

Programme Club Rewards Diners Club^{MD}

Modalités (Canada)



Modalités (Canada)

Définitions

1. Les termes qui ont une majuscule initiale et qui sont employés dans les présentes Modalités du Programme ont le sens qui leur est donné ci-dessous:
 - « **Achat** » s'entend d'un achat de biens ou de services (ou des deux) portés au Compte.
 - « **Avance de fonds** » s'entend d'une avance de fonds qui est portée au Compte.
 - « **Carte** » s'entend d'une Carte d'entreprise ou d'une Carte Professionnel, selon le cas, ainsi que de toute carte de renouvellement ou de remplacement d'une telle carte de crédit.
 - « **Carte d'entreprise** » s'entend d'une Carte d'entreprise Diners Club émise au Canada.
 - « **Carte de points d'entreprise** » s'entend d'une carte faisant partie d'un programme de cartes d'entreprise dans lequel toutes les cartes émises génèrent des Points à l'usage exclusif de l'Employeur.
 - « **Carte Professionnel** » s'entend d'une carte Professionnel Diners Club émise au Canada.
 - « **Catalogue** » s'entend du catalogue Club Rewards, que l'on peut consulter à l'adresse www.clubrewardsCanada.com.
 - « **Centre contact clientèle** » s'entend du Centre contact clientèle Club Rewards, avec lequel vous pouvez communiquer au numéro et aux heures indiqués à l'alinéa 49 b).
 - « **Chèque-voyage** » s'entend du Chèque-voyage décrit à l'alinéa 20 a).
 - « **Compte** » s'entend d'un compte de Cartes.
 - « **Débets** » s'entend des sommes portées au débit du Compte, y compris les Achats, les Avances de fonds, les intérêts, les frais de service et les autres frais.
 - « **Employeur** » s'entend de l'entreprise, de l'association ou de l'organisme gouvernemental nous ayant autorisés à vous émettre une Carte d'entreprise.
 - « **En règle** » s'entend d'un Compte qui n'affiche aucune somme arriérée et aucuns frais impayés et pour lequel vous respectez l'ensemble des modalités du Programme.
 - « **nous** » s'entend de la Banque de Montréal.
 - « **Ouvert** » s'entend d'un Compte ouvert, c'est-à-dire ni suspendu, ni fermé.
 - « **Point** » s'entend d'un point Club Rewards.
 - « **Points plus Débit** » s'entend d'un certain nombre de Points et d'un Débit porté à votre Carte qui, ensemble, vous permettent d'obtenir une Récompense voyage libre-service.
 - « **Programme** » s'entend du programme de récompenses Club Rewards de Diners Club au Canada.
 - « **Récompense forfait vacances** » s'entend de la Récompense forfait vacances décrite à l'alinéa 19 c).
 - « **Récompense personnalisée** » s'entend d'une chose ne faisant pas partie du Catalogue, que peut nous demander une personne détenant au moins 50 000 Points, en tant que récompense dans le cadre du Programme, à l'égard de laquelle nous aviserons la personne du nombre de Points requis.
 - « **Récompense pour grand voyageur** » s'entend de la récompense pour grand voyageur décrite à l'alinéa 19 b).
 - « **Récompense voyage libre-service** » s'entend de la Récompense voyage libre-service décrite à l'alinéa 19 a).
 - « **Récompense voyage sur mesure** » s'entend de la Récompense voyage sur mesure décrite à l'alinéa 19 d).
 - « **Relevé** » s'entend du relevé mensuel de votre Compte.
 - « **Titulaire principal** » s'entend de la personne désignée en tant que titulaire de carte principal dans le formulaire de demande de Carte Professionnel.
 - « **Utilisateur autorisé** » s'entend, à l'égard d'une Carte Professionnel, d'un particulier qui a) est désigné en tant qu'utilisateur autorisé dans un formulaire de demande de Carte Professionnel, ou b) a été ajouté en tant qu'utilisateur autorisé pour le Compte conformément aux modalités de la Convention régissant l'utilisation de la carte Professionnel Diners Club.
 - « **vous** » s'entend a) dans le cas d'une Carte Professionnel, du Titulaire principal; b) dans le cas d'une Carte d'entreprise (autre qu'une Carte de points d'entreprise), du particulier autorisé par l'Employeur à utiliser la Carte, dont le nom figure sur la Carte d'entreprise; et c) dans le cas d'une Carte de points d'entreprise, de l'Employeur.

Inscription au programme

2. Le Programme fonctionne selon un système de points. Pour que vous puissiez acquérir ou échanger des Points, votre Compte doit être Ouvert, inscrit au Programme et En règle.
3. L'inscription se fait comme suit :
 - a. si vous détenez une Carte Professionnel, votre Compte est automatiquement inscrit au Programme;
 - b. si vous détenez une Carte d'entreprise, vous ne pouvez être inscrit au Programme que si votre Employeur est admissible au Programme selon l'entente qu'il a conclue avec nous, si votre Employeur a choisi de participer au Programme et si les frais annuels Club Rewards sont payés. Communiquez avec votre administrateur de programme pour vérifier si vous pouvez vous inscrire au Programme.

Club Rewards

Généralités

4. Un Point sera attribué pour chaque dollar admissible porté à un Compte Ouvert, inscrit au Programme et En règle. Vous n'acquerez aucun Point pour les Débits admissibles portés à un Compte alors qu'il n'est pas inscrit au Programme ou en a été suspendu ou retiré.
5. Les modalités suivantes s'appliquent aux Points :
 - a. sous réserve de l'alinéa 7 c), les Points acquis sont calculés par transaction en fonction du montant en dollars de la transaction, arrondi au dollar supérieur;
 - b. les Points que vous accumulez ne vous appartiennent pas; vous ne pouvez les transférer à un autre Compte ni à une autre personne ou entité;
 - c. les Points accumulés dans le Programme n'ont aucune valeur au comptant ou valeur pécuniaire autre que la valeur décrite à l'article 41. Les Points ne peuvent être échangés que contre les récompenses décrites dans le Catalogue ayant cours et dans les brochures ou d'autres documents que nous pouvons mettre à votre disposition à l'avenir (sous réserve des modalités supplémentaires pouvant y être énoncées), et ne peuvent être employés aux fins d'aucune autre offre de rabais ou coupon.
6. Les Points émis pour les Débits admissibles portés à une Carte Professionnel que détient un Utilisateur autorisé sont portés au crédit du Compte du Titulaire principal.
7. Les alinéas 7 a), 7 b) et 7 c) s'appliquent aux Comptes de Cartes de points d'entreprise et l'alinéa 7 c) s'applique également aux cartes Multicartes Diners Club émises sans être rattachées à un Compte de Cartes de points d'entreprise (sur lesquelles la personne autorisée par l'employeur à détenir en son nom une telle carte accumule les Points) :
 - a. sous réserve de l'alinéa 7 c), tous les Débits admissibles portés à chaque Carte émise pour un Compte de Cartes de points d'entreprise permettent d'acquérir des Points;
 - b. seule la personne que désigne l'Employeur par écrit peut échanger les Points d'un Compte de Cartes de points d'entreprise;
 - c. le maximum des Points acquis par Débit admissible et le calcul de la réduction des Points en cas de retour sont comme suit :
 - i. des Points sont acquis sur la première tranche de 7 000 \$ de chaque Débit admissible (la part d'un Débit admissible supérieure à 7 000 \$ ne permet pas d'acquérir des Points);
 - ii. si un Débit admissible s'élève à plus de 7 000 \$ et si vous recevez un crédit à l'égard de ce Débit admissible, vos Points seront réduits en fonction de chaque dollar de crédit reçu (même si vous n'avez pas reçu de Points pour chaque dollar dépensé), jusqu'à concurrence d'un maximum de Points correspondant à 7 000 \$ pour un seul crédit;
 - iii. dans le cas d'un achat suivi d'un remboursement, en supposant un Point acquis par dollar dépensé, si vous achetez, par exemple, dans une transaction constituant un seul Débit, un article A pour 3 000 \$, un article B pour 2 000 \$ et un article C pour 5 000 \$, le total de 10 000 \$ vous donnera droit à 7 000 Points. Si vous décidez ensuite de retourner un ou plusieurs de ces articles, vos points seront réduits comme suit :
 - . si, en une seule transaction, vous retournez l'article A, 3 000 Points seront retranchés du solde de vos Points;

- si, en une seule transaction, vous retournez l'article A et l'article C, le maximum de 7 000 Points sera retranché du solde de vos Points;
 - si, en trois transactions réalisées à trois moments différents, vous retournez premièrement l'article A, puis deuxièmement l'article B, et troisièmement l'article C, 10 000 Points seront retranchés du solde de vos Points, même si vous n'avez acquis que 7 000 Points sur le Débit admissible.
8. Si vous détenez à la fois une Carte d'entreprise (autre qu'une Carte de points d'entreprise) et une Carte Professionnel ou si vous détenez plusieurs Cartes Professionnels permettent d'acquérir des Points, vous pouvez échanger des Points de tous les Comptes de ces Cartes contre une récompense, sous réserve des modalités suivantes :
- a. si l'une des Cartes est une Carte d'entreprise, vous pouvez regrouper vos Points si vous avez l'approbation de votre Employeur et si toute entente existante entre votre Employeur et nous le permet;
 - b. afin de pouvoir regrouper les Points provenant de deux Cartes, vous devez être le titulaire de carte désigné (dans le cas d'une Carte d'entreprise) ou le Titulaire de carte principal (dans le cas d'une Carte Professionnel) de chaque Carte; il est interdit de regrouper les Points de deux personnes ou plus, qu'elles soient ou non apparentées;
 - c. les Points sont retirés de Comptes reliés selon le principe du « premier entré, premier sorti »;
 - d. si des Points regroupés provenant d'une Carte d'entreprise reliée et d'une Carte Professionnel vous reviennent, vous n'aurez accès aux Points accumulés sur la Carte d'entreprise que pendant que vous êtes autorisé à l'utiliser. Si vous n'êtes plus autorisé à utiliser la Carte d'entreprise ou si le Compte de la Carte d'entreprise est suspendu ou fermé, vous n'aurez accès qu'aux points accumulés sur la Carte Professionnel, sous réserve de l'article 18.

Débts admissibles

9. Les Débits admissibles paraissant sur vos Relevés vous donnent droit à des Points, tant que vous participez au Programme. Ce ne sont pas tous les Débits qui sont admissibles et vous donnent droit à des Points.
10. Les Débits donnant droit à des Points sont les Débits pour les frais de billets d'avion, de restaurant, d'hôtel, de location d'auto, de station-service, de commandes postales et en ligne et d'autres Achats de détail.
11. Les Débits ne donnant pas droit à des Points sont, notamment, les frais liés à une Carte, quels qu'ils soient, y compris les frais de retard ou de souffrance, les frais de service et les frais Club Rewards, les intérêts, les avances de fonds, les frais pour conversion de devises, les frais d'assurance, les débits non autorisés, les frais de manutention, les crédits et les retours. De plus, dans tous les Comptes autres que les Comptes de Cartes de points d'entreprise, seuls les Débits pour vos propres frais de voyage ou ceux des membres de votre famille immédiate ou des personnes vivant sous votre toit vous permettent d'acquérir des Points; vous ne recevrez aucun Point pour des billets de transport achetés pour d'autres voyageurs.
12. Nous nous réservons le droit, en tout temps, d'ajouter des Débits ou des types de transactions à la liste ci-dessus des Débits et transactions admissibles et inadmissibles, ou d'en retirer, sans préavis. Nous avons toute latitude pour déterminer seuls ce qui constitue ou non un Débit admissible.
13. Retours et crédits : sous réserve du sous-alinéa 7 c) ii), si vous recevez un crédit à l'égard d'un Débit pour lequel vous avez reçu des Points, nous réduirons les Points que vous avez ainsi reçus jusqu'à concurrence du montant du crédit, en appliquant le même taux que le taux appliqué aux Points acquis. Si les crédits indiqués sur un Relevé ne sont pas entièrement compensés par de nouveaux Débits admissibles sur le même Relevé, la différence sera retranchée au moment d'un calcul futur de Points acquis.

Conséquences d'un retard de paiement sur les Points

14. Vous devez verser le paiement minimum échu à son échéance indiquée dans le Relevé pour que votre Compte demeure En règle et pour bénéficier de tous les avantages du Programme. Le fait que votre Compte ne soit pas En règle, à quelque moment que ce soit, aura les conséquences suivantes :
- a. **Premier Relevé (pour Comptes de Cartes Professionnels et de Cartes d'entreprise) :** Si vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le Relevé que vous recevez un mois donné, vous acquerrez, malgré le paiement en souffrance, des Points pour les

Débits admissibles paraissant sur le premier Relevé et pourrez continuer à échanger vos Points.

b. Deuxième Relevé :

- i. **Pour Comptes de Cartes Professionnels :** Si vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le premier Relevé et si, au cours du mois suivant, vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le deuxième Relevé, vous continuerez de pouvoir échanger les Points acquis jusqu'au dernier jour du cycle de facturation du premier Relevé, inclusivement. Par contre, 1) vous ne recevrez aucun Point pour les Débits admissibles facturés sur le deuxième Relevé, et 2) votre participation au Programme sera suspendue. Dans une telle situation, vous devrez remettre votre Compte En règle pour pouvoir recommencer à participer au Programme. Vous commencerez à acquérir des Points à la date à laquelle vous remettrez votre Compte En règle, étant entendu, toutefois, que les Points que vous auriez acquis pour les Débits admissibles après la date du premier Relevé mais avant la date à laquelle vous remettez votre Compte En règle seront définitivement perdus.
- ii. **Pour Comptes de Cartes d'entreprise :** Si vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le premier Relevé et si, au cours du mois suivant, vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le deuxième Relevé, vous acquerez, malgré le paiement en souffrance, des Points pour les Débits admissibles facturés sur le deuxième Relevé et pourrez continuer à échanger vos Points.

c. Troisième Relevé :

- i. **Pour Comptes de Cartes Professionnels :** Si vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le premier Relevé et sur le deuxième Relevé et si, au cours du mois suivant, vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le troisième Relevé, alors, 1) vous ne recevrez aucun Point pour les Débits admissibles facturés sur le troisième Relevé, 2) votre participation au Programme sera suspendue, et 3) vous ne pourrez plus échanger de Points. Dans une telle situation, si votre Compte n'a pas été fermé, vous devrez remettre votre Compte En règle pour pouvoir recommencer à participer au Programme. Vous commencerez à acquérir des Points à la date à laquelle vous remettrez votre Compte En règle et si vous remettez votre Compte En règle avant sa fermeture, vous aurez accès aux Points acquis jusqu'au premier Relevé (les Points que vous auriez acquis pour les Débits admissibles après la date du premier Relevé mais avant la date à laquelle vous remettez votre Compte En règle seront définitivement perdus).
 - ii. **Pour Comptes de Cartes d'entreprise :** Si vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le premier Relevé et sur le deuxième Relevé et si, au cours du mois suivant, vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le troisième Relevé, vous acquerez des Points pour les Débits admissibles paraissant sur le troisième Relevé mais vous ne pourrez plus échanger de Points avant d'avoir remis votre Compte En règle.
- d. Quatrième Relevé (pour Comptes de Cartes d'entreprise seulement :**
Si vous ne versez pas le paiement minimum échu au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le premier Relevé, le deuxième Relevé et le troisième Relevé et si, au cours du mois suivant, vous ne versez pas le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance indiquée sur le quatrième Relevé, alors, 1) vous ne recevrez aucun Point pour les Débits admissibles facturés sur le quatrième Relevé, 2) votre participation au Programme sera suspendue, et 3) vous ne pourrez plus échanger de Points. Dans une telle situation, si votre Compte n'a pas été fermé, vous devrez remettre votre Compte En règle pour pouvoir recommencer à participer au Programme. Vous commencerez à acquérir des Points à la date à laquelle vous remettrez votre Compte En règle et si vous remettez votre Compte En règle avant sa fermeture, vous aurez accès aux Points acquis jusqu'au troisième Relevé, étant entendu, toutefois, que les Points que vous auriez acquis pour les Débits admissibles après la date du troisième Relevé mais avant la date à laquelle vous remettez votre Compte En règle seront définitivement perdus.

Perte de Points à la suite d'une fraude ou d'un abus

15. Un cas de fraude ou d'abus relié à l'accumulation ou à l'échange de Points, ainsi que l'utilisation d'un Compte en contravention de ses modalités, peuvent tous avoir l'une ou l'ensemble des conséquences suivantes : la perte des Points accumulés, l'annulation du Compte ou votre retrait du Programme.
16. Club Rewards est un service destiné aux particuliers qui sont titulaires de carte et non aux Employeurs, sauf dans le cas d'un Compte de Cartes de points d'entreprise. Par conséquent, le fait de demander ou de permettre à un titulaire de Carte d'entreprise ou à un autre particulier d'utiliser un Compte de Cartes d'entreprises dans le but d'accumuler des Points à l'intention de l'Employeur (sauf dans le cas d'un Compte de Cartes de points d'entreprise), ou de l'encourager à le faire, à des fins personnelles et d'une manière que ne permettent pas expressément les modalités du Programme, est considéré comme une pratique frauduleuse et abusive.

Disponibilité des Points à la fermeture d'un Compte ou à la résiliation de la Convention de Cartes d'entreprise associée à un Compte de Cartes de points d'entreprise.

17. Les modalités suivantes s'appliquent à votre Compte s'il n'est pas un Compte de Cartes de points d'entreprise :
 - a. si votre Compte n'est pas En règle au moment de sa fermeture, vous perdez tous vos Points;
 - b. si votre Compte est En règle au moment de sa fermeture, vous avez 90 jours à compter de la date de sa fermeture pour échanger vos Points, après quoi ils seront perdus.
18. Les modalités suivantes s'appliquent si vous détenez un Compte de Cartes de points d'entreprise :
 - a. sous réserve des articles 14 et 15 et des modalités de la Convention de Cartes d'entreprise que nous avons conclue avec l'Employeur, les Points acquis au moyen d'une Carte qui est annulée par la suite n'expirent pas et demeurent à la disposition de l'Employeur;
 - b. si votre Compte n'est pas En règle au moment de la résiliation de la Convention de Cartes d'entreprise conclue avec nous, tous les Points sont perdus;
 - c. si votre Compte est En règle au moment de la résiliation de la Convention de Cartes d'entreprise conclue avec nous, vous avez 90 jours à compter de la date de la résiliation de la Convention de Cartes d'entreprise pour échanger vos Points, après quoi ils seront perdus.

Récompenses voyage

Aperçu

19. Le Programme vous offre les options suivantes en ce qui a trait aux récompenses voyage :
 - a. en 19 b), c) et d) ci-dessous) par l'entremise du service de réservation en ligne Club Rewards ou du Centre contact clientèle (une « **Récompense voyage libre-service** ») (voir les modalités applicables aux articles 21 à 31);
 - b. convertir des Points en un programme pour voyageurs fréquents ou clients fréquents par l'entremise du service de réservation en ligne Club Rewards (une « **Récompense pour grand voyageur** ») (voir les modalités applicables aux articles 32 à 35);
 - c. échanger des Points contre un forfait voyage ou hôtel par l'entremise du Centre contact clientèle ou du site Web Club Rewards (une « **Récompense forfait vacances** ») (voir les modalités applicables à l'article 36); et
 - d. réserver un voyage ou un hôtel par l'entremise de votre agent de voyage ou de votre fournisseur de services de voyage ou d'hébergement en ligne et, par la suite, convertir des Points en un crédit porté à votre Carte (une « **Récompense voyage sur mesure** ») (voir les modalités applicables aux articles 37 à 39).
20. Les modalités décrites ci-dessous s'appliquent aux options mentionnées en 19 a) à c) :
 - a. Toutes les récompenses voyage sont offertes sous réserve de leur disponibilité et de leurs modalités particulières et peuvent être l'objet de restrictions, de dates d'interdiction et d'exclusions. Les chèques-voyages, bons d'échange ou cartes-cadeaux (les « **Chèques-voyages** ») n'ont une valeur que s'ils sont utilisés en conformité avec leurs modalités. Nous pouvons modifier les modalités d'une offre de voyage en tout temps. Les récompenses voyage i) ne

comprennent pas le transport, sauf indication contraire; et ii) ne peuvent être échangées, remboursées ou modifiées, en aucun cas. Les Chèques-voyages ne peuvent être remplacés en cas de perte ou de destruction. Pour obtenir plus de renseignements sur les modalités applicables avant de passer une commande ou avant d'échanger des Points contre une récompense voyage, communiquez avec le Centre contact clientèle.

- b. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, par exemple, pour la location de voitures de golf, pour un terrain de golf haut de gamme, pour l'essence, pour les taxes et l'assurance d'une voiture de location, pour un voyage effectué durant une fin de semaine, pour le carburant, pour une conversion en devises, pour l'entrée dans un parc national ou pour l'utilisation d'installations aéroportuaires. Les frais supplémentaires, le cas échéant, sont confirmés au moment où vous réservez votre récompense voyage.
- c. Nous ne portons un débit à votre Compte de Cartes d'entreprise que s'il s'agit d'un débit acceptable pour votre Employeur (consultez à cette fin la politique de votre Employeur concernant l'utilisation de votre Carte d'entreprise). Les frais d'expédition à l'extérieur du Canada sont confirmés au moment où vous réservez votre récompense voyage.
- d. Les Chèques-voyages sont livrés par service de messagerie dans tous les cas possibles et vous sont habituellement envoyés au cours des quatre à six semaines suivant la date de votre commande.

Récompenses voyage libre-service

- 21. Vous pouvez échanger des Points contre un billet d'avion d'une ligne aérienne quelconque, canadienne ou étrangère, qui est membre de l'Airlines Reporting Corporation (pour savoir si une ligne aérienne en est membre, communiquez avec le Centre contact clientèle). Vous ne pouvez utiliser le service de réservation en ligne de Récompenses voyage libre-service pour réserver des billets vendus par : a) des compagnies de nolisement, des grossistes ou des groupeurs de vols; ou b) un fournisseur de services Internet, si les tarifs ne sont pas publiés ou les billets ne sont pas livrés par l'entremise d'une agence de voyages autorisée. Si vous souhaitez réserver un voyage auprès d'un transporteur qui n'est pas accessible par l'entremise du service de réservation en ligne de Récompenses voyage libre-service, veuillez réserver votre voyage sous forme de Récompense voyage sur mesure.
- 22. L'utilisation de l'option Points plus Débit est réservée aux Récompenses voyage libre-service et peut être sujette à une approbation de crédit. Cette option ne peut être utilisée pour les récompenses pour voyageurs fréquents ou clients fréquents. Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site www.clubrewardscanada.com ou communiquez avec le Centre contact clientèle.
- 23. Le débit inclus dans l'option Points plus Débit peut être porté seulement :
 - a. à un Compte de Cartes Professionnel; ou
 - b. à un Compte de Cartes d'entreprise si votre Employeur accepte un tel débit (consultez à cette fin la politique de votre Employeur concernant l'utilisation de votre Carte d'entreprise).
- 24. Seulement vous ou une personne que vous désignez pouvez échanger des Points. Il est possible de faire émettre des billets au nom d'une personne que vous désignez.
- 25. Tous les billets d'avion sont envoyés à l'adresse de facturation du Compte par courrier affranchi de première classe. Vous pouvez toutefois, à vos frais, demander une livraison plus rapide.
- 26. Vous pouvez à vos frais modifier une réservation existante, si le fournisseur de la récompense le permet, jusqu'à cinq jours avant la date de votre voyage. Il est possible qu'une modification entraîne des frais supplémentaires, par exemple, une pénalité imposée par une compagnie aérienne, un tarif accru ou des frais de service. Il importe de savoir que la plupart des compagnies aériennes ne vous permettent pas de modifier ou de corriger le nom d'un passager. Ce sont les règles et les restrictions des compagnies aériennes qui régissent notre décision d'acquiescer ou non à une demande de modification d'itinéraire de voyage.
- 27. Vous devriez confirmer vos réservations de vol au moins 72 heures avant votre départ. C'est à vous qu'il appartient d'obtenir les documents nécessaires à un voyage international, tels qu'un passeport ou un visa. Vous devez avoir en mains, aux fins de l'enregistrement, une pièce d'identité avec photo valide.
- 28. Les billets émis seront sous forme électronique dans tous les cas possibles, à moins que vous ne demandiez des billets imprimés. Si la compagnie aérienne émet des billets électroniques, vous aurez des frais supplémentaires à payer

pour obtenir des billets imprimés. Si vous voyagez dans les 14 jours suivant la date de votre réservation et avez demandé un billet imprimé, votre billet imprimé vous sera envoyé par service de messagerie ordinaire avec livraison le lendemain avant 17 heures, heure du Centre, et les frais de ce service vous seront facturés. Un envoi par service prioritaire, un envoi le samedi ou un envoi à l'extérieur du Canada ou de la zone continentale des États-Unis entraînera des frais supplémentaires qui vous seront facturés.

29. Nous vous garantissons, par l'entremise du Centre contact clientèle, le prix le plus bas publié au moment de l'émission du billet. Cette garantie s'applique à des dates et heures de départ et d'arrivée précises, au moment où un achat est effectué par l'entremise du système de réservation informatique de TSYs Loyalty.
30. Des frais de réservation s'appliquent à chaque Récompense voyage libre-service.
31. Ni nous, ni nos fournisseurs de services de voyage ne pouvons être tenus responsables du service d'une compagnie aérienne. Toutes les réservations sont sujettes aux modalités de transport, de fourniture et commerciales de la compagnie aérienne, y compris les exclusions et les limitations de responsabilité.

Récompenses pour grands voyageurs

32. Les compagnies aériennes et les hôtels participant au Programme peuvent changer sans préavis. Tous les échanges de Points contre une récompense pour voyageurs ou clients fréquents sont définitifs et non remboursables; ils sont sujets aux règles du programme pour voyageurs ou clients fréquents contre lequel vous échangez vos Points.
33. Les conversions de Points effectuées pour obtenir une récompense pour voyageur fréquent doivent viser un compte pour voyageur fréquent canadien et les Points doivent être échangés par tranches.
34. Les compagnies aériennes et les hôtels participant au Programme se réservent le droit d'apporter des modifications à leurs programmes pour voyageurs fréquents en tout temps, sans préavis. De plus, les compagnies aériennes et les hôtels participants peuvent imposer des restrictions à l'échange des Points, en limitant, notamment, le transfert de Points au seul compte pour voyageurs ou clients fréquents du Titulaire de carte principal.
35. Les Points que vous convertissez en un programme pour voyageurs ou clients fréquents seront portés au crédit de votre compte de voyageur ou de client fréquent (selon le cas) au cours des deux à quatre semaines de leur échange, étant entendu que vous pouvez demander, à vos frais, dans le cas de certains programmes, que le processus soit accéléré, auquel cas ils seront crédités dans les trois à cinq jours ouvrables.

Récompenses forfait vacances

36. Vous avez accès à deux types de Récompenses forfait vacances. Le premier type est une réservation qui n'a aucune valeur pécuniaire; vous devez effectuer la réservation par l'entremise du Centre contact clientèle, qui vous en donnera une confirmation. Le deuxième type est un Chèque-voyage consistant en une carte-cadeau de transport ou d'hébergement; le Chèque-voyage n'étant pas une réservation, il importe que vous sachiez ce qui suit:
 - a. il vous revient d'effectuer toutes les réservations auprès de l'établissement participant (il se peut que vous ayez à obtenir le Chèque-voyage avant de pouvoir effectuer des réservations auprès de l'établissement participant);
 - b. nous ne garantissons aucunement la disponibilité d'endroits particuliers pour des dates précises;
 - c. les Chèques-voyages ne seront pas acceptés rétroactivement pour un Achat effectué à une date antérieure auprès d'un établissement participant;
 - d. des restrictions, comme des dates d'interdiction, peuvent s'appliquer aux Chèques-voyages;
 - e. le nombre de Points requis pour obtenir un Chèque-voyage libellé en une monnaie autre que le dollar canadien peut fluctuer en fonction du taux de change applicable.

Veuillez communiquer avec le Centre contact clientèle pour toute question concernant le type de Récompense forfait vacances que vous avez reçu.

Récompenses voyage sur mesure

37. Vous pouvez obtenir une Récompense voyage sur mesure des deux manières décrites ci-dessous:
- a. Vous pouvez porter la totalité de l'Achat visant votre voyage à votre Carte (à la condition, dans le cas d'une Carte d'entreprise, que vous soyez autorisé à y porter des frais personnels), auquel cas, vous devez communiquer avec le Centre contact clientèle une fois le Débit porté à votre Compte pour demander que le nombre souhaité de Points soit échangé et que le crédit en résultant soit porté à votre Compte (allouez de sept à dix jours ouvrables pour que le crédit lié à la Récompense voyage sur mesure soit porté à votre Compte).
 - b. Vous pouvez utiliser les liens vers les sites de fournisseurs tiers de services de transport et d'hébergement donnés sur le site Web www.clubrewardscanada.com.
38. Il est possible de réserver, en tant que Récompense voyage sur mesure, n'importe quel type de voyage, y compris les billets d'avion, les hôtels, les locations d'auto, les croisières et les forfaits voyage. Les vols réservés au moyen de Points échangés peuvent être en classe économique, en classe affaires ou en première classe, des allers-retours ou des circuits ouverts et peuvent comprendre des escales et plusieurs tronçons. Il vous est également possible de payer l'ensemble des taxes applicables, des frais de service et des frais de réservation, qui sont tous à votre charge, au moyen de Points. L'assurance voyage, par contre, ne peut être achetée au moyen de Points.
39. Si vous demandez un billet imprimé, les frais supplémentaires associés à son émission, le cas échéant, y compris les frais de livraison, sont à votre charge. Vous pouvez choisir de les payer au moyen de Points ou de les porter à votre Carte.

Autres récompenses

40. L'achat d'un bon d'échange contre une « expérience » ne vous garantit pas l'entrée à l'activité ou à l'événement souhaité. Selon l'expérience choisie et le délai avant sa tenue, il est possible que certaines dates soient complètes. Nous vous suggérons de vérifier dès que vous le pouvez, avant de finaliser vos plans, la disponibilité des billets pour l'activité ou l'événement souhaité.

Conversion de Points en argent

41. Vous pouvez échanger des Points contre de l'argent, qui vous sera versé seulement sous forme de crédit porté à votre Compte. Les échanges de Points contre de l'argent doivent se faire par tranches de 15 000 Points. Nous pouvons refuser une conversion de Points en argent s'il en résultait un solde créditeur dans votre Compte.

Chèques-cadeaux et marchandises

42. Les marchandises en stock et les chèques-cadeaux que vous commandez à partir du Catalogue vous seront livrés par service de messagerie dans tous les cas possibles, et généralement dans les quatre à six semaines. Ils ne peuvent être livrés à une case postale. Les livraisons à l'extérieur du Canada peuvent entraîner des frais de livraison et de manutention supplémentaires.
43. Les chèques-cadeaux :
- a. ne seront pas acceptés rétroactivement pour un Achat effectué à une date antérieure;
 - b. seront assujettis aux modalités qu'établit leur fournisseur et n'auront une valeur que s'ils sont utilisés en conformité avec ces modalités;
 - c. seront envoyés, selon leur valeur, par Postes Canada (moins de 200 \$) ou par service de messagerie (200 \$ ou plus); et
 - d. Méthodes d'expédition des cartes-cadeaux Mastercard^{MD} prépayées
 - Service de livraison First-Class Mail d'USPS- Pour les commandes d'une seule carte d'une valeur de 300 \$ ou moins. Aucun suivi n'est fourni.
 - Courrier prioritaire - Pour les cartes individuelles totalisant 300 \$ ou plus, les commandes de deux à cinq cartes totalisant 500 \$ ou plus, ou de six à dix cartes totalisant 300 \$ ou moins. Suivi fourni.
 - Service de livraison UPS Ground - Pour les commandes en bloc de onze cartes ou plus ou de six à dix cartes totalisant 300 \$ ou plus. Suivi fourni.
 - Envois individuels d'USPS - Pour les commandes de deux à cinq cartes totalisant 500 \$ ou moins. Les cartes sont expédiées individuellement sans être consolidées. Aucun suivi n'est fourni.

44. Votre réception d'un chèque-cadeau ne constitue pas une réservation. Il importe que vous sachiez ce qui suit :
- a. il vous revient d'effectuer toutes les réservations auprès de l'établissement participant (il se peut que vous ayez à obtenir le chèque-cadeau avant de pouvoir effectuer des réservations auprès de l'établissement participant);
 - b. nous ne garantissons aucunement la disponibilité d'endroits particuliers à des dates précises;
 - c. certains fournisseurs de chèques-cadeaux imposent des frais en cas d'inactivité. Par conséquent, nous ne garantissons l'échange d'un chèque-cadeau contre sa valeur nominale totale (c'est-à-dire sans déduction pour inactivité) que pendant les six mois suivant la date de votre commande.
45. La plupart des marchandises pouvant être achetées par l'entremise du Programme bénéficient d'une garantie du fabricant sur présentation de la preuve d'achat. Pour obtenir une copie de remplacement d'une garantie ou d'une preuve d'achat, communiquez avec le Centre contact clientèle.

Politique de retour

46. Les marchandises figurant dans le Catalogue bénéficient d'une garantie d'entière satisfaction en cas de défaut de fabrication ou d'endommagement en cours d'expédition, en vigueur pendant les trente jours suivant la date de votre commande. Cette garantie ne s'applique pas aux denrées périssables. Avant de retourner quelque article que ce soit, communiquez d'abord avec le Centre contact clientèle.
47. Tous les articles retournés doivent être inutilisés, non endommagés et dans leur emballage d'expédition d'origine. Les lecteurs MP3 et les jeux électroniques doivent être retournés sans avoir été ouverts; leur retour n'est approuvé que si le sceau apposé à l'usine est intact. Des modalités supplémentaires concernant les chèques-voyages sont données aux articles 20 a) et 32.
48. Nous nous réservons le droit de refuser d'échanger des marchandises ou de rembourser des Points en cas de retour non conforme à la politique de retour énoncée ci-dessus.

Comment commander

49. Vous pouvez procéder de deux manières pour passer une commande :
- a. **en ligne** — passez votre commande au moyen du Catalogue en ligne accessible sur le site Web www.clubrewardscanada.com;
 - b. **par téléphone sans frais** — au 1-800-663-0798 — passez votre commande auprès du Centre contact clientèle; c'est un moyen rapide, que vous commandiez des biens ou des services Club Rewards. Le Centre contact clientèle est ouvert du lundi au dimanche de 9 heures à 21 heures, heure de l'Est (le Centre contact clientèle est fermé tous les jours qui sont fériés en Ontario).

Modalités générales s'appliquant au programme

Le Programme

50. Si vous ne souhaitez pas participer au Programme, veuillez communiquer avec le Centre contact clientèle.
51. Certains Comptes de Cartes d'entreprise ne sont pas admissibles au Programme. Si vous possédez une Carte d'entreprise, communiquez avec votre administrateur de programme pour savoir si vous pouvez vous inscrire au Programme, auquel cas vous pourriez avoir des frais Club Rewards annuels à payer.
52. Nous nous réservons le droit de révoquer votre participation au Programme en tout temps.
53. Tous les frais et les taux de conversion de Points, ainsi que les modalités du Programme, sont publiés sur le site Web www.clubrewardscanada.com; nous pouvons les changer en tout temps sans préavis.
54. Tous les montants en dollars indiqués dans les présentes modalités sont en dollars canadiens.
55. Dans le cas où un événement indépendant de notre volonté (y compris, notamment, une panne de matériel informatique, l'insuccès d'une transmission de données, une atteinte à la sécurité, une grève, une force majeure, des troubles publics, un acte de terrorisme ou une guerre) aurait des conséquences graves sur nos fournisseurs ou nuirait d'une autre manière à la fourniture des services visés par le Programme, nous pourrions suspendre le Programme ou y mettre fin.

Modification et résiliation du Programme

56. Nous nous réservons le droit de faire ce qui suit sans préavis :

- a. modifier quelque modalité que ce soit du Programme;
- b. modifier le prix ou le mécanisme de conversion de Points pour quelque récompense que ce soit; et
- c. supprimer, modifier ou remplacer des articles offerts par l'entremise du Programme. Nous ne vous accorderons aucun rabais, ni en argent, ni sous forme de crédit, en raison de telles modifications.

57. Nous nous réservons le droit de résilier le programme Club Rewards en tout temps, sur préavis de six mois.

Non-responsabilité

58. Les services de gestion des Points, y compris l'échange des Points et la distribution des récompenses, sont fournis par TSYS Loyalty, qui en assume l'entière responsabilité. TSYS Loyalty est une société indépendante qui n'est pas membre du groupe de la Banque de Montréal ou de Diners Club International Ltd. Ni la Banque de Montréal ni TSYS Loyalty ne peuvent être tenues responsables de ce qui suit : a) la perte, le vol ou l'endommagement de correspondance, de documents ou de billets; et b) tout préjudice corporel ou matériel ou toute perte pouvant résulter de la participation au Programme ou de la non-fourniture ou de la fourniture incomplète de services de la part d'un fournisseur, quel qu'en soit le motif.

59. Nous faisons tous nos efforts pour nous assurer que les renseignements qui vous sont donnés dans le Catalogue et dans les courriers sont exacts. Toutefois, nous ne pouvons être tenus responsables de fautes typographiques, d'erreurs ou d'omissions.

60. Des vendeurs tiers fournissent tous les services, marchandises et récompenses voyage; ces tiers sont responsables uniquement des services et des marchandises qu'ils fournissent. En échangeant vos Points, vous nous déchargez, ainsi que nos filiales et les sociétés de notre groupe, de quelque responsabilité que ce soit résultant ou à l'égard de votre échange ou utilisation de Points et à l'égard d'un produit, d'un service ou d'une récompense quelconques contre lesquels vous avez échangé des Points.

61. Les vendeurs et les fournisseurs participant au Programme ne sont pas des sociétés que nous parrainons ni des sociétés de notre groupe.

Récompenses

62. Le nombre de Points requis pour obtenir une récompense libellée en une monnaie autre que le dollar canadien peut changer en fonction de la fluctuation du taux de change.

63. La disponibilité des récompenses offertes dans le cadre du Programme ne peut être garantie. Certains articles faisant partie des récompenses peuvent devoir être assemblés. Nous nous réservons le droit de cesser d'offrir des récompenses ou de remplacer des récompenses par d'autres récompenses de valeur égale ou supérieure, dans chaque cas sans préavis. Si un remplacement convenable n'est pas disponible, nous porterons au crédit de votre Compte les Points déduits pour la récompense indisponible. Dans le cas où une récompense serait interdite par la loi, elle sera déclarée nulle.

64. Nous nous réservons le droit de refuser de traiter une demande de Récompense personnalisée.

65. Le Catalogue précise la valeur, en Points, de chaque récompense mentionnée, laquelle valeur comprend toutes les taxes de vente fédérales, provinciales et harmonisées applicables, ainsi que les frais d'expédition et de manutention à l'intérieur du Canada. Nous ne pouvons être tenus responsables d'impôts sur le revenu payables par un particulier ou une entreprise par suite de l'émission ou de l'échange de Points.

^{MD} Diners Club, Diners Club International (avec et sans le logo Diners Club), le logo Diners Club et Club Rewards sont des marques de commerce et des marques de service de Diners Club International Ltd. La Banque de Montréal est un utilisateur autorisé de ces marques.