

CONVENTION DU MARCHAND : CONDITIONS DE SERVICE

Les présentes conditions de service du marchand (les « *conditions de service* ») stipulent les conditions qui régissent l'acceptation des cartes de débit et de crédit par le marchand et énonce les dispositions applicables aux services additionnels, comme les services de change, les cartes-cadeau, l'achat et l'entretien d'équipement, les services d'accès par passerelle et la location de terminal (choisis par le marchand dans son formulaire de demande).

LES *CONDITIONS DE SERVICE*, CONJOINTEMENT AVEC LA *DEMANDE DU MARCHAND* ET SES ANNEXES (LA « *CONVENTION DE MARCHAND* »), FORMENT L'ENTENTE EN VERTU DE LAQUELLE LA COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES, PAIEMENTS DIRECTS PIVOTAL (« *PDP* ») ET/OU UN TIERS FOURNIRONT DES SERVICES DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS ET DES SERVICES CONNEXES AU *MARCHAND*.

Sous réserve des exigences des *règles de l'association d'émetteurs*, *PDP* et la COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES répartissent entre elles leurs droits et obligations respectifs comme elles l'entendent. Elles peuvent exercer conjointement ou individuellement les droits conférés à la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* en vertu des présentes. Dans la présente convention, sauf si le contexte ne s'y prête pas, la COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES et *PDP* sont collectivement désignées la « *PIVOTAL* ».

Les renseignements recueillis par *PDP* serviront à donner suite à la *demande du marchand* et à fournir au *marchand* les services prévus, en cas d'acceptation. Les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront conservés en toute sécurité. Vos renseignements personnels pourront être traités et conservés aux États-Unis par un prestataire de services tiers agissant pour nous et seront communicables aux autorités américaines chargées de la réglementation et de l'application de la loi.

La *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* et le *marchand* conviennent de ce qui suit :

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes, sauf lorsque le contexte ne s'y prête pas :

- 1.01 « *monnaie d'acceptation* » Monnaies étrangères que le *marchand* a choisies pour le traitement *multimonnaie*, conformément à l'article 6, section C
- 1.02 « *compte* » Compte commercial ou compte de dépôt à vue (visé au paragraphe intitulé « compte de dépôt ») tenu par le marchand, qui est crédité des sommes recouvrées et débité des frais prévus par la convention de marchand.
- 1.03 « *Volume moyen mensuel (VMM)* » Volume moyen mensuel du marchand calculé à partir du nombre total de mois de paiements traités jusqu'à concurrence de 12 mois maximum, conformément à l'article 4.05. Le volume moyen mensuel est calculé à partir de toutes les transactions de crédit et de débit et est basé sur une transaction minimum de 1\$ au cours d'un mois civil.
- 1.04 « *autorisation* » Autorisation donnée par l'émetteur de porter le prix d'une vente au compte du titulaire de carte ou de débiter la carte de ce montant, selon le cas, produite par fonction automatisée ou donnée verbalement à la suite d'un appel téléphonique direct au numéro à composer pour faire autoriser une opération.
- 1.05 « *carte bancaire* » Carte portant la marque Visa ou MasterCard ou carte de débit Interac.
- 1.06 « *carte* » (i) Carte de crédit ou de débit valide portant la marque « Visa », « MasterCard » ou « Interac » ;
(ii) toute autre carte de crédit ou de débit valide acceptée par le *marchand* avec l'accord de PIVOTAL.
- 1.07 « *association d'émetteurs* » Visa, MasterCard, Interac ou toute autre marque sous laquelle un *émetteur* procure des *cartes* acceptées par le *marchand* avec l'accord de PIVOTAL.
- 1.08 « *règles de l'association d'émetteurs* » Les règlements, manuels d'exploitation, directives, politiques et normes de sécurité des données sur les titulaires de cartes, en leur version éventuellement modifiée, établis et imposés à titre individuel ou collectif par l'*association d'émetteurs* à l'égard des *cartes*.

- 1.09 « **émetteur** » Société ou institution financière qui procure une *carte* à un *titulaire de carte*.
- 1.10 « **opération sans carte présente** » L'impression de la *carte* n'est pas obtenue au point de vente.
- 1.11 « **titulaire de carte** » Personne dont le nom est gravé sur le recto de la *carte*, ou autre utilisateur autorisé de la *carte*.
- 1.12 « **renseignements sur le titulaire de carte** » Renseignements non publics permettant d'identifier un *titulaire de carte*, par exemple son nom suivi de son numéro d'assurance sociale, de son numéro de permis de conduire ou d'un autre numéro d'identification ou de carte de crédit ou de débit, ou d'un autre numéro de compte bancaire.
- 1.13 « **débit compensatoire** » Opération par laquelle l'*émetteur* retourne une *facture* (complète ou partielle) PIVOTAL pour manque de conformité au règlement d'utilisation de la *carte* en cause.
- 1.14 « **note de crédit** » Document signé par le *marchand*, attestant le remboursement ou le rajustement du prix payé au moyen d'une *carte*, à porter au crédit du *titulaire de carte*.
- 1.15 « **code** » Codes et procédures d'accès décrits à l'article 6, section B.
- 1.16 « **données** » A le sens indiqué à l'article 6, section C.
- 1.17 « **règles de protection des renseignements personnels** » *Lois applicables* et directives concernant la protection des renseignements personnels, comme la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, les règlements de l'*association d'émetteurs*, les règlements d'exploitation concernant la sécurité des données, l'intégrité des données et la protection des *renseignements sur les titulaires de carte*, y compris la norme en matière de sécurité des données du Payment Card Industry Council (« **PCI** »), le Site Data Protection Program de MasterCard (« **SDP** »), le programme de sécurité de l'information concernant les comptes de Visa (« **SIC** »), les règles d'Interac et les autres exigences raisonnables imposées par la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES*.
- 1.18 « **TEF** » Système de transfert électronique de fonds géré par l'Association canadienne des paiements.
- 1.19 « **équipement** » A le sens indiqué à l'article 6, section A.
- 1.20 « **cas de défaut** » A le sens indiqué au paragraphe 4.02b).
- 1.21 « **titulaire de carte en monnaie étrangère** » et « **opération en monnaie étrangère** » *Titulaire de carte* et opération effectuée au moyen du service de *conversion dynamique de monnaies (CDM)*.
- 1.22 « **services de passerelle** » A le sens indiqué à l'article 6, section B.
- 1.23 « **empreinte** » (i) Impression d'une *carte* sur une *facture* obtenue manuellement à l'aide d'une imprimante à carte; (ii) équivalent électronique obtenue en glissant ou insérant la *carte* dans un terminal et en saisissant électroniquement les données sur la *carte* et imprimant une *facture*.
- 1.24 « **loi** » ou « **lois** » ou « **lois applicables** » *Lois*, codes, décrets, règlements, règles de droit, politiques et directives publiées, jugements ou ordonnances émanant d'un tribunal judiciaire, d'un arbitre ou d'une autorité administrative, ministérielle, gouvernementale ou réglementaire, y compris les principes généraux de common law et de droit civil, et conditions auxquelles une autorisation, permission ou licence a été délivrée par les autorités compétentes, y compris les *lois* sur le crédit à la consommation et la protection des consommateurs, et les *lois* contre le blanchiment d'argent. Qualifiant une loi et dans un contexte où il est fait référence à une ou plusieurs personnes, le terme « applicable » désigne une loi qui émane d'une autorité compétente et qui s'applique aux personnes en question, à leurs entreprises, activités ou biens.
- 1.25 « **marques** » A le sens indiqué au paragraphe 2.02.

- 1.26 « **MATCH** » A le sens indiqué au paragraphe 2.16(A).
- 1.27 « **multimonnaie** » ou « **opération multimonnaie** » S'emploie en référence au service de traitement multimonnaie plus amplement décrit au paragraphe 6.01 de l'article 6, section D.
- 1.28 « **convention de marchand** » La *demande du marchand* une fois approuvée par PIVOTAL, conjointement avec les présentes *conditions de service*, tout document supplémentaire auquel il est fait référence aux présentes, et leurs annexes et modifications. (La présente définition est conforme à celle figurant dans la *demande du marchand*.)
- 1.29 « **demande du marchand** » Le formulaire de demande signé et présenté par le *marchand* à PIVOTAL, en vue d'obtenir les services de traitement des paiements visés aux présentes. (La présente définition est conforme à celle figurant dans la demande elle-même.)
- 1.30 « **prestataire de services au marchand** » A le sens indiqué à l'article 6, section C.
- 1.31 « **opération non admissible** » *Opération* qui n'est pas admissible au taux d'échange le plus faible attribué par l'*association d'émetteurs* intéressée au code industriel des cartes standard acceptées par le *marchand*.
- 1.32 « **monnaie du programme** » Monnaie dans laquelle est libellée la carte d'un *titulaire de carte en monnaie étrangère*.
- 1.33 « **opération admissible** » *Opération* autre qu'une *opération non admissible*.
- 1.34 « **représentant** » Employé, prestataire de service, sous-traitant, mandataire, représentant, associé, dirigeant ou administrateur du *marchand* ou d'un tiers employé par le *marchand*.
- 1.35 « **compte de réserve** » A le sens indiqué au paragraphe 3.05.
- 1.36 « **recupération de documents** » Suite donnée à une demande de documentation d'une *opération*.
- 1.37 « **facture** » Relevé en papier, imprimé manuellement ou électroniquement, qui atteste une *opération*.
- 1.38 « **bon d'achat** » Substitut de la monnaie qui n'a pas cours légal.
- 1.39 « **annexe A** » L'annexe A figurant dans la *demande du marchand*, qui indique le tarif des frais imposés par VISA, MASTERCARD, INTERAC et autres. D'autres frais sont indiqués plus bas à l'article 5.
- 1.40 « **annexe B** » L'annexe B figurant dans la *demande du marchand*, qui indique les services de commerce électronique, les paramètres de configuration, équipement pour paiements mobiles et autres frais.
- 1.41 « **annexe C** » L'annexe C figurant dans la *demande du marchand*, qui indique la description des équipements et les frais reliés.
- 1.42. « **terminal** » L'appareil dans lequel sont glissées ou introduites les cartes au point de vente afin de traiter une *opération*.
- 1.43 « **PMT** » Le programme de maintenance de terminal décrit à l'article 5, paragraphe 5.03.
- 1.44 « **opération** » Vente d'un produit ou d'un service par un *marchand*, ou crédit à ce titre, que le *titulaire de carte* paye ou dont il est crédité au moyen d'une *carte* et dont le paiement est demandé à la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES*.
- 1.45 « **autorisation verbale** » Autorisation donnée par un préposé ou par un système à commande vocale en réponse à un appel téléphonique direct adressé à un numéro désigné en vue de faire approuver une *opération* par l'*émetteur*.

ARTICLE 2 - ACCEPTATION DE CARTES

- 2.01 Cartes. Le marchand s'engage à accepter toute *carte* valide régulièrement présentée par un *titulaire de carte* en paiement de biens ou services, sous réserve des règles applicables de l'*association d'émetteurs* qui l'obligent à décider d'accepter uniquement les cartes de crédit, les cartes de débit ou les deux sortes. Le choix du marchand est indiqué dans sa demande. Il est interdit au marchand de fixer un prix de vente minimum ou maximum comme condition d'acceptation d'une *carte*. Il est interdit au marchand d'obliger le *titulaire de carte* à payer une partie de l'escompte ou des autres frais imposés au marchand par la *convention de marchand*. Rien n'empêche toutefois le marchand d'offrir un rabais à ses clients selon le mode de paiement (p. ex. achat au comptant ou par carte de débit ou de crédit) et différents rabais selon le réseau de paiement, pourvu que ces rabais soient clairement indiqués au point de vente. Le marchand ne peut pas conclure une *opération* (sauf par la poste, par Internet, au téléphone ou un débit préautorisé dans la mesure permise par la *convention de marchand*) lorsqu'il n'est pas en mesure de comparer la signature figurant sur la *carte* et celle de la *facture* et d'obtenir une *impression* de la *carte* ou de s'en servir autrement pour réaliser l'*opération* parce que la personne qui cherche à faire porter l'achat à son compte de *carte* ne lui présente pas la *carte*.
- 2.02 Publicité. Le marchand s'engage à placer bien en vue dans son établissement le matériel publicitaire fourni par PIVOTAL. Le marchand est autorisé à utiliser le matériel publicitaire et les noms commerciaux, marques de commerce, marques de service ou logos (une « *marque* ») associés à une *carte* uniquement pour informer le public que la *carte* est acceptée dans son établissement. Le matériel publicitaire et les *marques* doivent être utilisés par le marchand conformément aux directives de PIVOTAL et aux *règles de l'association d'émetteurs*. Le marchand est autorisé à utiliser le matériel publicitaire et les *marques* uniquement pendant la durée de la *convention de marchand*; il doit cesser de les utiliser et les rendre immédiatement à PIVOTAL à l'expiration de la convention. Il est interdit au marchand d'utiliser le matériel publicitaire ou les *marques* associées à Visa, MasterCard ou Interac de manière à faire la promotion de produits ou services autres que les services relatifs aux *cartes*.
- 2.03 Acceptation de cartes. Le marchand s'engage à accepter les *cartes* conformément à la procédure prescrite par PIVOTAL. Pour ce faire : a) il établit de bonne foi et du mieux qu'il peut que la *carte* est valide à sa face même; b) il obtient l'*autorisation* de l'*émetteur* de facturer le compte du *titulaire de carte*; c) sauf si la *facture* est produite électroniquement ou fait suite à une commande passée par la poste, par Internet, au téléphone ou à un débit préautorisé, i) à l'aide de l'imprimante à carte, il obtient une *empreinte* de la *carte*, qui indique les renseignements qui y sont gravés; ii) il fait signer la *facture* par le *titulaire de carte* et compare la signature à celle qui figure sur la *carte*, sauf si la vérification est réalisée par saisie du NIP du *titulaire de carte*, auquel cas, au lieu de faire signer le *titulaire de carte*, le marchand lui fait entrer son NIP pour que soit traitée l'*opération*; d) il entre une description des biens ou services vendus et leur prix (y compris les taxes); e) il remet une copie conforme de la *facture* au *titulaire de carte* sur remise des biens ou prestation des services, ou si la *facture* est produite par un terminal au point de vente, au moment de la vente; f) il offre la *facture* à la COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES en vue de son achat selon les conditions et modalités de la *convention de marchand*.
- 2.04 Autorisation. Le marchand obtient une *autorisation* pour toute vente payée avec une *carte*. S'il est impossible au marchand, pour quelque raison que ce soit, d'obtenir une *autorisation* électronique à l'aide d'un terminal, il demandera une *autorisation verbale* au centre d'autorisations désigné de PIVOTAL et indiquera lisiblement le numéro de l'*autorisation* sur la *facture*. Le marchand s'engage à ne pas obtenir ou tenter d'obtenir une *autorisation* du centre d'autorisations de PIVOTAL à moins d'avoir l'intention de présenter à PIVOTAL une *opération* pour le montant autorisé si l'*opération* en question est autorisée. Il est interdit au marchand de répartir sur plusieurs *factures* le prix d'une *opération* portée au compte d'une seule *carte* pour éviter l'application des limites d'*autorisation* éventuellement établies par l'*émetteur*. Le marchand convient qu'une *autorisation* atteste uniquement que le *titulaire de carte* dispose d'un crédit suffisant pour couvrir le prix de la vente; ce n'est pas une garantie que l'*opération* ne fera pas l'objet d'une contestation ou d'un *débit compensatoire* par la suite ni une preuve de l'identité du *titulaire de carte*. Il est interdit au marchand de tenter d'obtenir une *autorisation* en réduisant progressivement le montant de la vente. PIVOTAL peut refuser d'acheter ou de traiter une *facture* présentée par le marchand a) lorsque la *facture* ne porte de code d'*autorisation* valable, b) lorsque PIVOTAL estime que la *facture* ne pourra pas, ou risque de ne pas pouvoir, être recouvrée du *titulaire de carte* par ailleurs responsable du paiement de l'*opération*; c) PIVOTAL est fondée à croire que la *facture* a été établie en contravention avec les dispositions de la *convention de*

marchand. Le *marchand* s'engage à utiliser impérativement les mécanismes de détection des fraudes requis par PIVOTAL, y compris le système de vérification d'adresse et le système CVC2/CVV2, et convient que l'emploi de ces mécanismes pourrait l'empêcher d'accepter certaines *cartes* en paiement. Le *marchand* reconnaît que l'utilisation des mécanismes de détection des fraudes n'empêche pas nécessairement l'usage frauduleux d'une *carte* et convient que toute *opération* frauduleuse peut se solder par un *débit compensatoire*, dont il demeure entièrement responsable aux termes de la *convention de marchand*.

- 2.05 Recouvrement d'une *carte*. Le *marchand* fera de son mieux, par des moyens raisonnables et pacifiques, pour conserver ou recouvrer une *carte* lorsqu'il recevra cette directive à la suite d'une demande d'*autorisation* ou s'il a des motifs raisonnables de croire que la *carte* a été falsifiée, contrefaite ou volée. Cette obligation du *marchand* ne l'autorise pas à violer la paix ni à causer des blessures à une personne ou des dommages à des biens. Le *marchand* dégage PIVOTAL de toute responsabilité en cas de poursuite pour blessure à une personne, dommages à des biens ou autre violation de la paix commise à l'occasion du recouvrement d'une *carte*.
- 2.06 Relevés d'opérations multiples; paiement partiel. Il est interdit au *marchand* d'établir plusieurs *factures* pour une seule vente ou pour un seul article. Tous les biens ou services achetés doivent faire l'objet d'une seule *opération* dont le total est inscrit sur une seule *facture*, sauf dans les cas suivants : a) les ventes sont faites dans différents rayons d'un grand magasin; b) il s'agit d'un paiement partiel, d'un versement échelonné, d'une livraison tardive ou d'un dépôt; c) il s'agit de frais différés ou modifiés régis par les *règles de l'association d'émetteurs* concernant les frais de voyages et de représentation.
- 2.07 Commande au téléphone, par la poste, par Internet; débit préautorisé et paiements échelonnés. Sauf si PIVOTAL l'a autorisé à accepter des commandes par la poste, par Internet ou au téléphone (selon ce qui est indiqué dans la *demande du marchand*), le *marchand* garantit qu'il est un commerce de détail avec pignon sur rue auquel le public a librement accès pour acheter des biens ou obtenir des services. Si PIVOTAL découvre que le *marchand* a accepté au téléphone des *opérations* non autorisées ou qui font suite à une sollicitation au téléphone ou par la poste ou par d'autres moyens qui ne donnent pas lieu à l'établissement d'une *facture* qui porte l'*empreinte* et la signature du *titulaire de carte*, alors elle sera autorisée à résilier sur-le-champ la *convention de marchand*, à débiter le *marchand* de toutes les *opérations* non autorisées depuis le début du traitement prévu aux présentes et à exercer tous ses autres droits prévus aux présentes en vue de se protéger contre une perte, notamment à retenir des sommes, à établir un *compte de réserve*, à exiger une autre garantie, à réaliser une sûreté et à exercer tous les droits nés par suite de la résiliation de la *convention de marchand*. La *convention de marchand* n'autorise pas le paiement par *carte* d'un débit préautorisé ou d'une commande obtenue par la poste, par Internet ou au téléphone, sans l'approbation de PIVOTAL. Si une *opération* occasionnelle est réalisée par la poste, au téléphone ou par débit préautorisé, il est permis de remplir la *facture* sans la faire signer par le *titulaire de carte* ou y imprimer la *carte*, mais dans un tel cas la *facture* doit alors contenir les renseignements sur le *titulaire de carte*, un numéro d'*autorisation*, le montant de la vente et l'indication « commande postale », « commande téléphonique », « commande Internet » ou « débit préautorisé », selon le cas. Malgré la réception d'une *autorisation*, le *marchand* demeure responsable de tout *débit compensatoire*.
- 2.08 Ventes véritables du marchand au titulaire de carte. Le *marchand* doit évaluer le montant de l'*opération* d'après la durée du séjour prévue, le prix de la location de voiture ou l'addition (y compris le pourboire approximatif) du *titulaire de carte* et obtenir une *autorisation* pour ce montant. Une *autorisation* supplémentaire doit être obtenue et inscrite si les frais réels dépassent l'estimation. Indépendamment des conditions de toute formule écrite de débit préautorisé, la *facture* d'un séjour à l'hôtel, d'une location de voiture ou d'une addition doit indiquer uniquement la tranche de l'*opération*, taxes comprises, représentant une vente véritable du *marchand* au *titulaire de carte*, sans faire état de frais consécutifs. Aucune disposition des présentes ne vise à empêcher le *marchand* de faire appliquer les conditions de sa formule de débit préautorisé par un moyen autre qu'une *opération*.
- 2.09 Retour et rajustement; note de crédit. La politique du *marchand* concernant l'échange ou le retour d'un article vendu ou un rajustement pour service rendu est établie et affichée conformément au règlement d'exploitation de l'*association d'émetteurs* intéressée. Il incombe au *marchand* de communiquer au *titulaire de carte*, avant une vente, l'information suivante lorsqu'elle est pertinente : i) en cas de retour d'un article, a) il n'y aura aucun remboursement ou uniquement remboursement partiel; b) l'article sera uniquement échangé contre un article semblable de valeur comparable, ou c) le client aura droit uniquement à un crédit; ii) des conditions

particulières s'appliquent à la vente (p. ex. livraison tardive, frais de livraison, frais de restockage ou autres conditions qui ne concernent pas le crédit). À défaut de communiquer cette information au *titulaire de carte*, le *marchand* doit le créditer intégralement, sur demande, du prix total de son achat. L'information ci-dessus doit figurer sur toutes les formules de *facture* en lettres d'une hauteur d'environ 0,25 po (6,4 mm), à proximité immédiate de l'endroit où le *titulaire de carte* doit signer la *facture*, le cas échéant. Toute modification de la politique de retour, d'annulation ou de rajustement du *marchand* doit être soumise par écrit à PIVOTAL au moins 14 jours à l'avance et recevoir son approbation, qui ne saurait être refusée sans motif valable. Il est loisible à PIVOTAL de refuser de traiter une *facture* assujettie à une politique de retour, d'annulation ou de rajustement qu'elle n'a pas approuvée.

- 2.10 Paiements en espèces. Il est interdit au marchand de se faire payer par un titulaire de carte des frais inclus dans une opération ou de se faire payer par un titulaire de carte pour établir et présenter une opération visant à créditer le compte du titulaire de carte.
- 2.11 Avances en espèces; utilisation d'un bon d'achat. Il est interdit au marchand i) de présenter pour paiement à PIVOTAL une opération visant à obtenir ou à procurer une avance en espèces au moyen d'une carte du marchand ou de toute autre partie, (ii) d'accepter une carte au moyen d'un terminal de bons d'achat. La violation de l'une ou l'autre de ces dispositions autorise PIVOTAL à résilier sur-le-champ la convention de marchand.
- 2.12 Opérations en double. Il est interdit au marchand de présenter pour paiement à PIVOTAL des opérations en double. PIVOTAL peut débiter le marchand de tout rajustement au titre d'une opération en double. Tout débit compensatoire en résultant sera imputable au marchand.
- 2.13 Présentation d'opérations frauduleuses. Il est interdit au marchand d'accepter ou de présenter à PIVOTAL pour paiement une opération frauduleuse; il lui est interdit en toute circonstance de présenter pour traitement ou crédit, directement ou indirectement, une opération émanant d'un autre marchand ou de toute autre source. Le marchand peut accepter uniquement les opérations qui concernent les achats de biens et services qu'il vend et qui ont été approuvées aux termes de la convention de marchand. Si le marchand présente pour paiement à PIVOTAL une opération interdite, PIVOTAL sera autorisée : a) à résilier sur-le-champ la convention de marchand; b) à retenir des fonds et à établir un compte de réserve comme il est prévu aux présentes; c) à demander l'inscription du marchand au fichier MATCH (défini au paragraphe 2.16) et à tout équivalent Interac. Aux termes de la convention de marchand, le marchand est responsable des actes de ses employés.
- 2.14 Recouvrement d'une dette en souffrance. Il est interdit au marchand de présenter pour paiement à PIVOTAL une opération représentant le refinancement d'une obligation en souffrance d'un titulaire de carte, notamment une dette a) déjà due au marchand; b) découlant du refus d'acceptation d'un chèque ou concernant un *débit compensatoire*; c) représentant le recouvrement de toute autre dette en souffrance, notamment le recouvrement d'un compte en souffrance au bénéfice d'un tiers.
- 2.15 Sécurité des données; renseignements personnels. Il est interdit au marchand d'obliger le titulaire de carte à fournir des renseignements personnels comme condition de vente ou sous peine de refuser la carte, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires pour livrer les biens ou services ou que le marchand n'ait des motifs de croire que la personne présentant la carte n'en soit pas le titulaire. Il est interdit au marchand, en toute circonstance, de communiquer, vendre ou autrement divulguer des renseignements sur les titulaires de cartes à quiconque d'autre que PIVOTAL ou l'association d'émetteurs intéressée, sauf avec la permission expresse écrite du titulaire de carte ou si la loi applicable l'y oblige.
- a) Mesures de sauvegarde. Le marchand prend toutes les mesures de sauvegarde administratives, techniques et physiques nécessaires à la protection des renseignements sur les titulaires de cartes. Ces mesures auront pour effet a) de garantir la confidentialité des renseignements sur les titulaires de carte; b) de protéger ces renseignements contre toute atteinte à leur sécurité ou intégrité; c) d'empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisés des renseignements qui risquerait d'occasionner un préjudice à un titulaire de carte; d) de garantir l'élimination complète des renseignements de manière à en empêcher l'accès non autorisé. Le marchand prend toutes les mesures de sécurité qu'il est tenu de prendre conformément aux règles de protection des renseignements personnels et aux lois applicables.

- b) Respect des règles de protection des renseignements personnels et des règles de sécurité des données de l'association d'émetteurs. Le marchand déclare qu'il respecte et qu'il s'engage à respecter pendant toute la durée de la *convention de marchand* les obligations concernant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des *renseignements sur les titulaires de cartes*, notamment en ce qui touche la sécurité, l'intégrité et la sauvegarde des données, conformément aux *règles de protection des renseignements personnels*, en leur version éventuellement modifiée ou remplacée. Le marchand prendra toutes les mesures de sauvegarde administratives, techniques et physiques nécessaires à la protection des *renseignements sur les titulaires de cartes*. Ces mesures auront pour effet a) de garantir la confidentialité des *renseignements sur les titulaires de carte*; b) de protéger ces renseignements contre toute atteinte à leur sécurité ou intégrité; c) d'empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisés des renseignements qui risquerait d'occasionner un préjudice à un *titulaire de carte*; d) de garantir l'élimination complète des renseignements de manière à en empêcher l'accès non autorisé. Le marchand verra à ce que ses *représentants* respectent en permanence les *règles de protection des renseignements personnels*. Le marchand signalera immédiatement tout manquement à PIVOTAL. Pour favoriser l'accomplissement des mesures qui précèdent, le marchand et ses *représentants* chiffrent, selon les normes requises par les *règles de protection des renseignements personnels* les numéros de carte de débit, de crédit ou à valeur stockée conservés, acheminés ou sauvegardés et ne conservent pas les codes de sécurité des données sur leurs systèmes, réseaux ou logiciels.
- c) Attestation annuelle. Le marchand fournit à PIVOTAL, à sa demande, une attestation annuelle (sous une forme jugée acceptable par PIVOTAL) selon laquelle le marchand et ses *représentants* respectent les *règles de protection des renseignements personnels* et les autres dispositions sur la sécurité des données contenues dans la *convention de marchand*.
- d) Utilisation limitée des renseignements. Il est interdit au marchand de vendre, de communiquer ou de par ailleurs laisser prendre connaissance des *renseignements sur les titulaires de cartes*, en totalité ou en partie, d'une manière non prévue dans la *convention de marchand*, sans l'accord écrit préalable de PIVOTAL. Il est toutefois permis au marchand de communiquer des *renseignements sur les titulaires de cartes* à ses *représentants* qui doivent y avoir accès pour permettre à PIVOTAL de procurer les services décrits dans la *convention de marchand*, à condition que ces personnes ou entités s'engagent par écrit à respecter les obligations de confidentialité et les règles sur la sécurité des données prévues aux présentes, notamment les *règles de protection des renseignements personnels* et les autres lois applicables.
- e) Accès non autorisé. Le marchand avise immédiatement PIVOTAL s'il apprend ou s'il soupçonne qu'il s'est produit une infraction à la sécurité qui a permis l'accès non autorisé aux *renseignements sur les titulaires de cartes*. Le marchand procure toute l'aide que PIVOTAL, la banque émettrice des *titulaires de cartes*, les autorités de réglementation compétentes et les *associations d'émetteurs* estiment nécessaires pour circonscrire et maîtriser l'incident de manière à empêcher la poursuite de l'accès non autorisé ou l'utilisation des *renseignements sur les titulaires de cartes*. À cet effet, il peut être demandé au marchand de conserver des dossiers ou d'autres éléments de preuve, de réunir des renseignements qui permettront à PIVOTAL et à la banque émettrice ou aux *associations d'émetteurs* d'enquêter sur l'incident et de collaborer avec la banque émettrice pour lui permettre a) de produire des rapports d'activités suspectes (selon le cas); b) d'aviser les autorités de réglementation compétentes (selon le cas); c) d'aviser les *titulaires de cartes* concernés (au besoin). À moins que l'accès non autorisé soit imputable à une action ou omission de PIVOTAL, le marchand en supportera tous les frais, notamment les frais de l'avis aux *titulaires de cartes* concernés.
- f) Demande d'accès et plaintes. Le marchand collabore avec PIVOTAL pour donner suite à toute demande d'accès à des renseignements sur un titulaire de carte présentée par un particulier et à toute plainte ou enquête ouverte par un particulier, une association d'émetteurs, une autorité de réglementation ou au sujet de renseignements sur les titulaires de cartes.
- g) Généralités. Il est interdit au marchand de présenter une réclamation contre PIVOTAL ou de tenir PIVOTAL responsable des actes ou omissions de tiers, notamment un marchand, un représentant, une association d'émetteurs ou une institution financière. Cette disposition s'ajoute aux obligations d'indemnisation, de vérification, de confidentialité et autres dispositions semblables contenues dans la convention de marchand. La présente section et tous ses paragraphes demeureront en vigueur après la résiliation de la convention de marchand Il est interdit au marchand de conserver de quelque manière que ce

soit les données lues sur une carte, notamment les données CVV2/CVC2, le NIP, les données sur la vérification d'adresse ou tout autre information interdite par les règles de l'association d'émetteurs ou les règles de protection des renseignements personnels.

- h) Maintien en vigueur. Les obligations du *marchand* concernant les *règles de protection des renseignements personnels* et les *renseignements sur les titulaires de cartes* stipulées dans la *convention de marchand* demeurent en vigueur indéfiniment malgré la résiliation de la *convention de marchand*.

2.16 Conformité aux règles de l'association d'émetteurs.

a) Le *marchand* s'engage à respecter les *règles de l'association d'émetteurs* applicables et à mener ses activités relatives aux *cartes* conformément à ces règles, en leur version éventuellement modifiée, qu'il ait été informé ou non de ces éventuelles modifications. Le non-respect de ces règles peut entraîner la résiliation de la *convention de marchand* et l'inscription du *marchand* dans diverses bases de données tenues par les *associations d'émetteurs* ou d'autres intervenants, notamment les fichiers Terminated Merchant File et Merchant Alert To Control High Risk Merchants tenus par MasterCard et Visa (« **MATCH** ») et tout équivalent Interac. En ce qui concerne MasterCard, Visa et Interac, le *marchand* s'engage à ne pas faire ce qui suit : i) accepter un paiement de la part d'un *titulaire de carte*, en espèces ou autrement, pour des achats déjà portés à un compte de *carte* à l'établissement du *marchand*; ii) fixer un montant minimum ou maximum à une *opération* comme condition d'acceptation d'une *carte*; iii) demander à un *titulaire de carte* de remplir une carte postale ou tout autre écrit semblable transmis par la poste qui affiche à la vue le numéro de compte du *titulaire de carte*, la date d'expiration de la carte, la signature ou tout autre renseignement sur la carte; iv) compter des frais supplémentaires pour créditer le *titulaire de carte* d'une *opération*; v) ajouter les taxes à une *opération*, sauf si le *marchand* y est expressément obligé par la *loi* applicable (auquel cas la taxe doit être incluse dans l'*opération* et non perçue séparément); vi) déposer ou présenter à PIVOTAL une *facture* ou une *note de crédit* pour une *opération* déjà contrepassée au débit de PIVOTAL et par la suite retournée au *marchand*, même avec l'accord du *titulaire de carte* (le *marchand* peut rechercher le *titulaire de carte* en paiement sans passer par le système de l'*association des émetteurs*); vii) demander ou utiliser un numéro de compte à toute autre fin que d'obtenir le paiement de ses biens ou services; viii) remettre des fonds sous forme de chèques de voyage dans le seul but de permettre au *titulaire de carte* de lui payer en espèces des biens ou services; ix) remettre des fonds sous forme d'espèces, sauf dans les cas suivants : 1) le *marchand* est un hôtelier ou un croisiériste; 2) le *marchand* vend des chèques de voyage ou des devises; 3) le *marchand* participe à un programme de carte avec remise d'une *association d'émetteurs*; x) accepter une *carte* pour l'achat de *bons d'achat*; xi) accepter une *carte* contre la remise manuelle d'espèces; xii) accepter une carte comme moyen de payer ou refinancer une dette existante; xiii) conclure une opération qui représente le paiement d'un chèque non accepté. Le *marchand* paie toutes les pénalités et tous les autres frais imposés par une *association d'émetteurs* à PIVOTAL et qui sont imputables, selon ce que détermine PIVOTAL, aux activités du *marchand* ou à son traitement des opérations.

b) Sans que soient limitées les dispositions qui précèdent, le *marchand* s'engage, en ce qui concerne l'acceptation des transactions par cartes de débit, à faire ce qui suit : i) placer ou équiper le *terminal* de manière à maximiser la confidentialité des données entrées par le *titulaire de carte*; ii) ne jamais demander à un *titulaire de carte* son numéro d'identification personnel (NIP); iii) conserver en toute sécurité les renseignements concernant les *titulaires de cartes*, en limiter l'accès et les détruire sans délai lorsqu'ils ne sont plus utiles; iv) ne jamais utiliser, donner ou communiquer les noms, numéros, factures, reçus ou autres renseignements sur les opérations ou la personne d'un *titulaire de carte*, sauf en vue du traitement d'une véritable opération sur *carte* ou conformément à la *convention de marchand*; v) prendre toutes les mesures raisonnables pour voir à ce que les *terminaux* soient fermés et inopérants après les heures d'ouverture; vi) tenir un registre exact des heures de service du personnel et le fournir sous 24 heures à la demande de la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* ou Interac; vii) toujours remettre un reçu d'opération au *titulaire de carte*, que l'opération ait été approuvée, refusée ou interrompue; viii) connecter le *terminal* uniquement à PIVOTAL ou à l'un de ses fournisseurs désignés; ix) autoriser PIVOTAL ou son mandataire à vérifier les normes de sécurité ou techniques concernant les terminaux et fournir des relevés financiers concernant les opérations; x) aviser PIVOTAL sans délai si le *marchand* soupçonne qu'un *terminal* a été trafiqué ou qu'un clavier d'identification personnelle a été perdu ou volé; xi) se conformer aux règlements, politiques et directives d'Interac, dans leur version éventuellement modifiée, et en préserver la confidentialité (une copie des règlements Interac est disponible sur demande).

- 2.17 Activités du marchand. Le marchand s'engage à aviser PIVOTAL sans délai de son intention de prendre les mesures suivantes : a) céder ou vendre une partie substantielle de ses actifs, se liquider; b) modifier radicalement ses activités, notamment vendre des produits ou services sans rapport avec ses activités actuelles; c) transférer la propriété ou le contrôle de ses activités; d) s'associer en coentreprise, en société de personnes ou de toute autre manière qui permette à une personne ou entité qui n'est pas partie à la *convention de marchand* de prendre une participation dans l'entreprise du marchand; e) modifier le volume mensuel, le montant moyen par facture ou le montant maximum par facture qui ont été approuvés; f) modifier sa politique de retour ou remplacer l'entreprise qui exécute ses commandes par rapport à ce qui est indiqué dans la *demande du marchand*; g) procéder à une modification radicale du volume des *opérations* au titre des achats au Canada par rapport aux achats à l'étranger; h) ouvrir un nouvel établissement où seront vendus les produits et services déjà offerts par le marchand. Le marchand s'engage à aviser PIVOTAL par écrit sans délai s'il ouvre une procédure de faillite ou d'insolvabilité ou en fait l'objet. L'omission du marchand de donner l'avis prévu ci-dessus pourra être considérée comme une grave faute contractuelle autorisant PIVOTAL à résilier son entente avec le marchand et à exercer tous les droits prévus par la *convention de marchand*. S'il se produit l'un des faits énoncés ci-dessus, PIVOTAL sera autorisée à résilier sur-le-champ la *convention de marchand*. Le marchand convient en outre que PIVOTAL peut retenir des fonds (dus en règlement ou à tout autre titre) ou suspendre temporairement le traitement prévu par la *convention de marchand* si PIVOTAL estime, à son entière appréciation, que cette retenue ou suspension est nécessaire pour la protéger d'un risque de perte ou qu'il existe une grave divergence entre les déclarations figurant dans la *demande du marchand* et i) la véritable nature des activités du marchand; ii) le type de traitement de *carte* ou sa composition, iii) le véritable montant moyen par facture ou volume mensuel. Dans l'éventualité où : A) de tels divergences existeraient; B) le marchand ne glisse pas ou n'insère pas les cartes de crédit ou de débit dans les *terminaux*; C) le marchand ne fait pas autoriser les *opérations*; D) PIVOTAL reçoit un nombre excessif de demandes de *récupération de documents* concernant les activités antérieures du marchand; E) un nombre excessif de *débts compensatoires* sont portés au compte du marchand, alors PIVOTAL est autorisée à retarder ou retenir ses paiements pendant au moins 180 jours ou tant qu'elle ne sera pas fondée à croire qu'aucune fraude ou autre activité qui lui est préjudiciable n'a eu lieu. Le droit de PIVOTAL de retenir un paiement prévu aux présentes demeure en vigueur après la résiliation de la *convention de marchand*. Le marchand s'engage à prévenir PIVOTAL sans délai s'il survient une fluctuation importante dans le montant moyen par facture ou le volume mensuel. Pour l'application des présentes, la décision de PIVOTAL quant à l'importance relative d'un fait liera le marchand.
- 2.18 Garanties du marchand. Le marchand déclare et garantit ce qui suit : a) toute l'information contenue dans la *demande du marchand* ou tout autre document connexe remis à PIVOTAL est véridique et complète et fait convenablement état des activités, de la situation financière et des associés, propriétaires et dirigeants du marchand; b) le marchand dispose de l'autorité nécessaire pour signer, remettre et exécuter la *convention de marchand*, qui a été dûment autorisée, ne contrevient à aucune disposition de la loi et n'entre en conflit avec aucune autre entente à laquelle le marchand est assujéti; c) le marchand est titulaire de tous les permis éventuellement nécessaires à l'exercice de ses activités et est autorisé à exercer ses activités dans tous les territoires où il les exerce; d) aucune poursuite n'a été intentée ou, à la connaissance du marchand, n'est imminente, à laquelle serait partie le marchand ou qui aurait une incidence sur lui, qui entraverait considérablement sa capacité d'exercer ses activités comme il le fait actuellement, qui nuirait à sa situation financière ou à ses activités ou qui l'empêcherait de conclure la *convention de marchand*; pendant le durée de la *convention de marchand*, e) chaque *facture* présentée pour paiement à PIVOTAL sera authentique et ne sera pas le résultat d'une *opération* frauduleuse ou interdite ou ne sera pas présentée au bénéfice d'une entreprise autre que le marchand autorisé par la *convention de marchand*; f) chaque *facture* fera état d'une authentique *opération* sur *carte* représentant la vente de biens ou services du marchand au titulaire de *carte* au prix total indiqué sur la *facture*; g) le marchand a respecté ou respectera toutes ses obligations envers le titulaire de *carte* concerné à l'égard de chaque *opération* sur *carte*; h) le marchand a respecté (et s'engage à respecter) la procédure d'acceptation des *cartes* prescrite par PIVOTAL; et chaque *opération* sur *carte* en soi ne comportera aucun élément de crédit à toute fin autre que ce qui est prévu dans la *convention de marchand*, et ne pourra faire l'objet d'une défense, contestation, compensation ou demande reconventionnelle soulevée par un titulaire de *carte* en vertu des *règles de l'association d'émetteurs*, d'une loi sur la protection du consommateur ou de toute autre disposition légale ou réglementaire provinciale ou fédérale applicable; i) toute *note de crédit* qu'il établit représentera un authentique remboursement ou rajustement d'une vente du marchand payée avec une *carte*, dont la *facture* a été acceptée par PIVOTAL.

- 2.19 Surveillance des fraudes. Le *marchand* est seul responsable de la surveillance de ses *opérations* et des actes de ses dirigeants, administrateurs, employés, mandataires, invités, fournisseurs et de toute autre personne qui, avec ou sans le consentement ou la collaboration du *marchand*, exécutent des *opérations* à des fins frauduleuses ou illégitimes. D'autres procédures de prévention des fraudes, d'atténuation des risques ou d'exploitation, concernant notamment le respect des normes du PCI, sont publiées gratuitement sur les sites www.visa.com et www.mastercard.com. Il est demandé au *marchand* de prendre connaissance de cette information et de se tenir à jour.

ARTICLE 3 - PRÉSENTATION, PAIEMENT, DÉBIT COMPENSATOIRE

- 3.01 Acceptation. La *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* (mais non *PDP*) accepte les factures qui lui sont présentées par le *marchand* en vertu de la *convention de marchand* et les présente à l'*émetteur* concerné pour imputation aux comptes des *titulaires de cartes*. Le *marchand* transmet les factures et les notes de crédit à PIVOTAL ou à son fournisseur de service de traitement au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de leur production et par voie électronique selon la procédure et dans le format exigé par PIVOTAL. La présentation et la cession des factures, leur paiement et leur réaffectation ou rejet sont assujettis aux conditions de la *convention de marchand* et aux *règles de l'association d'émetteurs*. La *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* (mais non *PDP*) crédite provisoirement le compte du *marchand* des factures payées, sous réserve du droit d'en rajuster le montant après prise en compte des débits compensatoires (réels ou prévus), des frais, pénalités, frais de présentation tardive, dépôts de réserve, lots de *factures* négatifs et éléments dont PIVOTAL n'a pas reçue le paiement définitif.
- 3.02 Endossement. Lorsqu'il présente des *factures* à PIVOTAL pour recouvrement et paiement, le *marchand* se trouve de ce fait à céder ses droits, titres et intérêts dans ces *factures* et à les endosser en faveur de PIVOTAL. PIVOTAL peut fournir cet endossement au nom du *marchand*.
- 3.03 Paiements interdits. PIVOTAL peut recevoir le paiement d'une *facture* présentée par le *marchand* tant qu'il n'y a pas de *débit compensatoire*. Sauf avec la permission écrite de PIVOTAL, il est interdit au *marchand* de recouvrer ou de tenter de recouvrer une *facture*, y compris un *débit compensatoire*. Le *marchand* détient en fiducie en faveur de PIVOTAL et lui remet sans délai en nature tout paiement partiel ou complet d'une *opération* reçu par lui, accompagné du nom et du numéro de compte du *titulaire de carte* et de tout écrit joint au paiement.
- 3.04 Débits compensatoires. Le *marchand* accepte d'être débité de toute vente dont le *titulaire de carte* conteste la validité en vertu du règlement de l'*association des émetteurs* et de toute *facture* présentée à PIVOTAL pour achat et établie au moyen d'une *carte* qui, de l'avis de l'*émetteur* ou de PIVOTAL, n'a pas été acceptée selon le règlement de l'*association d'émetteurs* ou la procédure prescrite par PIVOTAL. Lorsque le l'imprimante du *terminal* au point de vente est en panne, le *marchand* demande aux *titulaires de cartes* de signer une copie imprimée de la *facture*. Malgré toute autre disposition des présentes, PIVOTAL peut débiter le *marchand* du montant d'une vente sur *carte* contestée par le *titulaire de carte* si le *marchand* a omis d'obtenir l'*empreinte* de la *carte* ou la signature du *titulaire de carte*. Il est interdit au *marchand* de tenter de recouvrer un *débit compensatoire* en réalisant une *opération*. Le *marchand* paie les droits applicables à un *débit compensatoire* stipulés à l'*annexe B*.
- 3.05 Compte de réserve. Malgré toute disposition contraire dans la *convention de marchand*, il est loisible à PIVOTAL d'établir un *compte de réserve* sur lequel ne court aucun intérêt en faveur du *marchand* (le « *compte de réserve* »), que le *marchand* est tenu d'alimenter, ou d'exiger du *marchand* une autre forme de garantie, notamment à la survenance de l'un des faits suivants : a) le *marchand* se livre à un traitement qui occasionne des frais supplémentaires à un *titulaire de carte* en raison d'une facturation multiple; b) le *marchand* cherche à traiter une *opération* sans avoir à appeler le centre d'appel; c) le *marchand* contrevient à la *convention de marchand*, ne respecte pas une déclaration ou garantie qu'elle contient, contrevient aux *règles de l'association d'émetteurs* applicables ou à la *loi* applicable; d) la demande du *marchand* est inexacte ou le devient après avoir été approuvée par PIVOTAL; e) le *marchand* change la nature de son entreprise sans l'accord préalable écrit de PIVOTAL; f) le *marchand* commet une fraude, traite un débit non autorisé ou commet tout autre acte qui contrevient aux normes de gestion du risque de PIVOTAL ou qui risque d'occasionner une perte; g) la proportion de *débits compensatoires* par rapports aux *opérations* sur *cartes bancaires* réalisées pendant toute période de 30 jours civils est supérieure au moindre de 0,5 % ou du

pourcentage indiqué dans les *règles de l'association des émetteurs*, ou la proportion des sommes totales contrepassées en débit par rapport au chiffre des ventes totales sur *cartes bancaires* pendant toute période de 30 jours civils est supérieure au moins de 0,5 % ou du pourcentage indiqué dans les *règles de l'association des émetteurs*; h) PIVOTAL reçoit un nombre excessif de demandes de *récupération de documents* de la part de consommateurs ou *d'émetteurs*; (i) la stabilité financière du *marchand* est remise en cause ou le *marchand* dépose son bilan; j) le *marchand* résilie la *convention de marchand*. Une fois le *compte de réserve* établi, les fonds perçus y sont placés jusqu'à ce que le solde en soit suffisant, de l'avis de PIVOTAL, pour couvrir le risque appréhendé. PIVOTAL peut en outre obliger le *marchand* à déposer des sommes supplémentaires dans le *compte de réserve* pendant la durée de la *convention de marchand*, après prise en compte de l'historique de traitement du *marchand* ou des risques de pertes courus par PIVOTAL. Les fonds du *compte de réserve* peuvent être amalgamés à d'autres fonds de PIVOTAL. En cas d'établissement d'un *compte de réserve* en application du présent paragraphe, le *marchand* consent une sûreté à l'égard du *compte de réserve* en faveur de PIVOTAL conformément au paragraphe 5.08. À la résiliation ou à l'expiration de la *convention de marchand*, avant la libération des fonds du *compte de réserve*, le *marchand* paiera les frais de résiliation de l'équipement et les contestations, pertes ou sommes en souffrance, ainsi que les *débites compensatoires* dont le *marchand* est responsable et dont il s'est engagé à indemniser PIVOTAL aux termes de la *convention de marchand*. Une fois établie, sauf décision contraire de PIVOTAL, le *compte de réserve* demeurera en place pendant une période de 180 jours suivie d'un délai raisonnable par la suite, pendant lequel les contestations des *titulaires de cartes* demeurent valides en vertu des *règles de l'association d'émetteurs* applicables après résiliation ou expiration de la *convention de marchand*. Les dispositions de la *convention de marchand* concernant l'imputation de débits et de crédits s'appliquent au *compte de réserve* et demeurent en vigueur après la résiliation de la *convention de marchand*, jusqu'à ce que PIVOTAL décide, lorsqu'elle l'estimera opportun, de clore le *compte de réserve*. Tout solde qui demeure après l'expiration des droits aux *débites compensatoires* et paiement des autres frais et dommages subis par PIVOTAL sera remis au *marchand* à sa demande. Toute somme inscrite dans le *compte de réserve* que le *marchand* omet de réclamer dans les 120 jours de sa date d'exigibilité est acquise à PIVOTAL.

ARTICLE 4 - DURÉE, RÉSILIATION, EFFET DE LA RÉSILIATION ET EXCLUSIVITÉ

4.01 Durée. Sous réserve du paragraphe 4.02, la *convention de marchand* entre en vigueur lorsque PIVOTAL l'accepte et elle demeure en vigueur, à moins d'être par ailleurs résiliée, pendant trois ans, pour être par la suite automatiquement reconduite par termes de deux ans, jusqu'à remise par le *marchand* d'un avis de non-reconduction au moins 30 jours avant l'expiration du terme en cours. Sous réserve du paragraphe 5.07, des frais de résiliation anticipée s'appliquent selon le paragraphe 4.05. La présente *convention de marchand* sera automatiquement reconduite pour une durée de trois ans advenant une diminution de prix ou l'ajout d'un nouveau produit ou service (notamment la mise à niveau des terminaux), à compter de la date de prise d'effet de la modification de prix ou de l'acceptation du nouveau produit ou service par le *marchand*.

4.02 Résiliation.

- a) Sans motif valable. Il est loisible à PIVOTAL de résilier la *convention de marchand* quand bon lui semble, sur préavis de 10 jours au *marchand*.
- b) Avec motif valable. Il est loisible à PIVOTAL de résilier la *convention de marchand* à son entière discrétion, avec effet immédiat, sur avis écrit ou verbal, ou en fermant le *terminal* du *marchand*, lorsqu'elle est fondée à croire que l'une des conditions l'autorisant à établir un *compte de réserve* s'est réalisée ou que l'un des faits suivants s'est produit (un « *cas de défaut* ») : i) le *marchand* a contrevenu à une disposition de la *convention de marchand*; ii) il s'est produit un changement défavorable important dans les activités, l'exploitation, la situation financière, les actifs ou les perspectives du *marchand*; iii) une procédure est ouverte par ou contre le *marchand* en vertu d'une *loi* fédérale, provinciale ou autre concernant l'insolvabilité, la faillite, la mise sous séquestre ou toute autre mesure d'allègement de la dette; iv) un renseignement donné par le *marchand* à PIVOTAL, notamment dans la *demande du marchand*, était faux, incomplet ou trompeur au moment où il a été reçu; v) un renseignement donné par le *marchand* à PIVOTAL, notamment dans la *demande du marchand*, est devenu faux, incomplet ou trompeur depuis qu'il a été reçu; vi) le *compte* est à découvert depuis plus de trois jours; vii) PIVOTAL estime que le *marchand* ou l'un de ses dirigeants ou employés se livre au traitement *d'opérations* frauduleuses,

criminelles, suspectes ou par ailleurs non autorisées; viii) le *marchand* est incapable ou refuse d'exécuter les obligations que lui imposent la *convention de marchand* ou la *loi* applicable, ou il est à prévoir que ce sera le cas; ix) le *marchand* a omis de verser en temps opportun une somme due à PIVOTAL; x) le *marchand* a omis de s'acquitter en temps opportun d'une obligation au titre du *compte* ou du *compte de réserve*; xi) une déclaration ou garantie du *marchand* qui concerne la *convention de marchand* était fautive ou inexacte quand elle a été faite ou donnée ou est devenue fautive par la suite; xii) le *marchand* a failli à une entente passée avec PIVOTAL; xiii) une saisie-arrêt des biens ou des fonds du *marchand* est pratiquée entre les mains de PIVOTAL, sans que le *marchand* n'y satisfasse ou ne s'y oppose dans les 15 jours; xiv) il y a violation des *règles de l'association d'émetteurs* ou elles sont modifiées de sorte que la continuation de la *convention de marchand* entraînerait la violation de ces règles par PIVOTAL, ou une *association d'émetteurs* n'autorise plus le *marchand* à participer à son programme de *cartes*; xv) une garantie au soutien d'une obligation du *marchand* est révoquée, retirée, résiliée ou réduite d'une quelconque manière; xvi) il se produit un événement ou une situation qui concerne le *marchand* ou son entreprise et qui cause un préjudice ou une perte de clientèle à une *association d'émetteurs*; xvii) la résiliation est nécessaire pour empêcher PIVOTAL ou un *émetteur* de subir une perte; xviii) la nature des activités que le *marchand* a indiquées dans sa demande ou qu'il exerce risque d'affecter la sécurité ou l'intégrité de PIVOTAL; xix) le propriétaire, dirigeant, garant ou la société mère du *marchand* a une entente distincte avec la *Fiducie People*, à laquelle il est mis fin; xx) le *marchand* est inscrit dans le rapport de sécurité d'une *association d'émetteurs*; xxi) la sûreté consentie à PIVOTAL en garantie de son remboursement est mise en péril; xxii) il s'est produit un *cas de défaut* aux termes d'une autre dette du *marchand*, dont l'effet est de permettre au créancier d'exiger par anticipation la totalité ou une partie de la dette; xxiii) il n'a pas été satisfait à un jugement prononcé contre le *marchand* dans les 45 jours de la condamnation. Le *marchand* doit aviser PIVOTAL par écrit sans délais dès qu'il apprend la survenance d'un *cas de défaut*, ou d'un fait qui, avec l'écoulement du temps, mise en demeure ou les deux, constituerait un *cas de défaut*.

- 4.03 Effet de la faillite. Aucun compte et aucune sûreté détenu par PIVOTAL ne pourra faire l'objet d'un droit de préférence, d'une réclamation ou d'une suspension d'instance en application d'une loi sur la faillite ou d'une loi semblable. Les parties conviennent expressément que l'acquisition d'*opérations* sur *cartes* en vertu des présentes est une commodité financière et que si le *marchand* devient débiteur dans une faillite ou une procédure semblable, la *convention de marchand* ne pourra pas être prise en charge ou appliquée par toute autre personne et PIVOTAL sera exonérée de l'exécution de ses obligations prévues aux présentes.
- 4.04 Effet de la résiliation. À la prise d'effet de la résiliation, les droits et obligations des parties existant aux termes de la *convention de marchand* demeurent en vigueur. En cas de résiliation de la *convention de marchand*, pour quelque motif que ce soit, PIVOTAL est autorisée à retenir et à cesser de payer les *opérations* en cours de recouvrement et de dépôt; elle est de plus autorisée, sans avis au *marchand*, à refuser des *factures* ou des *notes de crédit* ou à en révoquer l'acceptation ou la transmission électronique éventuellement reçue par elle dès la survenance d'un *cas de défaut*. En cas de résiliation de la *convention de marchand* pour motif valable, le *marchand* convient que PIVOTAL peut être tenue de déclarer le nom de l'entreprise du *marchand* et les noms ou autres éléments d'identification de ses dirigeants pour inscription au fichier *MATCH* tenu par Visa et MasterCard et l'équivalent Interac. Le *marchand* consent expressément à ce signalement si la *convention de marchand* est résiliée pour une raison exigeant ou autorisant une inscription au fichier *MATCH* ou sur le rapport Interac. Le *marchand* renonce à poursuivre PIVOTAL pour avoir demandé son inscription au fichier *MATCH* et dans le rapport Interac. Si la *convention de marchand* est résiliée pour un motif valable, PIVOTAL sera autorisée, sans préavis au *marchand*, à débiter le *compte* et le *compte de réserve* du *marchand* de toute somme qu'il lui doit, à augmenter les frais payables par le *marchand* aux termes des présentes, à obliger le *marchand* à déposer en garantie de ses obligations la somme qu'elle lui indique et à signaler à une ou plusieurs agences d'évaluation du crédit toute dette en souffrance du *marchand* (ou d'un garant aux termes de la *convention de marchand*). Le *marchand* cessera immédiatement de demander des *autorisations*. Si le *marchand* obtient une autorisation après la résiliation, la demande et l'obtention de l'*autorisation* en question n'auront pas pour effet de rétablir la *convention de marchand*. Le *marchand* rendra à PIVOTAL tous les biens, formules et équipements qui appartiennent à PIVOTAL sans délai après la résiliation. Toutes les obligations du *marchand* au titre des *opérations* nées avant et après la résiliation (y compris le paiement des *débts compensatoires* et des frais de PIVOTAL occasionnés par les *débts compensatoires*) survivront à la résiliation. PIVOTAL ne sera pas responsable envers le *marchand* des dommages occasionnés par la résiliation (notamment des pertes du chiffre d'affaires ou des profits prévus). Après la résiliation, le *marchand* remettra à PIVOTAL, à sa demande, tous les originaux et toutes les copies électroniques des *factures* et des *notes de crédit* en sa possession à la

date de la résiliation. Toute somme due à PIVOTAL à la résiliation deviendra immédiatement exigible, sans avis, déclaration ou autre mesure de sa part.

4.05 Résiliation avant terme. Les parties conviennent que si la *convention de marchand* est résiliée avant la fin du premier terme ou d'une reconduction, pour toute autre raison qu'un grave manquement de PIVOTAL auquel il n'est pas remédié ou un rajustement visé au paragraphe 5.08, le *marchand* versera à PIVOTAL une indemnité selon les termes suivants :

- a) si le Volume moyen mensuel ("VMM") excède 15 000\$ par mois, le marchand devra la somme égale au produit du nombre de mois à courir avant la fin du terme en cours, multipliée par les revenus nets mensuels moyens gagnés par Pivotal en vertu des présentes durant le nombre total de mois de paiements traités;
- b) si au cours du nombre total de mois de paiements traités, jusqu'à concurrence de 12 mois maximum, le VMM est de 5 000\$ ou moins par mois, le marchand devra un montant fixe de 300\$;
- c) si au cours du nombre total de mois de paiements traités, jusqu'à concurrence de 12 mois maximum, le VMM excède 5 000\$ par mois et est égal ou inférieur à 10 000\$ par mois, le marchand devra un montant fixe de 500\$;
- d) si au cours du nombre total de mois de paiements traités, jusqu'à concurrence de 12 mois maximum, le VMM excède 10 000\$ par mois et est égal ou inférieur à 15 000\$ par mois, le marchand devra un montant fixe de 650\$;

Relativement aux paragraphes 1) and 2), le *marchand* devra également les frais juridiques occasionnés par le recouvrement de cette indemnité. Le *marchand* convient que cette indemnité n'est pas une pénalité, mais un calcul raisonnable du préjudice financier causé par la résiliation de la *convention de marchand*. Le *marchand* renonce expressément à l'application des articles 2125 et 2129 du Code civil du Québec.

4.06 Exclusivité. Pendant la durée de la *convention de marchand*, PIVOTAL sera le fournisseur exclusif du *marchand* et de toutes ses filiales et divisions en ce qui concerne les services offerts par les présentes. Cette exclusivité s'appliquera à toutes les lignes de produits et services du *marchand*, de ses filiales et de ses divisions. Le *marchand* ne demandera et ne permettra à aucune autre personne ou entité de lui fournir ces services; il n'autorisera pas ses filiales et divisions à le faire et n'exécutera pas les services lui-même.

4.07 Réseaux de paiement; nouveaux produits ou services. En ce qui concerne les produits Visa et MasterCard, si le *marchand* accepte des paiements par carte de crédit d'une *association d'émetteurs* en particulier (p.ex. MasterCard), il ne sera pas tenu d'accepter les cartes de débit émises par les émetteurs canadiens appartenant à l'association en question (p.ex. les cartes Maestro), et vice versa. De même, le *marchand* n'est pas tenu d'accepter un nouveau produit ou service introduit par l'*association d'émetteurs*, à moins d'y avoir expressément consenti au préalable. Il est précisé que le *marchand* ne sera pas autorisé à accepter un nouveau produit ou service, même s'il dispose des capacités techniques pour le faire, à moins d'avoir indiqué expressément à PIVOTAL qu'il l'accepte.

ARTICLE 5 - GÉNÉRALITÉS; FRAIS

5.01 Surveillance. Le *marchand* convient que PIVOTAL peut surveiller la présentation quotidienne de ses factures. Il est loisible à PIVOTAL, pour des motifs raisonnables, de suspendre les paiements au *marchand* pendant le temps qui lui est raisonnablement nécessaire pour enquêter sur des activités de présentation suspectes ou inhabituelles. PIVOTAL avisera le *marchand* aussitôt qu'elle le pourra de la suspension. PIVOTAL ne pourra pas être tenue responsable de tout préjudice direct ou indirect causé au *marchand* par la suspension des paiements. Pour assurer la qualité du service, les communications téléphoniques avec le *marchand* sont susceptibles d'être surveillées et enregistrées sans autre forme d'avis ou d'avertissement.

5.02 Formules. Le *marchand* s'engage à utiliser uniquement les formules ou modes de transmission des *factures* ou *notes de crédit* fournis ou autorisés par PIVOTAL. Le *marchand* s'interdit d'utiliser ces formules à d'autres fins que pour des *opérations sur cartes*.

5.03 Programme de maintenance de terminal

A. (a) Pendant la durée de la *convention de marchand*, pourvu que le *marchand* ne soit en défaut d'aucune de

ses obligations aux termes des présentes, PDP réparera ou remplacera, à son appréciation, tous les terminaux défectueux vendus ou loués au *marchand* (le « *PMT* »). Les terminaux de remplacement peuvent être fabriqués au moyen de pièces neuves ou remises à neuf et constituent des équivalents fonctionnels des terminaux remplacés. Le *marchand* doit veiller à ce que les terminaux à remplacer soient convenablement emballés et assume tous les risques de perte ou de dommages à un terminal qui est retourné incorrectement emballé. Un maximum de trois terminaux peuvent être remplacés par période de douze mois consécutifs. (b) Pour obtenir des services dans le cadre du PMT, le marchand doit i) retourner le terminal défectueux à PDP dans un délai de trois jours suivant la constatation de la défectuosité; ii) fournir son numéro d'identification et le numéro de série du terminal; iii) joindre une description des symptômes et des causes de la défectuosité; iv) se conformer aux directives de PDP. Les terminaux remplacés deviennent la propriété de PDP. Des frais de 1 200 \$ seront exigés pour chaque terminal remplacé qui n'est pas retourné dans le délai de trois jours précité. Les frais d'expédition sont à la charge du *marchand*. (c) Le PMT ne couvre pas i) les terminaux perdus ou volés; ii) les dommages occasionnés par un abus, la négligence, un mauvais usage (p. ex., installation fautive, travaux de réparation ou de maintenance non effectués par PDP); iii) les modifications non autorisées, l'utilisation de dispositifs ou d'accessoires incompatibles, les conditions ambiantes extrêmes, les contraintes physiques, les fluctuations ou les sautes de courant, les interférences électriques ou magnétiques, la foudre, l'électricité statique, les incendies, les cas fortuits ou d'autres causes extérieures; iv) l'équipement portant des numéros de série modifiés, oblitérés ou enlevés; v) les dommages cosmétiques n'ayant aucun effet sur la fonctionnalité; vi) les dommages ou les pertes touchant les logiciels ou les données; vii) les pièces non durables telles que les piles; viii) les travaux d'entretien préventif. Le PMT prend fin automatiquement si le *marchand* n'effectue aucun traitement pendant 30 jours consécutifs.

B. Le marchand aura droit, sur demande, de recevoir un maximum de 18 rouleaux de papier par période de six mois, dans le cadre du PMT ou PMT EZ. Les frais d'expédition par voie terrestre sont pris en charge par PIVOTAL.

- 5.04 Indemnisation. Le *marchand* s'engage à indemniser PIVOTAL, ses dirigeants, administrateurs, membres, actionnaires, associés, employés, mandataires, sous-traitants et représentants de tout préjudice sous forme d'amende, de pénalité, de réclamation, de dommages ou de frais de toute nature, y compris les frais et dépens juridiques (le « *préjudice* »), subi par PIVOTAL, qui découle directement ou indirectement d'un des faits suivants : (a) une infraction à la sécurité d'un système de protection des *renseignements sur les titulaires de cartes* qui entraîne un accès non autorisé à ces renseignements; b) un manquement à une déclaration, garantie ou disposition figurant dans la *convention de marchand*, notamment aux *règles de protection des renseignements personnels* prévues aux présentes, commis par le *marchand* ou par un de ses *représentants*; c) la négligence ou une faute lourde ou volontaire du *marchand* ou de l'un de ses *représentants* dans l'exécution de leurs obligations aux termes de la *convention de marchand*, notamment au chapitre de la sécurité des données; d) la violation d'une *loi* applicable ou des *règles de l'association d'émetteurs* par le *marchand* ou ses *représentants*; e) toutes autres circonstances qui font naître une obligation d'indemnisation de la part du *marchand* aux termes des présentes; f) la réclamation d'un tiers découlant de ce qui précède ou présentée contre PIVOTAL parce qu'elle a conclu la *convention de marchand*. Malgré ce qui précède, le *marchand* n'est pas responsable du *préjudice* subi par PIVOTAL lorsqu'il est causé par la faute lourde ou volontaire de cette dernière. Le *marchand* rembourse sans délai PIVOTAL des charges, amendes, frais ou pénalités imposés par l'*association d'émetteurs* relativement à la *convention de marchand*, notamment ses dispositions sur la sécurité des données, et autorise PIVOTAL à déduire ces sommes des paiements à faire au *marchand*.
- 5.05 Relevés. En plus des relevés qu'il remet régulièrement à PIVOTAL aux termes de la *convention de marchand*, le *marchand* conserve une copie des *factures* et des *notes de crédit* sur papier et de toute *autorisation* écrite du *titulaire de carte* pendant au moins deux ans après avoir présenté l'*opération* à PIVOTAL.
- 5.06 Demande de copies. Dans les deux jours suivant une demande en ce sens par PIVOTAL, le *marchand* transmet soit l'original, soit une copie lisible de la *facture* en papier (d'une taille comparable à la véritable *facture*) et de toute autre pièce documentaire en sa possession que PIVOTAL est fondée à lui demander pour s'acquitter des obligations que lui imposent les *lois* applicables ou pour répondre à des questions au sujet du compte d'un *titulaire de carte*.
- 5.07 Conformité à la loi; taxes. Le *marchand* s'engage à respecter toutes les *lois* qui s'appliquent à lui, à son entreprise et à toute *opération* sur *carte*. Le *marchand* est responsable de toutes les taxes, autres que l'impôt

sur le revenu de PIVOTAL, qui doivent être payées ou perçues en raison de la *convention de marchand*.

5.08 Frais.

- a) Le *marchand* paye à la PDP les frais et droits indiqués à l'*annexe A*. Outre ces frais et droits, le *marchand* convient d'acquitter les frais suivants, le cas échéant : frais de 75\$ pour toute modification du compte au système hôte ou d'un autre compte par le marchand; frais d'autorisation vocale de 1,75\$; frais de récupération de 25\$; frais d'administration pour paiement refusé de 35\$ par cas. Si le *marchand* apporte des modifications physiques à l'équipement connexe, utilise le service sans fil à des fins non strictement liées au traitement des *opérations* sur *carte* ou, par ailleurs, utilise de façon abusive les services sans fil, PDP pourra, en plus des autres recours prévus aux présentes, résilier sur-le-champ la présente *convention de marchand* et (ou) exiger les frais qu'elle aura engagés pour ces services sans fil ainsi qu'un montant correspondant à 20% du coût total de ces services. Tous les frais pour les services sans fil seront agrégés sur la facture du *marchand*, la ventilation sera fournie sur demande. Tout montant impayé à l'échéance se verra imposer une pénalité de retard de 2% par mois (26,8% par année). PDP peut également, à son gré, i) retenir un règlement jusqu'à ce que tous les paiements en souffrance aient été dûment acquittés et (ou) ii) suspendre ou interrompre la prestation des services prévus aux présentes.
- b) PDP peut, sur préavis de 90 jours, de rajuster tous les frais, droits et taux indiqués à l'*annexe A* pour tenir compte, entre autres, d'un changement ou d'un ajout : i) aux frais imposés par l'*association d'émetteurs* (notamment les frais d'échange, droits et autres frais imposés par l'association); ii) aux prix des biens ou services de fournisseurs tiers nécessaires à la prestation des services fournis en vertu des présentes. Un rajustement prend effet le 90^e jour qui suit l'avis de PDP, à moins que le *marchand* n'avise PDP de son intention de refuser le rajustement avant sa date d'effet. Si le *marchand* résilie la *convention de marchand* parce qu'il refuse un rajustement prévu au présent paragraphe, les frais de résiliation anticipée visés au paragraphe 4.04 ne s'appliqueront pas, pourvu que PDP reçoive l'avis de résiliation avant la date d'effet. En l'absence de réception d'un tel avis, la présente convention demeurera intégralement en vigueur et les rajustements s'appliqueront aux services exécutés par la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* et PDP à compter de la date d'effet. Ce droit de refus et de résiliation n'est pas ouvert lorsque le rajustement des frais, droits ou taux est réalisé en application d'un calendrier déjà convenu ou de la *convention de marchand*.
- c) Malgré toute disposition contraire, mais sans que soit limité le droit de résiliation du *marchand* prévu au paragraphe précédent, PDP peut rajuster des frais, droits et taux lorsque l'*association d'émetteurs* ou le gouvernement augmente les frais, droits et taux applicables aux services fournis aux termes des présentes, mais que PDP n'a pas été avisée suffisamment à l'avance de cette augmentation pour lui permettre de respecter le délai de préavis de 90 jours. Dans un tel cas, le délai de préavis sera raisonnable dans les circonstances et le rajustement prendra effet au plus tard au moment où il s'appliquera à PDP.
- d) PDP préviendra le *marchand* par écrit 180 jours à l'avance avant de réaliser un changement important dans la structure tarifaire (p.ex. l'introduction d'une nouvelle catégorie d'échange ou d'un nouveau type de *carte*).
- e) Les frais indiqués à l'*annexe A* reposent sur l'hypothèse que chaque *opération* est une *opération admissible*. Toute *opération non admissible* donnera lieu au supplément prévu en conséquence (indiqué à l'*annexe A*). Le supplément en cas d'inadmissibilité d'une *opération* se traduira par une augmentation du taux d'échange de l'*association d'émetteurs* et l'imposition de frais supplémentaires par PIVOTAL. De plus amples renseignements au sujet du taux d'échange de Visa et MasterCard se trouvent sur les sites www.visa.com et www.mastercard.com.

5.09 Sûreté. En garantie du paiement de ses obligations aux termes de la *convention de marchand*, le *marchand* accorde à PIVOTAL une sûreté sur tous les biens suivants, actuels ou à venir : a) les *opérations*, *factures*, *notes de crédit* et autres biens présentés pour traitement à PIVOTAL par le *marchand* ou en son nom; b) les comptes clients et les droits de paiement relatifs à la *convention de marchand* ou en découlant, y compris les sommes dues au *marchand* (notamment le droit à un crédit ou à un paiement aux termes des présentes); c) les comptes (y compris les comptes de dépôt) tenus par PIVOTAL ou une autre institution, notamment le *compte de réserve*, au nom ou à l'avantage du *marchand* ou d'un garant des obligations du *marchand* aux termes de la *convention de marchand*; d) les dépôts, indépendamment de leur source, au compte du *marchand* ou

d'un garant auprès de PIVOTAL ou d'une autre institution, notamment le *compte de réserve*; e) tous autres dépôts, biens ou sommes présentés par le *marchand* à PIVOTAL ou retenus par PIVOTAL, y compris les sommes ou biens retenus à la suite d'une surveillance de la sécurité; f) le produit de ce qui précède. Si PIVOTAL est fondée à croire que le *marchand* a contrevenu à l'une de ses obligations aux termes de la *convention de marchand* ou que le produit des futures ventes sur *cartes* du *marchand* risque de ne pas couvrir les *débts compensatoires*, crédits, frais et rajustements à venir, d'après une estimation raisonnable de PIVOTAL (en raison de la résiliation de la *convention de marchand* ou pour toute autre raison), alors PIVOTAL pourra opérer compensation ou par ailleurs réaliser sa sûreté sans avis ou mise en demeure en puisant immédiatement dans un compte, en gelant un compte ou en faisant par ailleurs valoir les droits qui lui sont conférés par la *convention de marchand* ou par la *loi* applicable. En plus de la sûreté accordée ci-dessus, PIVOTAL peut obliger le *marchand* à lui fournir toute autre sûreté qu'elle juge nécessaire, à son entière appréciation, en garantie des obligations du *marchand* aux termes de la *convention de marchand*. PIVOTAL peut interdire totalement ou partiellement au *marchand* de retirer des sommes de ses comptes de dépôt auprès d'elle ou d'une autre institution, pendant qu'elle décide si elle doit exercer ses droits sur ces comptes en paiement partiel ou total des obligations du *marchand* envers elle. Le *marchand* autorise PIVOTAL à produire les relevés financiers et autres documents nécessaires pour parfaire la sûreté de PIVOTAL; il s'engage à signer tous autres documents requis par PIVOTAL et à prendre toute mesure exigée par elle au sujet de la sûreté, aux frais du *marchand*. Le *marchand* déclare que les biens donnés en garantie ci-dessus ne sont grevés d'aucune sûreté ou charge en faveur d'un tiers et il s'engage à obtenir la permission écrite de PIVOTAL avant d'accorder à un tiers une sûreté ou une charge sur ces biens.

5.10 Débit préautorisé. Le *marchand* autorise PDP ou la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* et tout tiers aux présentes à porter des débits et des crédits au *compte* (conformément au paragraphe 5.17 ci-après), au *compte de réserve* ou à tout autre compte tenu par le *marchand* ou un garant à une institution financière au titre des sommes dues aux termes de la *convention de marchand*, sommes qui peuvent être variables. Le *marchand* convient que tout retrait effectué par PIVOTAL ou un tiers conformément à la *convention de marchand* est un débit préautorisé d'entreprise au sens de la règle H1 de l'Association canadienne des paiements. PIVOTAL est ainsi autorisée à prélever les paiements mensuels variables et les paiements occasionnels uniques dus aux termes de la *convention de marchand*. **Le marchand renonce à obtenir un avis du débit avant son inscription.** La présente autorisation demeurera en vigueur après la résiliation de la *convention de marchand*, jusqu'à parfait paiement de toutes les obligations du *marchand*. Dans l'éventualité où : i) le *compte* du *marchand* est fermé, transféré, non valide ou sans provision; ii) le *marchand* révoque l'autorisation donnée à PIVOTAL d'effectuer des retraits sur le *compte*; iii) PIVOTAL est incapable d'accéder au *compte* pour quelque raison que ce soit, alors PIVOTAL pourra résilier sur-le-champ la *convention de marchand* et le *marchand* devra payer immédiatement les frais et indemnités prévus. En cas d'ouverture d'un nouveau compte dans une autre succursale ou banque, la présente autorisation produira valablement les mêmes effets que si elle avait été donnée à l'égard de ce nouveau compte à l'origine. Le *marchand* fournira à PIVOTAL tous les renseignements que cette dernière estime raisonnablement nécessaire au sujet du nouveau compte. La remise de la présente autorisation à la nouvelle banque ou succursale vaudra remise par le *marchand*. Le *marchand* donne un préavis écrit d'au moins 30 jours à PIVOTAL de toute modification du *compte* ou de l'annulation de la présente autorisation. Certaines mesures de réparation sont ouvertes au *marchand* lorsqu'un débit porté au *compte* contrevient à la *convention de marchand* (p.ex. le *marchand* peut demander le remboursement de tout débit non autorisé ou non conforme avec la *convention de marchand*). Le *marchand* est invité à communiquer avec son institution financière ou à visiter le site www.cdnpay.ca pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de ses droits d'annulation. PIVOTAL ne peut être tenue responsable d'un retard dans la réception des fonds ou d'une erreur dans un débit. L'autorisation ci-dessus s'applique uniquement au mode de paiement et n'a pas d'effet sur les liens contractuels entre le *marchand* et PIVOTAL aux termes de la *convention de marchand*.

5.11 Modification de la convention. La *convention de marchand* est assujettie aux modifications requises pour en assurer la conformité avec les *règles de l'association d'émetteurs*, dans leur version éventuellement modifiée. Le *marchand* convient expressément que les moyens choisis par PIVOTAL pour que soit assurée la conformité aux *règles de l'association d'émetteurs* ou à la *loi* applicable ne diminuent en rien les droits de PIVOTAL en vertu des présentes. Sous réserve du paragraphe 5.07 ci-dessus, PIVOTAL peut modifier toute disposition de la *convention de marchand* sur préavis de 20 jours au *marchand*. Une modification rendue nécessaire par un changement aux *règles de l'association d'émetteurs*, par la *loi* applicable ou par une décision judiciaire peut prendre effet dans le délai plus court précisé par PIVOTAL pour se conformer au règlement, à la *loi* ou à la décision applicable. En cas d'incompatibilité entre une disposition de la *convention de*

marchand et une *règle de l'association d'émetteurs* ou la *loi*, dans leur version actuelle ou future, la disposition incompatible sera modifiée uniquement dans la mesure nécessaire pour en assurer la conformité avec la règle ou la *loi*.

- 5.12 Dénégaration de garantie. PIVOTAL NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, À PROPOS DE L'UTILISATION, DU FONCTIONNEMENT OU DU RENDEMENT D'UN LOGICIEL, SYSTÈME OU SERVICE DE TRAITEMENT TIERS AUQUEL IL PEUT ÊTRE RECOURU EN APPLICATION DE LA *CONVENTION DE MARCHAND*. PIVOTAL SE DÉGAGE EXPRESSÉMENT DE TOUTE GARANTIE IMPLICITE, NOTAMMENT LA GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UNE FIN PARTICULIÈRE. PIVOTAL NE DONNE PAR AILLEURS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, À L'ÉGARD D'AUCUN PRODUIT VISÉ PAR LES PRÉSENTES.
- 5.13 Limite de responsabilité. Malgré toute autre disposition des présentes, i) la responsabilité de PIVOTAL à l'égard d'une *opération* sur *carte* ne peut pas dépasser le montant de la *facture* afférente à l'*opération* en question, déduction faite des frais applicables; ii) la responsabilité totale de PIVOTAL ne saurait en aucun cas dépasser les frais qui lui ont été versés en vertu de l'*annexe A* de la *demande du marchand* (déduction faite des frais d'échange, des charges et de tous les autres frais imposés à PIVOTAL par l'*association d'émetteurs* ou des tiers) pendant la période de douze mois précédant le fait à l'origine de la poursuite. PIVOTAL ne saurait être tenue responsable des dommages-intérêts particuliers, indirects ou punitifs réclamés pour responsabilité civile contractuelle, extra contractuelle ou à tout autre titre. Le *marchand* renonce à poursuivre PIVOTAL en raison d'une perte, d'une réclamation, d'une pénalité, d'une action, d'un retard ou de frais (y compris les frais juridiques raisonnables) à moins d'aviser PIVOTAL par écrit du fait prétendument générateur de responsabilité dans les 30 jours suivant le moment où il a appris ce fait ou est censé l'avoir appris. Le *marchand* indemniserà PIVOTAL si une réclamation découlant i) d'une *facture* ou d'une *note de crédit* présentée à PIVOTAL est produite en défense, contestation, compensation, demande reconventionnelle ou demande principale (notamment au sujet de la qualité, adéquation à une fin particulière, la livraison d'une marchandise ou l'exécution ou la qualité d'un service), ou ii) d'un préjudice subi par PIVOTAL et occasionné par a) la violation de la *convention de marchand* par le *marchand*; b) la présentation par le *marchand* ou l'acceptation ou le rejet par PIVOTAL d'une *facture* ou d'une *note de crédit*, étant toutefois entendu que dans le cas de la disposition b), l'indemnisation ne s'appliquera pas en cas de faute lourde de PIVOTAL. Le *marchand* s'engage par ailleurs à rembourser tous les frais subis par PIVOTAL, y compris ses frais juridiques, à cette occasion.
- 5.14 Absence de renonciation. L'omission par PIVOTAL de demander l'application d'une disposition de la *convention de marchand* n'entraîne pas l'abandon de son droit de faire appliquer cette disposition, ou toute autre disposition, à l'avenir.
- 5.15 Avis écrit. Tout avis qu'il est obligatoire ou facultatif de donner aux termes de la *convention de marchand* doit être remis en personne ou transmis par messenger (port payé) et adressé comme suit :

- a) Avis à PIVOTAL :

Compagnie de fiducie Peoples
Att : Paiements Directs Pivotal
888 Dunsmuir Street
Vancouver (CB) V6C 3K4
– et –
Pivotal Payments Direct Corp.
14 Commerce Place
St.Catharines (ON) L2R 6P7
Attn. Legal Dept.

- b) Avis au *marchand* : adresse de facturation et contact indiqués dans la *demande du marchand*.

Un avis écrit est réputé donné et reçu le jour de sa réception lorsqu'il est livré au destinataire avant 17 h un

jour ouvrable, sinon il est réputé donné et reçu le jour ouvrable suivant. Le *marchand* convient qu'un avis écrit ou toute autre communication que PIVOTAL a l'obligation ou la possibilité de transmettre aux termes de la *convention de marchand* sera valablement donné s'il figure dans le relevé en ligne ou mensuel fourni au *marchand* par PIVOTAL ou s'il est transmis par courrier électronique à l'adresse courriel fournie par le *marchand*. Dans le présent paragraphe, l'heure s'entend de l'heure au lieu de destination et un « jour ouvrable » s'entend d'un jour autre que le samedi, le dimanche ou un jour férié dans le territoire du destinataire. Si le destinataire de l'avis en refuse la réception ou si l'avis ne peut pas être livré en raison d'un changement d'adresse qui n'a pas été notifié, l'avis sera quand même réputé reçu au moment du refus ou de l'incapacité de livrer.

- 5.16 Lois applicables; arbitrage. La *convention de marchand* est régie par les *lois* du Québec et interprétée selon ces *lois* exclusivement. Chaque partie convient que tout différend ou litige découlant de la *convention de marchand* (y compris avec des tiers qui n'y sont pas parties) sera tranché au Québec par arbitrage privé et confidentiel, devant un arbitre siégeant seul choisi par les parties, le tout à frais partagés. Dans la mesure autorisée par la loi applicable, chaque partie renonce irrévocablement à contester l'arbitrage devant les tribunaux du Québec (notamment au motif qu'une autre autorité serait mieux à même de trancher le litige) et à intenter un recours collectif contre PIVOTAL ou à y participer. La présente disposition sera réputée non écrite lorsque la loi applicable n'autorise pas le recours à l'arbitrage obligatoire ou la renonciation au droit à un recours collectif.
- 5.17 Totalité de l'entente; interprétation; cession. La *convention de marchand* constate la totalité de l'entente intervenue entre les parties quant à son objet. Sous réserve d'une indication contraire aux présentes, elle peut être modifiée uniquement par un écrit signé par PIVOTAL et le *marchand*. La *convention de marchand* ne peut pas être cédée par le *marchand*, directement ou par opération de la *loi*, sans l'accord préalable écrit de PIVOTAL. PIVOTAL est autorisée à céder ses droits et obligations aux termes de la *convention de marchand* uniquement avec la permission écrite de PDP. La *convention de marchand* lie les parties et leurs ayants cause et produit ses effets à leur avantage. La *convention du marchand* ne doit pas s'interpréter plus sévèrement contre l'une ou l'autre partie, quelle que soit la part prise par une partie dans sa rédaction.
- 5.18 Compte de dépôt. Le *marchand* s'engage à toujours disposer d'un *compte* auprès d'une banque qui adhère au système de TEF de l'Association canadienne des paiements et à donner à PIVOTAL l'autorisation requise pour débiter le *compte*. Le *compte* sera crédité de toutes les sommes et débité de tous les frais, paiements, *débts compensatoires* et autres sommes dont le *marchand* est redevable aux termes de la *convention de marchand*. Il est interdit au *marchand* de fermer ou modifier le *compte* sans en aviser PIVOTAL par écrit. Le *marchand* sera seul responsable du paiement des frais du *compte* et des découverts et il lui incombe de déposer immédiatement dans le *compte de dépôt* une somme suffisante pour couvrir un découvert et les frais de service en découlant. Tout débit ou crédit au *compte de dépôt* effectué aux termes des présentes est subordonné à son examen, sa vérification et son acceptation par PIVOTAL. En cas d'erreur, le *marchand* autorise PIVOTAL à inscrire un débit ou un crédit de correction, selon le cas, sans en aviser le *marchand*. Le *marchand* consent par la présente à PIVOTAL une sûreté sur le *compte* à hauteur des frais, paiements, *débts compensatoires* et autres sommes dus aux termes de la *convention de marchand*. Le *marchand* s'engage à signer tout document et à obtenir tout consentement ou toute renonciation de la banque à laquelle le *compte* est ouvert, selon ce que PIVOTAL estime utile pour protéger sa sûreté.
- 5.19 Enquête de solvabilité; établissements supplémentaires; inspection. PIVOTAL peut mener toute enquête de crédit qu'elle estime nécessaire avant d'accepter la *convention de marchand* ou afin d'en réviser l'acceptation ou encore de vérifier la capacité du *marchand* à s'acquitter de ses obligations aux termes des présentes, la validité des *factures* qu'il présente ou son acceptation des *cartes* après conclusion de la *convention de marchand*. Une telle enquête peut entre-autres porter sur la solvabilité ou les antécédents criminels de l'entreprise du *marchand* et de ses propriétaires, associés, actionnaires ou dirigeants. À la demande de PIVOTAL, le *marchand* fournit le consentement écrit de toute personne qui fait ou fera l'objet d'une enquête et qui n'a pas signé la *convention de marchand*; il remet les états financiers, les déclarations d'impôt, les relevés de taxe d'affaires et les autres renseignements financiers dont PIVOTAL estime avoir besoin pour vérifier la première fois et régulièrement par la suite la stabilité financière et les activités commerciales du *marchand*. Le *marchand* est autorisé à accepter des *cartes* uniquement dans ses établissements autorisés par PIVOTAL. D'autres établissements peuvent être ajoutés avec l'accord de PIVOTAL, qui peut supprimer un établissement sur avis écrit communiqué conformément aux présentes. Le *marchand* autorise PIVOTAL à inspecter ses établissements pour vérifier qu'il respecte les conditions de la

convention de marchand et dispose des locaux, équipements, stocks, registres, permis et licences requis (au besoin) pour exercer ses activités. PIVOTAL, ses vérificateurs internes et externes et les autorités de réglementation dont elle relève sont autorisés à vérifier la conformité i) à la *convention de marchand*; ii) aux *lois* applicables; iii) aux *règles de protection des renseignements personnels*; iv) aux *règles de l'association d'émetteurs*; v) aux directives portant sur les services, l'acceptation des *cartes*, le traitement des *opérations* et la protection des données prévues aux présentes. Le *marchand* mettra à disposition les registres qu'il produit et tient aux termes de la *convention de marchand* et donnera accès à ses locaux sur avis pendant les heures d'ouverture normales pour enquête et vérification. Le présent paragraphe n'a pas pour effet d'obliger le *marchand* à permettre l'accès à ses locaux, à son personnel ou à ses registres d'une manière qui gêne indument ses activités commerciales. Chaque partie supporte les coûts que lui occasionne une vérification.

5.20 Commercialisation d'autres services. Il peut arriver que PIVOTAL offre à l'occasion certains produits ou services supplémentaires au *marchand*, qui peuvent être sans rapport avec l'acceptation ou le traitement d'*opérations* sur *cartes*. Il est entièrement loisible au *marchand* de refuser une telle offre. S'il l'accepte conformément aux conditions présentées par PIVOTAL et l'organisation intéressée, il se rend alors responsable du paiement de ces produits et services supplémentaires.

5.21 Force majeure. La Fiducie People sera dégagée de toute responsabilité pour omission d'avoir rempli ses obligations si l'omission est due à un cas fortuit, un incendie, une inondation, une tempête, un séisme, un raz-de-marée, un acte de sabotage, la guerre, une opération militaire, un acte de terrorisme, une urgence nationale, une panne mécanique ou électronique, une panne d'ordinateur (imputable à un logiciel, micrologiciel ou matériel), une panne de transmission, une interruption des communications, une charge, un volume d'opérations ou une infiltration affectant de manière imprévue les *services de passerelle*, un retard ou une erreur dans la compensation ou le traitement d'une *opération* (y compris par voie d'échange) ou toute autre panne de système, tout retard ou toute erreur d'un tiers ou d'un système tiers, un trouble populaire, un règlement gouvernemental, le respect par l'une ou l'autre partie d'un ordre, d'une réquisition, d'une demande ou d'une recommandation émanant d'une autorité étatique, ou toute autre cause indépendante de la volonté d'une partie.

5.22 Aucun tiers bénéficiaire; aucune association. Sauf en ce qui concerne *PDP*, aucune personne ou entité ne peut être considérée comme tiers bénéficiaire de la *convention de marchand*. Aucune disposition de la *convention de marchand* n'est réputée créer un contrat de société, une coentreprise ou une relation de mandataire entre les parties.

ARTICLE 6 - SERVICES ADDITIONNELS

L'APPLICATION DES SECTIONS A (ACHAT D'ÉQUIPEMENT), B (COMMERCE ÉLECTRONIQUE/PASSERELLE) ET C (TRAITEMENT DE MONNAIES ÉTRANGÈRES) PRÉSENTÉES CI-APRÈS DÉPENDRA DU CHOIX INDIQUÉ PAR LE MARCHAND DANS SA DEMANDE. LES DÉFINITIONS FIGURANT À L'ARTICLE 1 S'APPLIQUENT À CES SECTIONS.

SAUF DANS LE CAS DES SERVICES DE TRAITEMENT DE MONNAIES ÉTRANGÈRES (PARAGRAPHE C) LES SERVICES ADDITIONNELS SONT OFFERTS PAR PDP UNIQUEMENT.

A. ACHAT D'ÉQUIPEMENT

6.01 Vente d'équipement. *PDP* convient de vendre au *marchand*, qui convient de lui acheter, l'équipement mentionné à l'*annexe A* (l'« *équipement* »).

6.02 Prix d'achat. Le *marchand* convient de payer le prix de l'équipement et toutes les taxes applicables conformément aux conditions énoncées à l'*annexe A* (le « *prix d'achat* ») et dans la *convention de marchand*.

6.03 Garantie. Pendant la durée de la convention de marchand, *PDP* s'engage à réparer ou à remplacer, à son gré, tout équipement défectueux (la « *garantie* »). L'équipement de remplacement peut être composé de pièces neuves ou remises à neuf; il sera l'équivalent fonctionnel de l'équipement remplacé. Le *marchand* assume l'entière responsabilité de la perte ou de l'endommagement de l'*équipement* retourné sans avoir été

convenablement emballé. Pour avoir droit à la *garantie*, il incombe au *marchand* a) de retourner l'*équipement* défectueux à *PDP* dans les cinq jours suivant la découverte du vice (le « *délaï prescrit* »); b) de fournir son numéro d'identification et le numéro de série du terminal; c) de décrire les manifestations et causes du problème d'*équipement* aux techniciens de *PDP*; d) de suivre les directives raisonnables de *PDP*. Un terminal remplacé devient la propriété de *PDP*. L'omission de retourner l'*équipement* à remplacer dans le *délaï prescrit* donne lieu à des frais de 1 000 \$ par appareil. LA GARANTIE NE JOUE PAS DANS LES CAS SUIVANTS : a) perte ou vol de l'*équipement*; b) dommage causé par un usage abusif, la négligence ou une utilisation malveillante (y compris par une installation, réparation ou maintenance mal exécutée par une personne autre que *PDP* ou son mandataire désigné); c) modification non autorisée, utilisation d'appareils ou accessoires incompatibles, conditions ambiantes extrêmes, stress physique, surtension ou fluctuation de courant électrique, interférence électrique ou magnétique, foudre, électricité statique, incendie, cas fortuit ou autre cause externe; d) modification, maquillage ou retrait du numéro de série de l'*équipement*; e) dommage superficiel sans effet sur la fonctionnalité; f) endommagement ou perte de logiciel ou de données; g) élément consommable, comme une pile; h) maintenance préventive; i) mise à niveau ou remplacement de l'*équipement* requis par l'*association d'émetteurs* ou le fournisseur de l'*équipement*. La *garantie* expire automatiquement en l'absence de tout traitement par le *marchand* pendant 30 jours consécutifs. SOUS RÉSERVE DE LA GARANTIE LIMITÉE INDIQUÉE CI-DESSUS, L'*ÉQUIPEMENT* ET LES PRODUITS ET SERVICES CONNEXES FOURNIS PAR *PDP* EN VERTU DES PRÉSENTES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE, DÉCLARATION OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UNE FIN PARTICULIÈRE, DE DURABILITÉ, DE TITRE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, D'INTEROPÉRABILITÉ OU DE COMPATIBILITÉ DE L'*ÉQUIPEMENT* AVEC TOUT AUTRE MATÉRIEL INFORMATIQUE (PÉRIPHÉRIQUE OU AUTRE) OU LOGICIEL INCLUS OU NON AVEC L'*ÉQUIPEMENT*, LE PRODUIT OU LE SERVICE.

- 6.04 Titre et risque de perte. *PDP* demeure propriétaire de l'*équipement* jusqu'à paiement complet du prix d'achat par le *marchand*. Malgré cette réserve de propriété, le risque de perte est transféré au *marchand* au moment où l'*équipement* est livré à l'endroit indiqué par le *marchand* lorsque l'*équipement* a été commandé. Si le *marchand* omet de payer une somme due à *PDP* à l'égard de l'*équipement*, *PDP* sera autorisée, sans préjudice de ses autres droits ou recours, à résilier la *convention de marchand* sur-le-champ et à retirer immédiatement l'*équipement* pour en reprendre possession, aux frais et risques du *marchand*. Il est interdit au *marchand* d'opérer compensation entre une dette de *PDP* ou de la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES* envers lui et un paiement dû à l'égard de l'*équipement*.
- 6.05 Incompatibilité. En cas d'incompatibilité entre les dispositions de la présente section A et les autres dispositions de la *convention de marchand*, les dispositions de la présente section l'emportent.

B. COMMERCE ÉLECTRONIQUE / SERVICES DE PASSERELLE

- 6.06 Licence. À la suite de l'inscription du *marchand* sur la page d'inscription de *PDP*, *PDP* accorde au *marchand* une licence personnelle, non transférable, non exclusive, révocable et limitée permettant d'utiliser ses *services de passerelle* de paiement, qui comprennent un logiciel de passerelle de commerce électronique autorisant les paiements, les *opérations multimonnaie* et un outil en ligne de rapport sur les opérations (les « *services de passerelle* »).
- 6.07 Obligations du marchand. (1) Le *marchand* doit fournir une adresse de courriel administrative fonctionnelle valide lors de son inscription. Les changements apportés au compte du *marchand* doivent être faits au moyen de l'adresse de courriel administrative fournie à l'inscription. La sécurité du compte du *marchand* dépend en partie du maintien par le *marchand* de la sécurité de cette adresse de courriel administrative. Le *marchand* assume l'entière responsabilité des changements non autorisés au compte du *marchand* effectués au moyen de cette adresse de courriel. (2) Le *marchand* se verra attribuer un code d'identification et un mot de passe lui donnant accès aux *services de passerelle*. Le *marchand* assume l'entière responsabilité de l'établissement et du maintien de procédures qui garantissent le contrôle et la confidentialité des codes d'identification, des mots de passe et des autres procédures d'accès (les « *codes* »). LE DÉFAUT DE PROTÉGER LES *CODES* PEUT PERMETTRE À DES TIERS NON AUTORISÉS D'AVOIR ACCÈS AUX *SERVICES DE PASSERELLE*. Le *marchand* est tenu de mettre en place des

procédures internes visant à limiter ce risque, notamment les suivantes : a) changer le mot de passe au moins à chaque 120 jours civils; b) conserver les codes d'identification d'une manière sécuritaire; c) ne pas conserver, de quelque manière ou en quelque lieu que ce soit, une liste de mots de passe. Le *marchand* s'engage à respecter les procédures d'accès et d'identification ainsi que les protocoles de sécurité éventuellement établis par *PDP*; si le *marchand* croit qu'une personne non autorisée a connaissance d'un *code* ou de procédures de sécurité (que cette personne soit ou non un employé du *marchand*), le *marchand* doit en aviser immédiatement *PDP* par téléphone et confirmer à *PDP* par écrit cet avis verbal dans les 24 heures.

6.08 Responsabilités du marchand. Le *marchand* convient que les *services de passerelle* ne constituent qu'un chemin d'accès au service de traitement. *PDP* n'a aucun contrôle et n'assume aucune responsabilité quant à l'acceptation, au traitement ou à l'exécution des commandes des clients du *marchand*, ni quant aux demandes qui s'y rapportent. Le *marchand* assume l'entière responsabilité de la vérification de l'exactitude et l'exhaustivité de toutes les opérations par carte soumises et traitées par les *services de passerelle*, y compris de la détermination des mesures pertinentes à prendre pour chaque opération (approuver, annuler, rejeter ou refuser). *PDP* ne sera pas tenue responsable des opérations incorrectement traitées ni de l'accès illégal ou frauduleux au compte de passerelle du *marchand*. Le *marchand* convient qu'il assume l'entière responsabilité de toutes les activités menées grâce aux *services de passerelle*. Le *marchand* assume l'entière responsabilité du contenu et de la promotion de son site Web. Le *marchand* déclare et garantit qu'il est propriétaire de tous les renseignements, données, graphiques, textes, vidéos, musique ou autres œuvres intellectuelles faisant partie de son site Web et/ou qu'il dispose du droit de les diffuser, site Web que le *marchand* met à la disposition des personnes achetant ses biens ou services ou qu'il utilise dans sa publicité et sa promotion.

6.09 Protection des données. Le *marchand* convient qu'en fournissant les *services de passerelle* au *marchand*, *PDP* prendra connaissance de certains renseignements personnels permettant d'identifier des personnes, notamment les numéros de compte des *titulaires de cartes* et les renseignements sur l'opération (les « *données* »). *PDP* ne communiquera aucune *donnée* à des tiers et n'utilisera aucune *donnée*, sauf s'il est nécessaire d'utiliser ou de communiquer les *données* i) pour fournir les *services de passerelle* (y compris la diffusion des *données* requises par la banque destinataire, l'entreprise de traitement des paiements, un revendeur ou une agence de financement (les « *prestataires de services au marchand* »)); ii) pour tenir des dossiers permettant le suivi interne, la préparation de rapports et le soutien; iii) pour respecter les exigences de l'industrie, une demande ou une assignation d'un tribunal ou d'un organisme gouvernemental, ou pour défendre les droits de *PDP* dans un litige.

Le marchand assume l'entière responsabilité de la sécurité des données conservées sur des serveurs exploités ou contrôlés par le marchand ou un tiers désigné par celui-ci, ou dont ceux-ci sont propriétaires. Le marchand s'engage à faire tout ce qui est commercialement raisonnable, à ses frais, pour maintenir la sécurité de ses systèmes, y compris créer des pare-feu de protection contre l'accès non autorisé et respecter les autres règles de protection des renseignements personnels. Le marchand doit aviser immédiatement *PDP* en cas d'infraction réelle ou présumée à la sécurité visant des données et permettre, aux frais du marchand, à *PDP* ou à ses mandataires de faire enquête et de mettre en œuvre les mesures qui peuvent être raisonnablement requises pour prévenir d'autres infractions à la sécurité. Le marchand doit respecter en tout temps les règles de protection des renseignements personnels, en leur version éventuellement modifiée.

6.10 Utilisateur unique. Les services de passerelle sont offerts pour un seul compte de marchand. Il est interdit au marchand de traiter des paiements pour une autre personne ou une autre entreprise ou en leur nom.

6.11 Registres. Le marchand assume l'entière responsabilité de la compilation et de la tenue des registres relatifs à tous les renseignements sur les opérations pour ses dossiers. À moins d'indication contraire aux présentes, *PDP* n'a pas l'obligation de stocker, conserver ou par ailleurs fournir des copies ou des relevés des données recueillies ou traitées par *PDP* ou ses fournisseurs, ni de fournir un accès à ces données. Le marchand assume l'entière responsabilité du matériel et des logiciels nécessaires pour avoir accès aux services de passerelle ou pour les utiliser.

6.12 Frais. Le marchand s'engage à payer à *PDP* les frais de services de passerelle énumérés à l'annexe A, y compris les taxes applicables.

6.13 Limitation de la responsabilité. LE *MARCHAND* CONVIENT QU'IL UTILISE LES *SERVICES DE PASSERELLE* À SES PROPRES RISQUES. LES *SERVICES DE PASSERELLE*, LE MATÉRIEL OU LES LOGICIELS FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » ET SELON LEUR DISPONIBILITÉ, SANS GARANTIE, DÉCLARATION OU CONDITION D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, NOTAMMENT SANS GARANTIE QUE LES *SERVICES DE PASSERELLE* SERONT COMPLETS, EXACTS, SÉCURITAIRES, À JOUR, DISPONIBLES, ACCESSIBLES, ININTERROMPUS OU SANS ERREUR; SANS GARANTIE IMPLICITE DE TITRE, DE RESPECT DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UNE FIN PARTICULIÈRE; ET SANS GARANTIE NÉE PAR OPÉRATION DE LA LOI, DES RAPPORTS D'AFFAIRES OU DE L'USAGE DU COMMERCE. LE *MARCHAND* CONVIENT QUE *PDP* NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES OPÉRATIONS INCORRECTEMENT TRAITÉES OU AUTORISÉES OU DES ACCÈS ILLÉGAUX OU FRAUDULEUX AU COMPTE OU AUX *DONNÉES* DES *SERVICES DE PASSERELLE* DU *MARCHAND*. LA PRÉSENTE CLAUSE D'EXONÉRATION DE GARANTIE CONSTITUE UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DE LA *CONVENTION DE MARCHAND*. LA PRÉSENTE SECTION DEMEURE EN VIGUEUR MALGRÉ LA RÉSILIATION DE LA *CONVENTION DE MARCHAND*.

À MOINS D'INDICATION CONTRAIRE DANS LA *CONVENTION DE MARCHAND*, LE *MARCHAND* CONVIENT EXPRESSÉMENT QUE *PDP* NE SERA PAS TENUE RESPONSABLE DES PERTES (SANS ÉGARD À LEUR CAUSE, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), DÉCOULANT DE CE QUI SUIT : (A) L'OMISSION PAR LE *MARCHAND* D'ACTIVER, D'INTÉGRER OU DE SÉCURISER CORRECTEMENT SON COMPTE DE *SERVICES DE PASSERELLE*; (B) LES OPÉRATIONS INEXACTES, ILLÉGALES, NON AUTORISÉES OU FRAUDULEUSES TRAITÉES AU MOYEN DU COMPTE DE *SERVICES DE PASSERELLE* DU *MARCHAND*; (C) LA PERTURBATION DES SERVICES, DES SYSTÈMES, DES SERVEURS OU DES SITES WEB DU *MARCHAND* POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT, NOTAMMENT LES ATTAQUES PAR DÉNI DE SERVICES DISTRIBUÉS, DES VIRUS INFORMATIQUES, DES CHEVAUX DE TROIE, DES VERS INFORMATIQUES OU DES BOMBES À RETARDEMENT; (D) L'ACTION OU L'INACTION D'UN TIERS, NOTAMMENT UN *PRESTATAIRE DE SERVICES AU MARCHAND* OU UNE BANQUE; (E) L'ACCÈS NON AUTORISÉ i) AUX *DONNÉES*, AUX RENSEIGNEMENTS SUR LES *TITULAIRES DE CARTES* (NOTAMMENT LES NUMÉROS DE CARTE DE CRÉDIT ET D'AUTRES *DONNÉES*), LES *DONNÉES* SUR LES OPÉRATIONS OU LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS APPARTENANT À *PDP*, AU *MARCHAND* OU À UN TIERS, OU ii) AUX *SERVICES DE PASSERELLE*, OU À UN AUTRE SYSTÈME OU PROGRAMME CONNEXE; (F) LA LIMITATION DU FONCTIONNEMENT DES *SERVICES DE PASSERELLE* OU DES LOGICIELS OU DU MATÉRIEL CONNEXE.

PDP NE FAIT AUCUNE DÉCLARATION NI NE DONNE AUCUNE GARANTIE À L'ÉGARD DES PRODUITS OU SERVICES D'UN TIERS (Y COMPRIS CEUX D'UN *PRESTATAIRE DE SERVICES AU MARCHAND*). LE *MARCHAND* UTILISE À SES PROPRES RISQUES LES PRODUITS OU SERVICES D'UN TIERS. *PDP* N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ ET REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE RÉCLAMATIONS ET/OU DE FRAUDES DÉCOULANT DE L'UTILISATION DES SERVICES D'UN TIERS OU DES CONCLUSIONS TIRÉES DE PRODUITS OU SERVICES DE TIERS, MÊME SI *PDP* REVEND OU PRÉSENTE CES PRODUITS OU SERVICES.

6.14 Indemnisation. Le *marchand* s'engage à défendre et à indemniser *PDP*, ses administrateurs, dirigeants, mandataires et employés en cas de réclamation ou de poursuite risquant de se solder par des dommages-intérêts, un règlement, une amende ou des frais (y compris les honoraires d'avocats raisonnables et les autres frais juridiques) à la charge de *PDP*, découlant de ce qui suit (une « *réclamation* ») : a) une violation réelle ou prétendue par le *marchand* d'une déclaration, garantie ou obligation lui incombant contenue dans la présente convention de *marchand*; b) les pertes ou les dommages causés par la négligence, la fraude, la malhonnêteté ou la faute intentionnelle du *marchand*, de ses employés, mandataires ou clients; c) la fiabilité, l'exactitude ou la légitimité des données de paiement ou des commandes présentées par le *marchand* à *PDP*; d) les opérations sur *cartes* présentées par le *marchand* à *PDP* et rejetées par *PDP* ou par la *COMPAGNIE DE FIDUCIE PEOPLES*; e) les réclamations présentées par les *titulaires de cartes* faisant affaire avec le *marchand*, notamment les réclamations portant sur la communication de *données*; f) la violation prétendue ou réelle par le *marchand* des *lois applicables*; g) les amendes et/ou les pénalités imposées ou qui seront imposées à *PDP* par l'*association d'émetteurs* ou

une autre entité. Sur avis écrit remis par *PDP* au *marchand*, le *marchand* doit immédiatement faire défendre *PDP* contre une telle *réclamation* par les mandataires que le *marchand* choisit, sous réserve de l'approbation raisonnable de *PDP*, et /ou rembourser Pivotal des frais ou des pertes occasionnées par la *réclamation*.

- 6.15 Logiciel de passerelle / Licence limitée. Exception faite de la licence expresse accordée par les présentes, *PDP* n'accorde aucun droit ni aucune licence au *marchand* implicitement, par préclusion ou autrement à l'égard des *services de passerelle*. *PDP* et ses concédants de licence conservent tous les droits et les titres de propriété sur leurs produits et services et tous les droits de propriété intellectuelle qui en découlent, sous réserve uniquement des licences et des droits accordés expressément par les présentes. Le *marchand* ne sera pas autorisé : i) à essayer de désosser, de décompiler, de désassembler ou par ailleurs de traduire ou de modifier les logiciels ou les technologies connexes des *services de passerelle* de quelque façon que ce soit; ii) à vendre, céder, accorder une licence ou une sous-licence ou à par ailleurs transférer ou transmettre les logiciels des *services de passerelle* ou des copies ou modifications de ceux-ci, ni aucun droit à l'égard de ceux-ci, à un tiers.
- 6.16 Incompatibilité. En cas d'incompatibilité entre les dispositions de la présente section C et les autres dispositions de la *convention de marchand*, les dispositions de la présente section l'emportent.
- 6.17 Résiliation. La licence à l'égard des *services de passerelle* est résiliée immédiatement à la survenance de la première des éventualités suivantes : i) la résiliation ou l'expiration de la présente *convention de marchand*; ii) la fin des *services de passerelle*; iii) le non-respect par le *marchand* d'une disposition de la présente section C. *PDP* peut mettre fin aux *services de passerelle* pour quelque raison que ce soit, avec ou sans préavis.
- 6.18 Nomenclature. Pour l'application de la présente section C, le terme « *PDP* » désigne également Planet Payments Processing Services, Inc.

C. TRAITEMENT DE MONNAIES ÉTRANGÈRES

6.19 Description des services de traitement multimonnaie

- (i) Le service de traitement multimonnaie permet à un marchand de fixer le prix de ses biens et services en diverses monnaies choisies (chacune étant désignée une « monnaie d'acceptation ») et au titulaire de carte d'acheter les biens et services dans la monnaie d'acceptation de son choix (p. ex. l'euro) (une « opération multimonnaie »). Le titulaire de carte fournit les données concernant la carte au point de vente et effectue l'opération dans la monnaie d'acceptation choisie (p. ex. l'euro). L'opération est autorisée et présentée aux associations d'émetteurs pour compensation et règlement dans la monnaie d'acceptation choisie. Le marchand reçoit toutefois le règlement de l'opération multimonnaie en dollars canadiens, comme toute autre opération réglée aux termes de la convention de marchand.
- (ii) Il incombe au marchand de fixer ses prix dans les diverses monnaies d'acceptation. PIVOTAL peut offrir au marchand de télécharger un tableau des taux de change quotidiens. Toutefois, le marchand peut choisir de fixer les prix de ses biens et services comme bon lui semble, en fonction du tableau des taux de change, en fonction d'une autre source de taux de change, ou encore en déterminant un prix fixe local dans la monnaie d'acceptation (p. ex. 29,99 £). Les opérations multimonnaie seront compensées par l'intermédiaire des associations d'émetteurs concernées dans la monnaie d'acceptation choisie. Le traitement multimonnaie ne s'applique qu'aux cartes portant la marque Visa, MasterCard ou celle d'une autre association d'émetteurs participant au traitement multimonnaie, dont les titulaires sont facturés dans une monnaie d'acceptation.
- (iii) La conversion en dollars canadiens d'une opération multimonnaie se fera en fonction du tableau des taux de change quotidiens entre la monnaie d'acceptation et le dollar canadien, qui peut être obtenu de PIVOTAL. À la suite de l'autorisation d'une opération multimonnaie, le message d'autorisation transmis au marchand indiquera le montant en dollars canadiens dans lequel l'opération multimonnaie a été convertie pour aider le marchand à rapprocher ses comptes. Le marchand reconnaît qu'en raison de la fluctuation des taux de change, l'établissement d'un prix local fixe pour ses biens et services dans une monnaie d'acceptation étrangère produira sans doute un montant converti en dollars canadiens différent d'un jour à l'autre, qui pourrait être supérieur ou inférieur au prix habituel de ses biens et

services en dollars canadiens. Ce risque est moins grand si le marchand a recours au tableau des taux de change quotidiens offert par PIVOTAL.

- (iv) PIVOTAL se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de suspendre des monnaies d'acceptation dans le cadre du service de traitement multimonnaie, sans préavis au marchand. En outre, PIVOTAL peut mettre fin au traitement multimonnaie ou le suspendre pour quelque raison que ce soit, sur avis au marchand.

6.20 Exigences en matière de services

Le *marchand* s'engage à respecter toutes les instructions raisonnables fournies par PIVOTAL quant à sa participation au traitement *multimonnaie*. Sans que soit limitée la portée de ce qui précède, le *marchand* convient de respecter les exigences particulières suivantes en matière de traitement *multimonnaie* :

- (i) Affichage du montant en monnaie étrangère au point de vente. Afin de respecter le règlement de l'association d'émetteurs, le marchand doit afficher le montant de l'opération multimonnaie au point de vente, y compris sur un site Web d'achat, dans les diverses monnaies d'acceptation que le marchand souhaite offrir, pour permettre au titulaire de carte de choisir la monnaie d'acceptation pour l'opération avant de fournir les données de sa carte aux fins de paiement. Le marchand s'engage à utiliser un appareil ou un système au point de vente, à ses frais, qui est certifié par Planet Payment comme pouvant être utilisé pour le traitement multimonnaie.
- (ii) Affichage du montant en monnaie étrangère sur le reçu. Conformément aux règles de l'association d'émetteurs, tous les reçus d'opérations multimonnaie doivent indiquer le montant de l'opération dans la monnaie d'acceptation choisie par le titulaire de carte, et ce montant doit être accompagné du symbole monétaire international pertinent ou du code monétaire de la monnaie d'acceptation.
- (iii) Présentation rapide des opérations multimonnaie. Le marchand doit présenter toutes les opérations multimonnaie aux fins de règlement à PIVOTAL au plus tard le lendemain du jour où l'autorisation, a été donnée, en vue de minimiser le risque de pertes attribuables aux fluctuations des taux de change des diverses monnaies d'acceptation entre la réalisation d'une opération multimonnaie et la présentation des lots aux fins de compensation et de règlement à PIVOTAL. Il est précisé que ni PIVOTAL ni aucun de ses fournisseurs ne sont responsables d'une perte de change subie à l'occasion d'une opération multimonnaie.
- (iv) Crédits/Retours. Tout crédit consenti par le marchand en remboursement partiel ou complet d'une opération multimonnaie doit être attribué dans la monnaie d'acceptation. Pour calculer le montant en dollars canadiens du crédit à déduire du compte du marchand, PIVOTAL utilisera le taux de change multimonnaie applicable à la date de présentation du crédit ou du retour par le marchand. En raison des différences entre le taux de change appliqué à l'opération multimonnaie d'origine et celui appliqué au crédit s'y rapportant, le marchand reconnaît que le montant du crédit sera différent du montant du règlement reçu par le marchand à l'égard de l'opération multimonnaie en dollars canadiens et pourrait même s'avérer supérieur. Le marchand reconnaît qu'il est responsable du montant intégral du crédit, comme il est prévu dans la convention de marchand.
- (v) Débits compensatoires. Un débit compensatoire à l'égard d'une opération multimonnaie sera transmis à PIVOTAL par l'association d'émetteurs intéressée dans la monnaie d'acceptation et convertie par cette association en dollars canadiens au taux de change qu'elle établit. En raison des différences entre le taux de change appliqué à l'opération multimonnaie d'origine et celui appliqué au débit compensatoire, le marchand reconnaît que le montant final du débit compensatoire sera différent du montant du règlement reçu par le marchand pour l'opération multimonnaie en dollars canadiens et pourrait même s'avérer supérieur. Le marchand reconnaît qu'il est responsable du montant intégral du débit compensatoire, comme il est prévu dans la convention de marchand.
- (vi) Choix du marchand. Le marchand indique les monnaies d'acceptation qu'il souhaite utiliser en cochant les cases voulues dans l'annexe. Le marchand peut modifier ses choix sur préavis écrit d'au moins 30 jours à PIVOTAL.

6.21 Conversion dynamique de monnaie (CDM)

- (i) Les services de conversion dynamique de monnaie permettent à certains clients du marchand dont la carte est libellée dans certaines autres monnaies (les « monnaies du programme ») que le dollar canadien

(les « titulaires de cartes en monnaies étrangères » de présenter cette carte à un point de vente du marchand pour régler leurs achats dans la monnaie dans laquelle la carte est libellée, selon un taux de change fixé PIVOTAL, tandis que l'opération est réglée au marchand en dollars canadiens (collectivement, une « opération en monnaie étrangère »).

- (ii) Le marchand convient qu'une opération en monnaie étrangère sera convertie dans la monnaie du programme dans laquelle la carte est libellée, au taux de change en vigueur au moment de l'autorisation de l'opération au détail, et que l'opération en monnaie étrangère sera, après la conversion, compensée par l'association d'émetteurs dans la monnaie dans laquelle la carte est libellée. Le programme ne vise que les cartes émises par Visa, MasterCard ou les marques d'autres associations d'émetteurs incluses dans le programme de CDM dont les opérations sont facturées aux titulaires de cartes en monnaies étrangères dans une monnaie du programme. Par ailleurs, le programme de CDM peut ne pas s'appliquer aux crédits ou aux retours, ou à certaines opérations en monnaies étrangères qui doivent être autorisées par PIVOTAL ou qui sont par ailleurs autorisées par téléphone par le marchand. PIVOTAL se réserve le droit d'ajouter une monnaie au programme ou de retrancher ou exclure temporairement une monnaie de celui-ci à tout moment sans préavis au marchand. PIVOTAL peut en outre mettre fin aux services de CDM ou les suspendre pour quelque motif que ce soit moyennant un préavis au marchand.

6.22 Exigences relatives aux services de CDM. Le marchand s'engage à se conformer à l'ensemble des directives raisonnables que la PIVOTAL peut lui communiquer dans le cadre de sa participation au programme de CDM. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, le marchand convient de respecter les exigences particulières suivantes :

- (i) *Mention du programme:* Le marchand convient de se conformer à toutes les directives et spécifications applicables au programme de CDM que PIVOTAL peut lui communiquer périodiquement. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, le marchand s'engage à respecter les procédures du programme de CDM, que PIVOTAL pourra modifier de temps à autre.
- (ii) *Adhésion des titulaires de cartes en monnaies étrangères:* Conformément aux directives communiquées périodiquement par PIVOTAL et (ou) par les associations d'émetteurs, le marchand doit donner aux titulaires de cartes en monnaies étrangères la possibilité d'adhérer ou de consentir à adhérer au programme de CDM. Si un titulaire de carte en monnaie étrangère choisit de ne pas y adhérer, il est entendu que PIVOTAL traitera ses opérations en dollars canadiens. Le marchand convient d'apporter toutes les modifications raisonnables que pourra lui demander PIVOTAL afin d'augmenter la probabilité d'adhésion des titulaires de cartes en monnaies étrangères au programme de CDM. Il est entendu que toute opération en monnaie étrangère à l'égard de laquelle le marchand omet de proposer au titulaire de carte en monnaie étrangère la possibilité d'adhérer au programme de CDM pourra faire l'objet d'un débit compensatoire tel qu'il est défini dans la convention.
- (iii) *Présentation des opérations en monnaies étrangères dans les délais prescrits:* Le marchand convient que la présentation dans les délais prescrits des opérations en monnaies étrangères est essentielle à la participation au programme de CDM, étant entendu que les opérations en monnaies étrangères doivent être présentées dans un délai de vingt-quatre heures de leur conclusion. En ce qui concerne les marchands qui œuvrent dans les domaines de l'hôtellerie, de l'hébergement et des croisières, les opérations en monnaies étrangères doivent être présentées dans un délai de vingt-quatre heures suivant le départ du titulaire de carte en monnaie étrangère de l'établissement du marchand, à défaut de quoi une pénalité pourrait être imposée au marchand.
- (iv) *Crédits et retours :* À moins que le marchand n'utilise une technologie de point de vente qui soit incapable de traiter les crédits et les retours dans la monnaie du programme de la manière exigée par PIVOTAL, un crédit ou un retour porté au compte d'un titulaire de carte en monnaie étrangère en constatation d'un retour ou d'un remboursement total ou partiel d'une opération en monnaie étrangère sera converti dans la monnaie du programme en se fondant sur le taux de change en vigueur à la date de présentation du crédit par le marchand; après sa conversion, le crédit sera compensé par l'association d'émetteurs intéressée dans la monnaie du programme dans laquelle la carte est libellée ou, à défaut d'un tel service, l'opération sera traitée en dollars canadiens sous réserve en tout temps des règles de l'association d'émetteurs intéressée.

- (v) *Débts compensatoires* : Un débit compensatoire à l'égard d'une *opération en monnaie étrangère* sera transmis à PIVOTAL par l'*association d'émetteurs* intéressée dans la *monnaie du programme* et convertie par cette association en dollars canadiens au taux de change qu'elle établit. En raison des différences entre le taux de change appliqué à l'*opération en monnaie étrangère* d'origine et celui appliqué au débit compensatoire, le *marchand* reconnaît que le montant final du débit compensatoire différera vraisemblablement du montant du règlement qu'il aura reçu en dollars canadiens pour l'*opération en monnaie étrangère*. Indépendamment de toute disposition contraire des présentes, le *marchand* reconnaît qu'il est responsable du montant intégral du débit compensatoire, comme il est prévu dans la *convention du marchand*.
- (vi) Le *marchand* convient de prendre à sa charge toute augmentation des frais d'interchange attribuable à l'augmentation par les frais de service applicables du prix des biens ou des services en dollars canadiens avant sa conversion.

6.23 Indemnisation

Le *marchand* s'engage à indemniser PIVOTAL, Planet Payment Processing Services Inc., Visa, Inc., MasterCard, Inc. et les autres promoteurs de cartes des dommages, demandes, pertes, réclamations, responsabilités, actions, coûts, jugements, décisions arbitrales et frais (y compris les honoraires d'avocats raisonnables) qu'ils pourraient subir et qui découlent, en totalité ou en partie, des services de traitement *multimonnaie* et des services de CDM, d'une opération sur *carte* à laquelle a participé le *marchand*, d'une action ou d'une omission du *marchand* à l'occasion d'une telle opération sur *carte*, de l'utilisation d'un fournisseur tiers, de la violation de la *convention de marchand* par le *marchand*, de la violation des *lois applicables* ou des règlements de l'*association d'émetteurs* par le *marchand* ou par le fournisseur tiers, du remboursement d'un bien, d'un rajustement de prix ou d'un autre différend entre un *titulaire de carte* et le *marchand* (que la réclamation du *titulaire de carte* étranger soit ou non valide) y compris les pertes d'un *titulaire de carte* ou d'un tiers. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède ou d'une autre disposition de la *convention de marchand*, le *marchand* convient être seul responsable de ses actes lorsqu'il accepte ou refuse une *carte* ou lorsqu'il conserve une *carte* conformément à la procédure de l'*association d'émetteurs*; le *marchand* indemnifiera et défendra l'*association d'émetteurs*, PIVOTAL, Planet Payment et les autres membres de l'*association d'émetteurs* à l'égard des réclamations, pertes ou responsabilités découlant d'une blessure corporelle, de dommages aux biens ou d'atteinte à la réputation survenant en raison de ce qui précède.

* * *