces à un titulaire de carte et une rétrofacturation vous sera imputée, peu importe que votre entente avec le titulaire de carte décrive une avance en espèces ou en quasi-espèces comme une vente de biens ou de services.

**22. Commerçants dans l'industrie de l'hébergement.** Nos exigences à l'égard des commerçants dans l'industrie de l'hébergement, qui prennent des réservations et obligent les titulaires de carte à verser des dépôts préalables, sont indiquées ci-après. Le défaut de les respecter peut entraîner une rétrofacturation. Veuillez prendre note que pour toutes les opérations sur carte Discover Network qui ne sont pas lues au moyen de votre terminal ou de votre mécanisme au point de vente, vous devez suivre les procédures décrites ci-dessus pour les ventes sans carte.

**23. Exigences pour des réservations garanties.** Vous pouvez facturer au titulaire de carte l'hébergement d'une nuit (plus les taxes applicables) si vous avez respecté toutes vos obligations comme il est indiqué ci-après.

## **24. Avis au titulaire de carte quant aux droits et obligations.**

Au moment de la réservation, vous devez vérifier que le titulaire de carte prévoit garantir la réservation. Si une garantie est requise, vous devez informer le titulaire de carte de ses droits et obligations ainsi que du tarif de la chambre et du numéro de confirmation de la réservation et lui demander de conserver ces renseignements. Vous devez informer le titulaire de carte des éléments suivants :

1. L'hébergement du type demandé sera retenu jusqu'à l'heure de départ le jour suivant la date d'arrivée prévue.
2. Si le titulaire de carte souhaite annuler la réservation, il doit le faire avant 18 h (heure locale) à la date d'arrivée prévue. Les centres de villégiature peuvent devancer l'heure d'échéance d'au plus trois heures et fixer celle-ci à 15 h (heure locale) au lieu de 18 h (heure locale), pourvu que le titulaire de carte ait été informé verbalement de la date et de l'heure où les privilèges d'annulation prennent fin.
3. Lorsque la réservation est faite, le commerçant devrait fournir au titulaire de carte un numéro de téléphone où celui-ci peut appeler pour annuler la réservation.
4. Si la réservation n'est pas annulée dans le délai imparti, que le titulaire de carte n'utilise pas l'hébergement et que le commerçant n'utilise pas la chambre ni ne la loue à un autre client, le commerçant peut facturer au titulaire de carte des frais de défaut de se présenter correspondant à l'hébergement d'une nuit (plus les taxes applicables).

**25. Registre des réservations garanties.** Vous devez conserver un registre des renseignements suivants pour chaque réservation garantie :

1. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte, si celle-ci est présent;
2. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
3. la date d'arrivée et la durée du séjour prévues;
4. l'intégralité de la politique d'annulation, notamment la date et l'heure où les privilèges d'annulation prennent fin;
5. tous autres renseignements pertinents relativement à l'hébergement réservé.

**26. Confirmation écrite des réservations garanties.** Vous devez fournir aux titulaires de carte une confirmation écrite pour chaque réservation garantie. La confirmation doit comprendre :

1. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte, s'il est présent;
2. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
3. le numéro de confirmation de la réservation;
4. la date d'arrivée et la durée du séjour prévues;
5. l'intégralité de la politique d'annulation, notamment la date et l'heure où les privilèges d'annulation prennent fin;
6. tous autres renseignements pertinents relativement à l'hébergement réservé.

**27. Annulation de réservations garanties.** Si un titulaire de carte souhaite annuler une réservation conformément à votre politique d'annulation et dans les délais prévus, vous devez lui fournir un numéro d'annulation et lui indiquer de le conserver. Vous devez faire parvenir une confirmation écrite de l'annulation pour chaque réservation garantie dans les trois (3) jours ouvrables de la demande d'une confirmation écrite par le titulaire de carte. Cette confirmation d'annulation doit contenir :

1. la mention par le titulaire de carte que des frais ont été imputés à la carte, le cas échéant, ou une garantie qu'aucuns frais de défaut de se présenter ne seront imputés à la carte;
2. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte, si celle-ci est présente;
3. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
4. le numéro de confirmation de la réservation;
5. la date d'annulation;
6. le nom de l'employé du commerçant qui a traité l'annulation;
7. tous autres renseignements pertinents relativement à l'hébergement réservé.

- 28. Factures de vente pour des frais de défaut de se présenter.** Si le titulaire de carte n'annule pas une réservation conformément à votre politique d'annulation et dans les délais prévus, qu'il n'utilise pas l'hébergement et que vous ne louez pas la chambre à un autre client, vous pouvez imputer au titulaire de carte des frais de défaut de se présenter en préparant et en transmettant des factures de vente comprenant les renseignements suivants :
1. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte;
  2. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
  3. le nom et l'emplacement de l'hôtel imprimés sur les données relatives à la vente;
  4. le tarif de la chambre (au moment où la réservation a été faite), y compris les taxes applicables;
  5. la date de l'opération;
  6. le code d'autorisation;
  7. les initiales de l'employé;
  8. la mention « défaut de se présenter » imprimée sur la ligne de signature.
- 29. Exigences concernant les dépôts préalables.** Vous pouvez exiger que les titulaires de carte versent un dépôt au moment d'une réservation, si vous respectez les exigences indiquées ci après. Le montant du dépôt ne peut être supérieur au coût de l'hébergement pendant sept nuits (plus les taxes applicables) et doit être imputé à l'intégralité de la facture. Lorsque vous exigez un dépôt préalable, vous devez fournir aux titulaires de carte les renseignements obligatoires indiqués ci après. **Note :** les titulaires de cartes NE peuvent PAS se voir imposer une pénalité de « défaut de se présenter » en plus de la perte du dépôt préalable.
- 30. Obligations relatives aux dépôts préalables.** Si vous prenez des dépôts préalables pour des réservations, vous devez respecter les exigences suivantes :
1. retenir l'hébergement réservé jusqu'à l'heure de départ suivant le dernier jour visé par le dépôt préalable;
  2. indiquer le calendrier d'annulation d'une réservation, notamment la date et l'heure où les privilèges d'annulation prennent fin;
  3. rembourser intégralement un dépôt préalable lorsque le titulaire de carte annule une réservation dans le délai prévu;
  4. fournir un document écrit informant le titulaire de carte de ses droits et obligations et du fait que le défaut d'annuler une réservation dans les délais prévus peut entraîner la perte de la totalité ou d'une partie du dépôt préalable. **Note :** les titulaires de cartes NE peuvent PAS se voir imposer une pénalité de « défaut de se présenter » en plus de la perte du dépôt préalable.
- 31. Exigences relatives aux factures de vente pour des dépôts préalables/folio.** Pour chaque dépôt préalable que vous prenez, vous devez préparer des factures de vente au montant du dépôt préalable et nous les transmettre immédiatement après avoir pris la réservation correspondant au dépôt préalable. Les factures de vente doivent comprendre les renseignements suivants :
1. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte;
  2. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
  3. l'adresse postale complète et le numéro de téléphone du titulaire de carte;
  4. la date de l'opération;
  5. la date d'arrivée et la durée du séjour prévues;
  6. le numéro de confirmation de la réservation;
  7. le code d'autorisation;
  8. le montant du dépôt préalable (y compris les taxes applicables).
- 32. Confirmation écrite.** Vous devez fournir au titulaire de carte une confirmation écrite d'un dépôt préalable qui comprend les renseignements suivants :
1. la copie du titulaire de carte du relevé d'opération pour le dépôt préalable;
  2. une indication que des frais ont été imputés au compte de la carte;
  3. le nom du titulaire de carte tel qu'il figure sur la carte;
  4. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
  5. le numéro de confirmation de la réservation;
  6. la date d'arrivée prévue;
  7. l'intégralité de la politique d'annulation, notamment la date et l'heure où les privilèges d'annulation prennent fin;
  8. tous autres renseignements pertinents relativement à l'hébergement réservé.
- 33. Annulation de réservations comportant des dépôts préalables.** Si le titulaire de carte demande l'annulation d'une réservation conformément à votre politique d'annulation dans les délais prévus, vous devez lui émettre un crédit au compte de sa carte Discover Network représentant le montant intégral du dépôt préalable imputé au compte dans les sept (7) jours de la demande du titulaire de carte. En outre, vous devez :
1. fournir un numéro d'annulation au titulaire de carte et lui indiquer de conserver le numéro;
  2. préparer des factures de vente pour le crédit et nous les transmettre dans les délais prévus.
- 34. Factures de vente requises pour l'annulation de réservations comportant des dépôts préalables.** Vous devez préparer et nous transmettre des factures de vente pour chaque annulation qui comprennent les renseignements suivants et vous devez faire parvenir une copie des factures de vente attestant le crédit au titulaire de carte dans les délais prévus :
1. le nom du titulaire de carte tel qu'il est imprimé en relief sur la carte;
  2. le numéro de la carte, tronqué, et la date d'expiration de la carte;
  3. l'adresse postale complète et le numéro de téléphone du titulaire de carte;
  4. la date de l'opération;
  5. le numéro d'annulation de la réservation;
  6. le montant du dépôt préalable;
  7. la mention « Dépôt préalable » sur la ligne de signature.
- 35. Exigences en cas de surréservation.** Si l'hébergement réservé par un titulaire de carte aux termes d'une réservation garantie ou avec un dépôt préalable n'est pas disponible à son arrivée, vous devez, à vos frais, fournir ce qui suit au titulaire de carte :
1. un hébergement comparable pour une nuit à un emplacement semblable au vôtre (y compris les taxes applicables);
  2. le transport jusqu'à l'autre emplacement;
  3. le renvoi de tous les appels et de tous les messages à l'autre emplacement.
- 36. Exigences pour le service de départ prioritaire.** Si vous offrez un service de départ prioritaire, vous devez respecter les exigences suivantes :
1. exiger que le titulaire de carte signe la carte d'enregistrement au moment de l'inscription reconnaissant qu'il assume tous les frais. Obtenir une autorisation pour le montant estimé de l'hébergement au moment de l'inscription en lisant la carte au moyen de votre terminal ou de votre mécanisme au point de vente;
  2. remplir des factures de vente au moment du départ en indiquant le montant total des frais engagés pendant le séjour, y compris les frais de restauration et de téléphonie et les frais divers;
  3. inscrire la mention « Départ prioritaire » sur la ligne de signature des factures de vente;
  4. obtenir un code d'approbation d'autorisation finale pour des frais supplémentaires par rapport à l'estimation à l'enregistrement au moment de l'arrivée correspondant au montant total à facturer au titulaire de carte;
  5. envoyer par la poste au titulaire de carte (à l'adresse figurant sur la carte d'enregistrement) une copie des factures de vente et de la facture d'hébergement détaillée;
  6. transmettre à First Data les factures de vente remplies dans le délai applicable.

- 37. Exigences concernant une autorisation estimative.** Si vous souhaitez obtenir une autorisation pour le montant estimatif des frais à facturer à un titulaire de carte, vous devez suivre les procédures suivantes. Au début du séjour du titulaire de carte et périodiquement par la suite, vous pouvez obtenir une autorisation de la manière indiquée aux présentes pour un montant correspondant au total estimatif des frais du titulaire de carte en fonction de la durée de son séjour et d'autres critères. Vous devez obtenir une autorisation pour le montant des frais estimatifs attendus pendant la durée du séjour d'un titulaire de carte et obtenir des autorisations supplémentaires pour les frais réels qui dépassent le montant initialement estimé par vous pour lesquels vous avez obtenu une autorisation.
- a.** Au moment de l'enregistrement à l'arrivée, vous pouvez estimer le total des frais du titulaire de carte en fonction des exigences suivantes et obtenir une autorisation pour le montant de cette estimation :
1. la durée voulue du séjour;
  2. le tarif de la chambre;
  3. les taxes applicables;
  4. les frais de service applicables;
  5. tous frais divers, selon l'expérience.
- 38. Modification des frais estimatifs.** Vous devez surveiller les frais engagés pendant la durée du séjour d'un titulaire de carte pour vous assurer que les frais réels ne dépassent pas le montant indiqué sur l'autorisation estimative. Les conditions suivantes s'appliquent.
1. Si les frais réels dépassent le montant de l'autorisation estimative, vous devez alors obtenir une autorisation positive ou une approbation pour le montant excédant l'autorisation estimative. **Note :** ces montants ne sont pas cumulatifs et que chaque autorisation supplémentaire devrait couvrir une tranche distincte du montant total. Si une demande d'autorisation est refusée, nous n'accepterons aucuns frais engagés après cette date pour ce titulaire de carte.
  2. Une autorisation finale (ou supplémentaire) n'est pas nécessaire si le montant final (la somme totale) des frais du titulaire de carte Discover Network ne dépasse pas la somme des frais déjà autorisés, majorée d'une tolérance de vingt pour cent (20 %).
  3. Les dates, les montants autorisés et les codes d'approbation d'autorisation respectifs doivent être inscrits séparément sur les factures de vente.
- 39. Sécurité des données.** Les renseignements qui suivent concernent la protection des données des titulaires de carte. Le défaut de les respecter peut entraîner des amendes et des responsabilités considérables en cas de communication non autorisée et la résiliation de la présente entente. Les exigences quant à la sécurité des données s'appliquent à vous et à tout tiers dont vous pouvez retenir les services pour vous permettre d'accepter les cartes Discover Network.
- 39.1.** Visa, Mastercard, American Express, Diners Club International, Discover et JCB ont harmonisé leurs exigences relatives à la sécurité des données afin de créer une norme universelle pour la protection des données des titulaires de carte. La norme de sécurité des données PCI qui en résulte définit les exigences que doivent respecter toutes les entités qui stockent, traitent ou transmettent des données de cartes de paiement. PCI est le nom utilisé pour identifier ces exigences communes relativement à la sécurité des données. Discover Information Security and Compliance (DISC) est le programme de sécurité des données de Discover fondé sur la norme de sécurité des données PCI et sur les exigences de validation harmonisées de l'industrie.
- 39.2.** PCI permet aux acquéreurs, aux émetteurs et aux commerçants de mettre en œuvre un programme unique de sécurité, fondé sur des exigences en matière de sécurité et de validation ainsi que des outils communs, afin d'assurer la protection des données des titulaires de carte. La validation de la conformité PCI est axée sur un système ou sur une ou plusieurs composantes de système où les données des titulaires de carte sont conservées, stockées ou transmises, notamment :
1. toutes les connexions externes à votre réseau;
  2. toutes les connexions vers l'environnement d'autorisation et de règlement et à partir de celui-ci;
3. tout organe d'archivage des données à l'extérieur de l'environnement d'autorisation et de règlement.
- 39.3.** Les organismes émetteurs de cartes, ou nous-mêmes, pouvons imposer des amendes ou des pénalités ou vous empêcher d'accepter des cartes s'il est établi que vous ne respectez pas les exigences applicables en matière de sécurité des données. Nous pouvons, à notre seule appréciation, suspendre ou résilier les services de traitement des cartes aux termes de votre entente de commerçant pour toute compromission réelle ou soupçonnée de la sécurité des données.
- 39.4.** La norme de sécurité des données PCI et des renseignements détaillés, y compris le questionnaire d'auto-évaluation de PCI que vous devriez remplir, peuvent être consultés sur le site Web du PCI Data Security Council à l'adresse [www.pcsecuritystandards.org](http://www.pcsecuritystandards.org).
- 39.5.** La norme de sécurité des données PCI et des renseignements sur DISC peuvent être consultés sur le site Web DISC de Discover à l'adresse [www.discovernetwork.com/merchants/data-security/disc.html](http://www.discovernetwork.com/merchants/data-security/disc.html).
- 39.6.** Vous devez respecter en tout temps la norme de sécurité PCI DSS et les autres obligations relatives à la sécurité des données dans le cadre de votre entente de commerçant, lesquelles peuvent être modifiées à l'occasion. Nous pouvons imposer des restrictions ou des amendes ou vous interdire d'accepter des cartes de paiement si nous déterminons que vous ne respectez pas les exigences relatives à la sécurité des données. Vous comprenez et reconnaissez que vous êtes le seul responsable du respect des exigences relatives à la sécurité des données et du paiement de toutes amendes imposées par l'organisme émetteur de cartes ou les réseaux concernés en cas de non-respect de votre part. Vous comprenez et reconnaissez également que vous êtes le seul responsable du respect de ces exigences par des tiers auxquels vous donnez accès aux données d'un titulaire de carte Discover Network, et de l'utilisation par vous d'un logiciel POS VAR (Value Added Reseller) de tiers.
- 39.7.** Nous pouvons, à notre seule appréciation, suspendre ou résilier les services de traitement des cartes Discover Network aux termes de votre entente de commerçant pour toute compromission réelle ou soupçonnée de la sécurité des données. Malgré toute disposition contraire dans la présente entente, vous convenez de nous indemniser à l'égard de toutes pertes et responsabilités et de tous dommages et frais découlant de votre défaut de respecter les exigences relatives à la sécurité des données.
- 39.8.** Vous pouvez être soumis à une vérification réalisée par nous et par un tiers que nous désignons et nous conservons le droit d'effectuer une telle vérification afin de nous assurer que vous respectez les exigences relatives à la sécurité des données.
- 39.9.** Vous devez aviser First Data aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire et, dans tous les cas, au plus tard vingt-quatre (24) heures après avoir pris connaissance (i) d'une atteinte réelle ou soupçonnée à la sécurité des données dans l'un de vos systèmes ou dans l'une de vos bases de données utilisés pour effectuer ou traiter de quelque manière que ce soit des opérations sur carte Discover Network ou pour stocker des renseignements sur les titulaires de carte Discover Network, y compris des sites Web ou des liens électroniques utilisés pour effectuer des opérations sur carte Discover Network, et (ii) d'un non respect de votre part des exigences relatives à la sécurité des données. De telles atteintes comprennent des intrusions par des tiers qui pourraient de quelque façon donner accès à des renseignements sur des opérations sur carte Discover Network, à des renseignements sur les comptes de carte Discover Network ou à des informations sur les titulaires de carte Discover Network.
- 39.10.** Vous devez, à vos frais, (i) effectuer ou faire effectuer une enquête indépendante (y compris une analyse judiciaire) de toute atteinte à la sécurité des données, (ii) instaurer ou faire instaurer les mesures correctives recommandées par une telle enquête indépendante et (iii) collaborer avec nous dans le cadre de l'enquête et de la résolution d'une atteinte à la sécurité des données.
- 39.11.** Vous devez fournir à First Data ou à Discover Network, sur demande, les renseignements suivants concernant toute atteinte réelle ou soupçonnée à la sécurité des données :
1. la date de l'atteinte;
  2. des renseignements détaillés sur les données compromises (p. ex.,

les numéros et les dates d'expiration de cartes Discover Network, les noms et adresses de titulaires de carte Discover Network);

3. la méthode utilisée pour porter atteinte à la sécurité des données;
4. vos personnes-ressources en matière de sécurité;
5. le nom d'une personne (y compris un organisme d'application de la loi) qui vous aide dans votre enquête sur cette atteinte;
6. tous les autres renseignements que nous vous demandons raisonnablement concernant cette atteinte, y compris tous rapports d'analyse judiciaire.

**39.12.** Vous fournirez les renseignements demandés aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire et les renseignements indiqués ci-dessus doivent dans tous les cas parvenir à First Data dans les 48 heures suivant votre avis initial à First Data concernant cette atteinte.

**39.13.** Vous devez fournir dès que possible à First Data ou à Discover Network, sur demande, des copies de tous rapports concernant cette atteinte. Vous ne devez pas émettre de communiqué ni faire d'autre annonce publique concernant cette atteinte avant d'avoir fait parvenir, à nous et à Discover Network, les renseignements demandés ci-dessus.

**40. Droits de vérification.** Vous permettrez à First Data d'effectuer, ou de retenir les services d'un tiers que nous désignons pour effectuer, des examens et des vérifications annuels de votre conformité aux dispositions applicables des règles de Discover et des lois applicables.

## SECTION VIII. American Express (OptBlue)

**I.** Si vous acceptez les cartes American Express dans le cadre du programme OptBlue, vous acceptez, en plus des modalités énoncées dans la présente Entente, de vous conformer aux stipulations du Guide du commerçant du Programme American Express, que celle-ci publie sur son site, à l'adresse [www.americanexpress.ca/merchantguide](http://www.americanexpress.ca/merchantguide).

- (a) vous nous autorisez à soumettre vos opérations à American Express et à en recevoir le règlement d'American Express.
- (b) Vous acceptez que (i) nous puissions communiquer à American Express vos données d'opération, vos données de commerçant et tout autre renseignement vous concernant; et (ii) qu'American Express puisse se servir de ces renseignements pour s'acquitter de ses responsabilités relatives au Programme, promouvoir le réseau American Express, procéder à des analyses et créer des états, et les utiliser à toute autre fin commerciale légitime, y compris pour des communications marketing, dans les limites de l'Entente sur le Programme, et pour d'importantes communications d'American Express aux fins des opérations ou des relations.
- (c) vous consentez à ce qu'American Express puisse se servir des renseignements recueillis dans le formulaire d'acceptation des cartes (FAC) pour vous soumettre à un examen préliminaire et/ou pour suivre vos activités dans l'intérêt de ses fins administratives et de marketing, et vous le reconnaissez.
- (d) vous pouvez faire rayer votre nom de la liste d'envoi des futures communications marketing d'American Express en donnant avis de ce souhait à First Data Canada. Il est possible toutefois que vous continuiez de recevoir ces communications marketing jusqu'à ce qu'American Express ait mis ses dossiers à jour et tenu compte de votre choix. Refuser de recevoir les communications marketing commerciales ne vous empêche pas de recevoir d'importants messages transactionnels ou relationnels d'American Express.
- (e) vous acceptez la possibilité que vous puissiez faire l'objet d'une conversion du programme OptBlue à un programme d'acceptation directe de la carte American Express si et quand vos volumes d'opérations passeront les seuils d'admissibilité au programme OptBlue, et le reconnaissez. Si cela se produit, au moment de la conversion, (i) vous serez lié par l'Entente d'acceptation des cartes American Express alors en vigueur; et (ii) American Express établira le barème des prix et les autres frais et droits que vous devrez lui verser pour l'acceptation de la carte American Express.
- (f) vous acceptez de ne céder à aucun tiers les paiements qui vous sont dus en vertu de l'Entente et vous acceptez que l'ensemble de l'endettement découlant des imputations provienne de ventes authentiques de biens et de services, ou des deux, faites dans vos

établissements et soient exempts de privilèges, demandes de paiement et grèvements autres que les taxes de vente ordinaires pourvu, toutefois, que vous puissiez nous vendre et nous céder les futurs comptes à recevoir découlant d'opérations, ou les vendre et les céder à nos sociétés affiliées et/ou à toute autre source d'avances au comptant ayant une relation commerciale avec nous ou à ses sociétés affiliées, sans le consentement d'American Express.

- (g) sans égard à quelque passage contraire que ce soit dans l'Entente, American Express détiendra des droits de bénéficiaire tiers, mais n'en assumera pas les obligations, selon les stipulations de la présente Entente qui s'appliquent à l'acceptation des cartes American Express et visent le respect de ces stipulations à votre rencontre.
- (h) vous pouvez cesser d'accepter American Express quand bon vous semble, sans que cela influe, directement ou indirectement, sur vos droits d'acceptation de cartes portant des marques d'autres réseaux de cartes.
- (i) vous ne facturerez à aucun titulaire de carte American Express, et ne recueillerez auprès d'aucun titulaire de carte American Express, aucun achat ni paiement sur la carte American Express à moins qu'une rétrofacturation ait été effectuée, que vous ayez été réglé en entier pour ces facturations et que vous ayez, d'une quelconque autre manière, le droit de le faire.
- (j) vous devez retirer les marques de la licence American Express de votre site Web et de tous les endroits où elles sont affichées dès la fin de l'Entente ou dès la fin de votre participation au programme OptBlue.
- (k) nous pouvons céder l'Entente, en ce qui a trait à l'acceptation de la carte American Express, à American Express s'il est mis fin à votre entente avec American Express.

## SECTION IX. Règles Interac

*Paiement direct Interac* (« PDI ») permet aux clients de régler le coût de biens et de services en débitant directement la somme due de leur compte au moyen d'une carte à puce et à numéro d'identification personnel (« NIP ») ou d'une carte sans contact (Interac Flash).

### Traitement des opérations par PDI

Toutes les opérations par PDI doivent être autorisées par l'entremise d'un terminal au point de vente (« PDV ») ou d'un clavier à NIP. Quand un titulaire de carte de débit vous présente une carte de débit Interac, vous acceptez :

- de lui vendre des biens ou des services au prix étiqueté ou affiché;
- de traiter un remboursement si vous acceptez les retours de marchandises;
- de ne pas remettre d'espèces au titulaire de carte s'il utilise Interac Flash; en effet, les opérations sur Interac Flash ne peuvent viser que l'acquisition des biens ou services que vous vendez;
- de n'imposer ni montant d'achat minimum ni montant d'achat maximum;
- d'informer le titulaire de carte de tous les frais supplémentaires, s'il en est, avant de conclure l'opération et de lui permettre d'annuler l'opération sans pénalité;
- de ne pas exprimer de préférence pour une carte de débit Interac par rapport aux autres.

Vous acceptez de prendre les mesures suivantes pour conclure l'opération de PDI :

- saisir les renseignements de l'opération dans le terminal de PDV;
- inviter le titulaire de carte à saisir son NIP et à vérifier le montant de l'opération au moyen du clavier à NIP; si vous acceptez Interac Flash, inviter le titulaire de carte à frapper légèrement sa carte sur la surface sensible pour conclure l'opération;
- inviter le titulaire de carte à suivre les consignes qui apparaissent sur le terminal de PDV, et notamment à saisir son NIP et à vérifier le montant de l'opération au moyen du clavier à NIP;
- si le client saisit un NIP incorrect ou non autorisé, le terminal de PDV affiche un message indiquant que ce NIP est incorrect ou n'est pas autorisé. Vous devez permettre au titulaire de carte de faire au moins trois (3) tentatives consécutives de saisie du bon NIP pour une opération donnée. Vous pouvez lui refuser l'opération après trois (3) échecs consécutifs de la saisie du NIP;
- remettre au titulaire de carte la preuve de l'opération (que celle-ci ait approuvée ou non);

Vous acceptez :

- de répondre à toute demande de récupération (c'est-à-dire : demande de renseignements sur la nature ou la disposition d'une opération de PDI), conformément aux exigences d'Interac et à toute directive émanant de nous;
- de nous informer sans délai si un terminal de PDV ne fonctionne pas;
- de prendre la responsabilité de la validité et de l'intégrité de toutes les données que vous soumettez dans le contexte d'une opération sur carte de débit, et vous permettez que nous ne puissions en aucun cas être considérés comme responsables de quelque acte ou omission de votre part qui donne lieu à la saisie ou à la soumission de ces données d'une manière non conforme aux exigences techniques raisonnables que nous vous imposons.

### Opérations de débit contestées

- Vous acceptez de ne rembourser aucune opération sur carte de débit faisant l'objet d'une contestation du virement, correct ou non, des fonds du compte du titulaire de carte.
- Vous acceptez d'indiquer au titulaire de carte qu'il doit communiquer avec son institution financière au sujet de cette contestation.
- Vous acceptez la responsabilité de toute tentative que vous ou vos employés ou agents feriez pour régler les contestations de cette nature advenant qu'un débit soit incorrect, y compris, sans limite, les doubles débits du compte du titulaire de carte ou les remboursements en espèces.

### Défaut d'observation

Votre accès au service de PDI pourra être suspendu si vous ne vous conformez pas à l'une ou l'autre des modalités de la présente Entente relative au traitement – Commerçants.

### Protection des renseignements personnels du titulaire de carte

Vous acceptez :

- de prendre toutes les précautions raisonnables figurant à la carte de débit quand celle-ci est utilisée pour une opération de PDI;
- le caractère confidentiel et exclusif du NIP du titulaire de carte et vous acceptez de ne pas exiger du titulaire de carte qu'il divulgue ou révèle, de quelque manière que ce soit, son NIP et vous acceptez de ne pas permettre l'affichage en texte clair du NIP;
- de situer le terminal de PDV ou le clavier à NIP de manière à minimiser le risque de révélation du NIP lors de sa saisie par le titulaire de carte;
- de vous conformer à tous les règlements et lois fédéraux et provinciaux touchant la protection et la divulgation des renseignements personnels concernant les titulaires de carte ou leur appartenant.

### Soumission/dépôt de lots

Vous acceptez de régler quotidiennement les opérations de votre terminal.

- Tous les lots doivent être préparés correctement et soumis chaque jour. Les directives de clôture et de soumission des lots figurent dans votre Guide de référence rapide sur le PDV. Les soumissions faites en retard entraînent un retard de versement et peuvent donner lieu à des frais supplémentaires.
- Les lots doivent nous être transmis avant 21 h, heure de l'Est, pour être traités à la date de la transmission.

### Sécurité

- Vous devez observer les procédures de sécurité que nous vous transmettons et faire en sorte de bien les connaître.
- Vous ne devez permettre le branchement d'aucun dispositif à un terminal de PDV, ou à une quelconque partie de ce terminal, sans notre autorisation écrite.
- Vous êtes responsable de la sécurité de tout le matériel dont vous pouvez être appelé à vous servir pour traiter les opérations de PDI et vous portez la responsabilité de toute utilisation non autorisée qui peut en être faite, que cette utilisation non autorisée soit de votre propre fait ou du fait de vos employés, agents ou clients. Vous êtes également responsable de la prise de mesures de sécurité visant à protéger le NIP de vos clients et les clés de cryptographie chargées sur votre terminal de PDV.
- Vous devez également prendre toutes les mesures raisonnables de

rigueur pour vous assurer que tous les terminaux de PDV sont fermés et indisponibles à l'utilisation après les heures d'ouverture. Vous vous engagez à nous informer immédiatement de toute altération, même soupçonnée, d'un terminal de PDV et du vol ou de la perte de tout clavier à NIP.

- Vous acceptez de tenir des registres exacts des quarts de travail des employés et de nous remettre ces registres dans les 24 heures suivant une demande en ce sens de notre part faite dans le cadre d'une enquête pour fraude. S'il y a soupçon de fraude, vous acceptez de nous fournir ou de fournir à Interac ou à l'émetteur de la carte de débit Interac toute l'aide et tous les renseignements nécessaires pour enquêter sur les incidents de sécurité.

### Caractère confidentiel du matériel Interac

Tout le matériel et tous les renseignements liés aux exigences d'Interac qui vous sont fournis constituent des renseignements confidentiels appartenant à Interac et vous devez préserver le secret de ces renseignements et ne devez divulguer à de tiers aucun de ces renseignements confidentiels, ni permettre qu'ils soient divulgués à des tiers. Vous ne pouvez utiliser ces renseignements qu'en application de votre Entente relative au traitement – Commerçants. Vous reconnaissez avoir les responsabilités qui suivent en conséquence de tout manquement à vos obligations de confidentialité. Vos obligations à l'égard de ce matériel et de ces renseignements demeurent en vigueur après la fin de votre Entente relative au traitement – Commerçants.

## SECTION X. Paiement par débit Interac fait au moyen d'une application ou d'un fureteur

Le service « Paiement par débit Interac fait au moyen d'une application ou d'un fureteur » (nom abrégé : « Interac sur appli ») permet aux clients de régler leurs achats de biens ou de services en débitant directement la somme concernée de leur compte au moyen de leur portefeuille mobile ou du site Web du commerçant. En clair, le règlement de l'acquisition de biens ou de services à l'aide du portefeuille mobile du client et d'une application d'origine en ligne sur un appareil mobile est nommé « opération Interac sur appli » tandis que le règlement de biens ou de services à l'aide d'un fureteur pris en charge, au moyen d'un portefeuille mobile, sur un site Web de commerçant, est nommé « opération Interac sur fureteur ». Un débit Interac faisant suite à un règlement sur appli ou sur fureteur est assujéti à toutes les règles d'Interac énoncées à l'article IX.

## SECTION XI. UnionPay International

Si vous acceptez UnionPay International (« UnionPay », « UPI »), en plus des modalités énoncées à la présente Entente.

- (a) vous nous autorisez à présenter des opérations à UPI et à recevoir des règlements d'UPI.
- (b) vous consentez : (i) à ce que nous puissions communiquer à UPI des données d'opération, des données de commerçant et d'autres renseignements vous concernant; et (ii) à ce qu'UPI puisse utiliser ces renseignements pour exécuter des opérations sur carte de paiement et puisse procéder à des activités d'autorisation, de compensation, de règlement, d'analyse, de protection contre la fraude, d'enquête sur le blanchiment d'argent et d'autres fins administratives limitées, selon le besoin, pour que le réseau UPI puisse fonctionner.
- (c) vous vous engagez à afficher le marquage d'acceptation d'UPI, dans un emplacement bien en vue, dans tous vos commerces. Vous acceptez de faire en sorte que l'affichage des marques UPI soit aussi visible que les autres marques et logos d'autres réseaux comparables de cartes de paiement. UPI détient légalement l'entiereté des droits de propriété intellectuelle concernant chacune des marques UPI et seuls les articles de marquage de l'acceptation d'UPI que nous vous fournissons peuvent être utilisés. S'il est mis fin à l'Entente, vous acceptez de retirer tout le marquage UPI installé.
- (d) vous acceptez de ne pas utiliser de reçus d'opération (en papier ou électroniques), de logos ou de marques UPI, de dispositifs ou de services d'acceptation d'UPI (y compris des terminaux, des passerelles de paiement, les codes de cryptographie post-quantique (CPQ) d'UPI, etc.) à des fins qui vont au-delà de l'Entente de commerçant, et vous acceptez de ne laisser aucun tiers ne figurant pas à l'Entente les utiliser.

- (e) vous acceptez de ne céder à aucun tiers aucun paiement qui vous est dû en vertu de l'Entente et vous vous engagez à ce que l'ensemble de l'endettement découlant des imputations provienne de ventes authentiques de biens et de services, ou des deux, faites dans vos établissements et soient exempts de privilèges, demandes de paiement et grèvements autres que les taxes de vente ordinaires pourvu, toutefois, que vous puissiez nous vendre et nous céder les futurs comptes à recevoir découlant d'opérations, ou les vendre et les céder à nos sociétés affiliées et/ou à toute autre source d'avances au comptant ayant une relation commerciale avec nous ou à ses sociétés affiliées.
- (f) vous acceptez de conserver pendant au moins un an les reçus d'opération (sur papier ou électroniques) et les dossiers originaux liés aux opérations; vous acceptez d'assumer les pertes financières attribuables à la conservation inadéquate ou à la perte des reçus d'opération.
- (g) vous pouvez vous retirer de la relation avec UPI ou accepter UPI quand bon vous semble sans que cela se répercute, directement ou indirectement, sur vos droits d'acceptation de cartes des marques d'autres réseaux de carte.
- (h) vous acceptez de reconnaître que les dépôts d'opérations UPI valables sont assujettis au calendrier chinois des jours fériés et qu'à ce titre, ils subiront de temps à autre des retards; le calendrier des jours fériés officiels de Chine se trouve à l'adresse <http://www.gov.cn>.

## SECTION XII. Services de protection des données TransArmor

First Data, et non la Banque, vous fournit les services de protection des données TransArmor (« Services ») et la Banque n'a nul compte à vous rendre quant à eux. Aux fins du présent article, les mots « nous », « notre », « nos », « notre(s) » renvoient à First Data et non à la Banque.

**1. Services de protection des données TransArmor.** Les paragraphes qui suivent décrivent les Services de protection des données que TransArmor met à votre disposition, sous réserve des modalités de la présente Entente. Les Services de protection des données TransArmor ne vous sont accessibles pendant une année civile que si vous procédez à moins d'un (1) million d'opérations sur carte Visa et à moins d'un (1) million d'opérations sur carte Mastercard pendant l'année visée. Les Services sont les suivants :

- (a) une protection des données comprenant le chiffrement des données du titulaire de carte dans votre environnement de paiement et le remplacement des données par un jeton ou par un numéro généré au hasard.

## 2. Honoraires

- (a) **Honoraires de Services de protection des données TransArmor.** Les honoraires facturés pour l'accès aux Services de protection des données TransArmor se trouvent au paragraphe D de votre formulaire d'acceptation de carte (FAC). Vous comprenez et acceptez que le paiement de vos honoraires n'a aucun effet sur vos responsabilités et obligations de conformité, qui sont associées à votre compte de commerçant. Nous pouvons, comme le prévoit l'Entente, hausser les honoraires des Services de protection des données TransArmor.

## 3. Protection des données

### 3.1. Définitions

- (a) « Jeton à paiements multiples » - option permettant d'appuyer les entreprises qui doivent présenter une opération financière sur carte conclue en l'absence de la carte. Ces jetons sont exclusifs à chaque commerçant qui les utilise et ils sont emmagasinés à la place de son numéro de compte primaire (NCP);
- (b) « NCP inscrit » - traitement nécessaire à la création d'un jeton propre à un client aux fins du NCP;
- (c) « Jeton (d'authentification)/Segmentation en unités » - forme de substitution des données qui remplace des valeurs de carte sensibles par un jeton non sensible ou par un chiffre ou des valeurs générés au hasard;
- (d) « Demande de jeton » - capacité du commerçant d'obtenir un jeton à paiements multiples, pour des renseignements de carte de crédit

seulement, sans qu'il faille une autorisation immédiate, permettant d'emmagasiner un jeton à paiements multiples en vue des opérations à venir de ce client;

- (e) « Service de protection des données » - services décrits à l'alinéa 3.4.

**3.2. Dispositif admissible de PDV.** Le Service de protection des données ne peut être utilisé qu'en conjonction avec un dispositif de PDV, une passerelle et/ou un distributeur de produits modifiés (DPM) accrédité par nous-mêmes comme étant admissible à la protection des données. Il vous incombe, pour utiliser les services, de vous assurer que vous avez du matériel admissible.

**3.3. Concession de licence.** Sous réserve des modalités de la présente Entente, nous vous concédons une sous-licence non transférable, incessible, non exclusive et révoquable pendant la durée de la présente Entente, d'utilisation du Service de protection des données et des Marques du Service de protection des données (ainsi qu'ils sont identifiés dans les Règles et procédures de protection des données) au Canada, conformément à la présente Entente, notamment et, sans limites, conformément aux Règles et procédures de protection des données. À l'expiration ou à la résiliation, pour quelque motif que ce soit, de la présente Entente, votre licence est automatiquement révoquée. Votre droit, d'autre part, d'utiliser le Service de protection des données ou d'y accéder prend fin.

**3.4. Services.** Le Service de protection des données ne s'applique qu'aux opérations sur carte que vous nous transmettez aux fins d'autorisation et de règlement, conformément à l'Entente, et il exclut expressément les opérations par chèque électronique.

**3.5. Responsabilités du client.** Il vous incombe de vous conformer aux obligations suivantes quant à l'utilisation que vous faites du Service de protection des données :

- (a) vous êtes tenu de vous conformer aux Règles des organisations de carte, notamment en prenant toutes les mesures nécessaires pour respecter la NSD PCI. Vous devez vous assurer que votre recours à des tiers et à des logiciels en rapport avec votre traitement des paiements sont conformes à la NSD PCI. L'utilisation du Service de protection des données ne vous place pas, en soi, en conformité et ne vous soustrait pas à votre obligation de conformité à la NSD PCI ou à toute autre règle des organisations de carte. Vous devez tenir à jour votre accréditation de conformité à la NSD PCI et pouvoir en prouver l'existence. Votre conformité doit être validée soit par un évaluateur qualifié de la sécurité (EQS) au moyen d'un rapport sur la conformité (RSC) correspondant, soit par la réussite du QAA applicable de la NSD PCI ou du RSC, selon le cas et, si cette approche est applicable à votre société, par la soumission à des examens réseau trimestriels exécutés par un fournisseur approuvé d'examen, tout ceci en conformité avec les règles des organisations de carte et avec la NSD PCI;
- (b) l'utilisation du Service de protection des données ne constitue pas une garantie contre l'utilisation non autorisée de vos systèmes de PDV ou des systèmes de toute installation où vous traitez et/ou emmagasinez vos données d'opérations (collectivement, les « Systèmes du commerçant »);
- (c) vous devez déployer le Service de protection des données (ce déploiement comprend l'instauration de toutes les mises à niveau de ces services, dans un délai commercialement raisonnable après la réception des mises à niveau) à l'échelle de vos Systèmes du commerçant, y compris le remplacement, par des jetons, des numéros de carte présents dans vos Systèmes du commerçant. Aucun numéro de carte complet ne doit jamais être conservé, que ce soit sous forme électronique ou sur papier;
- (d) vous devez utiliser le jeton au lieu du numéro de carte dans TOUTES les activités postérieures à la réception de la réponse à la demande d'autorisation associée à l'opération, y compris et sans limite, le traitement de règlement, le traitement pour récupération, le traitement des rétrofacturations et des ajustements et les révisions d'opération;
- (e) si vous nous transmettez ou si vous recevez de nous des dossiers de lots contenant des renseignements sur des opérations réalisées, vous devez utiliser le service que nous fournissons pour faire en sorte que de tels dossiers ne contiennent que des jetons ou des renseignements tronqués;

- (f) parmi les outils de production d'états que nous vous fournissons, vous devez opter pour le visionnement d'états tronqués et pour la création d'extraits de données tronqués;
- (g) vous êtes tenu d'observer les règles ou procédures que nous pouvons vous fournir de temps à autre quant à votre utilisation du Service de protection des données (« Règles et procédures de protection des données »);
- (h) vous n'utiliserez qu'une ou des version(s) non modifiée(s) du Service de protection des données et n'utiliserez, n'exploiterez ni ne combinerez le Service de protection des données ou tout logiciel, matériel ou document connexe, ni aucun élément dérivé de ceux-ci de concert avec d'autres produits, matériels ou services d'une manière qui ne correspondrait pas aux utilisations envisagées dans la présente Entente;
- (i) vous nous aviserez sans tarder de tout manquement à ces modalités.

**3.6. Garantie limitée de la segmentation en unités.** Nous garantissons que tout jeton qui vous sera retourné par suite du recours au Service de protection des données ne pourra servir à faire une opération financière de vente par une entité/personne non autorisée extérieure aux Systèmes du commerçant. Cette garantie est nommée, dans le présent document, « Garantie limitée » et est assujettie aux modalités établies dans la présente Entente. Vous devez, pour être admissible à la Garantie limitée, entretenir avec nous une relation de traitement et vous conformer à toutes les modalités de l'Entente et toute autre entente relative aux cartes admissibles au Service de protection des données. Sous réserve des modalités et limites établies dans l'Entente, nous acceptons de vous indemniser et de vous garantir contre toute responsabilité des dommages directs, y compris les réclamations de tiers, résultant d'une violation, de notre part, de la Garantie limitée. Le recours exprès engagé après une violation, de notre part, de la Garantie limitée, tel qu'établi au présent paragraphe, constitue l'intégralité de notre responsabilité et votre recours unique et exclusif relativement à la violation, de notre part, de la Garantie limitée. La Garantie limitée s'annule si (i) vous faites du Service de protection des données un usage non envisagé à l'Entente ou un usage constituant une infraction aux modalités de l'Entente, y compris de la présente Entente, ou de toute autre entente relative aux cartes admissibles au Service de protection des données ou si (ii) vous faites preuve de grossière négligence ou commettez intentionnellement un méfait.

### 3.6.1. Définitions.

- (a) « Renseignements sur le titulaire de carte » – données chargées sur une carte, ou autrement fournies au client, qui sont nécessaires à l'organisation de carte, ou qui nous sont nécessaires, pour traiter, approuver et/ou régler une opération sur carte.
- (b) « Évaluation des organisations de carte » – cotisation, droit, amende ou pénalité qui vous est imposé, par nous ou par une organisation de carte, en conséquence : (i) d'un incident de sécurité des données ou (ii) d'une enquête de sécurité ayant résulté d'un incident de sécurité des données; la cotisation établie par l'organisation de carte ne peut dépasser la cotisation, le droit, l'amende ou la pénalité permis en cas d'incident de sécurité des données dans les règles ou l'entente en vigueur à la date de prise d'effet de la présente Entente pour l'organisation de carte concernée.
- (c) « Coûts de remplacement de carte » – Sommes dont l'organisation de carte exige, de notre part ou de la vôtre, le versement pour le remplacement des cartes compromises en conséquence : (i) d'un incident de sécurité des données ou (ii) d'une enquête de sécurité menée par suite d'un incident de sécurité des données.
- (d) « Incident de sécurité des données » – Accès non autorisé, réel ou soupçonné, aux renseignements des titulaires de carte, ou pareille utilisation de ces renseignements, découlant de votre détention ou de votre accès à ces renseignements des titulaires de carte, qui a été signalée (i) par vous ou par nous, à une organisation de carte ou (ii) par une organisation de carte, à vous ou à nous. Tous les coûts des incidents de sécurité et tous les coûts des services postérieurs aux incidents résultant du même incident ou d'un incident continu, connexe ou répété ou découlant d'une même conjonction de faits ou d'une conjonction de faits connexe ou commune, seront réputés découler d'un seul incident de sécurité des données.
- (e) « Frais de vérification juridicomptable » – Coût d'une enquête de

sécurité menée par un évaluateur qualifié de la sécurité ayant l'approbation d'une organisation de carte ou du Conseil des normes de sécurité PCI pour déceler la cause d'un incident de sécurité des données et en mesurer l'ampleur.

- (f) « Polluants » – De manière non restrictive, tout irritant ou contaminant solide, liquide, gazeux, biologique, radiologique ou thermique, y compris les fumées, vapeurs, poussières, fibres, moisissures, spores, champignons, germes, suies, émanations, amiantes, acides, alcalis, produits chimiques et déchets. Font partie, sans en exclure d'autres, des déchets les matières à recycler, à reconditionner ou à revaloriser et les matières nucléaires.
- (g) « Coûts des services postérieurs aux incidents » – Frais et dépenses raisonnables que nous engageons ou que vous engagez, avec notre consentement préalable, pour tout service que nous aurons préalablement expressément approuvé par écrit, y compris, sans limite, la formation et l'aide en matière d'usurpation d'identité et la surveillance des dossiers de crédit. Ces services doivent être fournis par nous, ou pour notre compte (1) moins d'un an après la constatation d'un incident de sécurité des données subi par un titulaire de carte dont les renseignements ont été visés par cet incident de sécurité des données dans le but, principalement, d'atténuer les effets de l'incident de sécurité des données.
- (h) « Année de programme » – Période du 1er juin au 31 mai de chaque année.
- (i) « Coûts des incidents de sécurité » – Cotisations imposées par les organisations de carte, coûts des vérifications juridicomptables et coûts de remplacement des cartes.

### 4. Vos devoirs en cas d'infraction aux règles de sécurité des cartes.

- (a) Vous devez communiquer immédiatement avec nous et, selon les directives que nous vous donnerons, enquêter, prendre des mesures de correction et coopérer avec nous sans réserve en cas d'incident de sécurité des données. Quelle que soit la nature de l'incident, vous ne pouvez, sans avoir obtenu d'abord notre consentement écrit, prendre aucune mesure, ni vous abstenir de prendre des mesures, qui puissent porter préjudice à nos droits tels qu'énumérés ci-dessous.
- (b) Quelles que soient les circonstances, vous ne devez admettre aucune responsabilité, accepter aucune obligation financière, verser aucune somme ni engager aucune dépense relativement à un incident de sécurité des données sans avoir d'abord obtenu notre consentement écrit; si vous posez l'un ou l'autre des gestes ci-dessus, vous le faites à vos frais.

### 5. Technologie et propriété intellectuelle de la société de traitement.

Toute la technologie employée par nous ou par nos concédants de licence relativement à l'exécution des services de protection des données TransArmor, y compris les logiciels, portails, systèmes de traitement des données (chacun de ceux-ci, sous forme de code objet et de code source), modèles d'états, documents et matériels (collectivement, la « Technologie de la société de traitement »), et chacun de nos brevets, marques de commerce, droits d'auteur, secrets commerciaux et autres formes de propriété intellectuelle (PI) (« PI de la société de traitement ») et toute œuvre dérivée de la Technologie de la société de traitement ou de la PI de la société de traitement, ou toute modification de l'une ou de l'autre, est la propriété entière et exclusive de la société de traitement et de ses concédants de licence et constitue pour eux un bien précieux, confidentiel et exclusif. Sauf indication expresse contraire, vous n'acquiescez aucun droit dans quelque Technologie de la société de traitement ou PI de la société de traitement par suite de l'obtention des services de protection des données TransArmor. Vous ne déposerez aucune action, dans aucun forum, qui serait une contestation du droit de propriété de l'un ou l'autre des services de protection des données TransArmor, de la Technologie de la société de traitement ou de la PI de la société de traitement. Tout défaut d'observation de cette disposition constitue une violation substantielle de la présente Entente. Nous avons le droit de mettre fin immédiatement à votre accès aux services de protection des données TransArmor et à votre utilisation de ces services en cas de contestation de votre part. Aucun droit supplémentaire n'est octroyé par implication, préclusion ou autre moyen.

**6. Cueillette de données.** Il est possible que, dans le cours de la fourniture des services de protection des données TransArmor, nous recueillions des renseignements relatifs aux activités qui se déroulent sur votre réseau (« Données ») y compris, sans en exclure d'autres, la configuration du réseau, les en-têtes et contenus des paquets TCP/ IP, les fichiers de journalisation, les codes malveillants et les chevaux de Troie. Nous nous réservons le droit d'utiliser les Données ou des agrégations de données dans tout but raisonnable.

**7. La prestation des services ne garantit ni la conformité ni la sécurité.** Vous reconnaissez et acceptez que votre utilisation des services de protection des données TransArmor ne garantit pas votre conformité à l'une ou l'autre des règles ou des normes de sécurité établies par les organisations de carte. Vous reconnaissez et acceptez d'autre part que votre utilisation des services de protection des données TransArmor ne garantit pas la sécurité de vos adresses IP et ne garantit pas que vos systèmes sont protégés de l'accès non autorisé. Vous êtes responsable de l'établissement et du maintien de vos propres politiques et procédures de sécurité ainsi que de votre conformité aux règles et aux normes de sécurité des organisations de carte, y compris toute obligation d'aviser l'organisation de carte, ou de nous aviser, de toute violation soupçonnée de vos systèmes ou de toute opération douteuse ou activité frauduleuse. Vous êtes responsable de toutes les amendes et pénalités que peut vous imposer l'une ou l'autre des organisations de carte et des autres dépenses et responsabilités découlant de la présente Entente. S'il y a soupçon d'intrusion dans vos systèmes ou présence d'opérations douteuses ou d'activité frauduleuse, vous nous autorisez à communiquer les détails de tout questionnaire ou rapport de conformité aux organisations de carte et nous cédez, à nous et à nos fournisseurs, le droit d'accès et d'exécution d'un balayage des adresses IP identifiées dans votre profil. Vous acceptez et autorisez le paiement du balayage supplémentaire. Vous acceptez d'autre part de coopérer avec l'enquête sur la question, notamment en vous pliant aux demandes de l'organisation de carte et à nos demandes, conformément aux modalités de l'Entente.

En plus de vos obligations découlant de l'Entente consistant à respecter toutes les lois, vous êtes l'unique responsable de la surveillance de toute évolution des lois applicable à l'exploitation de votre entreprise, de l'interprétation des lois et règlements applicables, de la détermination des exigences de conformité à l'ensemble des lois et règlements applicables, et de maintien d'un programme continu de conformité.

**8. Utilisation des services de protection des données et portails TransArmor.** L'utilisation que vous faites de nos services, portails et états ou de ceux de nos fournisseurs est assujettie aux restrictions suivantes : (i) les services de protection des données, portails et états TransArmor ne peuvent servir qu'aux fins énoncées dans la présente Entente aux fins internes de vos activités, conformément aux lois applicables (y compris toutes les lois pertinentes au contrôle des exportations) et (ii) vous réserverez strictement l'accès aux portails à ceux de vos employés et entrepreneurs qui ont une obligation de confidentialité envers vous et qui doivent avoir cet accès selon leur besoin de savoir et vous conservez l'entière responsabilité du blocage des comptes de portail des employés et/ou entrepreneurs qui n'ont plus besoin de cet accès. Vous nous aviserez sans tarder de toute utilisation non autorisée des services de protection des données TransArmor. Vous (i) ne décompilerez, ne désossez, ne désassemblerez pas et ne retirerez d'aucune autre manière le code source de quelque élément que ce soit des services de protection des données ou portails TransArmor, notamment des logiciels qui y sont intégrés; (ii) ne modifierez, n'enrichirez, ne traduirez, n'altérerez, ne falsifierez, ne mettrez pas à jour les portails, logiciels ou documents et vous n'en tirerez pas d'œuvres dérivées; (iii) vous ne distribuerez, ne louerez, ne concéderez sous licence, ne vendrez, ne céderez, ne concéderez sous sous-licence, ne diffuserez ni ne transférerez, de quelque autre manière, quelque partie que ce soit des services de protection des données TransArmor à quelque tiers que ce soit et (iv) vous ne retirerez ni ne modifierez aucune marque de commerce, marque de service, droit d'auteur, brevet, secret commercial, avis de propriété ou autre avis de propriété intellectuelle ou exclusive, légende, avertissement, marque ou indication figurant sur ou dans quelque

élément que ce soit des portails, des logiciels ou des documents, ni n'essayeriez de poser l'un ou l'autre des gestes (i), (ii), (iii) et/ou (iv) ci-dessus. Vous nous aviserez sans tarder si vous savez, soupçonnez ou avez lieu de croire que vous-même ou une personne à laquelle vous avez permis l'accès aux services de protection des données TransArmor avez enfreint l'une ou l'autre des dispositions de la présente Entente. Vous acceptez d'autre part de ne pas communiquer vos renseignements personnels (DDA, numéro d'identification aux fins de l'impôt, IDC, etc.) à un tiers pour lui permettre d'accéder aux services de protection des données TransArmor.

**9. Avis d'exclusion de responsabilité.** Nous ne faisons aucune assertion et ne donnons aucune garantie et, par les présentes, nous nions expressément toute assertion ou garantie, sans limite, voulant : (i) que l'accès aux services de protection des données TransArmor soit ininterrompu et exempt d'erreur; (ii) qu'il ne se produise aucune violation des règles de sécurité quant à tout renseignement communiqué par le biais des services de protection des données TransArmor, d'Internet ou de tout autre dispositif des fournisseurs courants de communications et (iii) quant aux résultats que vous pourriez obtenir, ou pas, relativement à votre recours aux services de protection des données TransArmor. **NOUS NE DONNONS AUCUNE GARANTIE ET NE FAISONS AUCUNE ASSERTION, EXPRESSE OU IMPLICITE, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, SANS LIMITE, SUR LA VALEUR MARCHANDE, LE TITRE, L'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU L'ADAPTATION À UN BUT PARTICULIER DE TOUT SERVICE FOURNI EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE, ET TOUTES LES GARANTIES ET ASSERTIONS DE CETTE NATURE SONT EXPRESSÉMENT NIÉES. TOUS LES SERVICES FOURNIS EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE SONT FOURNIS « TELS QUELS, AVEC TOUTES LEURS IMPERFECTIONS ».**

**L'UTILISATION DES SERVICES NE GARANTIT PAS LA SÉCURITÉ ET NE PRÉVIENT NI LES INFRACTIONS À LA SÉCURITÉ NI LA COMPROMISSION DE LA SÉCURITÉ. NOUS NE DONNONS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, VOULANT QUE LA PARTICIPATION À NOS SERVICES OU L'UTILISATION DE NOS SERVICES DÉTECTE CHACUNE DES VULNÉRABILITÉS DE VOTRE SYSTÈME, LE CAS ÉCHÉANT, OU QUE NOS SOLUTIONS SUGGÉRÉES D'ÉVALUATION DE LA VULNÉRABILITÉ OU NOS CONSEILS EN LA MATIÈRE SOIENT COMPLETS OU EXEMPTS D'ERREUR. LE CLIENT ADMET QUE NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE LA PRÉCISION OU DE L'UTILITÉ DE TOUTE INFORMATION QUE NOUS FOURNISSONS OU DE TOUTE UTILISATION DE CETTE INFORMATION.**

Vous reconnaissez et admettez que nous ne sommes responsables envers vous d'aucune plainte, d'aucun dommage, perte, obligation, coût ou dépense ni d'autres responsabilités découlant directement ou indirectement ou, autrement, de (i) la résiliation, la suspension, le retard ou la perturbation des services (y compris la facturation d'un service) par Internet, par n'importe quel fournisseur courant ou fournisseur de services tiers; (ii) toute panne, perturbation ou mauvais fonctionnement de l'un ou l'autre des services de protection des données TransArmor, d'Internet ou de tout réseau, dispositif ou équipement de communications échappant à notre contrôle raisonnable ou à celui d'un tiers, que cette panne, cette perturbation ou le mauvais fonctionnement soit attribuable à un ou à plusieurs fournisseurs courants; (iii) vos efforts improductifs d'accès aux services de protection des données TransArmor ou de réalisation d'opérations par l'entremise de n'importe lequel des services de protection des données TransArmor; (iv) tout échec de transmission, d'obtention ou de cueillette de données ou toute erreur humaine, mécanique ou logicielle ou saisie fautive ou erronée de votre part; (v) tout dommage résultant de tout retard et/ou de toute perte liés aux services de protection des données TransArmor prévus ci-dessous; ou (vi) toute perte ou incapacité d'accéder aux données ou aux renseignements emmagasinés ou produits par les services de protection des données TransArmor.

**10. Limite de responsabilité.** Nonobstant tout énoncé contraire, dans la présente Entente ou ailleurs, notre responsabilité cumulée envers vous pour toute réclamation concernant la présente Entente et votre utilisation des services de protection des données TransArmor (qu'elle

résulte d'un tort, d'une loi, d'un contrat ou d'autre chose) doit, en toutes circonstances, se limiter aux pertes, dommages ou dépenses monétaires réels, directs et prouvés que vous avez subis ou encourus. Qui plus est, notre responsabilité cumulée envers vous ne peut en aucun cas dépasser les droits que vous avez versés à services TransArmor pendant les douze mois précédant immédiatement la date de l'incident ayant donné lieu à la réclamation. Nonobstant tout énoncé contraire, dans la présente Entente ou ailleurs, nous ne sommes en aucune circonstance responsables envers vous ou envers quelque tiers que ce soit de tout dommage, perte ou dépense indirect, spécial, incident, consécutif, punitif ou non prouvé de quelque nature que ce soit, y compris, sans limite, des pertes de bénéfices ou de la perte de clients résultant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser les services de protection des données TransArmor y compris, sans limite, l'incapacité d'accéder à vos données ou à vos renseignements produits ou emmagasinés par les services de protection des données TransArmor, et que cette réclamation résulte d'un tort, d'un contrat, d'une loi ou d'un règlement, chacun de ceux-ci étant exclu, que ces dommages aient été ou non prévisibles et que vous ayez ou non été informé de la possibilité d'occurrence de ces dommages.

Les parties reconnaissent et admettent que les dispositions et limites du présent paragraphe 15 sont essentielles à la présente Entente et qu'en leur absence, les parties n'auraient pas accepté la présente Entente.

- 11. Divers; résiliation.** Sauf disposition expresse de l'Entente, une personne qui n'est pas partie à la présente Entente n'a nul droit ni recours en vertu de la présente Entente. Nos obligations aux présentes sont assujetties à notre capacité d'obtenir et de maintenir tous les permis, licences ou autres autorisations gouvernementaux nécessaires et à notre capacité de nous conformer à tous les règlements, lois, ordonnances et autres directives gouvernementaux pouvant être imposés quant aux services de protection des données TransArmor. Nous pouvons mettre fin, quand bon nous semble et pour n'importe quel motif, aux services de protection des données TransArmor.

### SECTION XIII. Services de conformité rapide aux règles PCI

Services de conformité rapide aux règles du secteur des cartes de paiement (PCI) vous sont fournis par First Data, et non par la banque, et la banque n'a aucune responsabilité envers vous quant à ces services. Aux fins de la présente section, les mots « nous », « notre », « nos » ne renvoient qu'à First Data et non à la banque.

- I. Services de conformité rapide aux règles PCI.** Si vous décidez de vous y inscrire, les Services de conformité rapide aux règles PCI seront mis à votre disposition sous réserve des modalités de votre formulaire d'acceptation des cartes et de la présente Entente. Quand vous serez abonné aux Services de conformité rapide aux règles PCI :

- (a) nous vous donnerons accès à des outils dont vous pourrez vous servir pour satisfaire à vos obligations de conformité aux règles de la Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Les services de conformité rapide vous donneront accès à un questionnaire d'évaluation (QAE), en ligne, aux fins de la PCI DSS, grâce auquel vous validerez votre adhésion aux normes PCI sur les données. Si une recherche Internet vous est nécessaire pour répondre au QAE, vous aurez accès à ces services de recherche. Les services de conformité rapide ne comportent pas de garantie de la responsabilité;
- (b) le fait que vous utilisiez les services de conformité rapide (a) ne garantit pas votre conformité à quelque loi que ce soit, aux règles des consortiums de carte ou aux normes applicables (y compris la norme PCI DSS); (b) ne modifie pas votre obligation de vous conformer aux lois, aux règles des consortiums de carte et aux normes applicables (y compris la norme PCI DSS); ou (c) ne vous confère aucune protection contre un incident touchant la sécurité des données. Nous ne promettons pas que l'utilisation des services de conformité rapide aux règles PCI détectera chaque vulnérabilité de votre système ou que nos évaluations de la vulnérabilité, suggestions de solution ou conseils sont exempts d'erreurs ou sont complets. Vous acceptez l'idée que nous ne sommes pas responsables de la précision ou de l'état complet des renseignements que nous fournissons. Votre recours aux services de conformité rapide aux règles PCI comporte des risques

intrinsèques, notamment au chapitre du rendement du système, de sa disponibilité et de la corruption des données. Vous avez la responsabilité entière de la sauvegarde et/ou de la protection, par tout autre moyen, de vos données, systèmes et services;

- (c) vous reconnaissez d'autre part que votre recours aux services de conformité rapide aux règles PCI ne garantit pas la sécurité de vos adresses IP ou la protection de vos systèmes contre l'accès non autorisé, et acceptez cette condition. Vous avez la responsabilité de l'établissement et du maintien de vos propres politiques et procédures de sécurité et de votre conformité aux règles et normes de sécurité des consortiums de carte, y compris toute obligation d'aviser un consortium de carte et/ou de nous aviser de toute atteinte soupçonnée à vos systèmes ou de toute opération douteuse ou activité frauduleuse. Vous êtes responsable de toutes les amendes et responsabilités civiles imposées par le consortium de carte et de toute autre dépense et responsabilité civile découlant de l'Entente. En cas d'atteinte soupçonnée à vos systèmes, d'opération douteuse ou d'activité frauduleuse, vous nous autorisez à communiquer les détails de tout questionnaire ou rapport de conformité aux consortiums de carte et vous nous conférez, à nous et à nos fournisseurs, le droit d'accéder aux adresses IP enregistrées dans votre profil et d'en faire la lecture. Vous acceptez de vous charger du paiement des lectures supplémentaires et autorisez ce paiement. Vous acceptez d'autre part de collaborer à toute enquête sur de tels événements, notamment en vous pliant à nos demandes et à celles des consortiums de carte, conformément aux modalités de l'Entente.

En plus de votre obligation, découlant de l'Entente, de vous conformer à toutes les lois, vous avez l'entière responsabilité de suivre les évolutions des procédures applicables à l'exploitation de votre entreprise, d'interpréter les lois et règlements applicables, de déterminer les exigences de conformité à toutes les lois et règlements applicables et de gérer un programme permanent de conformité.

## 2. Frais.

- (a) **Frais des Services de conformité rapide aux règles PCI.** Les frais d'accès aux Services de conformité rapide aux règles PCI figurent sur votre formulaire d'acceptation des cartes. Vous comprenez que le paiement de vos frais n'influe pas sur les responsabilités et obligations de conformité associées à votre compte de commerçant, et vous y consentez. Nous pouvons hausser vos frais pour les Services de conformité rapide aux règles PCI, comme le prévoit votre Entente.

- (b) **Frais de conformité.** Les clients qui se retirent des Services de conformité rapide aux règles PCI se verront facturer des frais de conformité. Les frais de conformité couvrent nos coûts de maintien et de mise à niveau des systèmes, de signalement IRS obligatoire, ainsi que les coûts associés à l'obligation de suivi et de signalement de votre conformité aux règles PCI. Nous vous fournirons, si vous le souhaitez, un « balayage » mensuel des vulnérabilités d'un maximum de cinq (5) adresses IP. Les balayages supplémentaires nécessaires relèvent de votre responsabilité. Le règlement des frais de conformité ne vous soustraient pas à votre responsabilité de maintenir en tout temps votre conformité à la norme PCI DSS.

- (c) **Non-réception des droits de validation PCI.** Des frais mensuels de non-réception des frais de validation PCI vous seront facturés à moins que, dans les soixante (60) jours suivant la date de présentation de la présente Entente, dûment signée, et annuellement par la suite :

1. vous obteniez des balayages trimestriels, ou autrement périodiques, des vulnérabilités, approuvés par PCI, qu'exigent les consortiums de carte (si, par exemple, vous acceptez les opérations par Internet);
2. vous corrigiez immédiatement les vulnérabilités révélées par nos balayages d'une façon qui vous permet de vous conformer aux règles des consortiums de carte et aux normes applicables (y compris la norme PCI DSS);
3. vous confirmiez que vous observez certains protocoles de sécurité des données (i) en remplissant un QAE en ligne, que nous mettrons à votre disposition, quant à vos systèmes et à vos pratiques d'acceptation des paiements ou (ii), au moyen de méthodes approuvées par PCI, en nous fournissant d'autres preuves écrites de votre conformité à la norme PCI DSS.

Si vous apportez des changements substantiels aux systèmes que vous utilisez pour accepter des paiements et si vous souhaitez ne pas payer les frais mensuels de non-réception de votre validation PCI, vous devrez remplir rapidement un nouveau QAE ou (selon des méthodes approuvées par PCI) nous fournir rapidement d'autres preuves écrites de votre conformité aux règles PCI DSS.

3. **Octroi de licence.** Sous réserve des dispositions de l'Entente, nous vous octroyons par les présentes une sous-licence révocable, non transférable et non cessible (i) d'accès et d'utilisation des Services de conformité rapide aux règles PCI à votre seul avantage et sur un seul réseau informatique dont vous êtes propriétaire ou utilisateur licencié; (ii) d'accès et d'utilisation des Services de conformité rapide aux règles PCI à n'utiliser que dans le but pour lequel ils ont été conçus; et (iii) d'utilisation de toute la documentation applicable d'utilisateur final. À l'expiration ou à la résiliation de l'Entente ou de la présente Entente, pour quelque motif que ce soit, votre licence sera automatiquement révoquée. Qui plus est, votre droit d'utilisation des Services de conformité rapide aux règles PCI, ou d'accès à ces Services, prendra fin sur-le-champ.
4. **Accès.** Vous reconnaissez que bien que, en général, vous ayez accès aux Services de conformité rapide aux règles PCI vingt-quatre (24) heures par jour et sept (7) jours par semaine (sauf en cas de force majeure), l'accès aux comptes de clients et à certains autres services pourra ne pas être possible en tout temps et que les Services de conformité rapide aux règles PCI seront assujettis à des indisponibilités périodiques pour permettre, entre autres choses, l'entretien du matériel et/ou du logiciel, et vous y consentez.
5. **Disposition des données.** Il pourra arriver que de temps en temps, vos données et informations de compte ayant plus de cent quatre-vingt (180) jours d'existence puissent être supprimées, épurées ou autrement éliminées. Il est possible d'autre part que seul un volume limité de vos données ou informations de compte soit accessible en ligne. Vous serez donc invité à imprimer et à télécharger vos données et informations de compte, à des fins de tenue des dossiers, périodiquement. Vous nous autorisez expressément à supprimer vos données et informations de compte, ou à en disposer de toute autre manière et vous comprenez que nous ne sommes pas responsables de la suppression ou de la disposition de vos données ou de vos informations des Services de conformité rapide aux règles PCI. Vous avez l'entière responsabilité de la sauvegarde et/ou de la protection, de toute autre manière, de vos données contre la perte, l'endommagement ou la destruction avant et pendant toutes les phases de prestation des Services de conformité rapide aux règles PCI, et de la prise de mesures adéquates pour réagir à tout impact adverse sur les systèmes ou à toute perturbation du service.
6. **Matériel couvert par droit d'auteur.** Les Services de conformité rapide aux règles PCI (y compris le site Web) contiennent du matériel protégé par droit d'auteur, des marques de commerce et d'autres renseignements exclusifs, y compris, sans en exclure d'autres, du texte, du logiciel, des photos, de la vidéo et des représentations graphiques. Vous ne pouvez modifier, publier, transmettre, participer au transfert ou à la vente, tirer des œuvres dérivées ou, de quelque manière que ce soit, exploiter le contenu, en tout ou en partie, qu'il soit protégé par droit d'auteur, porte une marque de commerce ou, de quelque manière, soit exclusif. Vous ne pouvez télécharger de matériel protégé par droit d'auteur que pour votre propre usage interne, comme l'indique la présente Entente. Sauf disposition expresse à cet effet dans les lois sur le droit d'auteur, toute copie, rediffusion ou publication doit être faite avec la permission expresse du propriétaire. Dans quelque cas de copie que ce soit, la rediffusion ou la publication de matériel protégé par droit d'auteur et tout ajout ou suppression d'une mention d'auteur ou d'un avis de droit d'auteur est expressément interdit.

## SECTION XIV. Service Clover

1. Si vous décidez de recourir au Service Clover, les modalités supplémentaires suivantes s'appliqueront. Le Service Clover vous est proposé par First Data, et non par la banque et la banque n'est pas partie à la présente Entente dans la mesure où celle-ci concerne le Service Clover. Le Service Clover, les opérations traitées et les autres sujets envisagés au présent article sont assujettis aux modalités de

l'Entente, le cas échéant. Aux fins du présent article, les mots « nous », « notre », « nos », « nôtre(s) » renvoient à la Société de traitement et non à la banque.

2. **Définitions.** Les mots commençant par une majuscule utilisés aux présentes ont le sens qui leur est donné dans le présent article.
  - « **Clover** » – Clover Network, Inc.
  - « **Marques Clover** » – Les marques de commerce ou les marques de service de Clover, une filiale de la Société de traitement.
  - « **Service Clover** » – Site Web associé au Service Clover, la version en code objet des applications logicielles Clover (que Clover en soit propriétaire ou en détienne la licence) hébergées sur un appareil au moment où nous vous fournissons cet appareil et la version code objet du logiciel qui permet le fonctionnement des applications hébergées sur un appareil au moment de la fourniture, et toutes les mises à jour nécessaires (y compris l'entretien logiciel ou les corrections de bogues) conçus pour aider à la gestion de votre entreprise et pour permettre le traitement des paiements au PDV et tout matériel, documents et œuvres dérivées publiés par First Data de temps en temps. Afin de ne pas laisser planer le doute, le mot « logiciel », dans la phrase précédente, n'englobe pas les logiciels que vous pouvez vous procurer séparément du Service Clover (p. ex. toute application que vous téléchargez à partir d'un site d'applications en vente libre). Le Service Clover est réputé faire partie des « Services », ainsi qu'ils sont définis et prévus à l'Entente.
  - « **Client** » – Personne qui se procure auprès de vous des biens ou des services, opération à laquelle sert le Service Clover.
  - « **Renseignements sur le client** » – Renseignements sur vos clients (c'est-à-dire leur nom, leur adresse postale, leur adresse électronique, leur numéro de téléphone) obtenus en rapport avec l'usage que vous faites du Service Clover.
  - « **Appareil** » – tablette, téléphone intelligent ou autre dispositif mobile ou fixe identifié par First Data, de temps à autre, comme compatible avec Clover et capable de le prendre en charge.
  - « **Services tiers** » – Services, produits, promotions ou applications fournis par une source autre que First Data.
3. **Octroi de licence.** Pendant la durée de l'Entente, First Data vous confère une licence personnelle, limitée, non exclusive, révocable et incessible, sans droit de concession de sous-licences ou de cession, quelle qu'en soit la forme, d'accès électronique au service et d'utilisation de celui-ci, au Canada seulement, pour gérer votre établissement et mener des activités de vente de point à point conformément aux modalités de la présente Entente. Le Service Clover n'est destiné qu'aux activités commerciales internes. La présente Entente ne vous confère aucun droit aux Marques Clover. Toutes les propriétés intellectuelles et tous les droits exclusifs dans le Service Clover et dans les Marques Clover, ou liés à l'un et aux autres, sont et demeureront notre propriété seule et exclusive et celle de nos filiales, fournisseurs et concédants de licence (selon le cas) et tout droit, titre et intérêt associés au Service Clover et non expressément concédé à First Data à la présente Entente sont réputés retenus.
4. **Restrictions.** Vous ne pouvez faire aucune des choses suivantes et ne pouvez permettre à des tiers de les faire : (a) accéder ou tenter d'accéder au Service Clover (ou à l'une quelconque de ses parties) qui n'est pas destinée à l'utilisation publique ou n'est pas disponible à l'utilisation publique; (b) décompiler, désassembler, désosser ou, de toute autre manière, essayer de reconstruire ou de découvrir, par quelque moyen que ce soit, tout code source, idée sous-jacente ou algorithme du Service Clover (ou l'une quelconque de ses parties), sauf dans la mesure où cette restriction est expressément interdite par la loi; (c) modifier, traduire ou altérer, de quelque manière que ce soit, le Service Clover (ou l'une quelconque de ses parties) ou les Marques Clover; (d) créer des œuvres dérivées du Service Clover, ou basées sur le Service Clover (ou sur l'une quelconque de ses parties) ou sur les Marques Clover; (e) sauf à des fins de sauvegarde et d'archivage, copier, directement ou indirectement le Service Clover (ou de l'une quelconque de ses parties); (f) republier, téléverser, afficher, transmettre, divulguer ou distribuer (dans n'importe quel format) le Service Clover (ou l'une quelconque de ses parties) sauf dans les limites permises aux présentes; (g) accéder au Service Clover (ou à l'une quelconque de ses parties) et l'utiliser (dans n'importe quel format)

au moyen d'un service à temps partagé, d'un bureau de service, d'un réseau, d'un consortium ou d'un autre moyen; (h) louer à court terme, louer à bail, vendre, concéder sous sous-licence, céder ou, de quelque autre manière, transférer vos droits de licence à quelque tiers que ce soit, que ce soit par l'effet de la loi ou autrement; (i) utiliser ou envoyer le Service Clover (ou l'une quelconque de ses parties) à l'extérieur du Canada, ou accéder au Service Clover (ou à l'une quelconque de ses parties) depuis l'extérieur du Canada sans, en toutes circonstances, obtenir à l'avance notre consentement écrit; (j) retirer, resituer ou autrement altérer tout avis de droit exclusif du Service Clover (ou de l'une quelconque de ses parties) ou des Marques Clover; (k) exécuter ou essayer d'exécuter toute action susceptible de nuire au bon fonctionnement du Service Clover, de prévenir l'accès au Service Clover ou son utilisation par d'autres utilisateurs ou y accéder et l'utiliser d'une façon qui, selon notre jugement raisonnable, impose une charge déraisonnable ou exagérément lourde à notre infrastructure, à la capacité de notre réseau ou à notre largeur de bande; ou (l) utiliser le Service Clover (ou l'une quelconque de ses parties) autrement selon les stipulations du paragraphe 3 ci-dessus.

Vous ne pouvez prendre aucune mesure qui ne soit cohérente avec le titre et la propriété énoncés au paragraphe 3 ci-dessus. Vous ne déposerez aucune action, dans quelque forum que ce soit, de contestation de la propriété ou d'une quelconque partie du Service Clover, de tout logiciel, matériel ou document connexe. Tout défaut d'observation de la présente disposition constitue une infraction substantielle à la présente Entente. Nous avons le droit de mettre immédiatement fin à votre accès au Service Clover et à votre utilisation du Service Clover en cas de contestation de votre part.

## 5. Limites et exigences du Service Clover

- 5.1. Vous pouvez accéder au Service Clover au moyen de votre appareil, par une connexion filaire (ethernet) ou sans fil (Wi-Fi ou cellulaire) à Internet. Vous êtes seul responsable du paiement des droits qui peuvent vous être imposés par vos fournisseurs de service Internet/de données. Votre utilisation du Service Clover peut être assujettie : (a) aux modalités de vos ententes avec vos fournisseurs de service Internet/de données; et (b) à la disponibilité de temps exploitable des services de vos fournisseurs de service Internet/de données.
- 5.2. Vous pouvez utiliser le Service Clover pour vous livrer à des activités de vente hors ligne; les opérations réalisées hors ligne sont placées en attente et soumises pour autorisation quand la connectivité Internet au système Clover est rétablie.
- 5.3. Le Service Clover ne fonctionne pas avec tous les appareils mobiles. First Data peut, à sa discrétion, modifier de temps à autre la liste des appareils approuvés à titre d'appareils compatibles avec le Service Clover.
- 5.4. Nous pouvons, de temps à autre, faire des travaux d'entretien du Service Clover dont il peut résulter des interruptions de service, des erreurs ou des retards. Nous ne sommes pas responsables de ces interruptions, retards, erreurs ou bogues. Vous acceptez que nous puissions communiquer avec vous pour vous aider à utiliser le Service Clover et à obtenir les renseignements nécessaires pour repérer et réparer toute erreur.
- 5.5. Vous devez, en tout temps, vous conformer à toutes les procédures d'exploitation, exigences ou lignes directrices visant votre utilisation du Service Clover qui sont affichées sur le site Web de Clover à l'adresse [www.clover.com](http://www.clover.com).
- 5.6. Vous devez vous conformer aux exigences suivantes relativement à votre utilisation du Service Clover :
  - (a) chaque client qui demande la remise de reçus de transaction par message texte ou par courriel doit saisir son numéro de téléphone ou son adresse électronique dans l'espace prévu à cette fin qui s'affiche sur l'appareil lui-même; il ne vous est PAS permis d'ajouter des renseignements sur le client, de modifier les renseignements sur le client (y compris, sans en exclure d'autres, le numéro de téléphone et l'adresse électronique) pour le compte d'un client;
  - (b) chaque client qui souhaite recevoir des communications marketing ou d'autres communications de votre part par message texte ou par courriel doit cocher lui-même la case de consentement appropriée qui s'affiche sur l'appareil; il ne vous est PAS permis d'ajouter ou de modifier une indication de consentement à la place du client;
  - (c) vous (ou l'agent qui agit en votre nom) ne pouvez transmettre de communications marketing ou d'autres communications au numéro

de téléphone, à l'adresse civique et/ou à l'adresse électronique du client que si-celui-ci a expressément consenti à cette transmission en cochant lui-même la case appropriée affichée sur l'appareil.

- (d) NONOBTANT LA CAPACITÉ DU SERVICE CLOVER DE RECUEILLIR ET DE CONSERVER DES RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS ET DE PERMETTRE À VOS CLIENTS DE CHOISIR DE RECEVOIR DES COMMUNICATIONS MARKETING DE VOTRE PART, CERTAINES PROVINCES PEUVENT LIMITER VOTRE UTILISATION DE CES RENSEIGNEMENTS, UNE FOIS RECUEILLIS, MÊME SI LE CLIENT A DONNÉ SON CONSENTEMENT, ET/OU LIMITER LA DIVULGATION DE CES RENSEIGNEMENTS À DES TIERS. VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE (I) L'USAGE QUE VOUS FAITES DE CES RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT OBTENUS EN LIEN AVEC LE SERVICE CLOVER PEUT ÊTRE ASSUJETTI AUX LOIS ET RÈGLEMENTS LOCAUX, PROVINCIAUX, TERRITORIAUX ET/OU FÉDÉRAUX; (II) VOUS ÊTES SEUL RESPONSABLE DE LA CONNAISSANCE DE CES LOIS, RÈGLES ET RÈGLEMENTS ET (III) VOUS VOUS CONFORMEREZ EN TOUT TEMPS À CES LOIS, RÈGLES ET RÈGLEMENTS.
  - (e) Si le logiciel TransArmor réside sur votre appareil au moment où nous vous fournissons l'appareil et, par conséquent, une partie du Service Clover, il servira au chiffrement et à la segmentation en unités (« service TransArmor ») et les modalités supplémentaires énoncées à l'article IX s'appliqueront. Vous n'obtiendrez, cependant, que le service TransArmor applicable auquel vous vous serez abonné selon les stipulations de la Demande d'adhésion.
  - (f) Il vous incombe de fournir et d'obtenir toutes les divulgations et tous les consentements liés à la Loi canadienne anti-pourriel qui peuvent être nécessaires quant à vos communications et ententes avec vos Clients.
6. **Droits.** Vous devez verser à First Data les droits au Service Clover établis dans la Demande d'adhésion.
  7. **Durée et résiliation.** Nonobstant le paragraphe 24 de l'article VI, après avoir donné le préavis le plus long qu'il est commercialement faisable de donner, nous pouvons suspendre ou résilier le Service Clover si (a) nous nous rendons compte que vous l'utilisez à des fins frauduleuses, illégales ou non autorisées, (b) vous enfrez les modalités du présent article ou s'il se produit un cas de défaut en vertu de l'Entente, (c) nous résiliions notre entente avec un tiers quelconque qui participe à la fourniture du Service Clover, ou (d) First Data décide, de quelque autre manière, de mettre fin au Service Clover. Vous reconnaissez et acceptez qu'une occurrence de (a) ou de (b) ci-dessus peut être réputée constituer un cas de défaut en vertu de l'Entente, ce qui confère à First Data tous les droits et recours énoncés à l'Entente que déclenche un tel cas de défaut, ce qui peut inclure la résiliation immédiate, sans préavis, de l'Entente.
  8. **Services tiers.** Le Service Clover peut contenir des liens vers des services tiers (p. ex. un site d'applications en vente libre). Si vous décidez d'utiliser des services tiers, il vous incombe d'étudier et de comprendre les modalités associées à ces services tiers (y compris l'obtention et l'entretien de tout matériel et/ou logiciel tiers nécessaire pour harmoniser les services tiers au Service Clover). Votre accès à des services tiers, quels qu'ils soient, est à vos risques et périls. Les services tiers ne sont pas régis par les modalités de la présente Entente. TOUT CONTENU TÉLÉCHARGÉ OU AUTREMENT OBTENU AU MOYEN DE SERVICES TIERS (P. EX. APPLICATIONS EN VENTE LIBRE ET TOUTES LES APPLICATIONS ACCESSIBLES PAR CE MOYEN) EST TÉLÉCHARGÉ À VOS RISQUES ET PÉRILS. FIRST DATA N'EST PAS RESPONSABLE DES ACTIONS OU DES DÉFAUTS D'AGIR DES TIERS ET FIRST DATA NIE EXPRESSÉMENT TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À TOUS LES SERVICES TIERS. FIRST DATA NE GARANTIT, N'ENDOSSE NI N'ASSUME LA RESPONSABILITÉ DE QUELQUE SERVICE OU PRODUIT TIERS QUE CE SOIT, QU'IL SOIT ANNONCÉ OU PROPOSÉ PAR L'ENTREMISE DU SERVICE CLOVER OU DE TOUT SITE OU SERVICE WEB COMPORTANT DES HYPERLIENS, OU PRÉSENTÉ DANS UNE QUELCONQUE BANNIÈRE OU AUTRE FORME DE PUBLICITÉ, ET LA SOCIÉTÉ DE TRAITEMENT NE SERA D'AUCUNE MANIÈRE PARTIE À UNE QUELCONQUE OPÉRATION ENTRE VOUS ET LES FOURNISSEURS DE SERVICES OU DE PRODUITS TIERS ET NE SURVEILLERA PAS CETTE OPÉRATION.

- 9. Inscription de compte.** Nous pouvons exiger que vous vous inscrivez au Service Clover et que vous créiez un compte de membre ou de commerçant pour utiliser ce service. Si et quand vous y serez invité pendant la démarche d'inscription, vous accepterez (a) de fournir des renseignements véridiques, exacts et complets sur vous-même et/ou sur votre entreprise, et (b) de gérer et de mettre à jour ces renseignements pour qu'ils demeurent véridiques, exacts, à jour et complets. Si des renseignements que vous avez fournis sont faux, inexacts, périmés ou incomplets, nous avons le droit de résilier votre compte du Service Clover (« Compte ») et de vous refuser toute utilisation actuelle ou future du Service Clover.
- 10. Respect de la vie privée et utilisation des données.** Toutes les données obtenues de vous qui se trouvent à l'adresse [www.clover.com](http://www.clover.com) ou qui sont liées à votre utilisation du Service Clover, y compris les Renseignements sur le client et les renseignements sur votre entreprise et sur vos employés qui sont utilisés avec ou emmagasinés par le Service Clover (collectivement, les « Données de compte »), sont recueillis par Clover et non par First Data ou par la banque; l'emploi et le partage de ces Données de compte sont régis donc régis par la Politique de confidentialité de Clover (accessible à l'adresse [www.clover.com](http://www.clover.com)). Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions accéder à vos Données de compte, après en avoir fait la demande à Clover, et que l'utilisation que nous faisons de vos Données de compte est régie par les modalités établies à l'Entente.
- 11. Protection des renseignements vous concernant.** Vous portez l'entière responsabilité de faire en sorte que vos numéros de compte, mots de passe, questions et réponses de sécurité, détails d'ouverture de session et tout autre renseignement de sécurité ou d'accès dont vous vous servez pour accéder au Service Clover soient en sécurité et demeurent confidentiels. Vous devez empêcher l'accès et l'utilisation non autorisés de toutes vos Données de compte. Vous avez la responsabilité de toutes les communications électroniques que vous nous adressez ou que vous adressez à un tiers, quel qu'il soit (y compris Clover) et qui contient des Données de compte. Quand nous recevons des communications où se trouvent des Données de compte, nous tenons pour acquis que c'est vous qui nous les avez transmises. Vous devez nous avertir sur-le-champ si vous vous rendez compte de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de vos Données de compte. Nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès au Service Clover, en tout ou en partie, si nous croyons qu'il s'est produit une perte, un vol ou une utilisation non autorisée des renseignements de vos Données de compte ou de vos données d'accès.
- 12. Exactitude de l'information.** Vous avez l'entière responsabilité d'assurer l'exactitude de tous les renseignements et de toutes les données sur votre entreprise que vous nous communiquez ou que vous communiquez à nos fournisseurs de services relativement au Service Clover (p. ex. les menus chargés sur l'appareil). Vous avez d'autre part l'entière responsabilité de vérifier que tous les renseignements et données que nous, ou nos fournisseurs de service, avons chargés sur un appareil à votre demande sont exacts avant que votre entreprise n'utilise l'appareil. Nous-mêmes et nos fournisseurs de services n'ont toute responsabilité découlant d'inexactitudes de ces renseignements ou données.
- 13. Déni de responsabilité du Service Clover.** L'UTILISATION DU SERVICE CLOVER OU DE TOUT MATÉRIEL FOURNI AVEC LE SERVICE CLOVER EST À VOS RISQUES ET PÉRILS. DANS TOUTE LA MESURE QUE PERMETTENT LES LOIS APPLICABLES, LE SERVICE CLOVER EST FOURNI « TEL QUEL » ET FIRST DATA NE FAIT AUCUNE ASSERTION ET NE DONNE AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, QUANT AU SERVICE CLOVER, Y COMPRIS ET SANS LIMITE, UNE GARANTIE DE L'EXACTITUDE, DE LA VALEUR MARCHANDE, DE L'ADAPTATION À UNE FIN DONNÉE OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON ET NE GARANTIT PAS QUE LE SERVICE CLOVER FONCTIONNERA SANS INTERRUPTION ET SERA EXEMPT D'ERREURS, NI QUE LE SERVICE CLOVER EST PROTÉGÉ, EXEMPT DE VIRUS ET D'AUTRES ÉLÉMENTS NUISIBLES, NI QUE TOUT DÉFAUT OU ERREUR SERA CORRIGÉ.
- 14. Indemnité.** Sans limiter vos obligations d'indemnisation énoncées à l'Entente, vous acceptez de nous indemniser et de nous dégager de toute responsabilité découlant de toute perte, responsabilité, dommage et dépense (y compris les honoraires raisonnables d'un avocat) découlant des causes suivantes ou y étant lié :
- (a) votre défaut d'observation de toutes les modalités du présent article;
  - (b) votre utilisation de tout ou partie des renseignements sur le client obtenus en lien avec votre utilisation du Service Clover;
  - (c) la teneur ou la prestation de tout message de marketing que vous transmettez ou faites transmettre au numéro de téléphone ou à l'adresse électronique d'un client qui vous est connu du fait de l'utilisation du Service Clover;
  - (d) l'accès, par toute autre partie, au Service Clover et/ou son utilisation du Service Clover à l'aide de votre nom d'utilisateur ou de votre mot de passe, qui sont exclusifs, ou de tout autre code de sécurité.
- 15. Avis.** Nous pouvons vous transmettre des avis et d'autres renseignements au sujet du Service Clover selon le ou les modes décrits dans l'Entente.
- 16. Modification.** Nous avons le droit de modifier les modalités du présent Article, ou d'y faire des ajouts quand bon nous semble et de modifier, supprimer, interrompre ou imposer des conditions à toute fonction ou aspect du Service Clover après vous en avoir donné avis selon les stipulations du paragraphe 15 ci-dessus. Toute utilisation du Service Clover faite après la publication de ces modifications constitue votre acceptation de la présente Entente dans sa version modifiée.
- 17. Idées.** Vous pouvez, de votre propre chef ou parce que nous vous y avons invité, nous transmettre des commentaires ou nous proposer des idées au sujet du Service Clover, notamment et sans limite sur la façon d'améliorer le Service Clover (« Idées »). Quand vous nous présentez une Idée, vous acceptez que : (a) nous n'ions expressément toute obligation de confidentialité ou que nous usions de restrictions, expresses ou implicites, quant à toute Idée, (b) votre présentation ne soit pas confidentielle; (c) nous ayons toute latitude d'utiliser et de divulguer toute Idée, sans restriction aucune, sans vous en informer et sans vous rémunérer. Vous nous libérez de toute responsabilité et obligation pouvant découler, de notre part, de la réception, de l'étude, de l'utilisation ou de la divulgation de toute partie de toute Idée.
- 18. Tiers bénéficiaires.** Les filiales de First Data et toutes les personnes auxquelles recourt First Data pour la fourniture du Service Clover sont les tiers bénéficiaires projetés du présent article et chacune d'elles peut faire respecter ses propres dispositions comme si elle était elle-même partie à l'article. Sauf comme le prévoit expressément le paragraphe 18, rien dans le présent Article ne vise à conférer à qui que ce soit des droits ou des recours et les parties ne se proposent de faire d'aucune personne le tiers bénéficiaire du présent Article.