

Remarque : The links included on this webpage are available in English only.

Renseignements sur le portefeuille numérique Alipay

Qu'est-ce que le portefeuille numérique Alipay, et comment puis-je y participer en tant que titulaire de Carte American Express?

Alipay est une plateforme ouverte de paiements et de services numériques de premier plan en Chine continentale, et le « portefeuille numérique Alipay » est le portefeuille numérique fourni par Alipay. Vous pouvez le choisir pour ajouter une Carte American Express admissible sur votre appareil mobile compatible lorsque vous voyagez en Chine continentale et l'utiliser pour les paiements par code QR en renminbis (« RMB »), la devise officielle du pays.

Quelles sont les Cartes admissibles au portefeuille numérique Alipay?

Les titulaires de Carte American Express qui possèdent une Carte American Express émise par les entités du groupe Amex (« Cartes exclusives Amex ») sont admissibles à ajouter leur Carte au portefeuille numérique Alipay. Cela comprend les Cartes affaires, les Cartes pour PME et les Cartes grand public. Pour le moment, les Cartes American Express émises par des émetteurs tiers autorisés ne sont pas admissibles à être ajoutées au portefeuille mobile Alipay.

Quels sont les appareils compatibles avec le portefeuille numérique Alipay?

Veuillez vérifier la disponibilité d'Alipay dans la boutique d'applications de votre appareil.

Où puis-je utiliser le portefeuille numérique Alipay?

Une fois que vous ajoutez votre Carte American Express admissible au portefeuille numérique Alipay, vous pouvez l'utiliser auprès de marchands et établissements participants de la Chine continentale pour effectuer des paiements en RMB.

Recherchez simplement le logo d'Alipay en passant à la caisse.



Les renseignements sur ma Carte ou mes renseignements personnels sont-ils transmis au portefeuille numérique Alipay ou traités par celui-ci?

Le service de portefeuille numérique est fourni par le portefeuille numérique Alipay et est soumis à ses modalités de service qui comprennent [la politique de protection des renseignements personnels pour les paiements Alipay](#), [l'entente des services de paiement Alipay](#), [la licence de logiciel et l'entente de services](#), [la politique de protection des renseignements personnels de Clientware](#), [l'entente des services Taobao](#) et [l'entente des services de l'utilisateur](#) (collectivement, « les modalités d'Alipay Chine »). En fournissant le service de portefeuille numérique, le portefeuille numérique Alipay peut demander de recueillir ou de traiter des renseignements personnels notamment votre nom, votre numéro de téléphone et votre date de naissance en vertu des politiques de confidentialité et d'autres lois applicables en Chine. Afin de respecter les règlements locaux, Alipay exige une vérification d'identité lorsque la valeur annuelle des transactions dépasse 2 000 \$US. Une fois que la valeur de transaction accumulée dans le portefeuille numérique Alipay atteint ce seuil, une invite vous demandera de téléverser les renseignements de votre passeport à des fins de vérification de l'identité. Une fois la vérification de l'identité effectuée avec succès, la limite par transaction passera à 5 000 \$US et la limite annuelle passera à 50 000 \$US. American Express n'est pas responsable de cette collecte de renseignements, et n'est ni une partie aux activités de traitement des renseignements personnels du portefeuille numérique Alipay ni responsable de celles-ci.

Si vous choisissez d'utiliser le portefeuille numérique Alipay, veuillez noter que votre utilisation sera soumise aux modalités d'Alipay China. Si vous avez des questions au sujet des modalités d'Alipay China et (ou) sur la façon dont le portefeuille numérique Alipay traite vos renseignements personnels, veuillez consulter les modalités d'Alipay China et (ou) la politique de protection des renseignements personnels d'Alipay China ou communiquer directement avec le portefeuille numérique Alipay.

Commencer

Comment puis-je ajouter ma Carte au portefeuille numérique Alipay?

Si vous choisissez d'ajouter votre Carte American Express admissible (les Cartes admissibles sont répertoriées sous « Quelles sont les Cartes admissibles au portefeuille numérique Alipay? ») au portefeuille numérique Alipay, veuillez suivre les étapes 1 à 7 ci-dessous pour installer l'application Alipay sur votre téléphone mobile. Vous pouvez ensuite suivre les étapes 8 à 12 pour ajouter votre Carte admissible au portefeuille numérique Alipay.

1. Dans la boutique d'applications de votre téléphone, vous pouvez rechercher « Alipay » et télécharger l'application.
2. Ouvrez Alipay et lisez la fenêtre contextuelle sur la protection des renseignements personnels avant de sélectionner le bouton « Agree » (Accepter).
3. Sélectionnez votre région puis entrez votre numéro de téléphone mobile.
4. Après avoir passé en revue l'entente des services Alipay et la fenêtre contextuelle sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez sélectionner « Agree » (Accepter) ou pas.
5. Terminez l'activité de vérification affichée à l'écran.
6. Après avoir passé en revue l'entente des services Alipay et la fenêtre contextuelle sur la protection des renseignements personnels, vous pouvez sélectionner « Agree » (Accepter) ou pas.
7. Sélectionnez le pays qui figure sur votre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.
8. Dans la page d'accueil du portefeuille numérique Alipay, sélectionnez « Add Now » (Ajouter maintenant) sous l'icône de la carte bancaire dans la moitié inférieure de l'écran.
9. Créez un mot de passe à 6 chiffres pour les paiements. Ce mot de passe sera exigé lorsque vous ajouterez d'autres cartes admissibles à votre portefeuille numérique Alipay et peut être utilisé pour vérifier les transactions futures.
10. Entrez le numéro de 15 chiffres de votre Carte American Express admissible, ainsi que la date d'expiration et la valeur de vérification de la Carte (le code de 4 chiffres au recto de votre Carte American Express), puis lisez l'[entente des services de l'utilisateur](#) avant de sélectionner « Agree to Terms and Add » (Accepter les modalités et ajouter).
11. Dans le cadre du processus de liaison de carte, il est possible qu'on vous demande d'entrer un code de 6 chiffres qui vous est envoyé par message

texte. Une fois ce code entré, le processus de liaison de carte sera terminé. Si l'on ne vous demande pas d'entrer un code de 6 chiffres, votre Carte sera ajoutée au portefeuille numérique.

Qu'est-ce qu'une valeur de vérification de la Carte? Pourquoi est-elle requise?

La valeur de vérification, ou code de sécurité, de votre Carte American Express admissible est le numéro de 4 chiffres, non imprimé en relief, qui figure au recto de votre Carte physique. Pour des raisons de sécurité, vous pourriez avoir à entrer votre valeur de vérification lorsque vous ajouterez votre Carte au portefeuille numérique Alipay.

J'ai eu une invite pour qu'on m'envoie un code de vérification à usage unique. De quoi s'agit-il et pourquoi est-il requis?

À des fins de sécurité, le portefeuille numérique Alipay peut vous demander d'entrer un code de vérification unique pour vérifier votre identité. Ce code est une série unique de chiffres et (ou) de lettres que vous pouvez choisir de recevoir par message texte. Lorsqu'on vous le demande, vous pouvez entrer ce code dans le champ approprié.

Puis-je ajouter ma Carte sur plusieurs appareils?

Oui, vous pouvez ajouter votre Carte admissible sur plusieurs appareils. Veuillez noter que vous devez ajouter la Carte à chaque appareil séparément.

Avec qui dois-je communiquer si j'éprouve des problèmes à ajouter ma Carte au portefeuille numérique Alipay?

Vous pouvez trouver plus de renseignements en allant à « Account » (Compte) et en sélectionnant « Help Center » (Centre d'aide) à partir de l'application mobile Alipay China. Vous pouvez aussi appeler Alipay directement pour un soutien en anglais au +86 0571 2688-6000 (des frais pour appel en itinérance/international peuvent s'appliquer).

Utiliser le portefeuille numérique Alipay

Comment puis-je payer avec le portefeuille numérique Alipay?

Si vous choisissez de payer avec le portefeuille numérique Alipay :

1. À partir de la page d'accueil de l'application mobile Alipay, sélectionnez l'icône « Pay/Receive » (Payer/Recevoir) du ruban supérieur.
2. Présentez le code à barres/code QR en payant chez un marchand.
3. Vous pouvez choisir la Carte American Express que vous voulez utiliser pour payer en sélectionnant le ruban directement au-dessous du code QR puis en tapant sur une autre Carte.

Comment une transaction effectuée avec le portefeuille numérique Alipay figurera-t-elle sur mon relevé American Express?

Sur votre relevé American Express, il sera indiqué « Alipay China » pour les transactions traitées dans le portefeuille numérique Alipay. Des renseignements supplémentaires sur les marchands se trouvent à la page « My Transactions » (Mes transactions) de l'application du portefeuille numérique Alipay.

Puis-je recevoir un remboursement à mon compte pour un achat effectué avec le portefeuille numérique Alipay?

Veuillez communiquer avec le marchand auprès duquel vous avez effectué la transaction pour demander un remboursement. Si la politique de remboursement du marchand le permet, vous recevrez un remboursement à votre compte pour un achat effectué avec le portefeuille numérique Alipay.

Dans le cadre des services offerts par Alipay par l'entremise du portefeuille numérique Alipay, si vous n'arrivez pas à communiquer directement avec le marchand, vous pouvez essayer de demander un remboursement dans l'application du portefeuille numérique Alipay en suivant les étapes ci-dessous.

1. À partir de la page d'accueil d'Alipay, sélectionnez « Account » (Compte) dans le ruban inférieur.
2. Sélectionnez « My Transactions » (Mes transactions) à partir de la liste des options disponibles.
3. Sélectionnez la transaction pour laquelle vous voulez un remboursement.
4. Sélectionnez « Contact Payee » (Communiquer avec le bénéficiaire) à partir du menu au bas de l'écran.

5. Cliquez sur la boîte de message, tapez votre message et cliquez sur « Send » (Envoyer).
6. Vérifiez si le marchand a répondu en accédant à vos « Messages » à partir de la page d'accueil de l'application Alipay.

Si le marchand ne répond pas à votre message après 48 heures, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle du portefeuille numérique Alipay qui peut vous aider à entrer en contact avec le marchand pour demander un remboursement. Vous pouvez suivre ces étapes pour communiquer avec le service à la clientèle d'Alipay.

1. À partir de la page d'accueil d'Alipay, sélectionnez « Account » (Compte) dans le ruban inférieur.
2. Sélectionnez « Help Center » (Centre d'aide).
3. Sélectionnez « Chat » (Clavarder) dans le ruban inférieur pour lancer un clavardage avec l'équipe du service à la clientèle ou composez le +86 571 2688-6000.

Est-ce que je continue de recevoir des récompenses (comme des points-privilèges^{MD}) lorsque j'utilise le portefeuille numérique Alipay?

Si les achats effectués avec le portefeuille numérique Alipay sont admissibles, vous pouvez obtenir des récompenses au taux de cumul ordinaire applicable à votre Carte American Express. Veuillez noter que les récompenses propres à une catégorie ou à un marchand ne s'appliquent pas aux transactions effectuées par l'entremise d'Alipay.

Les récompenses ne sont pas offertes avec toutes les Cartes. Les récompenses varient en fonction de la Carte. D'autres modalités s'appliquent.

J'éprouve des difficultés avec le logiciel de mon appareil ou le matériel. Que dois-je faire?

Si vous avez des difficultés avec votre logiciel ou votre appareil, veuillez communiquer avec le fabricant de votre appareil.

Gestion de vos Cartes dans le portefeuille numérique Alipay

Où puis-je consulter ou gérer mes Cartes dans le portefeuille numérique Alipay?

1. À partir de la page d'accueil d'Alipay, sélectionnez « Account » (Compte) dans le ruban inférieur.
2. Pour voir vos Cartes dans le portefeuille numérique Alipay, sélectionnez « Bank Cards » (cartes bancaires) à partir de la liste des options disponibles.
3. Pour ajouter une nouvelle Carte au portefeuille numérique Alipay, sélectionnez l'icône « + » qui se trouve au bas de l'écran.
 - a. Entrez le numéro de Carte de 15 chiffres de votre Carte American Express admissible, puis saisissez la date d'expiration et la valeur de vérification (le code de 4 chiffres au recto de votre Carte American Express).
 - b. Dans le cadre du processus de liaison de carte, il est possible qu'on vous demande d'entrer un code de 6 chiffres qui vous est envoyé par message texte. Une fois ce code entré, le processus de liaison de carte sera terminé.
 - c. Si l'on ne vous demande pas d'entrer un code de 6 chiffres, votre Carte sera ajoutée au portefeuille numérique.
4. Pour retirer une Carte du portefeuille numérique Alipay, sélectionnez la Carte dans la page « Bank Card » (cartes bancaires) de l'application mobile Alipay.
 - a. Sélectionnez « Delete » (Supprimer) à partir des options sur l'écran, puis sélectionnez « Delete Card » (Supprimer la carte).
 - b. Sélectionnez « Unbind » (Dissocier) puis « Deleting » (Supprimer) de la fenêtre contextuelle en haut de l'écran.
 - c. Entrez le mot de passe de 6 chiffres pour les paiements que vous avez créé lors de l'inscription de votre compte pour terminer le processus de suppression de la Carte, puis sélectionnez « Finish » (Terminer) de l'écran suivant.

Y a-t-il des frais associés aux paiements effectués avec une Carte American Express admissible?

Alipay impose des frais de traitement de 3 % pour *toutes* les transactions internationales par carte bancaire qui dépassent 200 RMB (environ 28 \$US).

Y a-t-il une limite par transaction dans le portefeuille numérique Alipay?

La limite par transaction est de 5 000 \$US, et la limite annuelle est de 50 000 \$US.

Dans quelle devise les transactions des titulaires de Carte sont-elles facturées?

Les transactions effectuées par l'entremise du portefeuille numérique Alipay seront facturées en RMB, la devise locale de la Chine continentale, et les prix seront convertis conformément aux modalités de conversion de devise étrangère indiquées dans l'encadré informatif et la fiche de renseignements qui vous ont été remis. Une commission pour conversion de devise étrangère sera appliquée. Pour en [apprendre davantage](#) sur les transactions en devises étrangères, veuillez consulter votre convention du titulaire.