

# BANQUE AMEX DU CANADA – CONVENTION DU TITULAIRE ET AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Carte Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>, Carte Prestige  
Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>

## TABLE DES MATIÈRES

### CONVENTION DU TITULAIRE

Introduction.....	2
Utilisation de votre compte et de vos codes.....	3
Utilisations autorisées .....	3
Utilisations interdites .....	4
Relevés .....	5
Carte de paiement et frais d'intérêts .....	5
Aucune limite de dépenses préétablie .....	6
Frais et commissions.....	6
Responsabilité .....	6
Paiements .....	7
Attribution de vos paiements .....	7
Opérations en devises étrangères .....	8
Titulaires d'une Carte supplémentaire .....	8
Avances de fonds.....	9
Opérations récurrentes .....	9
Autorisation.....	10
Propriétaire de la Carte .....	10
Cartes de remplacement .....	10
Protection des renseignements personnels.....	10
Dispositions spéciales relatives à Aéroplan .....	13
Services supplémentaires .....	13
Assurances .....	14
Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte .....	14
Modifications .....	15
Cession.....	15
Divisibilité.....	15
Blocage .....	16
Défaut.....	16
Résiliation de la présente convention et fermeture du compte .....	16
Communications avec vous.....	17
Non-renonciation à nos droits .....	18
Plaintes et problèmes liés aux biens et services achetés .....	18
Cession de créances .....	19
Exemples .....	19
Taxes, droits et contrôle des changes .....	19
Limitation de notre responsabilité .....	19

### AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes ...	19
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).....	21
Engagements volontaires et codes de conduite.....	22
Demandes de renseignements sur le programme Aéroplan, modalités du programme Aéroplan et politiques en matière de protection des renseignements personnels d'Aéroplan et d'Air Canada <sup>MD*</sup> .....	22
Obtention de points Aéroplan, de Passes annuelles pour compagnon – Monde et d'accélérateurs de qualification à un statut grâce à la Carte Aéroplan <sup>MD*</sup> American Express <sup>MD</sup> et à la Carte Prestige Aéroplan <sup>MD*</sup> American Express <sup>MD</sup>	22
Code de protection des renseignements personnels d'Amex Canada.....	37
Numéros des Services aux titulaires American Express.....	48

## **INTRODUCTION**

---

Le présent document ainsi que l'encadré informatif et la fiche d'information constituent la convention régissant votre compte avec nous (appelé *votre compte*).

**Par souci de commodité, la convention est imprimée recto verso et les pages sont numérotées en conséquence.**

Si vous êtes un titulaire de la Carte, la présente version de la convention du titulaire peut contenir des modifications et des révisions. L'utilisation de votre compte est régie par la présente convention.

*Vous, votre et vos* désignent la personne qui a présenté une demande pour ce compte, mais ne désignent pas le titulaire d'une Carte supplémentaire. Nous avons ouvert un compte-Carte à votre nom et vous serez le *titulaire de la Carte principale*.

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

*Carte* désigne toute Carte ou tout autre appareil d'accès à votre compte que nous délivrons afin de vous donner accès à votre compte.

*Opération* désigne toutes les opérations faites au moyen d'une Carte ou autrement portées à votre compte et comprend les achats, les avances de fonds (également appelées *avances en argent*), les frais, les commissions, les intérêts, les taxes et tous les autres montants que vous avez convenu de payer ou dont vous êtes responsable aux termes des présentes.

Dans la présente convention, les relevés et ailleurs, nous pouvons employer les expressions suivantes de manière interchangeable : *vous et titulaire de la Carte principale et intérêt et frais financiers*.

La date de la présente convention correspond à la date à laquelle vous signez la Carte, activez la Carte ou utilisez le compte.

Le lieu où votre convention a été conclue est l'adresse principale au Canada que vous nous avez fournie à l'ouverture de votre compte et qui figure dans nos dossiers.

**Dans la présente convention, toute mention de votre lieu de résidence renvoie à l'adresse principale que vous nous avez fournie et qui figure dans nos dossiers. Veuillez consulter la section « Communications avec vous », dans laquelle il est stipulé que vous devez immédiatement nous aviser si vous changez d'adresse principale.**

**En utilisant votre compte (ou en signant et en conservant la Carte), vous consentez aux modalités de la présente convention.**

**Veuillez lire attentivement la présente convention et la conserver pour vous y reporter ultérieurement. Il est de votre responsabilité et vous convenez de voir à ce que tout titulaire d'une Carte supplémentaire soit au courant de ces modalités.** Veuillez vous reporter à la rubrique « Titulaires d'une Carte supplémentaire » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.

**Si vous avez des plaintes à formuler ou si vous avez des préoccupations, veuillez consulter la section « Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes » de la présente convention, à la section « Autres renseignements importants ».**

**La présente convention contient une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez**

**vous reporter à la section « Limitation de responsabilité » de la présente convention pour obtenir de plus amples renseignements.**

## **UTILISATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS CODES**

---

Pour éviter l'emploi abusif de votre compte, vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- signer la Carte dès sa réception, à l'encre;
- assurer la sécurité du compte en tout temps;
- vérifier régulièrement que la Carte est toujours en votre possession;
- ne pas autoriser une autre personne à utiliser le compte;
- veiller à reprendre la Carte après avoir effectué une opération; et
- ne jamais transmettre de renseignements sur votre compte, sauf lorsque vous l'utilisez conformément aux modalités de la présente convention.

Pour protéger votre NIP, les codes téléphoniques, les mots de passe en ligne et tous les autres codes utilisés pour votre compte (appelés *codes*), vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- mémoriser le code;
- détruire tout document vous informant du code (le cas échéant);
- ne pas écrire le code sur la Carte;
- ne pas conserver le code avec la Carte ou les renseignements sur votre compte ou près de ceux-ci;
- ne pas divulguer le code à qui que ce soit;
- si vous choisissez un code, ne pas en choisir un qui puisse vous être facilement associé comme vos nom, date de naissance ou numéro de téléphone; et
- éviter qu'une autre personne voie le code lorsque vous le composez à un guichet automatique bancaire (appelé *GA*) ou un autre appareil électronique.

Si le compte peut être utilisé sur un téléphone mobile ou tout autre type d'appareil, n'autorisez personne à accéder au téléphone ou à l'appareil en question, notamment en contrôlant l'accès à celui-ci par authentification biométrique (par exemple, reconnaissance de l'empreinte digitale ou reconnaissance faciale).

## **UTILISATIONS AUTORISÉES**

---

Sous réserve des restrictions énoncées dans la présente convention, vous pouvez utiliser votre compte pour payer des biens et des services auprès d'un marchand qui accepte la Carte (appelé *marchand*).

Voici des exemples :

- utiliser votre Carte pour payer des biens et des services en la présentant à un marchand et en vous conformant à la demande de signer ou de composer un code; et
- utiliser votre Carte ou votre compte pour payer des biens et services commandés auprès d'un marchand par téléphone, par Internet ou par courrier.

Si nous y consentons, vous pouvez également utiliser votre compte pour obtenir des avances de fonds. Par exemple, vous pouvez obtenir des avances de fonds à tout *GA* qui accepte la Carte.

Si l'établissement le permet, vous pouvez lui retourner les achats de biens ou services portés à votre compte et obtenir un crédit à votre compte.

Nous pouvons vous permettre d'utiliser une Carte pour effectuer des paiements sans contact, ce qui vous permet d'effectuer des opérations sans signer ou entrer de code auprès d'un marchand. Ce service utilise une puce électronique qui est intégrée à la Carte et transfère les informations de paiement codées par réseau sans fil lorsque vous placez la Carte près d'un lecteur sans contact. Vous convenez d'utiliser le service sans contact conformément à nos instructions.

Nous pouvons vous permettre d'accéder à votre compte au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil pour effectuer des paiements ou accéder aux services. Vous convenez d'utiliser votre compte uniquement pour effectuer de tels paiements et accéder aux services conformément à nos instructions, à la présente convention et à toute autre modalité de l'utilisateur qui pourrait s'appliquer. Dans la présente convention, les mentions faites à l'utilisation de votre Carte ou à votre numéro de compte-Carte ou de compte s'appliquent également à l'utilisation de votre compte pour effectuer vos paiements et accéder aux services au moyen d'un téléphone mobile ou d'un autre type d'appareil.

Si nous le permettons, une Carte peut être utilisée pour encaisser un chèque dans un établissement American Express. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un chèque refusé, des frais vous seront imputés si l'institution financière retourne le chèque ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral. Nous pouvons également imputer le montant du chèque à votre compte.

## **UTILISATIONS INTERDITES**

---

Vous ne devez en aucun cas :

- donner votre Carte ou numéro de compte à d'autres personnes ou leur permettre d'utiliser votre Carte ou votre compte pour des opérations, aux fins d'identification ou à toute autre fin;
- retourner les biens ou services portés à votre compte contre un remboursement en espèces;
- utiliser votre Carte pour obtenir d'un marchand des espèces pour une opération portée à votre compte comme étant un achat ou obtenir de l'argent de quelque source que ce soit par l'intermédiaire d'une opération sans contact;
- obtenir un crédit à votre compte sauf par voie du remboursement de biens ou services déjà portés à votre compte;
- utiliser votre compte si vous êtes en faillite ou insolvable ou si vous ne prévoyez pas honnêtement être en mesure de régler le paiement requis de votre prochain relevé;
- utiliser votre Carte si elle est retrouvée après avoir été rapportée comme étant perdue ou volée;
- transférer le solde d'un autre compte que vous avez auprès de nous pour régler votre compte (à moins que nous le permettions);
- utiliser votre compte si votre Carte a été bloquée ou annulée ou après la date de validité indiquée au recto de la Carte; ni
- utiliser votre compte à des fins illicites, notamment l'achat de biens ou services interdits en vertu des lois canadiennes ou d'autres pays où la Carte est utilisée ou là où les biens ou services sont disponibles.

Il vous incombe de vous assurer que votre compte ne fait pas l'objet d'utilisation interdite par vous-même et tout titulaire d'une Carte supplémentaire. Vous êtes responsable de toute utilisation interdite de votre compte, même si nous n'avons pas empêché ou interrompu celle-ci.

## **RELEVÉS**

---

Sous réserve des lois applicables, nous vous ferons parvenir ou rendrons disponibles pour vous des relevés de compte mensuels (appelés *relevés*) pour chaque période de facturation au cours de laquelle des opérations sont portées au compte ou que ce dernier affiche un solde exigible. Des renseignements importants concernant votre compte figureront sur chaque relevé, notamment le solde impayé au dernier jour de la période de facturation (appelé *nouveau solde*), le paiement exigible, la date d'exigibilité du paiement ainsi que les opérations effectuées par vous et tout titulaire de Carte supplémentaire. Nous pouvons cesser de vous faire parvenir des relevés, si votre compte est sérieusement en souffrance ou votre solde est créditeur.

Veuillez toujours vérifier l'exactitude des renseignements figurant sur chaque relevé et communiquer avec nous dès que possible si vous désirez de plus amples renseignements à propos d'une opération figurant sur un relevé. Si vous avez une plainte ou un problème à nous communiquer à propos de votre relevé ou d'une opération y figurant, veuillez le faire immédiatement, ou au plus tard dans les 25 jours qui suivent la date de clôture indiquée sur votre relevé. Sinon, le relevé sera réputé exact, sauf dans le cas de tout montant mal crédité au compte, et vous ne pourrez pas faire une réclamation contre nous relativement à une inscription au relevé. Vous convenez de nous fournir, sur demande et sans délai, une confirmation écrite de votre plainte ou de votre problème.

Si vous vous inscrivez au service de relevés en ligne, vous consentez à ce que nous puissions cesser l'envoi de relevés papier. Vous consentez à ce que les conditions particulières liées aux relevés en ligne que nous vous transmettons s'appliquent à la présente convention et en fassent partie.

Si vous ne recevez pas de relevé au cours d'un mois donné, en raison, par exemple, d'un retard ou d'une interruption du service postal, vous devez communiquer avec nous pour vérifier le paiement exigible de même que la date d'exigibilité.

## **CARTE DE PAIEMENT ET FRAIS D'INTÉRÊTS**

---

Comme il s'agit d'une carte de paiement, le solde doit toujours être réglé en totalité chaque mois, auquel cas les frais d'intérêts seront de 0 \$. Un paiement intégral signifie de régler le total (le *nouveau solde*) indiqué sur votre relevé.

Le délai de grâce relativement aux intérêts accordé entre la date de clôture du relevé courant et celle du prochain relevé sera de 28, 29, 30 ou 31 jours, en fonction du nombre de jours du mois civil où survient la date de clôture du relevé courant. La date d'exigibilité du paiement indiquée sur votre relevé correspondra au sixième (6<sup>e</sup>) jour, fins de semaine et jours fériés compris, qui précède la date de clôture afin de prévoir un délai de traitement suffisant par votre institution financière. Veuillez consulter votre relevé pour en savoir plus.

Si nous ne recevons pas le paiement intégral d'une opération à la date de clôture du relevé suivant celui sur lequel elle figurait pour la première fois, toutes les opérations sur ce relevé seront considérées en souffrance. Une opération en souffrance le restera jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral. Nous ne permettons pas que des opérations en souffrance demeurent impayées. Même si nous recevons le paiement intégral du nouveau solde indiqué sur votre plus récent relevé, des intérêts seront tout de même facturés pour toutes les opérations facturées impayées précédentes

jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral de ce relevé. Ces frais d'intérêts supplémentaires figureront sur votre prochain relevé.

Si une opération est en souffrance, l'intérêt est imputé à compter de la date d'achat (également appelée *date de l'opération* sur votre relevé), ou à compter du premier jour de la période de facturation au cours de laquelle l'opération est d'abord portée à votre compte, si cette date est postérieure, jusqu'au jour où nous recevons le paiement intégral et le créditons à votre compte.

Au cours d'une période de facturation, les intérêts sont calculés chaque jour sur le solde de clôture quotidien des opérations sur lequel les intérêts sont payables (compte tenu des paiements ou des crédits portés à votre compte) au taux quotidien (qui est le taux d'intérêt annuel divisé par 365 ou 366 dans le cas d'une année bissextile). Le taux d'intérêt annuel qui s'applique est de 30 %, ce qui représente un taux quotidien de 0,0822 % ou de 0,0820 % pour une année bissextile.

Nous additionnons les frais d'intérêts pour chaque jour et le total des intérêts pour la période de facturation est alors imputé à votre compte et figurera sur votre relevé le dernier jour de la période de facturation à titre d'intérêts.

## **AUCUNE LIMITÉ DE DÉPENSES PRÉÉTABLIE**

---

Votre compte ne comporte pas de limite d'achat préétablie, à moins que nous vous informions du contraire. L'absence de limite de dépenses préétablie ne signifie pas que vous bénéficiez d'un pouvoir d'achat illimité. Chaque achat est autorisé en fonction du total du solde impayé, de votre dossier de crédit en ce qui a trait à tous vos comptes auprès de nous et d'autres institutions financières, de vos ressources personnelles et revenu portés à notre connaissance. Une preuve de ressources financières et une garantie peuvent être exigées. Nous nous réservons le droit de refuser une opération pour quelque raison que ce soit.

## **FRAIS ET COMMISSIONS**

---

Les frais et les commissions qui s'appliquent à votre compte sont énoncés dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information. Vous consentez à payer les frais et les commissions et nous autorisez à les imputer à votre compte. Nous nous réservons le droit de modifier les circonstances dans lesquelles les frais ou les commissions sont imputés à votre compte, de même que leur montant. Vous convenez que nous pouvons imposer des frais et des commissions supplémentaires à tout moment. Nous produirons un avis des modifications ou des frais et commissions supplémentaires si les lois applicables l'exigent et conformément à la rubrique « Modifications » de la présente convention.

## **RESPONSABILITÉ**

---

Vous êtes responsable envers nous des montants impayés de votre compte et promettez de nous les régler lorsqu'ils sont exigibles. Votre responsabilité et votre promesse de payer comprennent le paiement des montants suivants :

- les opérations portées à toutes les Cartes qui vous ont été émises ainsi qu'à un titulaire de Carte supplémentaire même si un reçu d'opération n'a pas été signé ou une Carte n'a pas été présentée (notamment dans le cas de commandes téléphoniques, postales et par Internet) et même après l'annulation des Cartes et la résiliation de la présente convention;
- les opérations effectuées par une autre personne si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire lui avez permis d'utiliser votre compte;

- les opérations effectuées en violation de la présente convention ou de manière frauduleuse par vous ou avec votre permission ou celle du titulaire d'une Carte supplémentaire; et
- les opérations non autorisées liées à une Carte ou à un code perdu ou volé utilisé par une personne non autorisée dans les circonstances décrites à la section « Cartes perdues et volées et emploi abusif de votre compte » de la présente convention.

Le titulaire d'une Carte supplémentaire est un utilisateur autorisé de votre compte qui n'a pas de compte auprès de nous et n'est pas responsable envers nous des opérations portées à votre compte.

## **PAIEMENTS**

---

Les paiements peuvent être effectués conformément à une des méthodes indiquées sur votre relevé. Vous devez également vous conformer aux directives et aux exigences relatives aux paiements qui figurent sur votre relevé ou que nous vous transmettons autrement. Nous ne créditerons les paiements à votre compte que lorsque nous les aurons reçus. Les institutions financières ne sont pas autorisées à recevoir des paiements en notre nom. Vous devez nous payer en dollars canadiens. Si vous choisissez de payer au moyen d'un régime de paiement préautorisé, vous convenez que les modalités particulières qui vous sont communiquées lors de l'inscription s'appliqueront à la présente convention et en feront partie intégrante.

Nous ne sommes pas tenus d'accepter des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences. Si nous acceptons des paiements qui ne sont pas conformes à nos exigences, le paiement peut être retardé et ne sera crédité à votre compte qu'au moment de sa conversion en la forme requise. Nous pouvons porter à votre compte des frais que nous engageons et imposer d'autres frais pour la conversion du paiement, y compris une commission de conversion de devises tel qu'il est précisé dans l'encadré informatif et dans la fiche d'information.

Si nous acceptons des paiements tardifs ou partiels ou un paiement qui porte une mention selon laquelle il s'agit d'un paiement intégral ou d'un règlement de différend, nous ne perdrons aucun des droits qui nous sont conférés aux termes des présentes ou de la loi, notamment le droit de recouvrer intégralement le solde exigible.

Les paiements de votre compte doivent nous parvenir séparément des paiements de tout autre compte. Si vous nous faites parvenir plusieurs paiements ensemble ou si vous n'indiquez pas clairement le compte qui doit être payé, nous pouvons créditer les paiements à un compte de notre choix.

Bien que nous puissions créditer votre compte d'un paiement, nous nous réservons le droit de renverser le paiement s'il est retourné ou refusé pour une raison quelconque. Si vous n'effectuez pas votre paiement de la façon prévue ou si un paiement est refusé, nous pouvons considérer votre compte comme étant en défaut selon la rubrique « Défaut » de la présente convention. Comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information en ce qui a trait à un paiement refusé, des frais vous seront imputés si, pour une raison quelconque, l'institution financière retourne le paiement ou n'en accepte pas immédiatement le montant intégral.

## **ATTRIBUTION DE VOS PAIEMENTS**

---

Nous attribuerons normalement les paiements à votre compte dans l'ordre suivant :

- premièrement, aux intérêts sur toutes les opérations (à l'exception des cotisations annuelles et des intérêts),

- deuxièmement, aux achats et avances de fonds indiqués sur un relevé mensuel,
- troisièmement, à toute taxe que nous avons imputée à votre relevé mensuel à titre d'inscription distincte,
- quatrièmement, au paiement des primes d'assurance pour les protections facultatives que nous offrons,
- cinquièmement, au paiement des frais pour les services que nous fournissons et qui sont présentés sur votre relevé mensuel à titre d'inscription distincte,
- sixièmement, au paiement des frais pour paiement refusé,
- septièmement, aux cotisations annuelles (s'il y a lieu),
- finalement, aux achats qui n'ont pas encore été indiqués sur un relevé.

## **OPÉRATIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES**

---

Les opérations effectuées dans une autre monnaie que le dollar canadien sont converties en dollars canadiens. La conversion s'effectue à la date à laquelle nous traitons l'opération, qui peut différer de celle à laquelle vous avez effectué l'opération, car celle-ci peut nous avoir été présentée à une autre date. Les opérations effectuées dans une autre monnaie que le dollar américain sont d'abord converties en dollars américains, puis en dollars canadiens. Les opérations effectuées en dollars américains sont converties directement en dollars canadiens.

À moins qu'un taux de change particulier soit exigé par la loi ou utilisé conformément à une convention ou à l'usage local, les taux de conversion sont établis d'après les taux interbancaires choisis par le système de trésorerie d'American Express parmi les sources financières usuelles le jour ouvrable précédent la date du traitement de l'opération, majorés de notre commission unique de conversion comme l'indiquent l'encadré informatif et la fiche d'information ou comme nous vous en informons autrement. Si le montant d'une opération est converti par une tierce partie avant de nous être présenté, cette conversion sera effectuée au taux choisi par cette tierce partie.

Si une opération est remboursée dans une devise autre que le dollar canadien :

- la conversion de ce remboursement aura lieu à la date où nous le traitons;
- toute commission de conversion facturée pour l'achat initial ne sera pas restituée dans le remboursement; et
- le taux de conversion du remboursement pourra différer de celui appliqué à l'achat original.

De ce fait le montant du remboursement diffère habituellement du montant de l'achat initial. Toutefois, nous ne facturons pas une commission de conversion supplémentaire pour le remboursement.

## **TITULAIRES D'UNE CARTE SUPPLÉMENTAIRE**

---

À votre demande, nous pouvons émettre une Carte sur votre compte à une autre personne (appelée *titulaire d'une Carte supplémentaire*). Nous pouvons limiter le nombre de Cartes supplémentaires émises à l'égard d'un même compte. En règle générale, nous ne fournissons pas d'exemplaires des relevés, des avis et des autres communications au titulaire d'une Carte supplémentaire.

Il est de votre responsabilité et vous convenez de voir à ce que chaque titulaire d'une Carte supplémentaire lise, comprenne et respecte la présente

convention, y compris l'encadré informatif et la fiche d'information, et les avis et les autres communications que nous pouvons vous faire parvenir.

Pour faire annuler une Carte supplémentaire, veuillez consulter la section « Résiliation de la présente convention et fermeture du compte » de la présente convention.

## **AVANCES DE FONDS**

---

Si nous vous permettons d'obtenir des avances de fonds avec votre Carte, alors :

- vous devez obtenir un code d'accès aux GA qui acceptent la Carte;
- nous pouvons imposer des limites et des restrictions sur les avances de fonds comme les limites minimums et maximums qui s'y appliquent, notamment à l'égard de chaque opération, jour et période de facturation;
- les institutions financières participantes et les exploitants de GA peuvent également imposer leurs propres limites et restrictions sur les avances de fonds comme le nombre d'avances de fonds, le montant de chaque avance de fonds et l'accès aux services offerts aux GA;
- nous nous réservons le droit de mettre fin à votre accès aux GA ou de ne pas approuver une avance de fonds sans motif ni préavis, même si votre compte n'est pas en défaut;
- des frais vous seront imputés comme le prévoient l'encadré informatif et la fiche d'information à cet égard et le fournisseur de GA peut également imposer des frais; et
- vous devez vous conformer aux modalités supplémentaires que nous vous fournissons.

## **OPÉRATIONS RÉCURRENTES**

---

Vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez autoriser un marchand à facturer des biens ou des services à votre compte à intervalles réguliers (appelés *opérations récurrentes*). Voici quelques éléments importants que vous devez connaître à propos des opérations récurrentes et de votre compte.

### **Cartes de remplacement et Cartes annulées**

Une Carte de remplacement ou une nouvelle Carte (appelée *Carte de remplacement*) peut vous être émise si votre Carte est perdue, volée, endommagée, annulée, expirée ou substituée à un autre type de Carte. Nous pouvons, sans toutefois y être tenus, communiquer aux marchands les renseignements à jour sur votre compte-Carte, ce qui peut comprendre leur fournir le numéro et la date d'expiration à jour de votre Carte, leur fournir un jeton (pour améliorer la sécurité des opérations portées à votre compte) et les informer si votre compte est résilié. Les renseignements peuvent être mis à jour avant que vous ne receviez votre Carte de remplacement. Veuillez communiquer avec nous au sujet de vos choix.

**Afin d'éviter toute perturbation éventuelle des opérations récurrentes et de la fourniture de biens ou de services par le marchand dans le cas d'une Carte de remplacement ou d'une Carte annulée, il vous incombe toujours de communiquer avec le marchand et de lui fournir les renseignements concernant la Carte de remplacement ou de conclure d'autres dispositions de paiement.**

Vous convenez d'être responsable des opérations récurrentes qui peuvent continuer à être portées à votre compte au moyen d'une Carte remplacée ou annulée.

Des opérations récurrentes peuvent être portées automatiquement à votre compte au moyen d'une Carte de remplacement sans que vous en soyez avisé.

### **Arrêt des opérations récurrentes**

Pour mettre fin aux opérations récurrentes qui sont portées à votre compte, vous devez en avoir le droit légal ou y être autorisé aux termes de votre arrangement avec le marchand. Vous devez demander au marchand, par écrit ou d'une autre manière permise par celui-ci, de cesser de porter ces opérations à votre compte.

### **Nos services d'inscription**

Avec notre permission, vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire pouvez nous autoriser ou autoriser notre représentant à vous inscrire auprès d'un marchand pour lui permettre de porter des opérations récurrentes à votre compte. Vous demeurez responsable de conclure d'autres arrangements de paiement jusqu'à ce que les opérations récurrentes commencent à être portées à votre compte. Nous ne pouvons être tenus responsables du défaut d'inscrire votre compte à un régime d'opérations récurrentes ou si un marchand fait défaut de porter de telles opérations à votre compte. Le paragraphe ci-dessus intitulé « Arrêt des opérations récurrentes » vous concerne également si vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez nos services d'inscription.

### **AUTORISATION**

---

Nous pouvons exiger d'un marchand qu'il obtienne notre autorisation avant d'accepter des opérations.

Nous pouvons refuser une demande d'autorisation d'opération sans motif et sans préavis, même si votre compte n'est pas en défaut.

### **PROPRIÉTAIRE DE LA CARTE**

---

Même si vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire utilisez des Cartes à l'égard de votre compte, les Cartes demeurent notre propriété en tout temps. Vous pouvez être appelés et vous consentez à nous retourner la Carte ou à la retourner à toute personne que nous désignons à cette fin, y compris des marchands. Nous pouvons également informer les marchands que votre Carte n'est plus valide.

### **CARTES DE REMplacement**

---

Vous nous autorisez à vous envoyer et à envoyer à tout titulaire d'une Carte supplémentaire une Carte de remplacement avant l'expiration de la Carte en vigueur. Vous devez détruire les Cartes expirées en les coupant ou en nous les retournant. La présente convention, en sa version modifiée, continue de s'appliquer aux Cartes de remplacement que nous émettons.

### **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

---

#### **Consentement à l'utilisation de renseignements personnels**

Dans la présente section, les mots *nous*, *notre* et *nos* désignent la Banque Amex du Canada (*Banque Amex*), les sociétés membres de son groupe (y compris Amex Canada Inc., fournisseur de services voyages) et leurs agents et fournisseurs de services (agissant en leur nom).

Renseignements personnels désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (*renseignements*).

Nous recueillons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements pour :

- (1) envisager d'engager et engager, maintenir et développer notre relation avec vous dans le cadre de notre offre générale de produits et de services, notamment nous aider à comprendre les

besoins actuels et à venir de nos clients ou analyser et gérer nos activités;

- (2) gérer les services de facturation et de comptabilité ainsi que les mesures de sécurité relativement à vos relations commerciales avec nous;
- (3) examiner vos opérations;
- (4) surveiller votre degré de solvabilité;
- (5) partager et échanger des rapports et des renseignements avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit et toute autre personne, société, firme ou entreprise avec laquelle vous entretez ou projetez d'entretenir une relation financière, y compris les marchands qui acceptent nos Cartes, et pour utiliser les bases de données de tiers (notamment de services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, de services d'identification et de fournisseurs de services de télécommunication) ou des références que vous nous avez fournies pour nous permettre d'obtenir ou de vérifier les renseignements sur votre situation financière, vos antécédents et votre identité, et de détecter les cas de fraude; nous pouvons vérifier votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique ainsi que d'autres renseignements; le partage, l'échange ou l'utilisation de tels renseignements, exception faite des renseignements sur le crédit, s'applique aussi à tout titulaire d'une Carte supplémentaire;
- (6) agir dans les limites prévues par la loi ou nous conformer aux exigences de la loi et des organismes de réglementation;
- (7) promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris au moyen de vos relevés, du marketing direct par la poste, par courriel, par téléphone, par messagerie texte ou par d'autres moyens de communication; et
- (8) dans le cas où la prestation de services ou d'avantages relativement à votre compte est assurée par un tiers fournisseur ou implique la participation d'un tiers fournisseur, partager ou échanger avec ce tiers fournisseur, ses mandataires et fournisseurs de services tout renseignement qui est raisonnablement nécessaire à la prestation des services ou des avantages et,
  - (i) échanger avec Aéroplan inc. (*Aéroplan*) et Air Canada (ce qui comprend les sociétés membres de leurs groupes et leurs mandataires) tout renseignement dans le cadre du programme Aéroplan (le *programme*) ou relativement aux priviléges offerts par Air Canada, notamment votre numéro de membre Aéroplan, votre nom, les programmes dont vous êtes membre et les comptes-Cartes dont vous êtes titulaire ainsi que votre statut dans chaque cas, votre type de carte, votre langue de correspondance et vos coordonnées, y compris vos numéros de téléphone et votre adresse électronique;
  - (ii) transmettre à Aéroplan et à Air Canada (ce qui comprend les sociétés membres de leurs groupes et leurs mandataires) des renseignements relatifs aux transactions sur votre compte, comme les dates et montants des achats, la catégorie d'établissement et l'information à savoir si l'opération a été effectuée par un titulaire de Carte supplémentaire, le numéro de membre Aéroplan (le cas échéant), l'adresse électronique et le nombre de Cartes

supplémentaires associées à votre compte, ainsi que le cycle de facturation de votre compte;

(iii) obtenir d'Aéroplan et d'Air Canada des renseignements sur votre participation au programme à l'égard du point (7), notamment sur la fréquence et le type de transactions dans le cadre du programme, votre tranche d'âge, des renseignements sur vos vols afin de faciliter vos réservations de voyage, votre participation aux concours, votre niveau du programme, votre utilisation des services du programme, les points que vous avez obtenus, virés et échangés, y compris la fréquence à laquelle vous les avez obtenus, virés ou échangés, ainsi que le solde de vos points.

Aéroplan et Air Canada utiliseront ces renseignements aux fins du programme, de la prestation des priviléges et services offerts par Air Canada et aux fins énoncées dans leurs politiques en matière de protection des renseignements personnels. Voir la section « Demandes de renseignements sur le programme Aéroplan, modalités du programme Aéroplan et politiques en matière de protection des renseignements personnels d'Aéroplan et d'Air Canada » ci-dessous. Nous utilisons des renseignements fournis par Aéroplan et par Air Canada, conformément à notre Consentement à l'utilisation de renseignements personnels et à notre Code de protection des renseignements personnels.

Si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale, nous nous en servirons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit pour nous assurer que les renseignements recueillis et consignés sont exacts.

Les courriels, les messages textes et les autres communications électroniques que nous vous faisons parvenir aux fins du service à la clientèle peuvent avoir trait aux alertes sur l'état du compte, aux relevés, au recouvrement ou à d'autres avis.

Vous convenez que nous pouvons écouter et enregistrer vos communications téléphoniques avec nous pour nous assurer de l'exactitude des renseignements fournis et de la qualité du service ainsi qu'à des fins de formation.

Nous pouvons utiliser les renseignements que nous avons en dossier tant qu'ils nous sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus, même une fois que notre relation avec vous a cessé.

Certains consentements sont obligatoires et ne peuvent être retirés. Par exemple, une fois que vous détenez une Carte ou un autre produit de crédit, il ne vous est plus possible de retirer votre consentement relatif à la collecte et à la divulgation continue de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit.

Vous consentez à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à votre sujet aux fins décrites ci-dessus. Vous autorisez les tiers à nous fournir des renseignements à ces fins. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, vous confirmez que cette dernière

- (i)      consent à ce que nous recueillions, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins, dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires (et que ces fins servent aux dossiers des titulaires d'une Carte supplémentaire); et

(ii) autorise des tiers à nous fournir les renseignements à ces fins.

**Vous pouvez en tout temps nous refuser ou retirer votre consentement à l'égard du point (7) ou vous pouvez sélectionner toute option de consentement partiel que nous pouvons mettre à votre disposition en communiquant avec nous au 1 800 869-3016.** Nous répondrons à votre demande sans délai, mais vous pourriez recevoir des promotions déjà en cours. Cette mesure ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous fournir quand vous communiquez avec nous.

Voir notre Code de protection des renseignements personnels pour plus d'information sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels. Il fournit également une description et des exemples pour vous aider à comprendre :

- la nature des renseignements personnels que nous recueillons et les fins énumérées dans les présentes;
- comment faire une demande d'accès aux renseignements que nous détenons sur vous et pour les faire corriger;
- nos méthodes de traitement et de stockage des renseignements à l'extérieur du Canada; et
- les renseignements supplémentaires sur vos droits quant au consentement.

Vous devriez également consulter notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne faisant partie du Code de protection des renseignements personnels, qui comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne. Notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne est disponible sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour le Code de protection des renseignements personnels et la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne, et sa dernière version sera disponible sur le site [www.americanexpress.ca/vieprivee](http://www.americanexpress.ca/vieprivee).

## **DISPOSITIONS SPÉCIALES RELATIVES À AÉROPLAN**

---

Le programme Aéroplan est exploité par Aéroplan inc. (*Aéroplan*) et assujetti à des modalités distinctes établies par Aéroplan. Aéroplan assume l'entièr responsabilité du programme Aéroplan. Ce n'est pas nous qui exploitons le programme Aéroplan et qui échangeons les points Aéroplan. Veuillez prendre connaissance des modalités ci-jointes relatives à l'obtention de points Aéroplan pour les achats portés à votre Carte et à l'obtention de Passes annuelles pour compagnon – Monde et d'accélérateurs de qualification à un statut.

Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation des renseignements par Aéroplan et Air Canada (voir ci-dessous) conformément à leurs politiques en matière de protection des renseignements personnels. Pour plus de détails sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements par Aéroplan et Air Canada, ainsi que sur vos options en matière de protection de vos renseignements personnels, consultez la section « Demandes de renseignements sur le programme Aéroplan, modalités du programme Aéroplan et politiques en matière de protection des renseignements personnels d'Aéroplan et d'Air Canada » ci-dessous.

## **SERVICES SUPPLÉMENTAIRES**

---

Nous pouvons offrir des services ou des avantages supplémentaires qui seront assujettis à des modalités distinctes. Il peut s'agir d'assurance, de

services d'assistance, de programmes de primes et d'offres provenant de marchands.

Nous pouvons recevoir une rétribution des fournisseurs de services supplémentaires et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Les frais ou les primes qui peuvent s'appliquer aux services et aux avantages seront imputés à votre compte.

Les services et les avantages fournis par des tiers sont assujettis aux modalités établies par ces derniers, et tout différend à leur égard doit être réglé directement avec eux. Les services et les avantages peuvent être modifiés ou annulés avec ou sans préavis. Nous ne pouvons être tenus responsables d'un service ou d'un avantage que nous ne fournissons pas directement.

Si votre compte est fermé, il vous incombera d'obtenir des services et des avantages de remplacement ou de prendre de nouveaux arrangements de paiement avec le tiers si le service est toujours disponible.

## **ASSURANCES**

---

Nous recensons des produits et des fournisseurs d'assurance susceptibles d'intéresser certains de nos clients. Ce faisant, nous n'agissons pas à titre d'agent ou de fiduciaire pour vous et pouvons agir au nom du fournisseur d'assurance, selon ce que permet la loi.

Nous recevons une rétribution des fournisseurs d'assurance et celle-ci peut varier en fonction du fournisseur et du produit. Par ailleurs, il peut arriver qu'une entité membre de notre groupe soit l'assureur ou le réassureur et qu'elle touche un revenu d'assurance ou de réassurance. Les ententes que nous avons avec certains fournisseurs, y compris la possibilité de réassurer des produits, peuvent influer sur les produits que nous recensons.

Nous n'exigeons pas que vous souscriviez à un produit d'assurance, et vous pouvez choisir de satisfaire vos besoins d'assurance auprès d'autres sources, selon les modalités de celles-ci.

## **CARTES PERDUES ET VOLÉES ET EMPLOI ABUSIF DE VOTRE COMPTE**

---

Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone au numéro figurant à la fin du présent guide si :

- une Carte est perdue ou volée;
- une Carte de remplacement n'a pas été reçue;
- une autre personne prend connaissance d'un code; ou
- vous soupçonnez qu'une personne non autorisée puisse consulter ou utiliser votre Carte ou votre compte.

Si une Carte que vous avez rapportée comme étant perdue ou volée est retrouvée, vous devez la détruire et attendre de recevoir la Carte de remplacement.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou du compte, si vous et tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas fait preuve de grave négligence (au Québec, une faute lourde) dans la protection de votre Carte, de l'information concernant votre compte ou de vos renseignements personnels d'authentification, vous ne serez pas responsable envers nous des opérations non autorisées et votre responsabilité maximale en cas d'utilisation non autorisée sera fixée à 0 \$.

**Pour en savoir plus au sujet de la Protection contre la fraude garantie d'American Express, veuillez consulter notre site Web au [www.amex.ca/protectioncontrelafraude](http://www.amex.ca/protectioncontrelafraude).**

Sous réserve du paragraphe précédent, si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire n'avez pas respecté la présente convention (y compris la section « Utilisation de votre compte et de vos codes »), ou si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire avez contribué au vol, à la perte ou à l'utilisation abusive de la Carte, y avez pris part ou en avez bénéficié, vous serez responsable des opérations si, par exemple, vous avez donné votre Carte ou vos codes à une autre personne pour qu'elle les utilise. Ces opérations ne seront pas considérées comme des opérations non autorisées ou une utilisation d'une Carte d'une manière non autorisée.

Vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire consentez à collaborer avec nous, notamment par la remise, sur demande, d'une déclaration, d'un affidavit ou d'un exemplaire du rapport de police officiel. Vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire consentez également à ce que nous fournissions des renseignements aux autorités.

## **MODIFICATIONS**

---

Nous pouvons modifier les dispositions ou les sections de la présente convention à tout moment, notamment les dispositions portant sur l'utilisation de votre compte et de vos codes, les utilisations autorisées et interdites, les intérêts, les paiements, les relevés, les limites de crédit, les transferts de solde et les chèques, les versements, les frais et commissions, les devises, le paiement minimum, la façon dont nous attribuons les paiements, la responsabilité, les Cartes supplémentaires, les avances de fonds, les opérations récurrentes, l'autorisation, les Cartes de remplacement, la protection des renseignements personnels, les services supplémentaires et les assurances, les Cartes perdues et volées ainsi que l'emploi abusif du compte, le règlement des différends, les communications avec vous, les plaintes, le défaut de paiement, la résiliation et la fermeture du compte ou l'annulation d'une Carte, la cession de créances, les taxes, la prestation d'avantages et de services associés au compte et les modifications touchant vos droits et obligations ainsi que les nôtres.

Nous vous aviserais conformément à la rubrique « Communications avec vous » des présentes de toute modification apportée aux modalités à moins que cet avis ne soit pas exigé par la loi. Certaines modifications peuvent être apportées sans avis, conformément aux présentes, à l'encadré informatif et à la fiche d'information et à la loi applicable.

L'utilisation continue de votre compte est réputée être une acceptation de toutes les modifications.

## **CESSION**

---

Nous pouvons céder, transférer ou vendre nos droits, avantages ou obligations aux termes des présentes en tout temps à un membre du groupe American Express ou à un tiers et vous y consentez sans que nous ayons besoin de vous aviser. Si tel était le cas ou notre intention, vous et le titulaire d'une Carte supplémentaire consentez à ce que nous transmettions au tiers ou à une personne liée des renseignements à votre sujet, au sujet du titulaire d'une Carte supplémentaire et sur votre compte.

## **DIVISIBILITÉ**

---

Si l'une des dispositions des présentes entre en conflit avec une loi ou un règlement en vigueur, cette disposition sera réputée être modifiée ou supprimée afin d'être conforme à la loi ou au règlement. Une telle modification ou suppression ne portera pas atteinte aux obligations des parties, qui sont maintenues dans leur teneur modifiée.

## **BLOCAGE**

---

Nous pouvons vous interdire immédiatement d'utiliser la Carte ou interdire au titulaire d'une Carte supplémentaire de l'utiliser ou nous pouvons refuser l'autorisation d'une opération pour quelque raison que ce soit ou sans motif, et ce, sans préavis. La présente convention demeurera en vigueur même si nous prenons une de ces mesures et vous serez quand même responsable de toutes les opérations portées à votre compte.

## **DÉFAUT**

---

Nous pouvons traiter votre compte comme étant en défaut à tout moment si vous omettez de respecter les obligations que vous impose la présente convention, comme celle d'effectuer un paiement à la date d'exigibilité ou si une forme de paiement est retournée ou refusée dans son intégralité.

Nous pouvons également considérer votre compte comme étant en défaut à tout moment si l'une de vos déclarations à notre égard visant votre compte se révélait fausse ou trompeuse, si vous contrevenez à toute convention conclue avec nous ou l'une des sociétés membres de notre groupe, si des procédures de faillite ou d'autres procédures visant des créanciers sont imminentées ou intentées contre vous ou si nous avons des raisons de douter de votre solvabilité.

L'inclusion de soldes déjà facturés et impayés et de toute partie de paiements refusés dans le solde impayé figurant sur un relevé ne constituera pas une renonciation de notre part à tout défaut de paiement.

En cas de défaut, vous serez également responsable des frais raisonnables engagés par nous ou nos représentants, notamment des conseillers juridiques, pour recouvrer les montants impayés et pour nous protéger de tout préjudice que nous pouvons subir en raison de votre défaut.

Nous pouvons suspendre la présente convention ou y mettre fin ou annuler une partie ou la totalité des Cartes si vous êtes en défaut.

Si nous mettons fin à la présente convention, vous devez nous régler immédiatement tous les montants exigibles, y compris les opérations non facturées qui peuvent ne pas figurer sur votre dernier relevé. Vos obligations aux termes des présentes subsisteront jusqu'à ce que tous les montants exigibles aient été payés.

Si votre Carte est annulée pour quelque raison que ce soit, toutes les autres Cartes émises à votre compte seront annulées au même moment.

Vous demeurerez responsable de toutes les opérations portées à votre compte, y compris les opérations récurrentes, jusqu'à ce que votre compte ne soit plus utilisé et que les opérations récurrentes cessent. Nous pouvons, à notre gré, considérer l'utilisation continue de votre compte comme une demande de réouverture de compte; par conséquent, nous pourrions rouvrir votre compte.

## **RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION ET FERMETURE DU COMPTE**

---

### **Vous pouvez résilier la présente convention**

Après avoir reçu votre Carte à l'ouverture d'un nouveau compte, vous pouvez résilier la présente convention pour quelque raison que ce soit dans les 14 jours ouvrables ou à l'intérieur de tout délai supplémentaire que nous vous avons accordé ou que les lois applicables exigent.

Si vous résiliez la présente convention dans les délais prescrits, nous vous rembourserons ou créditerons les frais annuels exigés pour le nouveau compte, le cas échéant. Si vous utilisez le compte ou en tirez un quelconque avantage avant qu'il ne soit résilié, la valeur d'un tel avantage sera déduite de tout remboursement que vous pourriez recevoir. Si vous ou tout titulaire d'une Carte supplémentaire autorisez une opération au compte, vous devrez rembourser le montant de cette opération, incluant les intérêts applicables.

Vous pouvez résilier la présente convention en nous fournissant le numéro de votre Carte par téléphone au numéro indiqué au dos de votre Carte. Vous pouvez aussi résilier la présente convention par écrit en nous communiquant votre nom, le numéro de votre Carte et vos coordonnées.

### **Vous pouvez fermer votre compte**

Vous pouvez mettre fin à la présente convention à tout moment en payant le solde intégral de votre compte, en détruisant ou en nous retournant toutes les Cartes émises à l'égard de votre compte, en cessant d'utiliser votre compte et en demandant la fermeture de celui-ci. Vous pouvez annuler une Carte émise au titulaire d'une Carte supplémentaire en nous en informant par téléphone ou par écrit.

### **Nous pouvons fermer votre compte ou annuler une Carte**

Nous pouvons suspendre ou résilier la présente convention ou le compte, ou encore annuler une partie ou la totalité des Cartes à tout moment, avec ou sans motif. Si nous prenons une telle mesure, vous serez quand même tenu de payer tous les montants exigibles à l'égard de votre compte.

## **COMMUNICATIONS AVEC VOUS**

---

Les relevés, les avis (qui comprennent les modifications apportées à la présente convention), les renseignements et les autres communications (collectivement appelés *communications*) vous seront transmis par écrit et expédiés par la poste ou livrés à l'adresse que nous conservons dans nos dossiers pour votre compte (sauf disposition contraire ci-après).

Nous pouvons vous donner le choix de recevoir les communications par voie électronique plutôt que par la poste. Si vous vous inscrivez, vous nous autorisez, votre demande d'ouverture de compte ou votre utilisation du compte étant considérées comme un accord écrit de votre part, à vous faire parvenir des communications par tous les moyens électroniques permis par la loi, y compris les courriels, la publication de communications sur un site d'American Express (dont [www.americanexpress.ca](http://www.americanexpress.ca)) ou le site Web d'un fournisseur de services tiers, la mise à disposition des communications par l'intermédiaire de liens fournis dans un relevé ou dans tout autre avis, ou encore toute combinaison de ces moyens ou d'autres moyens. Vous acceptez par la présente que les systèmes d'information par l'intermédiaire desquels nous sommes susceptibles de vous faire parvenir de telles communications constituent les systèmes d'information à travers lesquels vous recevrez de telles communications.

**Cela signifie que nous pouvons vous faire parvenir des exemplaires de relevés, des avis, des modifications apportées à la présente convention et d'autres communications par voie électronique.**

Vous convenez qu'il vous incombe d'accéder à toutes les communications électroniques que nous vous fournissons et d'en conserver des copies. Les relevés et autres renseignements sur le site d'American Express seront

affichés pendant au moins 60 jours. Vous acceptez de ne pas contester une communication électronique du fait qu'elle n'a pas été faite par écrit ou qu'elle n'a pas été signée. Votre consentement à ce que nous vous communiquions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Cependant, il vous appartient de décider si vous désirez demander un produit ou un service que nous offrons par voie électronique ou consulter par voie électronique les renseignements de nature juridique correspondants. Vous pouvez revenir aux relevés papier et demander que d'autres renseignements vous soient envoyés par la poste en modifiant vos préférences dans les Services en ligne sur le site d'American Express, en appelant le numéro au dos de votre Carte ou en utilisant une autre méthode que nous autorisons.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues cinq (5) jours ouvrables après la date de leur mise à la poste, sauf si vous les recevez avant, ou au moment de leur réception dans le cas d'une livraison en mains propres. Toutes les communications électroniques que nous vous fournirons seront réputées avoir été reçues par vous le jour où elles se retrouvent dans le système d'information destiné à recevoir les communications électroniques, même si vous n'accédez pas à la communication électronique pour quelque raison que ce soit.

**La présente convention contient toutes les coordonnées à votre sujet que vous nous avez fournies ou que vous nous avez autorisés à recueillir auprès de tiers. Vous devez nous informer sans tarder de tout changement de lieu de résidence, d'adresse ou de toute autre coordonnée que vous nous avez fournie (comme votre adresse postale ou électronique et votre numéro de téléphone), ainsi que de tout changement des coordonnées de tout titulaire d'une Carte supplémentaire.**

Nous ne pouvons être tenus responsables du fait qu'une communication (y compris un relevé) n'a pas été reçue si nous l'avons envoyée à l'adresse ou aux autres coordonnées associées à votre compte qui figurent dans nos dossiers. Vous devez nous informer si vous désirez qu'une adresse ou d'autres coordonnées s'appliquent à plus d'un compte.

Vous devez également nous informer des changements apportés aux autres renseignements que vous nous avez déjà fournis, notamment les renseignements donnés lors de votre demande de compte. Vous convenez également de nous fournir les renseignements supplémentaires et les documents de soutien raisonnablement demandés ou exigés par la loi.

## **NON-RENONCIATION À NOS DROITS**

---

Le fait d'omettre d'exercer les droits qui nous sont conférés par la présente convention ne constituera pas une renonciation à nos droits et ne nous empêchera pas de les exercer plus tard.

## **PLAINTES ET PROBLÈMES LIÉS AUX BIENS ET SERVICES ACHETÉS**

---

Sous réserve des lois applicables, si vous avez une plainte ou un problème avec un marchand ou avec un bien ou un service porté à votre compte, vous devez néanmoins acquitter toutes les opérations portées à votre compte et régler le différend directement avec le marchand.

Toutefois, en cas de question, problème ou différend concernant votre relevé de compte, nous vous recommandons de communiquer avec nous et nous prendrons toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous fournir l'information demandée ou tenter de résoudre le différend.

## **CESSION DE CRÉANCES**

---

Bien que nous ne soyons pas tenus de le faire, si nous créditiont votre compte relativement à votre réclamation à l'encontre d'un tiers comme un marchand, vous êtes automatiquement réputé nous avoir cédé et transféré les droits et les réclamations (sauf les réclamations en responsabilité délictuelle) à l'encontre d'un tiers pour le montant crédité à votre compte. Après que nous avons crédité votre compte, vous convenez de ne pas faire de réclamation à l'encontre d'un tiers pour le montant porté au crédit de votre compte ou de lui demander de vous le rembourser. Vous vous engagez également à collaborer avec nous si nous décidons de poursuivre un tiers pour le montant crédité. La collaboration comprend la signature de tout document et la transmission de tout renseignement que nous exigeons. Le fait d'avoir crédité votre compte à une occasion donnée ne nous oblige pas à le faire par la suite.

## **EXEMPLES**

---

Lorsque nous donnons des exemples dans la présente convention, ils n'en limitent pas les dispositions. Les termes *notamment, comme et par exemple* signifient *notamment, mais sans s'y limiter, comme, mais sans s'y limiter et par exemple, mais sans s'y limiter*, respectivement.

## **TAXES, DROITS ET CONTRÔLE DES CHANGES**

---

Vous devez payer les taxes, les droits ou tout autre montant imposé par les lois de tout pays à l'égard de la Carte, de l'utilisation du compte par vous ou par tout titulaire d'une Carte supplémentaire et des opérations portées à votre compte.

## **LIMITATION DE NOTRE RESPONSABILITÉ**

---

Nous ne sommes pas responsables ni redevables envers vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire :

- du défaut par un marchand d'accepter la Carte ou de son retard à le faire;
- des biens et services portés à votre compte, y compris un différend avec un établissement visant des biens et services portés à votre compte;
- des coûts, des dommages ou des dépenses résultant de notre omission de remplir nos obligations aux termes de la présente convention si cette omission est causée par un tiers ou si elle découle d'une panne de système, d'une panne de système de traitement des données, d'un différend industriel ou d'une autre action indépendante de notre volonté; et
- de la perte de bénéfices ou des dommages accessoires, indirects, consécutifs, punitifs ou spéciaux, peu importe d'où ils découlent.

Par exemple, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous ou le titulaire d'une Carte supplémentaire d'un mauvais fonctionnement ou d'une défaillance de la Carte ou du refus d'un marchand d'accepter la Carte.

## **Autres renseignements importants**

### **BANQUE AMEX DU CANADA – MARCHE À SUIVRE POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES**

---

Nous voulons devenir la marque de service la plus respectée du monde et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes et que vous

désirez formuler une plainte, nous vous incitons à procéder tel qu'il est décrit dans le présent document.

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

Pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec l'un de nos spécialistes du Service à la clientèle par téléphone au numéro figurant à la fin du présent guide.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse indiquée à la fin de ce guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Service à la clientèle**.

## **Deuxième étape : signalez votre souci à un échelon supérieur**

Si votre cas n'est pas résolu à votre satisfaction par le Service à la clientèle, nous vous invitons à nous écrire à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Soutien au service à la clientèle**.

Veuillez lire la section « Délais de traitement » ci-après.

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

Si votre problème n'est toujours pas résolu, nous vous invitons à communiquer avec l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada.

	<u>Au Canada et aux États-Unis (sans frais)</u>	<u>À l'extérieur du Canada et des États-Unis</u>
Téléphone :	1 888 301-5312	437 836-7400 (à frais virés)
Télécopieur :	1 855 683-3769	647 259-8770
ATS :	1 866 529-1344	
Site Web :	www.americanexpress.ca/plaintes	

Vous pouvez aussi écrire à l'agent principal – Plaintes à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention de l'**agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada**.

Veuillez lire la section « Délais de traitement » ci-après.

### **Délais de traitement :**

Nous déployons tous les efforts pour que votre plainte soit prise en considération et fasse l'objet d'une enquête rapidement. Si vous n'avez pas suivi les étapes successives précitées, nous pourrions confier le traitement de votre plainte à l'intervenant du niveau approprié.

Une fois que votre plainte aura atteint la deuxième étape, nous ferons tout notre possible pour y répondre dans un délai de 90 jours. Nous préciserons, dans notre réponse, la nature de votre demande et vous ferons part des solutions ou des explications appropriées. Si nous sommes dans l'incapacité de répondre à votre demande en temps opportun, nous vous informerons de la date à laquelle nous pensons terminer notre enquête.

Nous vous invitons à utiliser, dans un premier temps, notre système interne de traitement des plaintes. Toutefois, si la période de 90 jours suivant la deuxième étape est dépassée, vous êtes autorisé à communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (*OSBI*). L'*OSBI* pourrait communiquer avec le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada pour faire en sorte que votre plainte soit réglée dans les plus brefs délais.

### **Connaître l'état de votre plainte**

À tout moment pendant le processus de traitement des plaintes, vous

pouvez obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte, y compris des renseignements sur l'étape du processus et sur la prochaine étape, en appelant au numéro indiqué à la fin du présent guide.

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

Si le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada a pris une décision touchant votre plainte et que vous n'êtes pas satisfait, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (*OSBI*) peut vous fournir de plus amples renseignements et un examen plus approfondi de votre plainte. Veuillez noter qu'il est possible de communiquer avec l'*OSBI* tel qu'il est mentionné à la section « Délais de traitement ».

Coordonnées de l'*OSBI* :

20, Queen Street West  
Bureau 2400, C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519      Appels locaux : 416 287-2877  
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865      Appels locaux : 416 225-4722  
Adresse électronique : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
ATS : 1 855 889-6274  
Site Web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

## **AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA**

---

Si vous avez une plainte relative à la divulgation ou à la façon d'établir le coût d'emprunt ou à une disposition sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (*ACFC*) aux coordonnées indiquées ci-après. L'*ACFC* supervise les institutions financières fédérales afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois sur la protection des consommateurs. Elle renseigne également les consommateurs et surveille les engagements publics et les codes de conduite du secteur visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Les lois fédérales visant la protection des consommateurs vous concernent à différents égards. Ainsi, les institutions financières sont tenues de vous informer des frais qu'elles exigent, des taux d'intérêt qu'elles pratiquent et de leur procédure de traitement des plaintes.

Vous pouvez communiquer avec l'*ACFC* aux coordonnées suivantes :

Téléphone sans frais : 1 866 461-ACFC (2232) pour le service en français      1 866 461-FCAC (3222) pour le service en anglais  
Télécopieur sans frais : 613 941-1436  
Adresse électronique : [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)  
Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>  
(voir la section « Contactez-nous »)  
Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada  
6<sup>e</sup> étage, édifice Enterprise  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le rôle de l'*ACFC* consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes des particuliers.

## ENGAGEMENTS VOLONTAIRES ET CODES DE CONDUITE

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite volontaires que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au [www.americanexpress.ca/codesdeconduite](http://www.americanexpress.ca/codesdeconduite) ou en demander un exemplaire en nous écrivant à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef du Service à la clientèle**.

Pour consulter la plus récente version de cette Marche à suivre pour le règlement des plaintes, veuillez aller au [www.americanexpress.ca/plaintes](http://www.americanexpress.ca/plaintes)

# DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME AÉROPLAN, MODALITÉS DU PROGRAMME AÉROPLAN ET POLITIQUES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'AÉROPLAN ET D'AIR CANADA

Renseignements sur l'accumulation ou l'échange de points Aéroplan ainsi que sur les priviléges Aéroplan :

Adresse : Centre Aéroplan  
C.P. 24000,  
Succursale Pointe-Claire-Dorval  
Pointe-Claire (Québec) H4Y 1K3

Téléphone : Partout en Amérique du Nord : 1 800 361-5373  
Montréal : 514 395-0300

Site Web : [aircanada.com/aeroplane](http://aircanada.com/aeroplane)

Renseignements sur la Politique sur la protection des renseignements personnels d'Air Canada : [www.aircanada.com/vieprivee](http://www.aircanada.com/vieprivee)

Renseignements sur la politique sur la vie privée d'Aéroplan  
[www.aircanada.com/aeroplan-vieprivee](http://www.aircanada.com/aeroplan-vieprivee)

Renseignements sur les modalités du programme Aéroplan  
[www.aircanada.com/aeroplan-conditionsgenerales](http://www.aircanada.com/aeroplan-conditionsgenerales)

Obtention de points Aéroplan, de Passes annuelles pour compagnon – Monde et d'accélérateurs de qualification à un statut grâce à la Carte Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> et à la Carte Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>

Les modalités qui suivent régissent l'accumulation des points Aéroplan (les *points Aéroplan*) obtenus dans le cadre du programme Aéroplan (le *programme Aéroplan*) exploité par Aéroplan inc. (*Aéroplan*) au moyen des achats portés à votre Carte Aéroplan American Express ou à votre Carte Prestige Aéroplan American Express émise par la Banque Amex du Canada (*nous, notre ou nos*).

Le programme Aéroplan est régi par des modalités distinctes (*modalités du programme Aéroplan*) établies par Aéroplan. Les modalités suivantes s'ajoutent aux modalités du programme Aéroplan. Pour connaître les modalités du programme Aéroplan, consultez la section « Demandes de renseignements sur le programme Aéroplan, modalités du programme Aéroplan et politiques en matière de protection des renseignements personnels d'Aéroplan et d'Air Canada » ci-dessus.

Si vous êtes déjà un titulaire de la Carte, la présente version des modalités peut contenir des modifications et des révisions. Les présentes modalités

contiennent une clause de limitation de responsabilité qui limite notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limitation de responsabilité » des présentes modalités.

## DÉFINITIONS UTILES

---

Dans les présentes modalités :

- « compte Aéroplan » désigne le compte que vous détenez auprès d'Aéroplan dans le cadre du programme Aéroplan et dans lequel vous accumulez des points.
- « numéro Aéroplan » désigne le numéro de compte associé à votre compte Aéroplan.
- « convention » s'entend de la convention du titulaire – Carte Aéroplan American Express ou de la convention du titulaire – Carte Prestige Aéroplan American Express.
- « priviléges » désigne les priviléges Aéroplan applicables associés à votre Carte Aéroplan American Express ou à votre Carte Prestige Aéroplan American Express qui sont offerts par Air Canada.
- « compte-Carte » désigne la Carte Aéroplan American Express ou la Carte Prestige Aéroplan American Express émise par American Express.
- « opérations avec valeur en espèces » désigne le fait d'utiliser votre compte-Carte pour obtenir ou transférer de l'argent comptant ou quelque chose d'autre pouvant facilement être converti en argent comptant. Comme exemples, mentionnons l'achat de devises, l'achat et le réapprovisionnement de cartes-cadeaux, les chèques de voyage, les mandats, les traites bancaires, les jetons de casino, les virements de fonds et toute opération similaire. Ce terme désigne également les transferts de solde, les avances de fonds, les paiements entre personnes et l'utilisation de chèques de carte de crédit et d'autres instruments ou services similaires, qu'ils soient offerts par nous ou par l'entremise d'un tiers. Les comptes-Cartes ne permettent pas tous d'effectuer tous ces types d'opérations.
- « ratio de cumul » s'entend du nombre de points Aéroplan que vous pouvez obtenir pour chaque dollar canadien d'achats portés à votre compte-Carte.
- « y compris » signifie y compris, mais sans s'y limiter.
- « achats nets » désigne les achats, moins les crédits, les remboursements et autres redressements.
- « achats » (ou « achat ») s'entend de l'acquisition d'un bien ou d'un service réglée au moyen de votre compte-Carte, à l'exception des dépenses qui nous sont présentées ou que nos systèmes considèrent comme des opérations portant sur des chèques de voyage ou des devises ou un achat de ceux-ci, des transferts de solde, des chèques Amex, des avances de fonds, des intérêts, des cotisations annuelles et (ou) d'autres frais.
- « Carte supplémentaire sans frais » désigne une Carte émise à un titulaire de Carte supplémentaire autorisé à utiliser votre compte, mais qui n'a pas accès à la plupart des avantages offerts par votre compte-Carte.
- « Carte supplémentaire » désigne une Carte émise à un titulaire de Carte supplémentaire autorisé à utiliser votre compte et qui a accès à certains avantages offerts par votre compte-Carte.

Les mots et les termes définis dans la convention ont le même sens dans les présentes modalités, à l'exception de « Carte supplémentaire ».

## **ADMISSIBILITÉ ET INSCRIPTION**

---

Pour participer, le titulaire doit être un particulier qui réside au Canada. Les entreprises, les sociétés en commandite et autres personnes morales ne sont pas autorisées à participer. Les titulaires admissibles doivent être inscrits auprès d'Aéroplan au programme Aéroplan afin de pouvoir participer.

Nous pouvons retirer à toute personne le droit de participer au programme Aéroplan et d'accumuler des points Aéroplan ou d'autres priviléges au moyen d'un compte-Carte en tout temps, avec ou sans motif, sans préavis, y compris dans les cas où elle manque à la convention.

Nous sommes en droit de nous fier à tout numéro Aéroplan que vous nous fournissez et de l'utiliser. Toutefois, Aéroplan pourrait devoir confirmer que ce numéro est valide ou qu'il est associé au compte établi au nom du titulaire de la Carte.

Nous sommes également en droit de nous fier à tout numéro Aéroplan qu'Aéroplan nous fournit et de l'utiliser comme s'il était votre numéro Aéroplan, sans égard au numéro que vous nous avez auparavant fourni.

Pour pouvoir accumuler des points Aéroplan ou utiliser vos priviléges, vous devez associer votre numéro Aéroplan à votre compte-Carte. Vous ne pourrez utiliser vos priviléges que si votre nom et votre numéro Aéroplan figurent sur la réservation admissible auprès d'Air Canada et qu'ils correspondent exactement au nom et au numéro Aéroplan associés à votre compte Aéroplan. Pour que le titulaire d'une Carte supplémentaire puisse utiliser vos priviléges, un numéro Aéroplan doit être associé à son compte-Carte supplémentaire. Le titulaire d'une Carte supplémentaire ne pourra utiliser vos priviléges que si son nom et son numéro Aéroplan figurent sur la réservation admissible auprès d'Air Canada et qu'ils correspondent exactement au nom et au numéro Aéroplan associés à son compte Aéroplan. Les titulaires d'une Carte supplémentaire sans frais n'ont pas accès aux priviléges offerts par Air Canada ni aux autres avantages. Les titulaires d'une Carte supplémentaire et les titulaires d'une Carte supplémentaire sans frais peuvent accumuler des points Aéroplan, qui sont alors versés dans le compte du titulaire de la Carte principale. Les comptes Aéroplan, les comptes-Cartes et les comptes-Cartes supplémentaires doivent être en règle. Pour associer votre compte et communiquer avec nous, consultez la section « Numéros des Services aux titulaires American Express ».

## **AU SUJET DE L'ACCUMULATION DE POINTS AÉROPLAN**

---

### ***Nombre de points Aéroplan que vous pouvez obtenir pour vos achats***

Le titulaire participant doit se qualifier chaque mois pour le cumul de points Aéroplan. Sous réserve des présentes modalités et des modalités du programme Aéroplan, votre compte-Carte doit être en règle pour que vous puissiez accumuler des points Aéroplan.

Les points Aéroplan sont obtenus sous réserve des présentes modalités et des modalités du programme Aéroplan. Sous réserve des présentes modalités, les points Aéroplan seront calculés sur les achats inscrits à votre compte-Carte au taux de cumul applicable selon les méthodes décrites dans les présentes modalités. Vous obtiendrez des points Aéroplan pour chaque opération admissible. Les opérations admissibles sont des achats portés à votre Carte, à l'exception des transactions décrites dans la section « Situations où vous n'obtenez pas de points Aéroplan » qui se trouve ci-dessous.

Nous pouvons également offrir des ratios de cumul spéciaux ou la possibilité d'obtenir des points-bonis Aéroplan (une limite peut être imposée) comme avantage ou comme promotion de durée limitée. Par exemple, vous pouvez obtenir des points-bonis Aéroplan sur les achats portés à votre Carte auprès de marchands particuliers ou de marchands admissibles dans des catégories de marchands précises. Les offres de cumul de points-bonis Aéroplan en fonction d'une catégorie précise de marchands sont sous réserve d'autres modalités et exclusions, lesquelles sont indiquées avec l'offre.

***Situations où vous n'obtenez pas de points Aéroplan, ni une Passe annuelle pour compagnon – Monde ou un accélérateur de qualification à un statut***

Sauf indication contraire, vous n'obtiendrez pas de points Aéroplan et n'obtiendrez pas non plus une Passe annuelle pour compagnon – Monde ni un accélérateur de qualification à un statut pour ce qui suit :

- intérêts;
- cotisations pour les Cartes;
- opérations avec valeur en espèces, qu'elles figurent ou non sur votre relevé mensuel sous forme d'achats;
- transferts de solde et chèques de Carte de crédit, s'ils sont offerts pour votre compte-Carte;
- frais d'inscription au programme, s'il y a lieu;
- avances de fonds;
- achat de devises étrangères;
- points Aéroplan, Passe annuelle pour compagnon – Monde ou accélérateur de qualification à un statut obtenus selon une méthode contrevenant aux présentes modalités et aux autres modalités auxquelles vous êtes assujetti ou qui n'est pas prévue par toutes ces modalités;
- toute autre opération que nous excluons de la possibilité d'obtenir des points Aéroplan;
- opérations effectuées, facturées ou prépayées à votre compte-Carte avant votre inscription au programme Aéroplan.

Vous reconnaissiez ne pas avoir droit à des points Aéroplan, à une Passe annuelle pour compagnon – Monde ni à un accélérateur de qualification à un statut pour les opérations faisant partie des catégories énumérées ci-dessus. Si nous vous attribuons des points Aéroplan, une Passe annuelle pour compagnon – Monde ou un accélérateur de qualification à un statut pour une opération faisant partie d'une des catégories indiquées ci-dessus, nous aurons le droit de les déduire de votre compte Aéroplan ou de révoquer la Passe annuelle pour compagnon – Monde ou l'accélérateur de qualification à un statut en question. Si vous recevez des points Aéroplan ou des avantages par erreur pour une opération et que vous prenez des mesures pour répéter l'opération en question, nous pourrons, à notre gré, considérer qu'il s'agit d'une utilisation abusive du programme Aéroplan. Si vous avez demandé plusieurs Cartes afin d'obtenir des points Aéroplan ou d'autres avantages, si vous avez annulé votre Carte après l'avoir obtenue, si vous êtes passé à une Carte de catégorie inférieure après avoir obtenu votre Carte ou si vous avez annulé ou retourné des achats effectués pour obtenir des points Aéroplan, nous pourrons, à notre gré, considérer qu'il s'agit d'une utilisation abusive du programme Aéroplan et des autres avantages.

***Ratio de cumul***

Votre ratio de cumul est déterminé par la Carte dont vous êtes titulaire. Sous

réserve des présentes modalités, le ratio de cumul effectif par tranche de 1 \$ d'achats s'établit comme suit :

#### Carte Aéroplan American Express

- 2 points Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles effectués auprès d'Air Canada et portés à votre Carte;
- 1,5 point Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles de repas et de services de livraison de nourriture au Canada;
- 1 point Aéroplan par tranche de 1 \$ d'autres achats portés à la Carte.

#### Carte Prestige Aéroplan American Express

- 3 points Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles effectués auprès d'Air Canada et portés à votre Carte;
- 2 points Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles de repas et de services de livraison de nourriture au Canada;
- 1,25 points Aéroplan par tranche de 1 \$ d'autres achats portés à la Carte.

Les achats Air Canada admissibles représentent seulement les achats Air Canada effectués directement auprès d'Air Canada en tant que marchand. Les forfaits de Vacances Air Canada achetés directement auprès d'Air Canada sont également compris. Toutefois, les achats auprès d'Air Canada ne sont pas tous admissibles. Le ratio de cumul est de 1 ou 1,25 (selon la Carte) points Aéroplan pour chaque dollar d'achats admissibles (et non 2 ou 3 points Aéroplan) si l'achat Air Canada n'est pas effectué directement auprès d'Air Canada. Cette situation peut survenir si vous effectuez un achat Air Canada avec votre Carte auprès d'un autre marchand ou fournisseur de services qui vend des biens et services d'Air Canada. Par exemple l'achat (i) de billets pour un vol d'Air Canada sur un site Web autre que celui d'Air Canada, par l'entremise d'un agent de voyages, y compris les Services voyages American Express, ou dans le cadre d'un forfait de vacances d'un autre marchand; (ii) de cartes-cadeaux Air Canada ou (iii) d'adhésion au Club Feuille d'étable d'Air Canada.

Si vous effectuez un achat par l'entremise d'Air Canada, tel une réservation de chambre d'hôtel ou de voiture auprès d'un autre marchand sur le site aircanada.com, cet achat ne constituera pas un achat Air Canada et le ratio de cumul sera de 1 ou 1,25 (selon la Carte) points Aéroplan pour chaque dollar d'achats portés à la Carte (et non de 2 ou 3 points Aéroplan).

« Achats admissibles dans les restaurants, les établissements de restauration rapide, les cafés-restaurants et les débits de boissons » désigne les achats effectués chez les marchands American Express au Canada qui sont des restaurants, établissements de restauration rapide, cafés-restaurants ou débits de boissons autonomes, selon les catégories définies dans les systèmes d'American Express. Ces achats ne comprennent pas les achats de repas dans les établissements de détail ou les hôtels ou auprès d'autres marchands ne faisant pas partie de la catégorie des restaurants. Les achats chez les détaillants d'alcool et dans les épiceries sont également exclus.

« Achats auprès de services de livraison de nourriture » désigne les achats effectués chez des marchands American Express au Canada dont la principale activité est la livraison de nourriture, selon les catégories définies dans les systèmes d'American Express, à l'exclusion des détaillants de marchandises diverses qui fournissent également des services de livraison de nourriture. Les achats dans les épiceries et auprès de services de livraison

d'articles d'épicerie ou de repas prêts à cuisiner, y compris les abonnements à ces services, sont également exclus.

Les ratios de cumul spéciaux, y compris pour les achats auprès d'Air Canada, de restaurants et de services de livraison de nourriture, ne s'appliqueront pas, ou vous n'obtiendrez pas de points-bonis, si la catégorie du marchand n'est pas définie. Cette situation peut survenir si les renseignements de la transaction que nous avons reçus ne proviennent pas directement du marchand, par exemple, si :

- vous effectuez un achat avec votre compte de paiement auprès d'un tiers;
- vous effectuez un achat avec votre Carte auprès d'un détaillant en ligne qui vend des biens et services d'autres marchands; ou
- le marchand utilise les services de paiement d'un tiers (par exemple, un lecteur de carte joint à un téléphone mobile).

### ***Calcul des points Aéroplan accumulés***

Pour calculer combien de points Aéroplan vous accumulez, nous multiplions la valeur en dollars canadiens de chaque opération admissible par le ratio de cumul. Si le résultat comprend une fraction de point Aéroplan, nous arrondissons au point Aéroplan entier inférieur ou supérieur le plus proche. Toute fraction d'un point Aéroplan est arrondie au nombre entier supérieur à partir de 0,5 point Aéroplan inclusivement et arrondie au nombre entier inférieur si elle est en deçà de 0,5 point Aéroplan. Par conséquent, toute fraction inférieure à 0,5 point Aéroplan ne sera pas prise en compte ni ajoutée au cumul de points Aéroplan.

### ***Remboursements, crédits et redressements***

Si vous décidez de renvoyer un article ou que vous avez autrement droit à un crédit ou à un redressement lié à un achat, votre admissibilité aux points Aéroplan sera réduite en conséquence. Nous multiplions le montant du remboursement, du crédit ou du redressement en dollars canadiens par le ratio de cumul en vigueur au moment du remboursement, crédit ou redressement et nous arrondissons la somme obtenue vers le haut ou vers le bas, tout comme pour le calcul des points Aéroplan accumulés. Cela signifie que les points Aéroplan déduits de votre solde peuvent différer des points accumulés à l'origine. Par exemple, si vous effectuez un achat de 1 000 \$ à un taux de cumul de 1,25 points/1 \$ vous obtenez 1 250 points Aéroplan. Si vous renvoyez l'article alors que le ratio de cumul spécial est de 2 points/1 \$, le nombre de points Aéroplan déduit sera de 2 250. Si les achats sont effectués au moyen d'une devise étrangère et que les articles sont par la suite renvoyés, la fluctuation monétaire peut aussi entraîner un écart entre les points Aéroplan déduits et les points d'origine. Selon votre solde de points Aéroplan au moment du remboursement, crédit ou redressement, le montant déduit pourrait entraîner un solde de points Aéroplan négatif. Pour ramener votre solde à zéro, vous devrez alors accumuler des points Aéroplan.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de calcul du nombre de points Aéroplan obtenus pour plusieurs types de transactions effectuées avec la Carte Aéroplan American Express.

Transaction 1 :

Achat de 100 \$ x 1 = 100 points Aéroplan

Transaction 2 :

Achat de 9,48 \$ x 1 = 9,48 (arrondi au nombre entier inférieur, soit 9 points Aéroplan)

Transaction 3 :

Achat de 19,98 \$ x 1 = 19,98 (arrondi au nombre entier supérieur, soit 20 points Aéroplan)

Transaction 4 :

750 \$ pour une opération avec valeur en espèces : cette transaction ne compte pas comme un « achat », donc 0 point Aéroplan

Transaction 5 :

Achat admissible de 8,08 \$ effectué auprès d'Air Canada x 2 = 16,16 (arrondi au nombre entier inférieur, soit 16 points Aéroplan)

Transaction 6 :

Achat admissible de 58,91 \$ effectué auprès d'un restaurant x 1,5 = 88,37 (arrondi au nombre entier inférieur, soit 88 points Aéroplan)

Transaction 7 :

Achat de 324 \$ (vol Air Canada réservé par l'intermédiaire d'un site Web autre qu'Air Canada, et par conséquent non admissible) x 1 = 324 points Aéroplan

**Points Aéroplan obtenus au cours du mois :**

**100 + 9 + 20 + 16 + 88 + 324 = 557 points Aéroplan**

Vous trouverez ci-dessous des exemples de calcul du nombre de points Aéroplan obtenus pour plusieurs types de transactions effectuées avec la Carte Prestige Aéroplan American Express.

Transaction 1 :

Achat de 100 \$ x 1,25 = 125 points Aéroplan

Transaction 2 :

Achat de 9,10 \$ x 1,25 = 11,38 (arrondi au nombre entier inférieur, soit 11 points Aéroplan)

Transaction 3 :

Achat de 19,98 \$ x 1,25 = 24,98 (arrondi au nombre entier supérieur, soit 25 points Aéroplan)

Transaction 4 :

750 \$ pour une opération avec valeur en espèces : cette transaction ne compte pas comme un « achat », donc 0 point Aéroplan

Transaction 5 :

Achat admissible de 8,08 \$ effectué auprès d'Air Canada x 3 = 24,24 (arrondi au nombre entier inférieur, soit 24 points Aéroplan)

Transaction 6 :

Achat admissible de 58,91 \$ effectué auprès d'un restaurant x 2 = 117,82 (arrondi au nombre entier supérieur, soit 118 points Aéroplan)

Transaction 7 :

Achat de 324 \$ (vol Air Canada réservé par l'intermédiaire d'un site Web autre qu'Air Canada, et par conséquent non admissible) x 1,25 = 405 points Aéroplan

**Points Aéroplan obtenus au cours du mois :**

**125 + 11 + 25 + 24 + 118 + 405 = 708 points Aéroplan**

## SITUATIONS OÙ VOUS POURRIEZ PERDRE DES POINTS AÉROPLAN QUE VOUS AVEZ OBTENUS

Le tableau suivant résume les situations où vous pourriez perdre vos points Aéroplan et celles où vous pourriez les récupérer.

PERTE DE POINTS AÉROPLAN AVANT LEUR TRANSFERT À VOTRE COMPTE AÉROPLAN			
	Si vous n'effectuez pas vos paiements exigibles à temps	Si vous résiliez votre Carte	Si nous résiliions votre Carte
<b>Qu'arrive-t-il à vos points Aéroplan?</b>	Nous déduirons les points Aéroplan obtenus au cours de la période de facturation précédente des points Aéroplan accumulés ou futurs.	Vos points Aéroplan seront transférés à votre compte Aéroplan après le relevé de facturation suivant la résiliation de votre Carte si votre compte est en règle.	Tous les points Aéroplan qui n'ont pas été transférés à votre compte Aéroplan seront perdus immédiatement.
<b>Comment éviter la perte de points Aéroplan?</b>	Effectuez vos paiements exigibles à temps.	Comme ci-dessus.	Il est impossible d'éviter de perdre vos points Aéroplan non transférés à votre compte Aéroplan.
<b>Pouvez-vous demander le rétablissement des points Aéroplan perdus?</b>	Oui.	Non, lorsque votre compte-Carte est résilié, vous ne pouvez plus rétablir les points Aéroplan qui n'ont pas encore été transférés à votre compte.	Non, lorsque votre compte- Carte est résilié, vous ne pouvez plus rétablir les points Aéroplan qui n'ont pas encore été transférés à votre compte.
<b>Le rétablissement de mes points Aéroplan occasionne-t-il des frais?</b>	Oui, les frais liés aux demandes en ligne de chaque rétablissement et les frais liés aux demandes téléphoniques de chaque rétablissement sont décrits dans l'encadré informatif et la fiche d'information.	Il n'est pas possible d'effectuer un rétablissement.	Il n'est pas possible d'effectuer un rétablissement.

Vous devez maintenir votre compte en règle. Si nous ne recevons pas le paiement exigible figurant sur votre relevé de facturation au plus tard à la date de votre relevé de facturation suivant, les points Aéroplan que vous auriez pu accumuler au cours de cette période mensuelle seront perdus. Cela comprend tous les points Aéroplan accumulés ou crédités au cours de cette période mensuelle, dont les points Aéroplan accumulés à un ratio de cumul spécial. Les points Aéroplan perdus seront déduits du prochain total de points Aéroplan mensuels, et la déduction figurera sur le relevé suivant immédiatement le relevé sur lequel les points Aéroplan étaient initialement additionnés. Si vous perdez les points Aéroplan liés aux achats

d'un mois donné et puis que vous retournez un des achats de ce mois, les points Aéroplan associés à cet achat seront déduits de nouveau, cette fois-ci conformément à la section « Remboursements, crédits et redressements » figurant ci-dessus.

Si vous omettez un paiement et perdez des points Aéroplan, vous pouvez recommencer à accumuler des points Aéroplan à compter de la date de votre prochain relevé, à condition d'effectuer votre nouveau paiement exigible au plus tard à la date d'exigibilité du paiement. Sinon, vous continuerez de perdre vos points Aéroplan chaque fois que nous ne recevrons pas le paiement exigible à temps. Le solde des points Aéroplan perdus est toujours lié à la période mensuelle correspondant au paiement exigible omis.

Exemple : au cours du cycle de facturation d'avril (du 26 mars au 25 avril), vos opérations d'achat vous donnent droit à 500 points Aéroplan. Le cumul mensuel de 500 points Aéroplan est transféré à votre compte Aéroplan et figurera à votre relevé de facturation du 25 avril. Si vous n'effectuez pas votre paiement au plus tard à la date d'exigibilité du paiement (par exemple, vous faites votre paiement le 28 mai alors que la date de votre relevé de facturation est le 25 mai), les 500 points Aéroplan seront perdus et seront par conséquent déduits des points Aéroplan liés aux opérations d'achat effectuées au cours de votre cycle de facturation de mai (soit du 26 avril au 25 mai).

Au cours du cycle de facturation de mai, vos opérations d'achat vous donnent droit à 750 points Aéroplan. Les 500 points Aéroplan perdus sont déduits de votre accumulation mensuelle de 750 points Aéroplan, et 250 points Aéroplan sont transférés à votre compte Aéroplan, tel qu'il est indiqué sur votre relevé de facturation du 25 mai. Les 500 points Aéroplan seront perdus, à moins que vous n'obteniez un rétablissement des points Aéroplan, conformément à la section « Rétablissement des points Aéroplan perdus ».

### ***Rétablissement des points Aéroplan perdus***

On peut rétablir des points Aéroplan perdus aux conditions suivantes :

- votre compte de points Aéroplan est en règle;
- vous faites la demande en vue de rembourser les points Aéroplan dans les 120 jours qui suivent la date du relevé du compte-Carte sur lequel est affiché le solde des points perdus; et
- vous versez les frais de rétablissement prévus dans l'encadré informatif et la fiche d'information.

Chaque rétablissement de points Aéroplan mensuels doit être demandé de façon distincte. Par exemple, si vous demandez le rétablissement des points Aéroplan perdus de deux mois différents au moyen de notre service en ligne, vous devrez payer les frais de rétablissement deux fois.

Si vous ne suivez pas la procédure de rétablissement des points Aéroplan telle qu'elle est décrite ci-dessus, ceux-ci ne seront pas rétablis. Par exemple, les fonds que vous nous faites parvenir et les paiements que vous faites à votre compte ne seront pas affectés à titre de frais de rétablissement et vos points Aéroplan ne seront pas rétablis à moins que vous ne respectiez la procédure de rétablissement bien précise.

## Privilège de voyage Air Canada

### Passe annuelle pour compagnon – Monde

La Passe annuelle pour compagnon – Monde est un privilège d'Air Canada que les titulaires de la Carte Prestige Aéroplan American Express peuvent obtenir.

#### *Calcul des Passes annuelles pour compagnon – Monde obtenues*

La Passe annuelle pour compagnon – Monde versée à votre compte-Carte vous donne droit à l'achat d'un billet pour compagnon à un tarif de base fixe compris entre 99 \$ et 599 \$ (taxes, frais et suppléments applicables non compris). Le tarif de base peut changer de temps à autre.

Les services de transport aérien d'Air Canada sont assujettis aux conditions générales de transport et aux tarifs d'Air Canada ([www.aircanada.com/conditionsdetransport](http://www.aircanada.com/conditionsdetransport)) en vigueur au moment de la réservation.

La « date anniversaire » de votre compte-Carte est la date de remise à zéro des achats annuels (la *date de remise à zéro*) pour l'obtention d'une Passe annuelle pour compagnon – Monde. La date de remise à zéro figure sur le relevé mensuel de votre compte-Carte. Sous réserve des présentes modalités, vous pouvez obtenir une Passe annuelle pour compagnon – Monde comme suit :

- si vous effectuez 25 000 \$ d'achats nets annuels (moins les remboursements, crédits et redressements) avant la date de remise à zéro, vous recevrez une Passe annuelle pour compagnon – Monde;
- il peut s'écouler jusqu'à 8 à 10 semaines entre la date de remise à zéro des achats chaque année et le moment où vous pouvez utiliser la Passe annuelle pour compagnon – Monde à partir de votre compte Aéroplan aux fins d'échange lors d'un achat. Une fois cette Passe disponible, elle doit être utilisée dans un délai d'un an; sinon, elle expirera.

Pour qu'un achat soit pris en compte dans le calcul des achats nets, la date de l'opération doit être antérieure à la date de remise à zéro et l'achat doit être inscrit à votre compte.

Le calcul des achats nets annuels prend fin à la date de remise à zéro; les achats sont alors remis à zéro et vous devez redevenir admissible à l'obtention d'une Passe annuelle pour compagnon – Monde au cours de la nouvelle période annuelle. Les achats effectués à la date de remise à zéro seront inclus dans le calcul des achats nets de la période annuelle suivante, et non dans la période annuelle précédente.

Les titulaires d'une Carte principale peuvent recevoir une seule Passe annuelle pour compagnon – Monde par période de 12 mois avant la date de remise à zéro. Si votre compte-Carte est résilié, vous perdrez toute Passe annuelle pour compagnon – Monde au tarif de base indiqué ci-dessus que vous n'avez pas utilisée.

La Passe annuelle pour compagnon – Monde permet à un compagnon d'accompagner le titulaire de la Carte principale sur un itinéraire à un tarif de base fixe lorsque ce dernier effectue une réservation à un tarif publié en classe économique sur un vol exploité par Air Canada, Air Canada Rouge ou sous la bannière Air Canada Express.

Air Canada est responsable de la prestation de la Passe annuelle pour compagnon – Monde au tarif de base indiqué ci-dessus.

Le compagnon sera responsable du paiement du tarif de base pour compagnon ainsi que des taxes et frais applicables.

### ***Remboursements, crédits et redressements***

Si des remboursements, crédits ou redressements réduisent le montant d'achats nets sous un seuil précédemment atteint pour lequel aucune récompense n'avait été obtenue,

- (i) vous ne serez pas admissible à une autre Passe annuelle pour compagnon – Monde lorsque vous atteindrez le seuil d'achats nets annuels atteint précédemment; et
- (ii) vous perdrez la Passe annuelle pour compagnon – Monde si nous en avons décidé ainsi.

Les titulaires d'une Carte supplémentaire ne peuvent pas obtenir de Passes annuelles pour compagnon – Monde. Tous les achats admissibles effectués par les titulaires d'une Carte supplémentaire sont pris en compte dans le calcul des achats du titulaire de la Carte principale.

### ***Accélérateur de qualification à un statut***

Le statut Aéroplan Élite est un privilège offert par Air Canada que les titulaires peuvent obtenir après avoir obtenu un accélérateur de qualification à un statut. Les accélérateurs de qualification à un statut sont offerts aux titulaires de la Carte Aéroplan American Express et de la Carte Prestige Aéroplan American Express.

Toutes les modalités et restrictions relatives au statut Aéroplan Élite s'appliquent et peuvent être consultées à l'adresse [www.aircanada.com/elite-conditionsgenerales](http://www.aircanada.com/elite-conditionsgenerales).

### ***Calcul des accélérateurs de qualification à un statut obtenus***

Le seuil d'achats nets requis pour obtenir des accélérateurs de qualification à un statut varie en fonction de votre Carte. Sous réserve des présentes modalités, vous pouvez obtenir 1 000 Milles de Qualification à un Statut (MQS) et 1 Segment de Qualification à un Statut (SQS) lorsque vous atteignez le seuil suivant :

Type de Carte	Règles applicables aux priviléges
Carte Aéroplan American Express	Recevez (1 000 MQS + 1 SQS) par tranche de 10 000 \$ d'achats nets portés à la Carte
Carte Prestige Aéroplan American Express	Recevez (1 000 MQS + 1 SQS) par tranche de 5 000 \$ d'achats nets portés à la Carte

Sous réserve des présentes modalités, si vous atteignez le seuil d'achats nets pour votre Carte indiqué ci-dessus, vous recevrez 1 000 MQS et 1 SQS. Pour être pris en compte dans le calcul de vos achats nets, les achats

doivent être inscrits à votre compte-Carte. Chaque fois que le seuil d'achats nets est atteint, le calcul des achats nets prend fin, les achats sont remis à zéro et vous devez redevenir admissible à l'obtention de 1 000 autres MQS et d'un (1) autre SQS. Lorsque vous obtenez un accélérateur de qualification à un statut, il peut s'écouler jusqu'à 3 jours ou plus pour que celui-ci soit versé à votre compte Aéroplan et figure sur votre relevé et pour que vous puissiez recevoir ce privilège d'Air Canada. Sur votre relevé, l'accélérateur de qualification à un statut peut être indiqué par la mention « 1 000 MQS + 1 SQS accumulés ».

Air Canada est responsable de la prestation des accélérateurs de qualification à un statut.

### ***Remboursements, crédits et redressements***

Si des remboursements, crédits ou redressements réduisent le montant d'achats nets sous un seuil précédemment atteint pour lequel aucun MQS ni aucun SQS n'avait été accordé auparavant, vous ne pouvez pas obtenir ces MQS et SQS, mais si vous aviez obtenu ceux-ci, le montant déduit pourrait entraîner un montant d'achats nets négatif et vous devrez alors effectuer des achats pour ramener à zéro votre montant d'achats nets avant de pouvoir accumuler de nouveau en vue d'atteindre vos prochains MQS et SQS.

Les titulaires d'une Carte supplémentaire ne sont pas admissibles aux accélérateurs de qualification à un statut. Tous les achats admissibles effectués par les titulaires d'une Carte supplémentaire sont pris en compte dans le calcul des achats du titulaire de la Carte principale.

## **GÉNÉRALITÉS**

---

Les points Aéroplan sont émis seulement au titulaire de la Carte principale et sont inscrits au sommaire des points Aéroplan de ce titulaire. Les renseignements sur les points Aéroplan accumulés au regard d'un compte-Carte sont transmis seulement au titulaire de la Carte principale ou avec l'autorisation de ce dernier. Les achats portés au compte-Carte par le titulaire d'une Carte supplémentaire ou d'une Carte supplémentaire sans frais sont inclus dans le calcul des points Aéroplan figurant sur le sommaire des points Aéroplan du titulaire de la Carte principale, puisque les Cartes supplémentaires et les Cartes supplémentaires sans frais sont émises sur le compte de ce dernier. Les points Aéroplan émis au titulaire de la Carte principale relativement aux achats faits dans le cadre de l'utilisation de Cartes supplémentaires et de Cartes supplémentaires sans frais par les titulaires d'une Carte supplémentaire ne donnent pas de droit aux titulaires d'une Carte supplémentaire à notre égard ou à l'égard d'Aéroplan relativement au programme Aéroplan.

### ***Promotions***

Nous pouvons, mais nous n'y sommes pas tenus, offrir des promotions spéciales ou d'autres occasions d'accumuler des points Aéroplan à un taux de cumul et sous réserve de modalités déterminées par nous de temps à autre.

### ***Annulation, contre-passation ou déduction de points et de priviléges***

Les points Aéroplan incorrectement attribués peuvent être annulés ou contre-passés. Si nous considérons que vous manquez à la convention du titulaire, si nous avons des raisons de croire que vous avez causé un manquement, ou permis qu'un manquement soit causé, aux conditions d'utilisation de la Carte, aux modalités du programme Aéroplan ou aux présentes modalités ou pour toute autre raison, les points Aéroplan pourront

(i) être retenus, (ii) annulés s'ils ont déjà été attribués, ou (iii) déduits s'ils vous avaient été attribués auparavant. Les priviléges incorrectement attribués peuvent également être annulés, y compris la Passe annuelle pour compagnon – Monde et l'accélérateur de qualification à un statut.

Sauf stipulation contraire dans les présentes modalités, les points Aéroplan non attribués lorsque votre compte-Carte n'est pas en règle ne vous seront pas attribués par la suite lorsque celui-ci sera de nouveau en règle.

Les points Aéroplan peuvent être retenus ou déduits selon le nombre de points que vous avez obtenus à l'égard d'une période de facturation pour laquelle nous n'avons pas reçu le paiement mensuel exigé au plus tard à la date d'exigibilité du paiement (un *paiement omis*), indépendamment des remboursements et des redressements futurs. Cela comprend les points Aéroplan obtenus sur les achats, les points-bonus Aéroplan et tout autre type de points Aéroplan.

Les points Aéroplan peuvent être déduits de ceux déjà accumulés ou qui seront attribués ultérieurement si les points Aéroplan déduits pour un paiement omis ou pour toute autre raison ne sont pas entièrement compensés par des points Aéroplan obtenus sur les nouveaux achats. Le cas échéant, aucun autre point Aéroplan ne sera attribué jusqu'à ce que d'autres achats viennent compenser le montant du remboursement ou du redressement de points Aéroplan.

Vous pouvez demander le rétablissement de points Aéroplan à condition que votre compte n'ait pas été bloqué et que votre demande intervienne dans un délai maximal de 120 jours à compter de la date de retenue ou de déduction des points Aéroplan. Si votre demande est approuvée, vous devrez payer les frais de rétablissement de points Aéroplan applicables à votre compte-Carte indiqués dans l'encadré informatif et la fiche d'information et ceux-ci seront portés à votre compte-Carte. Des frais de rétablissement distincts seront imputés pour chacune des périodes de facturation pour lesquelles des points Aéroplan sont rétablis.

### ***Modifications que nous pouvons apporter***

Nous pouvons fixer la date d'inscription et modifier la date anniversaire sans préavis. Les transactions effectuées avant la fin d'une période de facturation ou d'une période annuelle peuvent ne pas entraîner le crédit de points Aéroplan à votre sommaire des points Aéroplan ou la déduction de ceux-ci de votre sommaire des points Aéroplan jusqu'à la prochaine période de facturation ou période annuelle, même si ces transactions ont déjà été inscrites au relevé de facturation du compte-Carte.

De temps à autre, nous pouvons créer d'autres taux de cumul, catégories de titulaires, avantages et offres ainsi que modifier ou retirer ceux-ci ou y mettre fin. Si Aéroplan nous y autorise, nous nous réservons le droit de déduire des points Aéroplan déjà attribués et inscrits dans votre compte Aéroplan auprès d'Aéroplan.

### **RELEVÉS**

---

Le sommaire des points Aéroplan fournit le relevé des points Aéroplan totaux crédités et déduits pendant la période visée par le sommaire des points Aéroplan. Cette période ne correspond pas nécessairement à celle de votre relevé de facturation.

Les points Aéroplan ne peuvent être échangés et les Passes annuelles pour compagnon – Monde et les accélérateurs de qualification à un statut ne peuvent être offerts tant que les points Aéroplan n'ont pas été attribués et inscrits par Aéroplan à votre compte Aéroplan ou tant qu'Aéroplan n'a pas reçu confirmation de votre admissibilité aux priviléges mentionnés ci-dessus. Sous réserve de notre droit d'annuler des points Aéroplan, les inscriptions que nous tenons ou qui sont tenues en notre nom relativement aux points Aéroplan, à la Passe annuelle pour compagnon – Monde ou à l'accélérateur de qualification à un statut obtenus sur les achats sont définitives, sauf en cas d'erreur manifeste.

Toute irrégularité quant aux points Aéroplan, à la Passe annuelle pour compagnon – Monde ou à l'accélérateur de qualification à un statut doit nous être signalée dans les trente (30) jours suivant la date de clôture figurant sur le sommaire des points Aéroplan pour lequel un rajustement est demandé. Toute question ou tout différend concernant l'admissibilité d'un compte-Carte ou d'une transaction touchant des points Aéroplan ou d'autres avantages sera réglé par nous à notre seule discrédition.

## **TRANSFERT DE POINTS AÉROPLAN**

---

Les points Aéroplan ne sont pas la propriété du titulaire et ne peuvent être cédés, échangés ni transférés, y compris par disposition testamentaire, d'un titulaire à un autre ou d'un compte-Carte à un autre ou autrement sans notre consentement ou sans le consentement d'Aéroplan, lequel consentement peut être retenu par nous ou par Aéroplan. Avant qu'Aéroplan n'attribue et n'inscrive les points Aéroplan au compte du programme Aéroplan, notre consentement doit être obtenu. Après qu'Aéroplan a attribué et inscrit les points Aéroplan au compte Aéroplan, le consentement d'Aéroplan doit être obtenu.

## **IMPÔT ET FRAIS**

---

Nous ne sommes pas responsables des répercussions fiscales éventuelles liées à votre participation au programme Aéroplan, notamment l'obtention et l'échange de points.

D'autres frais peuvent s'appliquer ou peuvent être imposés relativement au programme Aéroplan, à l'échange de points Aéroplan et aux biens et services fournis ou demandés dans le cadre du programme Aéroplan. Le paiement de ces frais est à votre charge exclusive.

## **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

---

Ce n'est pas nous qui exploitons le programme Aéroplan et les priviléges fournis par Aéroplan ou Air Canada et nous n'échangeons pas les points Aéroplan. Aéroplan et Air Canada ne sont pas considérés comme nos agents à quelque fin que ce soit. Le programme Aéroplan et les avantages sont assujettis à des modalités, à des exclusions, à des restrictions et à des frais. Le programme Aéroplan et les avantages peuvent être modifiés ou résiliés en tout temps, pour quelque raison que ce soit, avec ou sans préavis. Il vous incombe de vous tenir au courant des modalités et de toute autre disposition du programme Aéroplan et des priviléges.

Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard du programme Aéroplan et des priviléges et nous ne sommes pas tenus d'honorer toute obligation découlant du programme ou des priviléges ou de l'exploitation de ceux-ci, y compris :

- (i) le fait de ne pas recevoir les directives relatives à l'inscription d'un titulaire au programme Aéroplan ou aux priviléges, pour quelque raison que ce soit;

- (ii) un retard dans le traitement de l'inscription d'un titulaire au programme Aéroplan ou aux priviléges, pour quelque raison que ce soit;
- (iii) l'échange non autorisé de points Aéroplan;
- (iv) le fait pour Aéroplan, Air Canada ou toute autre personne de ne pas échanger de points Aéroplan ou de ne pas fournir un bien ou service, ou de tarder à le faire (y compris tout service voyage ou privilège), pour quelque raison que ce soit;
- (v) la perte ou les dommages causés par des biens et des services fournis ou demandés dans le cadre du programme Aéroplan, relativement aux priviléges ou par Air Canada;
- (vi) toute modification au programme Aéroplan ou aux priviléges avec ou sans préavis, y compris les modalités du programme Aéroplan et l'ajout ou le retrait d'un partenaire du programme Aéroplan et d'un fournisseur d'un bien ou service;
- (vii) la résiliation du programme Aéroplan ou des priviléges, avec ou sans préavis, pour quelque raison que ce soit; et
- (viii) l'expiration ou la révocation de vos points Aéroplan ou de votre participation au programme Aéroplan ou aux priviléges, avec ou sans préavis, pour quelque raison que ce soit.

Vous convenez de ne pas présenter de demande d'indemnisation à notre encontre pour toute question ayant trait au programme Aéroplan, aux points Aéroplan, aux priviléges et aux biens et services d'Aéroplan ou d'Air Canada.

Les points Aéroplan n'ont aucune valeur monétaire et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une réclamation monétaire auprès de nous. Vous reconnaissiez et convenez que vous n'avez aucun droit à notre égard et que vous ne pouvez adresser aucune demande contre nous (ou une des sociétés membres de notre groupe) relativement au programme Aéroplan ou aux points Aéroplan, aux priviléges ainsi qu'aux biens et services obtenus lors de l'échange de points Aéroplan et aux biens et services d'Air Canada.

Sous réserve des lois applicables et des dispositions de la convention qui limitent déjà notre responsabilité, nous ne pouvons être tenus responsables envers vous ou tout tiers des dommages accessoires, consécutifs, indirects, particuliers, exemplaires ou punitifs de quelque nature qu'ils soient, qu'il s'agisse d'une faute contractuelle, d'un acte délictuel, de la responsabilité stricte, de la responsabilité de produits ou autrement, y compris la perte de bénéfices, un manque à gagner, une perte d'affaires ou l'interruption des activités.

En aucun cas nous ne pourrons être tenus responsables envers vous d'un retard ou d'une perturbation dans l'exécution de nos obligations ou de la non-exécution de celles-ci pour des motifs imprévisibles et indépendants de notre volonté, y compris les cas de force majeure, les dommages causés par les éléments, les inondations, les incendies, les épidémies, les pandémies, les explosions, les guerres, les hostilités, le terrorisme ou autre type d'agitation politique, les actions gouvernementales ou les mesures de réglementation, les embargos ou les blocus, les situations d'urgence, les perturbations commerciales, les actions et omissions de la part d'un tiers ou tout autre événement similaire échappant à notre contrôle.

La présente disposition demeurera en vigueur après la fin de votre participation au programme Aéroplan.

## **MODIFICATIONS**

---

Nous pouvons modifier les dispositions ou les sections de la présente convention à tout moment, notamment les dispositions portant sur les définitions utiles, l'admissibilité et l'inscription, l'accumulation de points Aéroplan, le nombre de points Aéroplan que vous pouvez obtenir pour vos achats, les situations où vous n'obtenez pas de points Aéroplan, ni une Passe annuelle pour compagnon – Monde ou un accélérateur de qualification à un statut, les ratios de cumul, le calcul des points Aéroplan accumulés, les remboursements, crédits et redressements, les situations où vous pourriez perdre des points Aéroplan que vous avez obtenus, la perte de points Aéroplan avant leur transfert à votre compte Aéroplan, le rétablissement des points Aéroplan perdus, les priviléges de voyage Air Canada, la Passe annuelle pour compagnon – Monde, le calcul des Passes annuelles pour compagnon – Monde obtenues, l'accélérateur de qualification à un statut ainsi que le calcul des accélérateurs de qualification à un statut obtenus.

Nous nous réservons le droit de modifier les ratios de cumul, le calcul des points, les achats Air Canada admissibles, les achats admissibles auprès de restaurants et de services de livraison de nourriture, les marchands admissibles et les comptes-Cartes participants.

Nous pourrions ajouter ou supprimer d'autres ratios de cumul ou des comptes-Cartes admissibles ou offrir à d'autres titulaires de la Carte un ratio de cumul différent ou une méthode de calcul des points différente.

De temps à autre, nous pourrions permettre aux titulaires d'une Carte supplémentaire de participer au programme Aéroplan.

## **CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'AMEX CANADA**

Depuis toujours, American Express reconnaît et accepte pleinement qu'elle a pour responsabilité de protéger les renseignements personnels et d'assurer la confidentialité et la sécurité des données sur la clientèle qui lui sont confiées. Le présent Code expose les lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels à l'égard des produits, des services et de la clientèle (y compris des clients éventuels) de la Banque Amex du Canada et d'Amex Canada Inc. (*Amex Canada*) au Canada. Il est conforme aux principes d'American Express en matière de protection des données et des renseignements personnels, applicables à toutes les activités d'American Express dans le monde entier.

Ce Code doit être lu conjointement avec notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne, qui fait partie du Code et qui explique la façon dont Amex Canada recueille, utilise et protège les renseignements personnels que vous nous fournissez en ligne. La Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne.

Il est possible de consulter ce Code et la Déclaration sur la protection des renseignements personnels sur notre site Web. Nous pouvons mettre à jour ce Code et la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne et sa dernière version sera disponible sur le site [www.americanexpress.ca/vieprivee](http://www.americanexpress.ca/vieprivee).

Dans le présent Code, « renseignements personnels » désigne tout renseignement ayant trait à un particulier et qui permet d'identifier celui-ci (les *renseignements*).

## ***1. Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires sur nos clients et indiquons à ces derniers l'usage que nous en ferons.***

Nous limitons la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation des renseignements personnels sur nos clients aux renseignements qui nous sont nécessaires dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- ouverture et administration des comptes;
- prestation de service à la clientèle;
- offre de nouveaux produits et services;
- évaluation des besoins actuels et futurs de nos clients et analyse et gestion de nos activités;
- évaluation et gestion du risque de crédit;
- détection des erreurs, des fraudes et d'autres activités criminelles et protection contre celles-ci;
- échange de renseignements avec les clients solidialement responsables envers nous;
- échange de renseignements avec des tiers qui fournissent des services ou des avantages, ou qui y participent, relativement à nos produits et services;
- dans le cas d'un compte commercial ou d'un voyage d'affaires, présentation de rapports de compte ou de données sur un compte commercial ou un voyage d'affaires à l'employeur d'un client, à sa clientèle connexe ou à ses agents ou fournisseurs de services;
- conformité aux exigences de la loi ou d'organismes de réglementation;
- toute autre fin à laquelle le client accorde son consentement.

Nous informons nos clients des fins auxquelles nous recueillons, divulguons, utilisons et traitons les renseignements. Nous fournissons aussi à nos clients des descriptions explicatives et des exemples pour les aider à comprendre la nature des renseignements et les fins auxquelles ces derniers sont recueillis. Par exemple, la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne comprend des descriptions explicatives et des exemples pour vous aider à comprendre comment nous recueillons, utilisons, divulguons et protégeons les renseignements en ligne, incluant ceux des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne. À leur demande, nous leur fournissons des explications supplémentaires.

### ***Nature des renseignements recueillis***

Les renseignements que nous recueillons varient en fonction du produit, et nous pouvons modifier la nature des renseignements au fil du temps. Voici quelques exemples des renseignements que nous recueillons et des fins auxquelles ils servent.

Les renseignements que nous recueillons de temps à autre peuvent comprendre :

- des renseignements permettant de vous identifier, tels vos nom, date de naissance, coordonnées, pièces d'identité émises par un gouvernement (par exemple, votre permis de conduire) et antécédents (par exemple, votre emploi);
- des renseignements sur vos habitudes et votre situation financières, tels vos revenus, actifs, historique de paiement et solvabilité;

- des renseignements servant à la fourniture de produits et de services (par exemple, langue de correspondance, préférences particulières concernant les voyages, l'art de vivre et autres préférences et précisions sur un programme de fidélisation ou de primes associé à votre produit);
- des renseignements relatifs à des transactions découlant directement ou indirectement de votre relation avec nous (selon le produit ou le service, il peut s'agir de données sur un achat, sur la façon dont vous nous payez ou sur votre utilisation de nos produits pour effectuer des paiements à d'autres); et
- des renseignements concernant votre historique de navigation et sur l'appareil que vous utilisez pour naviguer sur les sites Web, les applications mobiles et les autres moyens de communication ou contenu en ligne et votre adresse IP.

Nous recueillons des renseignements de diverses sources, y compris directement auprès de vous dans les demandes de Carte, la correspondance ou d'autres communications, par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez en ligne et hors ligne, auprès d'autres personnes sous réserve de votre consentement (comme des agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs), au moyen des bases de données de tiers (y compris services d'immatriculation et de délivrance de licences et de permis, services d'identification et fournisseurs de services de télécommunication), au moyen des références que vous nous avez fournies ou auprès d'autres sources autorisées.

- **Renseignements sur la santé** Dans certains cas, nous ou des personnes offrant des services par notre intermédiaire pouvons demander des renseignements sur votre santé pour des services spécifiques (telles des assurances) ou des requêtes. Ce type de renseignements servira exclusivement aux fins du service ou de la requête spécifique. Nous ne demanderons ni n'utiliserons des renseignements sur votre santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.
- **Numéro d'assurance sociale** En matière de cartes de crédit ou de paiement ou de prêts, la communication du numéro d'assurance sociale (NAS) est facultative lorsqu'il s'agit d'établir une comparaison avec les dossiers d'un bureau de crédit. Le NAS est toutefois exigé par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour ce qui est des dépôts et des produits générateurs de revenus aux fins des déclarations de revenus. Si vous fournissez votre NAS pour un produit de crédit, nous nous en servirons pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit. Il nous servira aussi à vous distinguer d'autres personnes, notamment celles dont le nom ressemble au vôtre, et à nous assurer que les renseignements collectés et consignés sont exacts.
- **Date de naissance** La date de naissance est obligatoire dans certains cas pour que nous puissions nous conformer aux méthodes utilisées pour « bien connaître son client » ou pour des raisons de sécurité. Elle nous permet également de savoir si vous êtes admissible à certains produits ou services.
- **Courriels, messages textes et autres communications électroniques** Nous pouvons vous envoyer des communications marketing ou aux fins du Service à la clientèle par voie électronique. Par communications aux fins du Service à la clientèle, nous entendons les avis de relevés électroniques ou de recouvrement ou d'autres avis. Nous pouvons également fournir

des rappels de paiement exigible ou de solde de compte, des alertes Limite presque atteinte, des alertes Paiement reçu et autres alertes sur l'état du compte.

- **Renseignements en ligne** Nous pouvons utiliser les renseignements en ligne disponibles sur les sites Web, les applications mobiles et les autres moyens de communication ou contenu en ligne que vous utilisez seuls ou combinés à d'autres renseignements que nous avons sur vous pour offrir des produits et services, prévenir la fraude, vous mettre au courant des nouvelles caractéristiques et avantages et pour mener des études et des analyses.
- **Préférences en matière de voyage et d'art de vivre** Si vous avez un produit pour lequel nous offrons un service Conciergerie et des services voyages offerts par Amex Canada Inc., nous pourrions utiliser vos préférences en matière de voyage et d'art de vivre, comme le nom de la personne autorisée à effectuer des réservations en votre nom, ainsi que vos détaillants, restaurants et activités de loisir préférés, afin de personnaliser et de coordonner nos recommandations et réservations de voyage ainsi que notre service Conciergerie.

Nous vérifierons et analyserons de diverses façons les renseignements. À titre d'exemple, lorsque nous vérifions des opérations, nous utilisons des techniques exclusives qui aident à déceler un risque éventuel pour le crédit, un cas de fraude ou de blanchiment d'argent ou un financement d'activités terroristes.

Cette démarche sert à vous connaître et à connaître votre utilisation habituelle de nos produits et services afin de repérer toute activité inhabituelle. Elle implique également la comparaison de renseignements avec des renseignements provenant d'autres sources, y compris nos dossiers, dans le but de déceler des liens ou des comportements suspects.

Nous sommes tenus par la loi de déterminer si nous avons des clients politiquement exposés et nous conformer à certaines exigences de la loi. Pour déterminer si un client est politiquement exposé, nous utilisons des renseignements accessibles au public et provenant de bases de données commerciales. Vous trouverez plus de renseignements sur le site fintrac.gc.ca.

Lorsque nous faisons la promotion et commercialisons auprès de vous des produits et services que nous ou d'autres sociétés bien établies offrons (*promotions*), toutes les promotions sont soigneusement conçues dans le respect de nos exigences. De plus, nous nous assurons, dans la mesure du possible, qu'elles sont transmises aux clients les plus susceptibles d'en profiter. Pour ce faire, nous constituons des listes, pour notre usage, à partir des renseignements que vous avez fournis sur la demande de Carte, dans les sondages et d'autres communications, de l'information découlant de vos habitudes d'utilisation de nos produits qui indiquent notamment vos préférences et votre mode de vie et, enfin, de l'information de sources externes, y compris des rapports sur les consommateurs. Nous pouvons également utiliser ces renseignements et ceux de sources externes non liés au crédit pour dresser des listes à notre intention.

Les listes qui servent à vous faire parvenir des promotions sont constituées dans des conditions rigoureuses dans le but d'assurer la confidentialité des renseignements de nos clients.

## ***2. Le client a le choix de consentir ou non à l'utilisation des renseignements.***

Nous donnons à nos clients la possibilité de ne pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing. Ce droit de refus vise les offres de produits et de services transmises par les divisions d'American Express et celles diffusées en collaboration avec des sociétés bien établies. Cette mesure ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous fournir quand vous communiquez avec nous. Par ailleurs, nous continuerons à fournir des renseignements à nos clients en fonction de la nature de nos relations avec eux.

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos promotions et nos offres de marketing, veuillez nous aviser par téléphone au 1 800 869-3016 ou gérer vos préférences en matière de marketing dans les Services en ligne (si vous y êtes inscrit) au [www.americanexpress.com/canada/prefFR](http://www.americanexpress.com/canada/prefFR). Vous pouvez choisir de ne pas recevoir la totalité ou une partie des promotions selon les exclusions partielles que nous pouvons permettre. Nous répondrons à votre demande sans délai, mais vous pourriez recevoir des promotions déjà en cours.

Sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous pouvez retirer en tout temps votre consentement à notre utilisation des renseignements à votre sujet en nous donnant un préavis raisonnable. Par exemple, comme il est décrit ci-dessus, vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'offres publicitaires ou de matériel promotionnel. Si vous refusez de donner votre consentement ou que vous le retirez et que cette décision nous empêche d'exécuter notre contrat de produit ou service à votre égard, nous ne pourrons vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou le service. Dans certains cas, le consentement est obligatoire et ne peut être retiré. Par exemple, une fois que vous détenez une de nos Cartes ou un de nos autres produits de crédit, il ne vous est plus possible de retirer votre consentement relatif à la collecte et à la divulgation continue de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit. De la même façon, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de sujets essentiels à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements lorsque nous cédonons nos droits à d'autres, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

## ***3. Nous veillons à la qualité des renseignements.***

Nous utilisons une technologie de pointe, des procédures documentées et des pratiques de suivi internes, afin de garantir le traitement rapide, précis et exhaustif des renseignements relatifs aux clients. De plus, nous exigeons des normes de qualité élevées de la part des agences de renseignements sur la consommation et des autres marchands qui nous fournissent des renseignements relatifs à des clients éventuels.

## ***4. Le client peut avoir accès à ses renseignements et les modifier.***

Le client a accès à ses renseignements personnels qui sont raisonnablement accessibles et récupérables dans le cours normal de nos activités. Sous réserve d'une demande écrite explicite de sa part, nous lui communiquons les renseignements à son sujet contenus dans nos dossiers et il peut rectifier tout renseignement inexact ou incomplet. Nous répondons à sa demande, et s'il désire obtenir une copie des renseignements, nous l'avisons à l'avance des frais exigés. Un client peut se voir refuser l'accès à certaines données si elles font référence à d'autres personnes, si elles sont visées par un privilège juridique, si elles comportent des renseignements confidentiels ou si elles ne peuvent être récupérées à l'aide du nom ou du numéro de compte d'un client, ni divulguées pour des motifs juridiques, sauf si la loi le permet.

Il faut souligner que nous n'indiquons pas dans les dossiers personnels quand des renseignements sont divulgués à un tiers à des fins de pratiques courantes, comme l'impression de chèques, le traitement de données, le stockage et la mise à jour des dossiers conservés par les agences d'évaluation du crédit.

Lorsque nous sommes informés et qu'il a été établi que les renseignements du client figurant dans nos dossiers sont inexacts, nous les corrigeons.

Les clients peuvent consulter les renseignements à leur sujet en nous écrivant à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **Service de la Conformité, Protection des renseignements personnels**. Nous répondrons à votre demande écrite dans les trente jours suivant sa réception. Si nous vous en refusons l'accès pour quelque raison que ce soit, nous vous fournirons des explications par écrit.

#### • ***Rapports de solvabilité***

Avec votre consentement, dans le cadre de nos relations avec vous, nous pouvons obtenir et consulter des rapports de solvabilité sur vous rédigés par des agences d'évaluation du crédit. Si vous désirez avoir accès à ces dossiers et les modifier, vous devez communiquer avec ces agences.

Si vous désirez obtenir le nom et l'adresse de l'agence ou des agences desquelles nous avons obtenu un rapport de solvabilité à votre égard, veuillez écrire à l'adresse indiquée à la fin du présent guide à l'attention du **Service de la conformité, Protection des renseignements personnels**.

#### ***5. Nous utilisons d'excellentes mesures de protection relatives aux renseignements.***

Nous limitons l'accès aux renseignements sur les clients aux employés qui doivent obtenir une information donnée afin de s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles, de satisfaire à nos engagements en matière de service à la clientèle ou de répondre aux objectifs énoncés dans le présent Code ou à d'autres objectifs indiqués aux clients. Nous employons des mesures de sécurité visant à protéger la confidentialité et la sécurité des données sur nos clients.

#### ***6. Nous limitons la divulgation des renseignements sur les clients.***

Nous ne divulguons pas les données sur les clients à d'autres entités que l'entité d'Amex Canada qui recueille les renseignements, les sociétés membres de son groupe ainsi que leurs mandataires et fournisseurs de services, à moins d'avoir prévenu le client et obtenu son consentement, ou encore dans le but ou l'obligation de nous conformer aux exigences de la loi ou d'organismes de réglementation.

Nous faisons partie d'un réseau mondial de services voyages et de services de paiement qui comprend des sociétés membres de notre groupe, des fournisseurs de services et des agents situés tant au Canada qu'à l'extérieur du pays. Il s'ensuit que les renseignements sur les clients peuvent être traités et stockés dans d'autres pays, dont les États-Unis. Bien que nous utilisions des mesures, notamment aux termes de contrats, pour assurer la protection des renseignements sur les clients, il se peut que les gouvernements, les tribunaux, les forces de l'ordre ou les agences de réglementation de ces pays obtiennent que des renseignements sur les clients soient divulgués par le recours à la loi de leur pays.

Nous pourrions divulguer des renseignements sur les clients afin de gérer nos activités, y compris si nous cédonons nos droits à d'autres. Cette mesure comprend la divulgation confidentielle de renseignements sur les clients à des parties qui peuvent participer avec nous à une transaction commerciale, réelle ou projetée, y compris un financement, une titrisation, de l'assurance

ou la cession de nos droits, comme pour la vente ou le recouvrement de dettes.

## ***7. Nous sommes réceptifs aux clients qui demandent des explications.***

Si nous refusons une demande de service ou mettons fin à notre relation avec un client, dans les limites permises par la loi, nous fournissons une explication sur demande. Nous lui précisons le motif de la mesure prise et les renseignements qui ont servi de fondement à la décision, sauf lorsqu'une activité criminelle pourrait être en cause.

## ***8. Nous sommes tous responsables individuellement de respecter notre Code de protection des renseignements personnels.***

Chaque employé d'Amex Canada doit veiller à ce que les clients continuent d'accorder leur confiance à la Société. Nous fournissons des programmes de formation et de communication visant à sensibiliser les employés au bien-fondé de ce Code.

Nous réalisons une combinaison d'auto-vérifications de conformité, de vérifications internes et, parfois, confions à des experts-conseils externes le mandat d'examiner la conformité de nos méthodes au Code ainsi qu'aux pratiques et aux lignes directrices sous-jacentes.

Les employés qui violent le Code ou d'autres lignes directrices et pratiques de l'entreprise sont passibles d'une mesure disciplinaire qui peut mener à la cessation d'emploi. Les employés doivent signaler toute infraction – ils peuvent le faire sous couvert de l'anonymat – à leur chef de service, à l'agent – Conformité de leur division ou par téléphone au numéro prévu à cet effet.

## ***9. Nos principes relatifs au Code de protection des renseignements personnels s'appliquent également à nos relations commerciales.***

Nous demandons aux entreprises avec lesquelles nous sommes en relation d'affaires de traiter les renseignements relatifs aux clients de manière confidentielle et sécuritaire, de protéger les renseignements contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés par la société destinataire, et de limiter leur utilisation aux fins auxquelles ils ont été divulgués. Nous encourageons également nos partenaires commerciaux à respecter les renseignements sur leurs clients par l'adoption de pratiques et de lignes directrices fermes et efficaces.

De plus, nous participons activement aux associations qui appuient la mise sur pied de lignes directrices et des stratégies de mise en œuvre détaillées.

## ***10. Nous accordons une grande importance aux préoccupations de nos clients en matière de vie privée.***

Notre chef de la protection des renseignements personnels veille à ce que nos activités journalières soient conformes au Code de protection des renseignements personnels de la Société.

### ***Questions et préoccupations***

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions, un client peut prendre les mesures suivantes :

- Tout d'abord, discuter avec un représentant du Service à la clientèle d'Amex Canada.
- Si la question n'est pas résolue, écrivez-nous à l'adresse indiquée à la fin du présent guide. Veillez à adresser votre lettre à l'attention du **chef de la protection des renseignements personnels**.

### ***À propos d'American Express au Canada***

Au Canada, American Express exerce ses activités sous les raisons sociales Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc. Ces deux sociétés sont des filiales en propriété exclusive d'American Express Travel Related Services Company, Inc., dont le siège social est à New York. Il s'agit là de la plus importante division d'exploitation d'American Express Company.

La Banque Amex du Canada est responsable de l'émission des Cartes American Express au pays et fournit des services aux marchands American Express et d'autres services financiers.

Amex Canada Inc. est un fournisseur de services voyages au Canada.

Nous sommes situés au 2225, avenue Sheppard Est, bureau 100, Toronto (Ontario) M2J 5C2. Cela dit, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués à la fin du présent guide.







# Numéros des Services aux titulaires American Express<sup>MD</sup>

*Services aux titulaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (information sur le compte, Cartes perdues ou volées, liaison de votre compte Aéroplan et de votre compte-Carte, ou renseignements généraux) :*

## Numéros de téléphone

### Carte Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>

Partout au Canada et aux États-Unis

1 800 668-2639

1 866 549-6426 (ATS)

Extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)

905 474-8400

### Carte Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>

Partout au Canada et aux États-Unis

1 800 263-1616

1 866 549-6426 (ATS)

Extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés)

905 474-8400

### Pour relier votre compte Aéroplan et votre compte-Carte supplémentaire :

[www.americanexpress.ca/lier-aeroplan](http://www.americanexpress.ca/lier-aeroplan)

## Adresse

BANQUE AMEX DU CANADA,  
C.P. 3204, SUCC. F  
TORONTO (ONTARIO) M1W 3W7

Visitez notre site Web au  
[www.americanexpress.ca/fr](http://www.americanexpress.ca/fr) pour plus  
d'information.



MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

MD\* : renseignements sur les propriétaires des marques de commerce : [americanexpress.ca/marquesdecommercedAeroplan](http://americanexpress.ca/marquesdecommercedAeroplan).