

**CONVENTION ENTRE LE TITULAIRE  
DE LA CARTE AFFAIRES AÉROPLAN<sup>MD\*</sup>  
AMERICAN EXPRESS<sup>MD</sup> OU LE  
TITULAIRE DE LA CARTE AFFAIRES  
PRESTIGE AÉROPLAN<sup>MD\*</sup>  
AMERICAN EXPRESS<sup>MD</sup>  
ET LA BANQUE AMEX DU CANADA**

**TABLE DES MATIÈRES**

**CONVENTION DU TITULAIRE**

---

Introduction .....	2
Responsabilité à l'égard des opérations : règlement immédiat .....	2
Frais moratoires .....	3
Païement .....	3
Opérations en devises étrangères .....	4
Utilisation des Cartes affaires Aéroplan .....	5
Problèmes liés aux produits et services .....	5
Cartes affaires perdues et volées et emploi abusif de votre compte-Carte affaires ..	5
Services additionnels .....	6
Accès aux guichets automatiques et numéro d'identification personnel .....	6
Utilisation de votre Carte affaires et de vos codes .....	6
Cartes de remplacement .....	7
Opérations récurrentes .....	7
Consentement à l'utilisation des renseignements personnels .....	8
Communications avec vous .....	8
Modifications de la présente convention, cession, renonciation et divisibilité .....	9
Propriété de la Carte .....	9

**MODALITÉS DU PROGRAMME AÉROPLAN**

---

Dispositions spéciales relatives à Aéroplan .....	10
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 .....	10
Obtention de points Aéroplan, de Passes annuelles pour compagnon – Monde, d'accélérateurs de qualification à un statut et de laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable grâce à la Carte affaires Aéroplan <sup>MD*</sup> American Express <sup>MD</sup> et à la Carte affaires Prestige Aéroplan <sup>MD*</sup> American Express <sup>MD</sup> .....	10
Loi applicable aux présentes .....	21

**AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS**

---

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes .....	22
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) .....	23
Engagements et codes de conduite .....	24
Avis sur la protection des renseignements personnels .....	24
Coordonnées des Services aux titulaires American Express <sup>MD</sup> .....	29

## INTRODUCTION

---

Votre utilisation de la Carte affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express ou de la Carte affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express ci-jointe sera régie par la présente convention. Ladite Carte sera appelée la « Carte affaires Aéroplan ».

**IMPORTANT** : avant de signer ou d'utiliser la Carte affaires Aéroplan, lisez attentivement les présentes, car en acceptant, en signant ou en utilisant la Carte affaires Aéroplan, vous convenez avec nous de toutes les dispositions énoncées dans les présentes et comprenez que l'utilisation de la Carte affaires Aéroplan est régie par les présentes. Si vous ne voulez pas être lié par les modalités de la présente convention, coupez la Carte affaires Aéroplan en deux et retournez-nous les morceaux. Sinon, nous supposons que vous avez accepté les présentes.

Dans la présente convention, les mots « vous », « votre » et « vos » désignent la personne dont le nom figure sur la Carte affaires Aéroplan ci-jointe. Les mots « nous », « notre » et « nos » désignent la Banque Amex du Canada, C. P. 7000, succursale B, Willowdale (Ontario) M2K 2R6. Par « entreprise », on entend l'entreprise au nom de laquelle le compte est ouvert et dont la dénomination sociale figure dans la plupart des cas sur la Carte affaires Aéroplan, sous votre nom. « Convention de l'entreprise » s'entend de la convention conclue entre l'entreprise et nous.

La Carte affaires Aéroplan émise à votre nom est destinée à être utilisée en rapport avec le compte ouvert au nom de l'entreprise. Ce compte est présumé être situé à l'adresse indiquée ci-dessus. Vous ne devez pas utiliser la Carte affaires Aéroplan en dehors de la période de validité figurant sur celle-ci. Comme la Carte affaires Aéroplan vous est émise à la demande de l'entreprise, nous pouvons la révoquer au gré de cette dernière ou encore si elle ne veut pas respecter ses obligations à l'égard de la Carte affaires Aéroplan ou du compte-Carte ou est incapable de le faire.

## **RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES OPÉRATIONS : RÈGLEMENT IMMÉDIAT**

---

TOUTES LES OPÉRATIONS DOIVENT ÊTRE RÉGLÉES INTÉGRALEMENT DÈS RÉCEPTION DE NOTRE RELEVÉ MENSUEL. Seront désignés par le terme « opérations » dans les présentes tous les montants portés au débit du compte, notamment les achats, les frais annuels de la Carte affaires Aéroplan (le cas échéant), les frais moratoires ou tous les autres frais. Seront également désignés par « opérations » les achats pour lesquels vous avez montré votre intention d'effectuer les opérations, que vous ayez ou non signé un reçu d'opération. Vous êtes responsable à notre égard de toutes les opérations portées à votre Carte affaires Aéroplan, même si nous fournissons à l'entreprise des relevés mensuels pour une partie ou la totalité des opérations. Vous êtes également responsable des 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 « Utilisation de votre Carte affaires et de vos codes » de la présente convention.

Vous devez nous aviser sur-le-champ de toute modification de l'adresse de facturation.

*Les modalités de cette section varient en fonction du programme pour entreprises auquel la société a adhéré dans la convention de votre entreprise. Veuillez consulter la section Responsabilité des opérations de votre convention de titulaire, qui se trouve dans la trousse de bienvenue qui vous a été envoyée par la poste afin d'examiner vos obligations, celles du titulaire, celles de la société et celles d'American Express.*

Nous vous enverrons un relevé mensuel pour toute période de facturation où votre compte-Carte est utilisé ou présente un solde. Il peut s'écouler de 25 à 34 jours

entre deux relevés de facturation mensuels consécutifs, en fonction du nombre de jours ouvrables au cours du mois et du fait que les relevés ne sont établis que les jours ouvrables. Vous convenez de nous aviser par écrit de toute erreur ou omission dans les 25 jours suivant la date du relevé. À défaut par vous de le faire, le relevé sera présumé irréfutablement complet et exact, à l'exception des montants qui auraient été crédités à votre compte par erreur.

## FRAIS MORATOIRES

---

Si une opération n'est pas payée intégralement à la date du relevé mensuel suivant celui sur lequel elle figure pour la première fois, elle sera considérée « en souffrance ». Si une opération devient en souffrance, elle sera assujettie à des frais, appelés « frais moratoires », à l'égard du solde exigible impayé associé à cette opération en souffrance, tant que ce solde n'aura pas été payé intégralement. *Les modalités de cette section varient en fonction du programme pour entreprises auquel votre employeur a adhéré. Veuillez consulter la section Frais moratoires de votre convention de titulaire, qui se trouve dans la trousse de bienvenue qui vous a été envoyée par la poste, afin d'examiner vos obligations, celles du titulaire, celles de la société et celles d'American Express en ce qui a trait aux frais moratoires.*

Ce taux quotidien de 0,0822 % équivaldrait à un taux annuel de 30 % s'il était appliqué pendant des périodes de facturation consécutives totalisant 365 jours consécutifs. Toutefois, NOUS NE PERMETTONS PAS QUE DES OPÉRATIONS EN SOUFFRANCE DEMEURENT IMPAYÉES. Les frais moratoires ne dépasseront pas le plafond permis par la loi, et nous ne les appliquerons pas à des frais moratoires impayés.

Le tableau suivant donne des exemples de calcul des frais moratoires :

<u>Montant de l'opération en souffrance</u>	<u>Nombre de jours écoulés depuis que l'opération a été assujettie à des frais moratoires</u>			
	<u>30 jours</u>	<u>48 jours</u>	<u>54 jours</u>	<u>61 jours</u>
50 \$	1,23 \$	1,97 \$	2,22 \$	2,51 \$
100 \$	2,47 \$	3,95 \$	4,44 \$	5,01 \$
250 \$	6,17 \$	9,86 \$	11,10 \$	12,54 \$
500 \$	12,33 \$	19,73 \$	22,19 \$	25,07 \$

Si nous confions le recouvrement du compte à un tiers, vous convenez de payer tous les frais de recouvrement, notamment les honoraires d'avocat (sur une base avocat-client), et reconnaissez que ces frais constituent une dette distincte que vous avez envers nous et qu'ils seront ajoutés à votre compte dans les limites permises par la loi.

## PAIEMENT

---

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 le barème des frais ou tel que nous vous en informons autrement.

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.

## **OPÉRATIONS EN DEVICES ÉTRANGÈRES**

---

Si l'achat que vous effectuez ou le remboursement que vous recevez n'est pas en dollars canadiens, le montant correspondant sera converti en dollars canadiens par notre partenaire AE Exposure Management Limited (AEEML). La conversion s'effectue à la date à laquelle nous traitons l'achat ou le remboursement, date qui peut différer de celle à laquelle l'achat a été effectué ou le remboursement reçu, car l'achat ou le remboursement en question peut nous avoir été présenté à une autre date. Cela signifie que le taux de change utilisé par AEEML pourrait être différent du taux en vigueur à la date à laquelle l'achat ou le remboursement a eu lieu. Le taux de change peut fluctuer considérablement. Le taux de conversion est établi par AEEML chaque jour sauf le 1<sup>er</sup> janvier et le 25 décembre (chacun un « jour de sélection de taux »).

Les achats ou remboursements effectués dans une autre monnaie que le dollar américain sont d'abord convertis en dollars américains, puis en dollars canadiens. Les achats et les remboursements effectués en dollars américains sont convertis directement en dollars canadiens. Les commissions de conversion appliquées aux opérations initiales ne sont pas restituées dans les remboursements. Les taux de conversion appliqués aux remboursements peuvent être différents des taux de conversion appliqués aux achats initiaux. 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.

À moins qu'une loi exige un taux de change particulier ou qu'un tel taux soit appliqué en raison d'une coutume ou d'une convention locale (auquel cas AEEML veillera à se conformer à la coutume ou convention en question), les taux de conversion d'AEEML sont basés sur les taux interbancaires choisis parmi certaines sources financières usuelles le jour de sélection de taux précédant la date de traitement, taux que nous majorons d'une commission de conversion unique qui sera indiquée dans le barème des frais, ou que nous vous communiquerons 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 et pourra inclure une commission ou des frais également choisis par celle-ci. Il vous appartient de décider ou non de recourir aux services de conversion de devises d'un tiers. Avant d'effectuer l'opération, vous devriez vérifier les taux de change et les frais. Lorsqu'une opération est convertie par un tiers et nous est présentée en dollars canadiens, nous n'appliquons pas de commission de conversion de devises.

## **UTILISATION DES CARTES AFFAIRES AÉROPLAN**

Vous convenez d'utiliser la Carte affaires Aéroplan à des fins professionnelles et de bonne foi, conformément aux lignes directrices de l'entreprise. Aucune autre personne ne peut utiliser la Carte affaires Aéroplan pour quelque raison que ce soit. Vous êtes responsable envers nous du paiement de toutes les opérations portées à la Carte affaires Aéroplan qui vous a été émise, même si vous avez laissé une autre personne utiliser la Carte affaires Aéroplan ou le numéro de compte-Carte affaires Aéroplan. À moins que la convention de l'entreprise l'interdise, des limites de dépenses par type de dépenses ainsi qu'une limite de crédit peuvent être associées à la Carte affaires Aéroplan, à la demande de l'entreprise ou à notre discrétion. Autrement, aucune limite de dépenses ou de crédit précise préétablie par nous n'est associée à la Carte affaires Aéroplan. Une telle limite peut être établie ou modifiée en tout temps sans préavis à votre intention. Vous ne pouvez pas excéder toute limite associée à votre compte-Carte affaires Aéroplan, à moins que nous vous le permettions. Vous êtes tenu responsable des opérations même si elles excèdent une telle limite. Vous convenez de ne pas revendre ou retourner contre espèces les marchandises, billets ou services obtenus à l'aide de la Carte affaires Aéroplan. Vous pouvez, bien entendu, retourner un article ou un billet à l'établissement acceptant la Carte affaires Aéroplan pour obtenir un crédit au compte, si l'établissement le permet.

Si vous utilisez la Carte affaires Aéroplan pour souscrire de l'assurance, vous nous donnez la permission d'acquitter les primes en votre nom quand elles sont exigibles. Vous convenez de nous les rembourser conformément aux modalités de la présente convention. Vous devez nous informer par écrit si vous ne souhaitez plus que nous acquitions les primes en votre nom. Si votre Carte affaires Aéroplan est résiliée, nous cesserons d'acquitter les primes en votre nom.

Nous nous réservons le droit de refuser en tout temps l'autorisation de toute opération.

## **PROBLÈMES LIÉS AUX PRODUITS ET SERVICES**

---

En cas de question, problème ou litige concernant le relevé mensuel, communiquez avec nous et nous prendrons toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous fournir l'information demandée ou tenter de résoudre le litige. Toutefois, à moins de disposition contraire de la loi, nous ne sommes responsables d'aucun problème relatif aux biens et aux services que vous avez obtenus avec la Carte affaires Aéroplan; en outre, dans l'éventualité d'un litige avec un établissement acceptant la Carte affaires Aéroplan, vous devez nous payer quand même et régler le problème directement avec l'établissement. Nous ne sommes pas responsables du refus d'un établissement d'accepter la Carte affaires Aéroplan, ni de tout autre problème que vous pourriez avoir avec cet établissement.

## **CARTES AFFAIRES PERDUES ET VOLÉES ET EMPLOI ABUSIF DE VOTRE COMPTE-CARTE AFFAIRES**

---

Vous devez nous aviser immédiatement par téléphone en composant le numéro indiqué au verso de la présente convention, si :

- une Carte affaires Aéroplan est perdue ou volée;
- une Carte affaires Aéroplan de remplacement n'a pas été reçue;
- une autre personne prend connaissance d'un code; ou
- vous soupçonnez que votre compte fait l'objet d'un emploi abusif.

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

## SERVICES ADDITIONNELS

---

L'entreprise peut, à son gré, vous permettre d'adhérer et d'avoir recours à d'autres services, y compris d'utiliser la Carte affaires Aéroplan pour obtenir une avance de fonds par l'entremise de guichets automatiques (« GA »). Vous ne pouvez utiliser la Carte affaires Aéroplan pour obtenir de tels services à moins d'avoir reçu l'autorisation de l'entreprise et de vous être inscrit auprès de nous aux programmes appropriés. L'utilisation de votre Carte affaires Aéroplan à ces fins peut alors être régie par des conventions distinctes ou des directives ou d'autres dispositions ultérieures que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

## ACCÈS AUX GUICHETS AUTOMATIQUES ET NUMÉRO D'IDENTIFICATION PERSONNEL

---

Sous réserve de notre autorisation, vous aurez la possibilité d'utiliser la Carte affaires Aéroplan aux guichets automatiques (« GA ») des institutions financières qui peuvent accepter de temps à autre la Carte affaires Aéroplan; vous pourrez vous procurer des avances de fonds à même le compte ou effectuer d'autres opérations. Avant d'utiliser la Carte affaires Aéroplan dans ces GA, vous devez vous inscrire au programme GA et obtenir auprès de nous votre numéro d'identification personnel (« NIP »). Vous convenez d'utiliser la Carte affaires Aéroplan et votre NIP dans les GA conformément aux conventions, directives ou autres dispositions ultérieures que nous pouvons vous communiquer de temps à autre.

## UTILISATION DE VOTRE CARTE AFFAIRES ET DE VOS CODES

---

Pour éviter l'emploi abusif de votre compte, vous devez vous assurer de prendre les mesures suivantes :

- signer la Carte affaires Aéroplan dès sa réception, à l'encre;
- conserver la Carte affaires Aéroplan en lieu sûr en tout temps;
- vérifier régulièrement que la Carte affaires Aéroplan est toujours en votre possession;
- ne pas autoriser une autre personne à utiliser la Carte affaires Aéroplan;
- reprendre la Carte affaires Aéroplan après avoir effectué une opération;
- ne jamais transmettre de détails concernant votre Carte affaires Aéroplan, 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 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 affaires Aéroplan;
- ne pas conserver le code avec la Carte affaires Aéroplan ou les renseignements sur votre compte;
- ne pas divulguer le code à qui que ce soit;
- si vous choisissez un code, n'en choisissez pas un qui puisse vous être facilement associé, comme vos noms, date de naissance ou numéro de téléphone; et
- éviter qu'une autre personne voit le code lorsque vous le composez à un guichet automatique bancaire (appelé GA) ou un autre appareil électronique.

Si nous vous permettons d'utiliser le compte avec un téléphone mobile ou tout autre type d'appareil, vous ne devez pas donner accès au téléphone ou à l'appareil à qui que ce soit. Vous êtes notamment responsable de protéger l'accès par l'intermédiaire d'une authentification biométrique telle que la reconnaissance des empreintes digitales ou la reconnaissance faciale.

En ce qui a trait aux opérations non autorisées, dans la mesure où vous ou l'entreprise respectez la présente convention, y compris la section « Utilisation de votre Carte affaires et de vos codes », et n'avez pas contribué au vol, à la perte ou à l'emploi abusif de la Carte affaires Aéroplan, n'y avez pas pris part ni n'en avez bénéficié, vous ne serez pas tenu responsable envers nous des opérations non autorisées après que nous avons reçu votre avis et le montant maximum de votre responsabilité en cas d'utilisation non autorisée d'une Carte affaires Aéroplan perdue ou volée est fixé à 50 \$. Toutefois, si un code de GA est utilisé pour porter une opération à votre compte, vous et l'entreprise (si vous êtes solidairement responsables des opérations) serez responsables de toutes les opérations portées à votre compte avant que nous ayons reçu votre avis. Si vous ou l'entreprise ne respectez pas la présente convention, ou avez contribué au vol, à la perte ou à l'emploi abusif de la Carte, y avez pris part ou en avez bénéficié, vous et l'entreprise (si vous êtes solidairement responsables des opérations) serez responsables de toute opération, si par exemple, vous avez donné votre Carte affaires Aéroplan et (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 affaires Aéroplan d'une manière non autorisée.

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

## **CARTES DE REMPLACEMENT**

---

La Carte affaires Aéroplan sera valide jusqu'à la date d'expiration indiquée sur la Carte affaires Aéroplan, à moins qu'elle ne soit révoquée ou résiliée avant cette date conformément aux présentes. Vous nous autorisez à vous envoyer une Carte affaires Aéroplan de remplacement avant l'expiration de la Carte affaires Aéroplan en vigueur. [Nous porterons à votre compte les frais annuels de renouvellement.] Nous continuerons ainsi d'émettre des Cartes affaires Aéroplan de remplacement jusqu'à ce que l'entreprise ou vous nous demandiez de cesser de le faire.

## **OPÉRATIONS RÉCURRENTES**

---

Vous pouvez autoriser un fournisseur de biens ou de services (« établissement ») à porter des opérations préapprouvées ou récurrentes à votre compte-Carte (« opérations à facturation récurrente »). Pour demander à un établissement de mettre fin à des opérations à facturation récurrente, vous devez avoir le droit de le faire en vertu de la loi ou aux termes de votre entente avec l'établissement et vous devez en informer l'établissement par écrit. En cas de litige entre l'établissement et vous quant à votre droit de faire cesser des opérations à facturation récurrente, vous devez nous payer quand même et régler le problème directement avec l'établissement.

Si une Carte de remplacement ou une nouvelle Carte (« Carte de remplacement ») vous a été émise (parce que votre Carte a été perdue, volée, endommagée ou résiliée, ou parce qu'elle a expiré ou a été changée pour une Carte différente, par exemple), selon le système utilisé et le mode de transmission des opérations par l'établissement, les opérations à facturation récurrente pourraient (mais pas toujours) être portées à votre Carte de remplacement. 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. Vous convenez que nous avons le droit de porter des opérations à facturation récurrente à une Carte de remplacement sans préavis et vous convenez d'être responsable de

ces opérations à facturation récurrente. Pour éviter l'interruption des opérations à facturation récurrente, il vous incombe de communiquer avec l'établissement et de lui fournir les renseignements à jour.

## **CONSENTEMENT À L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

---

Vous consentez à la collecte, à la divulgation, à l'utilisation et au traitement de renseignements à votre sujet conformément aux dispositions énoncées à la section « Avis sur la protection des renseignements personnels », qui peut être mise à votre disposition de temps à autre.

## **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, à notre discrétion ou à celle de votre entreprise, vous inscrire automatiquement à notre service de relevé électronique. Une fois que vous aurez été inscrit par nous ou par votre entreprise à un service de relevé électronique, nous pourrions également vous envoyer des communications par un moyen électronique plutôt que par la poste. Vous nous autorisez 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 amex.ca/fr) ou un autre site Web de fournisseur de services tiers, la mise à disposition des communications par l'intermédiaire de liens fournis dans une déclaration 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 transmettions des communications par voie électronique demeurera en vigueur après la résiliation de la présente convention.

Toutes les communications livrées par la poste seront réputées avoir été reçues trois (3) 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 fournissons 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).**



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.

## **MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE CONVENTION, CESSION, RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ**

---

Nous avons le droit de céder la présente convention et les comptes-Cartes affaires Aéroplan à nos sociétés affiliées ou à tout autre établissement financier à tout moment.

Nous avons également le droit de modifier la présente convention en tout temps.

Nous vous aviserons de tout changement. Nous présumerons que vous avez accepté les changements si vous conservez ou utilisez la Carte affaires Aéroplan après avoir reçu notre avis. Si vous refusez les modifications, vous pouvez mettre fin aux présentes en coupant la Carte affaires Aéroplan en deux et en nous retournant les morceaux. Vous serez toutefois encore responsable des opérations effectuées jusqu'alors.

Le fait d'omettre d'exercer ou de tarder à exercer les droits qui nous sont conférés par les présentes, ou encore de renoncer à ces droits à une occasion donnée, ne constituera pas une renonciation permanente à nos droits.

Si l'une des dispositions des présentes entre en conflit avec une loi ou un règlement en vigueur, nous présumerons avec vous que cette disposition est modifiée afin d'être conforme à la loi ou au règlement, ou elle sera éliminée s'il est impossible de la modifier; les autres obligations des parties en vertu de la présente convention modifiée seront maintenues.

## **PROPRIÉTÉ DE LA CARTE**

---

Nous demeurons propriétaire de la Carte affaires Aéroplan et nous pouvons révoquer votre droit d'utilisation ou exiger que vous nous la retourniez en tout temps, et ce, avec ou sans motif et sans préavis. Si nous révoquons la Carte affaires Aéroplan sans motif, nous rembourserons à l'entreprise la partie non utilisée de la cotisation annuelle. Nous pouvons indiquer les Cartes affaires Aéroplan révoquées dans notre Bulletin des résiliations ou informer d'une autre façon les établissements acceptant la Carte affaires Aéroplan que la Carte affaires Aéroplan qui vous a été émise n'est plus valide.

Si vous révoquez ou si nous révoquons la Carte affaires Aéroplan ou qu'elle expire, ou si le compte de l'entreprise est annulé pour quelque raison que ce soit, vous devez couper la Carte affaires Aéroplan en deux et nous la retourner. En outre, si un établissement qui accepte la Carte affaires Aéroplan vous demande de lui remettre une Carte affaires Aéroplan révoquée, expirée ou non valide pour nous la retourner, vous êtes tenu de le faire.

Vous ne pouvez pas utiliser la Carte affaires Aéroplan après la date d'expiration, après qu'elle a été révoquée, après que le compte de l'entreprise a été annulé ou si la présente convention a été résiliée.

Si vous nous demandez de révoquer la Carte affaires Aéroplan ou le compte-Carte affaires Aéroplan et que vous utilisez la Carte affaires Aéroplan ou le compte-Carte affaires Aéroplan par la suite, nous pouvons considérer cette utilisation comme une demande de réactivation.

# MODALITÉS DU PROGRAMME AÉROPLAN

## DISPOSITIONS SPÉCIALES RELATIVES À AÉROPLAN

---

Le programme Aéroplan est exploité par Aéroplan inc. (« Aéroplan ») et assujéti à des modalités distinctes établies par Aéroplan. Aéroplan assume l'entière responsabilité du programme Aéroplan. Nous n'exploitons pas le programme Aéroplan et n'échangeons pas les points Aéroplan. Veuillez prendre connaissance des modalités ci-jointes relatives à l'obtention de points Aéroplan pour les achats portés à votre Carte affaires Aéroplan et à l'obtention de Passes annuelles pour compagnon – Monde, d'accélérateurs de qualification à un statut et de laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable.

Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation des renseignements par Aéroplan et Air Canada<sup>MD\*</sup> (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.

## 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 privilèges Aéroplan :

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

Centre Aéroplan C. P. 24000,  
Station Pointe-Claire-Dorval,  
Pointe-Claire (Québec) H4Y 1K4

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

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

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

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

## OBTENTION DE POINTS AÉROPLAN, DE PASSES ANNUELLES POUR COMPAGNON – MONDE, D'ACCÉLÉRATEURS DE QUALIFICATION À UN STATUT ET DE LAISSEZ-PASSER POUR UNE VISITE AUX SALONS FEUILLE D'ÉRABLE GRÂCE À LA CARTE AFFAIRES AÉROPLAN<sup>MD\*</sup> AMERICAN EXPRESS<sup>MD</sup> ET À LA CARTE AFFAIRES 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 affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> ou de votre Carte affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> émise par la Banque Amex du Canada (nous, notre ou nos) (les « modalités du programme »).

Le programme Aéroplan est assujéti à deux ensembles de modalités : a) les modalités d'Aéroplan (les modalités du programme Aéroplan), et b) les présentes modalités du programme. Vous trouverez les modalités du programme Aéroplan dans 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. Par souci de clarté, les présentes modalités du programme et les modalités du programme Aéroplan sont distinctes, séparées et complémentaires, et s'ajoutent à celles de votre convention du titulaire. Les présentes modalités du programme sont fournies dans la même brochure pour plus de commodité seulement.

Si vous êtes déjà un titulaire de la Carte, la présente version des modalités du programme peut contenir des modifications et des révisions. Les présentes modalités du programme contiennent une clause de limitation de responsabilité qui restreint notre responsabilité et nos obligations. Veuillez vous reporter à la section « Limite 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 affaires Aéroplan American Express ou de la convention du titulaire – Carte affaires Prestige Aéroplan American Express.
- « privilèges » désigne les privilèges Aéroplan applicables associés à votre Carte affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> ou à votre Carte affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> qui sont offerts par Air Canada.
- « compte-Carte » désigne la Carte affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> ou la Carte affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>.
- « 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 Cartes ne permettent pas toutes 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 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 frais annuels et (ou) d'autres frais.

Les mots et les termes définis dans la convention ont le même sens dans les présentes modalités.

## **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'Aéropian au programme Aéropian afin de pouvoir participer.

Nous pouvons retirer à toute personne le droit de participer au programme Aéropian et d'accumuler des points Aéropian ou d'autres privilèges 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 Aéropian que vous nous fournissez et de l'utiliser. Toutefois, Aéropian 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 Aéropian qu'Aéropian nous fournit et de l'utiliser comme s'il était votre numéro Aéropian, sans égard au numéro que vous nous avez auparavant fourni.

Pour pouvoir accumuler des points Aéropian ou utiliser vos privilèges, vous devez associer votre numéro Aéropian à votre compte-Carte. Vous ne pourrez utiliser vos privilèges que si votre nom et votre numéro Aéropian figurent sur la réservation admissible auprès d'Air Canada et qu'ils correspondent exactement au nom et au numéro Aéropian associés à votre compte Aéropian.

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

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

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

Les points Aéropian sont obtenus sous réserve des présentes modalités et des modalités du programme Aéropian. Sous réserve des présentes modalités, les points Aéropian 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 Aéropian 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 Aéropian, ni une Passe annuelle pour compagnon – Monde, un accélérateur de qualification à un statut ou des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable » qui se trouve ci-dessous.

### ***Situations où vous n'obtenez pas de points Aéropian, ni une Passe annuelle pour compagnon – Monde, un accélérateur de qualification à un statut ou des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable***

Sauf indication contraire, vous n'obtenez pas de points Aéropian et n'obtenez pas non plus une Passe annuelle pour compagnon – Monde, un accélérateur de qualification à un statut ni de laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable pour ce qui suit :

- intérêts;
- frais 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, accélérateur de qualification à un statut ou laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable obtenus selon une méthode contrevenant aux présentes modalités et aux autres modalités auxquelles vous êtes assujéti 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 Carte avant votre inscription au programme Aéroplan.

Vous reconnaissez ne pas avoir droit à des points Aéroplan, à une Passe annuelle pour compagnon – Monde, à des accélérateurs de qualification à un statut ni à des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable pour les opérations faisant partie des catégories énumérées ci-dessus. Si nous vous attribuons des points Aéroplan, une Passe annuelle pour compagnon – Monde, des accélérateurs de qualification à un statut ou des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable 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, les accélérateurs de qualification à un statut ou les laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable 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 affaires Aéroplan<sup>MD</sup>\* American Express<sup>MD</sup>***

- 0,5 point Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles portés à votre Carte

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

- 1 point Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats admissibles portés à votre Carte

## **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 0,5 point/1 \$, vous obtenez 500 points Aéroplan. Si vous renvoyez l'article alors que le ratio de cumul spécial est de 1 point/1 \$, le nombre de points Aéroplan déduit sera de 1 000. 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 affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>.

### **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

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

100 + 9 + 20 = 129 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 affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup>.

### **Transaction 1 :**

Achat de 100 \$ x 0,5 = 50 points Aéroplan

### **Transaction 2 :**

Achat de 9,48 \$ x 0,5 = 4,74

(arrondi au nombre entier supérieur, soit 5 points Aéroplan)

### **Transaction 3 :**

Achat de 32,10 \$ x 0,5 = 16,05

(arrondi au nombre entier inférieur, soit 16 points Aéroplan)

### **Transaction 4 :**

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

## Points Aéroplan obtenus au cours du mois :

50 + 5 + 16 = 71 points Aéroplan

### *Programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif pour les titulaires de la Carte affaires Aéroplan American Express*

Vous n'êtes pas automatiquement inscrit au programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif. Pour vous inscrire à ce programme et en demeurer membre, vous devez choisir d'y participer et payer les frais annuels applicables. Les frais annuels en question (taxes applicables non comprises) seront portés à votre compte à la date de votre inscription au programme et, par la suite, chaque année à la date anniversaire de votre inscription. Les frais annuels peuvent être modifiés et, puisqu'ils sont pleinement acquis lors de l'inscription au programme, ne peuvent être remboursés. Si vous vous inscrivez au programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif ou si vous quittez ce programme, les nouveaux ratios de cumul applicables s'appliqueront aux achats, remboursements ou crédits inscrits pendant la période de facturation applicable, qu'ils aient été inscrits avant ou après la date du changement, et ce, dès la période de facturation précédant la période de facturation au cours de laquelle le changement est effectué. Sous réserve des modalités, si vous choisissez de participer au programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif et de payer les frais annuels applicables afin de vous inscrire à ce programme et d'en demeurer membre, votre ratio de cumul de base passera, dès votre date d'inscription au programme, à 1 point Aéroplan par tranche de 1 \$ d'achats et vos points seront calculés de la même façon que dans les exemples de calcul des points obtenus selon le ratio de cumul de base (voir ci-dessus). Le programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif n'est pas offert aux titulaires de la Carte affaires Prestige Aéroplan American Express.

## **PRIVILÈGES DE VOYAGE AIR CANADA**

### **Passé annuelle pour compagnon – Monde**

La Passé annuelle pour compagnon – Monde est un privilège d'Air Canada que les titulaires de la Carte affaires Prestige Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> peuvent obtenir.

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

La Passé 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 ([aircanada.com/conditionsdetransport](http://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 Passé 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 Passé 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 Passé 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 Passé annuelle pour compagnon – Monde à partir de votre compte Aéroplan aux fins d'échange lors d'un achat. Une fois cette Passé 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 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 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.

### **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 affaires Prestige Aéroplan American Express et de la Carte affaires Aéroplan American Express. Toutes les modalités et restrictions relatives au statut Aéroplan Élite s'appliquent et peuvent être consultées à l'adresse [aircanada.com/elite-conditionsgenerales](http://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 :

<b><i>Type de Carte</i></b>	<b><i>Règles applicables aux privilèges</i></b>
Carte affaires Aéroplan American Express	Recevez (1 000 MQS + 1 SQS) par tranche de 10 000 \$ d'achats nets portés à la Carte
Carte affaires 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 après la date de votre relevé pour que l'accélérateur 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.

### **LAISSEZ-PASSER POUR UNE VISITE AUX SALONS FEUILLE D'ÉRABLE**

Le laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable (le laissez-passer pour une visite) est un privilège d'Air Canada que les titulaires de la Carte affaires Aéroplan<sup>MD\*</sup> American Express<sup>MD</sup> peuvent obtenir. Toutes les modalités et restrictions relatives aux laissez-passer pour une visite peuvent être consultées à l'adresse [aircanada.com/salon-conditionsgenerales](http://aircanada.com/salon-conditionsgenerales).

#### ***Calcul des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable obtenus***

Nous établirons une date de remise à zéro des achats annuels (la date de remise à zéro) pour votre compte-Carte et cette date figurera sur les relevés mensuels pour ce compte. La date remise à zéro peut également être désignée par le terme « date anniversaire ». Sous réserve des présentes modalités, vous pouvez obtenir jusqu'à **quatre** laissez-passer pour une visite comme suit :

- vous recevrez **un** laissez-passer pour une visite pour chaque tranche de 10 000 \$ d'achats nets portés à votre Carte avant la date de remise à zéro;
- 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 d'un autre laissez-passer pour une visite;
- il peut s'écouler jusqu'à 45 jours entre la date de remise à zéro des achats et le moment où vous pouvez utiliser le laissez-passer à partir de votre compte Aéroplan. Une fois ce laissez-passer disponible, il doit être utilisé dans un délai d'un an; sinon, il expirera.

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'un laissez-passer pour une visite 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 laissez-passer non utilisés seront automatiquement annulés à la date de résiliation de la Carte ou si le titulaire change de Carte. Les titulaires de la Carte ne peuvent recevoir que quatre laissez-passer pour une visite par période de 12 mois avant la date de remise à zéro.

Air Canada est responsable de la prestation des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable.

## ***Remboursements 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 un autre laissez-passer pour une visite lorsque vous atteindrez le seuil d'achats nets annuels atteint précédemment; et
- ii. vous perdrez le laissez-passer pour une visite si nous en avons décidé ainsi.

## **GÉNÉRALITÉS**

Les points Aéroplan sont émis seulement au titulaire de la Carte 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 ou avec l'autorisation de ce dernier.

### ***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 déterminés par nous de temps à autre.

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

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 affaires Aéroplan, 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 privilèges incorrectement attribués peuvent également être annulés, y compris la Passe annuelle pour compagnon – Monde, les accélérateurs de qualification à un statut et les laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable.

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 déduits selon le nombre de points que vous avez obtenus à l'égard d'une période de facturation pour laquelle votre compte était en souffrance.

### ***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, les accélérateurs de qualification à un statut et les laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable 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 privilèges 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, à l'accélérateur de qualification à un statut ou aux laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable 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, à l'accélérateur de qualification à un statut ou aux laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable 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 discrétion.

### **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 du programme 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.

### **LIMITE DE RESPONSABILITÉ**

Ce n'est pas nous qui exploitons le programme Aéroplan et les privilèges 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 privilèges sont assujettis à des modalités, à des exclusions, à des restrictions et à des frais. Le programme Aéroplan et les privilèges 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 privilèges. Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard du programme Aéroplan et des privilèges et nous ne sommes pas tenus d'honorer toute obligation découlant du programme ou des privilèges 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 privilèges, pour quelque raison que ce soit;
- ii. un retard dans le traitement de l'inscription d'un titulaire au programme Aéroplan ou aux privilèges, 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 privilèges ou par Air Canada;
- vi. toute modification au programme Aéroplan ou aux privilèges 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 privilèges, 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 privilèges, avec ou sans préavis, pour quelque raison que ce soit.

Vous convenez de ne pas présenter de demande d'indemnisation à notre rencontre pour toute question ayant trait au programme Aéroplan, aux points Aéroplan, aux privilèges 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 reconnaissez 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 privilèges 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 pourrions 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, une Passe annuelle pour compagnon – Monde, un accélérateur de qualification à un statut ou des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable, les ratios de cumul, le calcul des points

Aéroplan accumulés, les remboursements, crédits et redressements, le programme d'accumulation de points majoré Aéroplan facultatif pour les titulaires de la Carte affaires Aéroplan American Express, les privilèges 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, le calcul des accélérateurs de qualification à un statut obtenus, les laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable ainsi que le calcul des laissez-passer pour une visite aux salons Feuille d'érable obtenus.

Nous nous réservons le droit de modifier les ratios de cumul, le calcul des points 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. Nous vous aviserons 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.

#### **LOI APPLICABLE AUX PRÉSENTES**

---

La présente convention est régie par les lois de l'Ontario.

## AUTRES RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

### BANQUE AMEX DU CANADA – MARCHÉ À SUIVRE POUR LE RÉGLEMENT DES PLAINTES

---

À la Banque Amex du Canada, nous nous efforçons d'offrir chaque jour la meilleure expérience client au monde; notre objectif est de nous assurer que nos produits et services sont pertinents et qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec nous et nous traiterons celle-ci rapidement en réduisant le plus possible les délais inutiles. Nous croyons que les plaintes sont résolues plus efficacement quand la communication est claire et c'est pourquoi nous sommes déterminés à vous informer de la progression de votre dossier tout au long de ce processus.

Nous déploierons tous les efforts possibles pour régler votre plainte au premier point de contact. Toutefois, si nous ne l'avons pas fait dans les 14 jours suivant la date de réception de votre plainte, nous transmettons celle-ci automatiquement à l'équipe de règlement des plaintes en votre nom. Notre marche à suivre pour le règlement des plaintes est indiquée en détail ci-dessous.

#### Faites-nous part de votre plainte

Nos spécialistes du Service à la clientèle sont à votre service. Ils ouvriront un dossier de plainte et lanceront ainsi notre processus de résolution. Vous recevrez un accusé de réception ainsi qu'une copie de nos procédures de règlement des plaintes. Vous pouvez communiquer avec un de nos spécialistes du Service à la clientèle, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

#### Banque Amex du Canada | Spécialistes du Service à la clientèle

Par téléphone      Veuillez composer le numéro de téléphone indiqué au dos de votre Carte ou appeler au numéro indiqué à la fin du présent guide.

En ligne            Application mobile Amex Canada  
Vérifiez la disponibilité au [www.amex.ca/plaintes](http://www.amex.ca/plaintes)

Adresse postale    Banque Amex du Canada  
C. P. 3204, succursale F  
Toronto (Ontario) M1W 3W7  
À l'attention du Service à la clientèle – Plaintes

#### Transmettre votre plainte à l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre plainte n'est pas réglée ou que votre dossier n'est pas fermé dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte, celle-ci sera automatiquement transmise à notre équipe de règlement des plaintes. Vous pouvez également nous demander de transmettre votre plainte plus rapidement (veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus; et si vous communiquez avec nous par la poste, veuillez adresser votre lettre à l'attention de l'équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada). Nous vous aviserons lorsque votre plainte aura été transférée et un représentant de l'équipe de règlement des plaintes communiquera avec vous. Il pourrait fournir des éclaircissements, vous demander des renseignements supplémentaires ou solliciter votre aide pour régler le dossier. Il vous informera de l'évolution de la résolution de votre plainte et vous communiquera par écrit les conclusions de ses vérifications.

L'équipe de règlement des plaintes n'examine pas les plaintes traitées par d'autres moyens, comme celles qui ont donné lieu à un litige ou à un arbitrage.

Les avis et les délais de règlement indiqués dans la présente marche à suivre ne s'appliquent pas i) si votre plainte n'est pas liée à un produit ou à un service qui est

offert, vendu ou fourni par nous ou ii) si votre plainte n'est pas liée à la manière dont un produit ou service est offert, vendu ou fourni par nous.

### **PORTER VOTRE PLAINTÉ À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR À L'EXTÉRIEUR DE LA BANQUE AMEX DU CANADA**

#### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Si nous n'avons pas réglé votre plainte dans un délai de 56 jours ou si la solution offerte par notre équipe de règlement des plaintes ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte à notre organisme externe de résolution des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), pour obtenir des renseignements supplémentaires et un examen plus approfondi de votre plainte. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI, aux coordonnées suivantes :

#### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

Par téléphone 1 888 451-4519 (sans frais)  
1 416 287-2877 (appel local)  
1 844 358-3442 (ATS)  
1 888 422-2865 (télécopieur)  
1 416 225-4722 (appel local)

En ligne Site Web : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)  
Adresse électronique : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Adresse postale Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
20, rue Queen Ouest  
Bureau 2400, C. P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

### **AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC)**

L'ACFC supervise les institutions financières fédérales réglementées afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois fédérales 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 sur la protection des consommateurs peuvent avoir de nombreuses conséquences pour vous. Par exemple, les institutions financières doivent vous fournir des informations concernant leurs frais, leurs taux d'intérêt et leurs procédures de règlement des plaintes.

L'ACFC détermine si les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes individuelles des consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

#### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Par téléphone 1 866 461-3222 (en anglais, sans frais)  
1 866 461-2232 (en français, sans frais)  
1 866 914 - 6097 / 1 613 947 - 7771 (ATS)

En ligne Site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca)  
Adresse électronique : [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)

Adresse postale Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest , 5<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Pour consulter la plus récente version de cette marche à suivre pour le règlement des plaintes, visitez le [www.amex.ca/plaintes](http://www.amex.ca/plaintes).

## ENGAGEMENTS ET CODES DE CONDUITE

---

Dans nos relations avec nos clients ou toute autre personne, nous :

- ne profiterons jamais de cette personne;
- n'exercerons jamais de pressions indues pour forcer cette personne à faire quoi que ce soit, y compris à se procurer un produit ou service auprès d'un fournisseur donné, notamment pour obtenir un autre produit ou service de notre part.

Ces exigences sont prévues par la Loi sur les banques du Canada.

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, visitez notre site Web au [amex.ca/codesdeconduite](http://amex.ca/codesdeconduite) ou écrivez à la Banque Amex du Canada, à l'attention de : Engagements et codes de conduites.

## AVIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

Dans cet avis, 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 également appelé Services voyages American Express) ainsi que 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 »). « Carte affaires Aéroplan » désigne toute Carte affaires American Express qui vous a été émise aux termes d'une convention conclue avec nous. « Entreprise » désigne l'entité juridique au nom de laquelle le compte est ouvert et dont la dénomination sociale figure, dans la plupart des cas, sur la Carte affaires Aéroplan.

## CONSENTEMENT À L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous collectons, divulguons, utilisons et traitons des renseignements personnels 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 transactions; 4) évaluer votre degré de solvabilité; 5) partager et échanger des rapports ou des renseignements avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit et (ou) toute personne, physique ou morale, avec laquelle vous entretenez ou projetez d'entretenir des relations financières et pour utiliser les bases de données de tiers (y compris les services d'immatriculation et de délivrance des licences) ou des références que vous nous avez fournies pour nous permettre d'obtenir ou de vérifier des renseignements sur votre situation financière, vos antécédents ou votre identité et pour détecter les cas de fraude; nous pouvons vérifier votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et tout autre renseignement; 6) agir dans les limites prévues par la loi ou nous conformer aux exigences de la loi et des organismes de réglementation; 7) à moins d'interdiction de la part de l'entreprise, promouvoir et mettre en marché des produits et services que nous offrons ou que d'autres entreprises bien établies offrent, y compris au moyen du marketing direct par la poste, par courriel, par téléphone ou par d'autres moyens de communication; 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 agents et fournisseurs de services tout renseignement 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 privilèges offerts par Air Canada, notamment votre numéro de membre Aéroplan, votre nom, le nom de votre entreprise, les programmes dont vous êtes membre et les comptes-Cartes affaires Aéroplan dont vous êtes titulaire ainsi que votre statut dans chaque cas, votre type de carte, votre langue de correspondance et vos coordonnées, y compris votre adresse, vos numéros de téléphone et votre adresse électronique; ii) 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, 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; 9) partager ou échanger avec l'entreprise, sa société mère ou les sociétés membres de son groupe ainsi que leurs agents et fournisseurs de services respectifs, y compris, à la demande de l'entreprise, traiter, regrouper et transmettre des renseignements au tiers fournisseur de l'entreprise aux fins de préparation de rapports, d'analyse et d'autres services par le tiers fournisseur de services pour le compte de l'entreprise; 10) si vous participez à un programme de facturation récurrente ou automatique avec un commerce ou un fournisseur, partager ou échanger avec le commerce ou le fournisseur pertinent tout renseignement raisonnablement nécessaire à votre participation à ce programme; et 11) si vous fournissez votre numéro d'assurance sociale, nous en servir pour comparer les renseignements des bureaux de crédit ou des agences d'évaluation du crédit. 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, au relevé, 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.

Vous consentez à ce que nous collections, divulguions, utilisions et traitions les renseignements 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) a consenti à ce que nous collections, divulguions, utilisions et traitions les renseignements à ces fins dans la mesure où ils sont raisonnablement nécessaires et ii) autorise les tiers à nous fournir les renseignements à ces fins.

**Vous pouvez refuser de donner votre consentement en vertu de la section 7) ou le retirer à tout moment dans votre compte en ligne ou en nous appelant.** Votre demande sera traitée sans tarder, mais en raison du délai nécessaire à la saisie des données, elle pourrait ne pas l'être à temps pour des promotions déjà en cours. Votre demande ne limitera pas les renseignements que nous pouvons vous transmettre quand vous communiquez avec nous.

## **NATURE DES RENSEIGNEMENTS COLLECTÉS**

Les renseignements que nous collectons de temps à autre peuvent comprendre : 1) des renseignements permettant de vous identifier, tels vos nom, date de naissance, coordonnées, permis de conduire ou autre pièce d'identité et antécédents (par exemple, votre emploi), comme la loi l'exige; 2) des renseignements de nature financière comme vos revenus, vos actifs, votre historique de paiements et votre solvabilité; 3) 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 4) 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).

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.

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 spécifique ou de la requête. Nous ne demanderons pas ni n'utiliserons des renseignements sur votre santé dans le but d'évaluer une demande de crédit.

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.

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. Par ailleurs, 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.

Nous pouvons utiliser des processus entièrement automatisés pour nous aider à prendre certaines décisions, y compris pour évaluer certains aspects qui vous concernent en vue de vous fournir nos services. Nous pouvons recourir à ces processus à différentes fins, par exemple :

- pour évaluer les risques liés à la sécurité ainsi que pour détecter et gérer les cas de fraude;
- pour traiter les demandes de Carte et de prêt;
- pour évaluer les risques de crédit, y compris pour vérifier si vous répondez aux critères d'admissibilité et si nous pouvons émettre une Carte à votre

nom, vous consentir un prêt ou approuver une opération.

Ces évaluations sont basées sur des renseignements que nous obtenons en toute légalité, notamment ceux que vous nous fournissez dans votre formulaire de demande, y compris votre revenu déclaré et vos antécédents de paiement auprès de Banque Amex, ainsi que sur des renseignements que nous obtenons auprès de tiers, comme les agences d'évaluation du crédit. Nous examinons également des données numériques (comme les renseignements au sujet de votre appareil et de votre navigateur et vos habitudes d'interactions en ligne avec Banque Amex) ainsi que les particularités de vos opérations (notamment les établissements que vous fréquentez et la présence ou non de votre Carte lorsque vous faites des opérations) afin de détecter les fraudes. Ces méthodes sont testées afin d'en assurer l'efficacité et de veiller à ce qu'elles soient équitables.

Afin de vous offrir nos produits et services, nous transférerons des renseignements à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence ou à l'extérieur du Canada (« autres emplacements »), où d'autres lois en matière de protection des données sont en vigueur, notamment aux États-Unis (où sont situés nos principaux centres de données). Peu importe où nous transférons les renseignements à votre sujet, nous les protégerons de la manière décrite dans nos avis sur la protection des renseignements personnels et conformément aux lois applicables, en ayant recours aux mesures de protection pertinentes prévues dans les contrats. Nous évaluons également si d'autres mesures techniques ou organisationnelles sont requises. Toutefois, les gouvernements, les tribunaux et les organismes d'application de la loi ou de réglementation de ces autres emplacements peuvent avoir recours aux lois qui les régissent pour demander que des renseignements sur les clients leur soient communiqués. Pour en savoir plus sur la manière dont nous et nos fournisseurs de services (y compris ceux à l'extérieur du Canada) traitons les renseignements, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessous.

## **VOTRE DROIT DE CONSENTIR**

Sauf dans les rares cas où l'utilisation des renseignements est autorisée ou exigée par la loi, nous vous expliquerons vos droits et tenterons d'obtenir votre consentement avant d'utiliser vos renseignements à quelque autre fin que ce soit. 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 indiqué 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 le contrat de produit ou service qui nous lie à vous, nous ne pourrions vous offrir ou continuer de vous offrir le produit ou le service. Il peut arriver que le consentement soit obligatoire et qu'il ne puisse 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 continues de renseignements sur votre crédit. Ce consentement est nécessaire au soutien et au maintien de l'intégrité du processus d'octroi de crédit. Parallèlement, vous ne pouvez retirer votre consentement à l'égard de questions essentielles à la gestion de nos activités, y compris la divulgation de renseignements si nous cédonos nos droits à d'autres, comme dans le cas d'une vente ou du recouvrement d'une dette.

## **ACCÈS AU DOSSIER**

Les clients ont accès aux renseignements qui sont raisonnablement accessibles et récupérables dans le cours normal de nos activités. Sur présentation d'une demande écrite, nous communiquerons aux clients les renseignements à leur sujet que nous avons en notre possession. De plus, les clients peuvent corriger les renseignements à leur sujet s'ils sont inexacts ou incomplets, ou encore

demander leur suppression. Nous répondrons à leur demande et, s'ils veulent obtenir une copie des renseignements, nous les aviserons des frais exigés. Un client peut se voir refuser l'accès à certaines données ou leur suppression si elles font référence à d'autres personnes, si elles sont visées par un privilège juridique, si elles comportent des renseignements confidentiels, si elles ne peuvent être récupérées à l'aide du nom ou du numéro de compte d'un client, ou si elles ne peuvent être divulguées pour des raisons légales, ou comme autrement autorisé par les lois applicables. Lorsque nous sommes informés et qu'il a été établi que les renseignements du client figurant dans nos dossiers sont inexacts, nous les corrigeons. Pour exercer leur droit d'accéder à ses renseignements, de les corriger ou de les supprimer, les clients doivent envoyer une lettre à cet effet à la personne responsable de la protection des renseignements personnels : Chef de la protection des renseignements personnels, Amex Canada, C.P. 3204, succursale F, Toronto (Ontario) M1W 3W7. Nous répondrons à votre demande écrite dans les trente (30) jours suivant sa réception. Si nous refusons votre demande pour quelque raison que ce soit, nous vous fournirons des explications par écrit.

## **CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Pour de plus amples renseignements sur nos lignes directrices et méthodes relatives à la protection de la vie privée, visitez notre site Web au [americanexpress.ca/vieprivee](http://americanexpress.ca/vieprivee). Notre Code de protection des renseignements personnels comprend des descriptions explicatives et des exemples qui vous aideront à comprendre la nature des renseignements que nous recueillons et les nombreuses fins énumérées dans les présentes; et les renseignements supplémentaires sur vos droits quant au consentement.

Notre Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne décrit la façon dont nous recueillons, utilisons et traitons les renseignements en ligne, y compris par l'entremise des sites Web, des applications mobiles et des autres communications et contenus en ligne.

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

*Pour obtenir des renseignements sur le compte-Carte ou des renseignements généraux, ou en cas de Carte perdue ou volée, veuillez visiter notre site Web ou nous appeler. Les heures d'ouverture peuvent varier.*

## Numéros de téléphone

---

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

Au Canada et aux États-Unis : 1 800 716-6661

À l'extérieur du Canada et des États-Unis,  
à frais virés : 905 474-9329

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

Au Canada et aux États-Unis : 1 866 755-2639

À l'extérieur du Canada et des États-Unis,  
à frais virés : 905 474-1487

## Adresse

---

Banque Amex du Canada  
C. P. 3204, succursale F  
Toronto (Ontario) M1W 3W7

Visitez notre site Web au  
[amex.ca/nousjoindre](http://amex.ca/nousjoindre) pour plus  
d'information.



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

MD\* : renseignements sur le titulaire des marques de commerce : [amex.ca/aeroplantrademarks](http://amex.ca/aeroplantrademarks).