

## Plan récompenses À la carte<sup>MD</sup> Règles applicables

### 1. Accumuler des points

- Qui peut accumuler des points ?
- Comment accumuler des points ?
- Informations liées au Plan récompenses À la carte
- Comment suivre l'accumulation des points ?

### 2. Échanger vos points : règles générales

- Qui peut demander un échange ?
- Comment échanger des points selon le type de récompense ?
- Conditions particulières liées à l'échange de points
- Nombre de points requis pour un échange
- Calcul de vos points
- Argent et points

### 3. Catalogue des récompenses : règles particulières

- Livraison de récompenses
- Articles commandés
- Noms de marque et marques de commerce

### 4. Échange de points auprès de l'agence Voyage À la carte<sup>MC</sup> : règles particulières

- Comment effectuer une réservation ?
- Frais de réservation
- Livraison de documents de voyage

### 5. Rabais-voyage

### 6. Transfert de vos points à une autre personne

### 7. Expiration de vos points ou suspension de votre droit d'échanger

### 8. Remplacement de votre carte de crédit

### 9. Regroupement de vos points

### 10. Vol et perte de votre carte de crédit

### 11. Fermeture de votre compte de carte de crédit

### 12. En cas d'erreur ou de fraude

### 13. Annulation et modification du Plan récompenses À la carte

### 14. Autres informations

### 15. Langage

### 16. Coordonnées

- ❖ Annexe A : Grilles d'échange
- ❖ Annexe B : Grilles d'accumulation sur les achats admissibles
- ❖ Annexe C : Remboursement de frais de voyage

# Plan récompenses À la carte

## Règles applicables

Avec le Plan récompenses À la carte (« Plan À la carte »), vous accumulez des points pour chaque dollar d'achat admissible. Ces points peuvent être échangés pour des récompenses, soit un article, un forfait, une carte-cadeau, un rabais-voyage, un don ou toute autre récompense offerte par le Plan À la carte.

Lors de la 1<sup>re</sup> utilisation de votre carte de crédit, vous acceptez les règles applicables au Plan À la carte.

### 1. Accumuler des points

#### Qui peut accumuler des points ?

- 1.1** Tous les détenteurs d'une carte de crédit qui offre le Plan À la carte peuvent accumuler des points sur le compte de la carte de crédit Mastercard<sup>MD</sup>. Même les détenteurs d'une carte additionnelle peuvent accumuler des points sur le compte de carte de crédit.
- 1.2** Les points sont associés au compte du titulaire principal de la carte de crédit.

#### Comment accumuler des points ?

- 1.3** Chaque dollar d'achat admissible porté à votre compte de carte de crédit qui offre le Plan À la carte permet d'accumuler des points lorsque votre compte est en règle. Les points accumulés seront portés à votre compte une fois par mois, si le compte est en règle à la date du relevé.

Votre compte est en règle lorsque vous respectez les obligations de votre convention de carte de crédit (par exemple : effectuer le paiement minimum au plus tard à la date d'échéance).

#### **Accumulation de points par catégorie d'achats sélectionnée: exclusivité réservée aux détenteurs de carte Mastercard Platine et Mastercard World Elite<sup>MD</sup>**

Les cartes de crédit Mastercard Platine et Mastercard World Elite permettent d'accumuler des points selon certaines catégories d'achats sélectionnées. Le nombre de points varie en fonction du type d'achat effectué. Pour bénéficier du taux d'une catégorie sélectionnée applicable à la carte de crédit, les achats admissibles doivent être effectués chez les commerçants classés dans les catégories présentées ci-dessous. Cette classification est fondée sur des codes de catégories du marchand (CCC) établis par le réseau de paiement Mastercard. Une seule catégorie applicable par achat. Si plus d'une catégorie est admissible pour l'achat, le taux le plus favorable au détenteur est appliqué.

**Épicerie :** commerce dont l'activité principale est de vendre des aliments tels une épicerie, une épicerie fine, un supermarché, une fruiterie, un magasin d'alimentation spécialisé. Les abonnements aux services de repas prêts à cuisiner et les services de livraison de repas où sont effectuées les transactions portant les codes Mastercard 5411, 5422, 5499, 5462. Ces codes peuvent être modifiés sans préavis. Les achats d'épicerie faits dans les pharmacies, les commerces de détail, les magasins à grandes surfaces et tout autre commerce dont l'activité principale n'est pas de vendre des aliments ne donnent pas droit à l'accumulation de points additionnelle.

**Restaurant :** restaurants, incluant les restaurants à service rapide, bars, discothèques, boîtes de nuit et tavernes où sont effectuées les transactions portant les codes Mastercard 5812, 5813 et 5814. Ces codes peuvent être modifiés sans préavis. Les achats effectués dans les restaurants par l'entremise des principaux services de livraison opérés par des entreprises de livraison indépendantes sont admissibles. Les achats effectués par l'entremise de certains services de livraison pourraient toutefois ne pas être admissibles.

**Essence et recharge électrique :** achats d'essence ou de recharge électrique dont les transactions portent les codes Mastercard 5541, 5542 et 5552 en tant que station-service ou dans certains magasins à grande surface. Ces codes peuvent être modifiés sans préavis.

**Facture récurrente :** paiements effectués régulièrement et qui sont automatiquement prélevés par un commerçant sur votre carte de crédit. Par exemple, il peut s'agir du paiement mensuel de votre facture de téléphone, gym, Internet, etc. Ce ne sont pas tous les commerçants qui offrent des paiements récurrents, et ce ne sont pas tous les paiements récurrents qui sont considérés comme des paiements de factures récurrentes. Par conséquent, certains paiements pourraient ne pas donner droit aux points récompenses additionnels.

Certains commerçants peuvent vendre des produits ou des services identiques ou semblables à ceux des commerçants admissibles, ou sont des commerçants distincts situés dans les mêmes locaux que les commerçants admissibles, mais sont classés par Mastercard dans des catégories différentes. Dans tel cas, l'accumulation de points applicable sera celle de la catégorie Autre achat.

Pour connaître le nombre de points pouvant être accumulés par dollar d'achat sur la carte de crédit que vous détenez, reportez-vous à la grille d'accumulation figurant à l'annexe « **B** » ou consultez notre site Internet à [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca).

**1.4** Les opérations suivantes ne permettent pas d'accumuler des points :

- les avances de fonds;
- les transferts de solde;

- les chèques Mastercard;
- les intérêts;
- les frais non liés aux intérêts (par exemple : les frais annuels, les frais de conversion de devises et les primes d'assurance);
- les retours d'achat;
- les crédits portés au compte lorsque vous échangez vos points contre une récompense.

**1.5** Vous ne pouvez pas présumer de la disponibilité continue d'une récompense donnée et du nombre de points nécessaires pour son obtention.

**1.6** Si le solde de vos points est négatif, par exemple à la suite du retour d'un achat, de deux achats concomitants ou successifs effectués avec un même solde de points, l'accumulation de nouveaux points servira dans un **1<sup>er</sup>** temps à combler ce solde négatif selon le taux d'accumulation associé à votre carte.

## Informations liées au Plan récompenses À la carte

**1.7** Nous vous communiquerons les informations liées au Plan À la carte dans votre relevé de compte de carte de crédit, par courriel, sur le site Internet [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca), par la poste ou par tout autre moyen technologique adéquat. En particulier, veuillez consulter notre site pour prendre connaissance des offres promotionnelles offertes de temps à autre et vous permettant d'accumuler des points additionnels.

## Comment suivre l'accumulation des points ?

**1.8** Le titulaire principal de la carte de crédit et les utilisateurs autorisés peuvent suivre l'accumulation des points en accédant à leur profil sur [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca), en accédant aux *Solutions bancaires par Internet et mobiles* ou en communiquant avec le Service à la clientèle Mastercard.

**1.9** Le titulaire principal peut aussi obtenir le nombre de points accumulés en consultant son relevé de compte de carte de crédit.

## 2. Échanger vos points : règles générales

### Qui peut demander un échange ?

**2.1** Le titulaire principal et les utilisateurs autorisés d'une carte de crédit admissible peuvent demander un échange de points.

**2.2** **Votre compte de carte de crédit doit être en règle** pour obtenir une récompense ou rembourser avec vos points récompenses, c'est-à-dire que vous devez respecter toutes les obligations de votre convention de crédit (par exemple : effectuer le paiement minimum, payer les frais annuels).

### Comment échanger des points selon le type de récompense ?

#### 2.3 Catalogue des récompenses

- Sur le site Internet du Plan À la carte : [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca), **24** heures sur **24,7** jours sur **7**.

- En communiquant avec le Centre de récompenses À la carte: **1 800 341-8083** (sans frais). Nos agents sont disponibles de **8 h à 21 h** du lundi au vendredi (HE), et de **9 h à 17 h** le samedi (HE). Pour les détails, consultez la section **3**.

### **Échange de points auprès de l'agence Voyage À la carte:**

- Sur le site Internet Voyage À la carte. Rendez-vous sur [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca). Sous l'onglet «Voyage», cliquez sur «Réserver maintenant». Vous devez obligatoirement être inscrit pour accéder à cette page;
- En contactant directement un expert voyage au **1 800 561-3653**. Pour les détails, consultez la section **4**.

### **Exclusivités réservées aux détenteurs de cartes Mastercard Platine, World Mastercard<sup>MD</sup> et Mastercard World Elite**

- Sur le site Internet du Plan À la carte: [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca), **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.
- En communiquant avec le Centre de récompenses À la carte: **1 800 341-8083** (sans frais). Nos agents sont disponibles de **8 h à 21 h** du lundi au vendredi (HE), et de **9 h à 17 h** le samedi (HE). Pour les détails, consultez la section **5**.

## **Conditions particulières liées à l'échange des points**

**2.4 Une demande d'échange de points est finale et ne peut être annulée.**

**2.5 Vous devez prévoir jusqu'à 3 jours ouvrables pour que votre récompense soit créditée à votre compte de carte de crédit et pour que votre solde de points soit affiché et mis à jour à votre dossier.**

**2.6 Le rabais-voyage ou le forfait n'est pas utilisé en totalité lors de l'échange:** aucun crédit ni aucune remise en argent ne sera appliqué.

**2.7 La récompense demandée fait l'objet d'une promotion dans les 15 jours suivant un échange de points:** vous pouvez demander que la différence de points soit créditée à votre compte de carte de crédit ayant servi à l'échange.

**2.8 Les points ne sont pas monnayables** et ne peuvent faire l'objet d'une réclamation monétaire de votre part, sauf dans les cas suivants où nous attribuons une valeur monétaire aux points :

- Échange de vos points contre un crédit au compte (section **2.9**)
- Lorsque le solde de vos points est négatif et que nous vous demandons de rembourser ce solde (sections **1.6**, **11.2** et **12.2**)
- Conversion de vos points pour le paiement d'une dette de votre compte lorsqu'il n'est pas en règle (section **7.2**).

**2.9 Vous échangez vos points contre une récompense qui vous donne un crédit au compte** (par exemple : un rabais-voyage) : le nombre de points correspondant à la valeur du remboursement sera soustrait du total de vos points accumulés. Le crédit au compte ainsi que le nouveau solde des points apparaîtront sur le **1<sup>er</sup>** ou **2<sup>e</sup>** relevé de carte de crédit, selon votre cycle de facturation.

**2.10 Le paiement minimum apparaissant sur votre relevé doit être effectué en tout temps.** Ce montant demeure dû et payable même lorsque vous bénéficiez d'un crédit au compte à la suite d'un échange de points (par exemple : rabais-voyage).

### **Nombre de points requis pour un échange**

**2.11** Le nombre de points requis est **établi selon la grille d'échange propre à chaque récompense dans ce Plan À la carte, figurant à l'annexe «A»**. Cette grille est également accessible sur le site [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca).

**2.12** Avant d'échanger des points, vous devez vous assurer que vous avez suffisamment de points pour obtenir la récompense souhaitée. Dans le cas contraire, il est possible que votre solde de points soit négatif.

### **Calcul de vos points**

**2.13** Le calcul des points est arrondi au nombre entier le plus près lors de la facturation. Par exemple :

- **10,25** ou **10,49** points cumulés = **10** points
- **10,50** ou **10,75** points cumulés = **11** points

### **Argent et points**

**2.14** Il est possible qu'il vous manque des points pour obtenir une récompense. Dans ce cas, si cette option est offerte sur votre récompense, vous pouvez utiliser l'option Argent et points qui vous permettra de compléter les points manquants via un achat sur votre carte de crédit. La conversion du montant en dollars se trouve dans l'annexe A jointe à la fin du présent document.

## **3. Catalogue des récompenses : règles particulières**

### **Livraison des récompenses**

**3.1** Lors de l'échange de points, vous devrez confirmer l'adresse de livraison. **Aucune livraison** ne sera effectuée à une **case postale** ou à une adresse à **l'extérieur du Canada**.

**3.2** Le délai de livraison est d'environ **4 à 6 semaines** en période normale. Nous ne sommes pas responsables du retard d'une livraison pour des raisons indépendantes de notre volonté (par exemple : mauvaise adresse fournie, protection antipourriel, antivirus, pare-feu, grève postale, etc.) ni des inconvénients que cela pourrait vous causer.

**3.3** Réception d'une récompense : nous ne sommes pas responsables des articles perdus ou volés.

- 3.4** Les frais de livraison et les taxes sont inclus dans le nombre de points requis pour la récompense.
- 3.5** Article en transit: vous pouvez valider son statut directement sur le site Internet du transporteur si un numéro de repérage vous a été fourni avec votre commande. Pour les commandes qui affichent un statut perdu en transit, vous devez communiquer avec le Centre de récompenses dans **un délai maximal de 30 jours suivant la réception du courriel de confirmation de l'expédition de votre commande** afin de déposer une réclamation. Aucune réclamation ne sera acceptée après cette date.
- 3.6** Article non reçu: si vous n'avez pas reçu l'article ou carte-cadeau **après plus de 15 jours suivant l'expédition**, vous devez communiquer avec le Centre de récompenses dans **un délai maximal de 30 jours suivant la réception du courriel de confirmation de l'envoi de votre commande** afin de déposer une réclamation. Aucune réclamation ne sera acceptée après cette date.

## Articles commandés

### Retour d'article défectueux ou endommagé pendant la livraison

- 3.7 Un article défectueux ou endommagé pendant la livraison peut être retourné.** Nous assumons les frais d'expédition des articles retournés. **Le délai maximal pour le retour est de 15 jours suivant la livraison.** Avant de retourner l'article, vous devez communiquer avec le Centre de récompenses pour obtenir des instructions précises. Entre autres, vous devrez retourner l'article non utilisé dans son emballage original. Le numéro de téléphone figure à la section **15**.

Si nous concluons que l'article retourné est défectueux ou endommagé, vous recevrez un article de remplacement ou vos points vous seront remis, selon votre préférence.

#### **Plus de 15 jours après la livraison :**

- Le Centre de récompenses n'acceptera aucun retour d'article.
- Vous recevrez un bordereau de vente (feuille de garantie) et vous serez dirigé vers un détaillant local autorisé pour les réparations selon la garantie du fabricant.

### Retour d'un article en cas d'insatisfaction

- 3.8** En cas d'insatisfaction, l'article peut être retourné. Les appareils électroniques avec un contenu téléchargeable ne peuvent être retournés et sont une vente définitive. Vous êtes responsable des frais d'expédition des articles retournés. **Le délai maximal pour le retour est de 15 jours suivant la livraison de la commande.** Avant de retourner l'article, vous devez communiquer avec le Centre de récompenses pour obtenir des instructions précises. Entre autres, vous devrez retourner l'article non utilisé et en état de revente

dans son emballage original. Si l'article retourné est conforme aux conditions, nous procéderons par la suite au remboursement de vos points.

### **Plus de 15 jours après la livraison :**

- Le Centre de récompenses n'acceptera aucun retour d'article.

## **Récompenses non disponibles**

**3.9** Les récompenses sont offertes en **quantité limitée, selon les inventaires de nos fournisseurs.**

**3.10 L'article commandé n'est plus disponible:** un article similaire de valeur égale ou supérieure pourrait vous être expédié.

**3.11 L'article de remplacement ne vous satisfait pas: Le délai maximal pour le retour est de 15 jours suivant la livraison.** Nous assumons les frais d'expédition des articles retournés. Avant de retourner l'article, vous devez communiquer avec le Centre de récompenses pour obtenir des instructions précises. Entre autres, vous devrez retourner l'article non utilisé et en état de revente dans son emballage original. Si l'article retourné est conforme aux conditions, nous procéderons par la suite au remboursement de vos points.

### **Plus de 15 jours après la livraison :**

- Le Centre de récompenses n'acceptera aucun retour d'article.

**3.12 Un article de qualité équivalente ou supérieure n'est pas disponible:** vous serez informé que l'échange ne peut être complété et nous vous proposerons d'en effectuer un nouveau.

**3.13 L'article est temporairement non disponible:** nous vous informerons de la date de livraison prévue.

## **Carte-cadeau**

**3.14** Une commande de carte-cadeau est définitive et ne peut être annulée ni retournée. Nous ne sommes pas responsables de la perte des cartes-cadeaux. Nous ne rembourserons aucune carte-cadeau perdue.

## **Carte-cadeau électronique**

**3.15** Le Plan récompenses À la carte offre l'option de commander certaines cartes-cadeaux électroniques. Les commandes de cartes-cadeaux électroniques peuvent être émises par courriel ou par SMS.

Chaque carte-cadeau électronique est envoyée individuellement et comprend un lien sur lequel vous devez cliquer pour accéder à la carte-cadeau électronique.

- Si la carte-cadeau électronique est en stock : l'émission de la carte-cadeau électronique peut prendre jusqu'à 1 jour ouvrable à compter de la date de la commande.
- Si la carte-cadeau électronique n'est actuellement pas en stock : la carte-cadeau électronique sera émise lorsque les stocks seront disponibles.



Vous devez communiquer avec le Centre de récompenses dans **un délai maximal de 30 jours suivant la commande** si vous n'avez pas reçu la carte-cadeau électronique **dans un délai de 15 jours suivant la commande**.

**3.16** Une commande de carte-cadeau électronique est définitive et ne peut être annulée, désactivée ou remboursée.

## Noms de marque et marques de commerce

**3.17** Tous les noms et toutes les marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

## 4. Échange de points auprès de l'agence Voyage À la carte : règles particulières

### Comment effectuer une réservation ?

**4.1** L'agence Voyage À la carte vous donne accès aux services usuels d'une agence de voyages (par exemple : forfaits tout inclus, circuits, billets d'avion, hôtels, croisières, locations de véhicule, assurances).

**4.2** Pour effectuer une réservation avec l'agence Voyage à la carte, rendez-vous sur [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca). Sous l'onglet « Voyage », cliquez sur « Réserver maintenant ». Vous devez obligatoirement être inscrit pour accéder au site.

Vous pouvez également communiquer avec un expert voyage au **1 800 561-3653** du lundi au vendredi, de **8 h à 19 h** et le samedi, de **9 h à 17 h** (HE).

Toutefois, si vous détenez une carte Mastercard Platine, World Mastercard ou Mastercard World Elite, des options additionnelles de récompenses voyages vous sont offertes. Consultez la section **5** pour les détails.

**4.3** Votre achat peut être payé en partie ou en totalité avec vos points et doit être porté à votre carte de crédit admissible. Le crédit voyage prendra effet environ **72 heures** suivant l'échange.

**4.4** L'agence Voyage À la carte est gérée par Transat Distribution Canada inc. et est titulaire d'un permis du Québec (n° **753141**).

### Frais de réservation

**4.5** Pour les réservations effectuées par téléphone, veuillez noter que les frais de réservation suivants s'appliquent :

- Réservation de billet d'avion : **35 \$** par personne, plus les taxes applicables
- Toute autre réservation : **25 \$** par personne, plus les taxes applicables

**4.6** Vous pouvez utiliser vos points, votre carte de crédit ou encore une combinaison des deux pour régler les frais de l'agence Voyage À la carte.

## Livraison des documents de voyage

- 4.7** Une facture vous sera transmise à la suite de votre réservation.
- 4.8** Vos documents de voyage vous seront envoyés **au moins 7 jours** avant la date de votre départ.
- 4.9** **Votre réservation est confirmée moins de 7 jours avant la date de votre départ** : vos documents de voyage pourraient être disponibles seulement à l'aéroport, le jour de votre départ. Votre conseiller à l'agence Voyage À la carte vous renseignera à cet effet.
- 4.10** Pour certaines réservations, l'agence Voyage À la carte se réserve le droit d'envoyer les documents de voyage par **voie électronique** (courriel ou télécopie). Votre conseiller à l'agence Voyage À la carte vous renseignera à cet effet.
- 4.11** Vous devez **vérifier l'exactitude des informations** apparaissant sur la facture et sur les documents de voyage, dont les détails de la réservation et les coordonnées des passagers. Vous devez aviser l'agence Voyage À la carte **immédiatement** en cas d'erreur.
- 4.12** Aucun document de voyage ne sera livré à l'extérieur du Canada.

## 5. Rabais-voyage

- 5.1** Vous avez la flexibilité de réserver votre voyage auprès de :
- l'agence de voyages de votre choix, y compris une agence de voyages en ligne;
  - la compagnie aérienne de votre choix.
- 5.2** **Achats admissibles à un rabais-voyage** : billet d'avion, forfait vacances, location d'une voiture, nuitée à l'hôtel, réservation d'un condominium ou d'un chalet à des fins touristiques, croisière, excursion et camping.
- 5.3** **Achats non admissibles à un rabais-voyage** : dépenses personnelles effectuées lors d'un voyage, entre autres, les transactions effectuées dans un restaurant, achat de souvenirs et achat de vêtements.
- 5.4** **Vous devez payer votre voyage avec votre carte de crédit** Mastercard Platine, World Mastercard ou Mastercard World Elite avant de demander l'échange de points contre un rabais-voyage. Cet échange doit être demandé dans **les 60 jours** suivant l'achat du voyage.
- 5.5** Pour demander un échange, veuillez consulter la section **2**.
- 5.6** L'échange prendra effet environ **72 heures** suivant la demande.
- 5.7** Si vous détenez une carte Mastercard World Elite, vous avez accès à des remboursements de frais de voyage. Vous trouverez les conditions de ce programme à l'annexe « **C** ».

## 6. Transfert de vos points à une autre personne

**6.1** Vous ne pouvez pas céder, échanger ou transférer d'une manière ou d'une autre vos points à une autre personne, même en cas de divorce, de séparation ou de perte d'emploi.

Des règles particulières s'appliquent :

- au décès du titulaire principal (consultez la section **6.2**).

**6.2** En cas de décès du titulaire principal : le compte de carte de crédit du titulaire principal sera fermé, incluant toutes les cartes des utilisateurs autorisés, et la succession peut demander le transfert ou l'échange de points contre les options suivantes dans les **12 mois** suivant la fermeture du compte :

**6.2.1 Transfert de points:** l'utilisateur autorisé est le conjoint, conjoint de fait ou partenaire en union civile : il peut faire une demande de carte de crédit Mastercard offrant le Plan À la carte et, s'il se qualifie, demander le transfert des points à son propre compte.

**6.2.2 Crédit au compte:** pour chaque point, un crédit de **0,004\$** sera appliqué au compte de carte de crédit. Un minimum de **3 500** points est requis.

**6.2.3 Cartes-cadeaux:** échanger les points contre des cartes-cadeaux du catalogue des récompenses. Un minimum de **3 500** points est requis.

Le transfert ou l'échange sera permis seulement si le compte du titulaire principal était en règle au moment de sa fermeture, c'est-à-dire que toutes les obligations de la convention de carte de crédit ont été respectées (par exemple : paiement minimum effectué régulièrement, frais annuels payés).

## 7. Expiration de vos points ou suspension de votre droit d'échanger

**7.1** Votre **droit d'échanger** des points est **suspendu** dans les cas suivants :

- Vous n'avez pas entièrement payé les frais annuels de votre carte de crédit.
- Vous n'avez pas effectué le paiement minimum mensuel.
- Vous n'avez pas respecté toute autre obligation en vertu de votre convention de carte de crédit.

**7.2** Si vous êtes dans l'une des situations mentionnées au paragraphe précédent, nous vous enverrons un avis à cet effet. Vous aurez **30 jours** suivant cet avis pour **corriger la situation**. Dans le cas contraire, nous pourrions convertir vos points en valeur monétaire selon la grille d'échange figurant à l'annexe «A» (consultez la section «**Conversion de points pour remboursement**») et l'appliquer à votre compte de carte de crédit.

- 7.3** Vos points expireront si votre compte de carte de crédit demeure inactif pendant **une période minimale de 12 mois**, soit :
- Pour un compte ouvert, quand :
    - vous n'avez effectué aucune transaction monétaire ou ;
    - vous n'avez échangé, appliqué ou reçu aucun point et/ou remise en argent.
  - Pour un compte fermé, quand :
    - vous n'avez échangé ou appliqué aucun point et/ou remise en argent.
- 7.4** Vous recevrez un avis de **30 à 60** jours avant l'expiration de vos points. Cet avis précisera la date à laquelle vos points risquent d'expirer. Durant cette période, vous pourrez réactiver votre compte pour éviter que vos points n'expirerent ou les utiliser, ce qui mettra fin à la période d'inactivité.

## **8. Remplacement de votre carte de crédit**

- 8.1 Par une autre carte qui offre le Plan À la carte :** vos points seront automatiquement transférés vers votre nouveau compte de carte de crédit.
- 8.2 Pour toute autre carte de crédit Mastercard :** votre compte de carte de crédit du Plan À la carte sera fermé. Ainsi, nous vous encourageons à utiliser vos points préalablement au remplacement de cette carte, puisque vos points pourraient expirer en raison de l'inactivité de votre compte.

## **9. Regroupement de vos points**

- 9.1 Vous êtes le titulaire principal de 2 comptes de carte de crédit offrant le Plan À la carte :** vous pouvez regrouper les points de ces **2** comptes si ceux-ci sont en règle, c'est-à-dire que vous avez respecté toutes les obligations prévues dans la convention de carte de crédit. Il suffit de communiquer avec le Service à la clientèle Mastercard et de préciser le compte de carte de crédit auquel les points doivent être transférés.

## **10. Vol et perte de votre carte de crédit**

- 10.1** Les points accumulés seront automatiquement transférés à votre nouveau compte de carte de crédit avec le Plan À la carte.

## **11. Fermeture de votre compte de carte de crédit**

- 11.1** Si vous fermez votre compte de carte de crédit sans remplacer votre carte par une carte permettant d'y transférer vos points, vos points accumulés pourraient expirer en raison de l'inactivité de votre compte. Reportez-vous à la section **7** en ce qui a trait aux risques d'expiration de vos points.
- 11.2** Si le solde de vos points est négatif lors de la fermeture du compte de carte de crédit (par exemple : à la suite d'un retour d'achat, d'achats concomitants ou successifs effectués avec un même solde de points ou d'une erreur de notre part dans le

cadre du calcul des points): à notre discrétion, nous nous réservons le droit d'annuler tout échange ayant causé un solde négatif ou de vous réclamer le remboursement de la valeur monétaire des points utilisés selon le taux d'échange suivant: **0,015\$** par point dans le négatif. Ce montant sera facturé à votre dernier relevé de carte de crédit.

## 12. En cas d'erreur ou de fraude

**12.1 Vous remarquez une erreur sur votre relevé de compte pouvant modifier le solde de vos points:** vous devez communiquer avec le Service à la clientèle Mastercard par la poste ou par téléphone **dans un délai de 60 jours suivant la date du relevé.** Après ce délai de **60** jours, vous ne pourrez plus contester le nombre de points inscrits sur ce relevé.

**12.2 Si nous faisons une erreur lors d'un échange ou du remboursement avec vos points:** nous nous réservons le droit de corriger le tout et d'ajuster les points en conséquence. Dans le cas où votre solde de points se retrouve dans le négatif suite à cet ajustement, l'accumulation de nouveaux points servira dans un **1<sup>er</sup>** temps à combler ce solde négatif selon le taux d'accumulation associé à votre carte.

**12.3 Erreurs d'affichage:** sous réserve des lois applicables, si une information importante apparaissant sur l'un de nos sites ou dans nos communications devrait s'avérer inexacte, nous nous réservons le droit de corriger cette erreur et d'ajuster les points en conséquence. Nous communiquerons alors avec vous pour vous informer de la situation.

**12.4 En cas de fraude:** nous nous réservons le droit de renverser la transaction frauduleuse ou de vous réclamer le remboursement de la valeur monétaire des points utilisés, en tout temps, selon le taux de d'échange suivant: **0,015\$** par point dans le négatif. Ce montant vous sera facturé et figurera sur votre prochain relevé de carte de crédit.

## 13. Annulation et modification du Plan récompenses À la carte

**13.1** En tout temps, nous nous réservons le droit de mettre fin, en tout ou en partie, au Plan À la carte suivant un **préavis de 90 jours.**

**13.2** Nous pouvons modifier les éléments suivants du Plan À la carte, dans la mesure permise par la loi :

- Les conditions d'accumulation et d'échange des points ainsi que les droits qui y sont associés;
- les caractéristiques et attributs de vos points;
- les restrictions et les conditions de l'adhésion au Plan À la carte;

- les dispositions portant sur la communication des informations liées au Plan À la carte;
- les règles concernant les erreurs dans le nombre de points attribué et le traitement des plaintes;
- les règles concernant le traitement des commandes, y compris le retour, le remplacement et la réparation de la marchandise, et les crédits à être accordés;
- les produits ou services offerts et les frais applicables;
- la terminaison de l'adhésion au Plan À la carte, le remplacement de cartes ou la fermeture du compte de la carte de crédit et les conséquences qui en découlent, et
- les dispositions liées à la modification des règles applicables au Plan À la carte, en tout ou en partie.

**13.3** Un préavis d'au moins **60** jours, rédigé clairement et lisiblement, sera transmis par écrit, notamment par voie électronique, avant l'entrée en vigueur d'une telle modification. Cet avis indiquera les anciennes et les nouvelles dispositions ainsi que la date d'entrée en vigueur. Vous pouvez refuser ces modifications et fermer votre compte de carte de crédit, sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous transmettant un avis à cet effet au plus tard **30** jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Entre autres, vous pouvez refuser une modification lorsque celle-ci augmente vos obligations ou réduit les nôtres.

## **14. Autres informations**

- 14.1** Vous reconnaissez que nous ne fournissons pas les récompenses. Nous ne faisons que faciliter leur obtention selon les modalités des fournisseurs de ces biens et services. Nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des récompenses ou des modalités des fournisseurs. Tout recours doit être dirigé contre le fournisseur du bien ou du service.
- 14.2** Nous et nos fournisseurs ne sommes pas responsables des dommages résultant d'un événement survenu lors d'un voyage acheté auprès de l'agence Voyage À la carte ou lors d'une activité offerte par l'entremise du Plan À la carte.
- 14.3** L'omission d'appliquer une disposition des règles applicables ou d'exercer une mesure à notre disposition ne doit pas être interprétée comme une renonciation de notre part.
- 14.4** Les règles applicables au Plan À la carte sont régies exclusivement par la législation de la province ou du territoire où vous résidez. Si votre résidence est à l'extérieur du Canada, la législation en vigueur au Québec régit les règles applicables au Plan À la carte. Vous reconnaissez de manière irrévocable la compétence exclusive des tribunaux de la province ou du territoire canadien auquel revient l'interprétation des règles applicables, à l'exception de tout autre tribunal.

## 15. Langage

Les parties confirment leur volonté que le présent document soit rédigé en anglais.

## 16. Coordonnées

### CENTRE DE RÉCOMPENSES À LA CARTE

(Catalogue et exclusivités voyages)

Site : [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca)

**1 800 341-8083** (sans frais)

AGENCE VOYAGE À LA CARTE : **1 800 561-3653**

### SERVICE À LA CLIENTÈLE MASTERCARD

600, rue De La Gauchetière Ouest, bureau 18474

Montréal (Québec) H3B 4L2

Service aux particuliers : **514 394-1427** ou **1 888 622-2783** (sans frais)

### REMBOURSEMENT DE FRAIS DE VOYAGE

En Amérique du Nord, vous n'avez qu'à composer le **1 800 341-8083**.

## ANNEXE A: Grilles d'échange

### Marchandises et cartes-cadeaux

Pour connaître le nombre de points requis pour chaque récompense, consultez le site Récompenses À la carte (section *Boutique*) [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca).

### Argent et points

Il est possible qu'il vous manque des points pour obtenir une récompense. Dans ce cas, si cette option est offerte sur votre récompense, vous pouvez utiliser l'option Argent et points qui vous permettra de combler la portion manquante avec un paiement à l'aide de votre carte de crédit Mastercard.

Vous devez couvrir au moins 40% de la valeur de la récompense au moyen des points. Veuillez consulter le site Récompenses À la carte (section *Boutique*) [recompensesalacarte.bnc.ca](http://recompensesalacarte.bnc.ca) pour connaître la valeur des récompenses.

### Échanges avec l'Agence Voyage À la carte

<i>Valeur</i>	<i>Points</i>
<b>100 \$</b>	<b>10 000</b>

### Rabais-voyage

<i>Valeur</i>	<i>Points</i>
Échange de moins de <b>55 000</b> points : <b>100 \$</b>	<b>12 000</b>
Échange de <b>55 000</b> points et plus : <b>100 \$</b>	<b>11 000</b>

### Conversion de points pour remboursement

<i>Valeur</i>	<i>Points</i>
<b>25 \$</b>	<b>6 250</b>
<b>50 \$</b>	<b>12 500</b>
<b>100 \$</b>	<b>25 000</b>
<b>500 \$</b>	<b>125 000</b>
<b>1 000 \$</b>	<b>250 000</b>



## ANNEXE B : Grilles d'accumulation sur les achats admissibles

### Mastercard Platine

Accumulation par catégorie d'achats sélectionnée

Épicerie et restaurant	<p><b>Jusqu'à 2 points</b> par dollar d'achat, certaines conditions s'appliquent<sup>1</sup>.</p> <p><b>2 points par dollar d'achat admissible:</b> si le volume d'achat mensuel brut porté au compte de la carte de crédit, toutes catégories d'achats confondues, se situe entre <b>0</b> et <b>1 000\$</b>;</p> <p><b>1,5 point par dollar d'achat admissible:</b> si le volume d'achat mensuel brut porté au compte de la carte de crédit, toutes catégories d'achats confondues, dépasse <b>1 000\$</b>.</p>
Essence et recharge électrique	<b>1,5 point</b> par dollar d'achat
Facture récurrente	<b>1,5 point</b> par dollar d'achat
Autre achat	<b>1 point</b> par 1,50 dollar d'achat <sup>2</sup>
Agence Voyage À la carte	<b>1,5 point</b> par dollar d'achat

### World Mastercard

Accumulation sur vos achats admissibles	<p>De <b>0</b> à <b>20 000\$</b> = <b>1,25</b> point par dollar d'achat</p> <p>De <b>20 001\$</b> à <b>30 000\$</b> = <b>2</b> points par dollar d'achat</p> <p><b>30 001\$</b> et plus = <b>1,25</b> point par dollar d'achat</p>
Accumulation additionnelle sur vos achats admissibles avec l'agence Voyage À la carte	<b>1,25</b> point additionnel par dollar d'achat

## ANNEXE B : Grilles d'accumulation sur les achats admissibles (suite)

### Mastercard World Elite

Accumulation par catégorie d'achats sélectionnée

Épicerie et restaurant	<p><b>Jusqu'à 5 points</b> par dollar d'achat, certaines conditions s'appliquent<sup>1</sup>.</p> <p><b>5 points par dollar d'achat admissible</b> : si le volume d'achat mensuel brut porté au compte de la carte de crédit, toutes catégories d'achats confondues, se situe entre <b>0</b> et <b>2 500 \$</b>;</p> <p><b>2 points par dollar d'achat admissible</b> : si le volume d'achat mensuel brut porté au compte de la carte de crédit, toutes catégories d'achats confondues, dépasse <b>2 500 \$</b>.</p>
Essence et recharge électrique	<b>2 points</b> par dollar d'achat
Facture récurrente	<b>2 points</b> par dollar d'achat
Autre achat	<b>1 point</b> par dollar d'achat <sup>2</sup>
Agence Voyage À la carte	<b>2 points</b> par dollar d'achat

1 L'accumulation de points sur les dépenses d'épicerie et restaurant dépend du montant mensuel brut d'achat total porté au compte de carte de crédit, toutes catégories confondues :

**Mastercard Platine** : lorsque le montant mensuel d'achat brut total porté au compte se situe entre 0 et 1 000 \$, vous accumulez 2 points par dollar d'achat admissible sur l'épicerie et restaurant. Lorsque le montant mensuel d'achat brut total porté au compte est supérieur à 1 000 \$, vous accumulez 1,5 point par dollar d'achat admissible sur l'épicerie et restaurant.

**Mastercard World Elite** : lorsque le montant mensuel d'achat brut total porté au compte se situe entre 0 et 2 500 \$, vous accumulez 5 points par dollar d'achat admissible sur l'épicerie et restaurant. Lorsque le montant mensuel d'achat brut total porté au compte est supérieur à 2 500 \$, vous accumulez 2 points par dollar d'achat admissible sur l'épicerie et restaurant.

Le calcul du montant des achats mensuels bruts est en fonction de la facturation mensuelle. Pour connaître la description des achats en épicerie et restaurant et la liste complète des codes Mastercard associés aux commerçants admissibles, reportez-vous à la section 1.3 ci-haut.

2 **Autre achat** : par exemple, si vous dépensez mensuellement 400 \$ pour l'épicerie, 200 \$ pour l'essence, 100 \$ pour factures récurrentes et 150 \$ d'autres achats, les 850 \$ dépensés généreront selon le type de carte détenue :

**Mastercard Platine** : 1 350 points, répartis de la manière suivante : 800 points pour les dépenses à l'épicerie (puisque le montant mensuel brut total est de 850 \$, soit moins de 1 000 \$), 300 points pour les dépenses en essence, 150 points pour factures récurrentes et 100 points pour autre achat.

**Mastercard World Elite** : 2 750 points, répartis de la manière suivante : 2 000 points pour les dépenses à l'épicerie (puisque le montant mensuel brut total est de 850 \$, soit moins de 2 500 \$), 400 points pour les dépenses en essence, 200 points pour factures récurrentes et 150 points pour autre achat.

## ANNEXE C: Remboursement de frais de voyage

Les conditions générales qui suivent sont sujettes à changement en tout temps, et ce, sans préavis.

Seul le détenteur principal d'une carte de crédit Mastercard World Elite dont le compte est en règle peut demander un remboursement de frais de voyage. Par «compte en règle», on entend un compte relié à la carte de crédit et ne contrevenant d'aucune façon à la convention régissant l'utilisation de la carte de crédit et sur lequel aucune restriction n'est applicable. À titre d'exemple et de façon non limitative, les frais annuels qui s'y rattachent doivent avoir été acquittés intégralement.

Le détenteur principal peut demander les remboursements annuels suivants. La période de référence est de janvier à décembre.

### > Pour les détenteurs de la carte de crédit World Elite :

Un montant global de 150\$ de remboursement de frais de voyage est disponible pour les dépenses admissibles dans les catégories suivantes :

- Stationnement
- Bagages
- Sélection de sièges
- Accès aux salons d'aéroport
- Surclassement de billets d'avion

### Demander un remboursement

#### En ligne

- 1- Ouvrez une session sur [recompensesalacarte.bnc.ca](https://recompensesalacarte.bnc.ca). Si vous n'avez pas de profil en ligne, cliquez sur « Se connecter » pour en créer un.
- 2- Une fois votre session ouverte, cliquez sur « Frais de voyage ».
- 3- Remplissez le formulaire de demande de remboursement.

#### Par téléphone

Appelez le service à la clientèle au **1 800 341-8083** (sans frais) afin qu'un agent vous assiste avec votre demande de remboursement de frais de voyage.

Le remboursement aura lieu une fois votre demande approuvée. Vous devez faire votre demande de remboursement dans les **60** jours suivant l'achat. Les montants seront remboursés directement sur votre compte de carte de crédit World Elite. Veuillez prévoir un délai maximal de **7** jours ouvrables pour le traitement du remboursement à compter de la date de soumission de votre demande. La Banque Nationale se réserve le droit de demander des pièces justificatives supplémentaires pour des fins de validations (ex : factures). Vous devez conserver tous les reçus et toutes les pièces justificatives pour une période de **12** mois à partir de la date à laquelle vous avez fait votre demande de remboursement.

## **Avis de non-responsabilité**

Aucun montant dépassant ceux précisés dans ce document ne sera remboursé. Tous les montants sont en devises canadiennes.

Nous ne sommes responsables d'aucun aspect des remboursements fournis en vertu des présentes conditions.

Le Plan récompenses À la carte est offert par la Banque Nationale du Canada.

MD MASTERCARD, WORLD MASTERCARD et WORLD ELITE sont des marques déposées de Mastercard International Inc. La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.

MD PLAN RÉCOMPENSES À LA CARTE est une marque de commerce déposée de la Banque Nationale du Canada.

MC Le logo RÉCOMPENSES À LA CARTE est une marque de commerce de la Banque Nationale du Canada.

MC VOYAGE À LA CARTE est une marque de commerce de la Banque Nationale du Canada. L'agence Voyage À la carte est gérée par Transat Distribution Canada inc. et est titulaire d'un permis du Québec (n° 753141).

© 2022 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.