

**Renseignements importants**

**au sujet de la**

**Carte World Elite *MasterCard*<sup>MD</sup>**

**MBNA<sup>MD</sup>**

**Carte World Elite *MasterCard*<sup>MD</sup> MBNA<sup>MD</sup>**

**Services de conciergerie voyage  
et vie courante**

**Date d'entrée en vigueur : le 11 septembre 2011**

**mbna<sup>®</sup>**

## Que sont les Services de conciergerie voyage et vie courante (les « Services de conciergerie ») associés à mon compte de carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA?

Les Services de conciergerie englobent toute une gamme de services personnels et de services d'affaires, qu'il s'agisse de planification de voyages, d'événements sportifs ou d'arrangements-cadeaux. Les Services de conciergerie pourront vous faciliter la vie et peuvent vous économiser à la fois temps et argent.

### Qu'est-ce qui est compris dans les Services de conciergerie?

| Services  | Canada | É.-U. |
|---|--------|-------|
| Planification de divertissements                      | ✓      | ✓     |
| Services d'affaires                                   | ✓      | ✓     |
| Arrangements-cadeaux                                  | ✓      | ✓     |
| Information sur les pays et les grandes villes        | ✓      | ✓     |
| Autre information (planification voyage avant départ) | ✓      | ✓     |
| Services spécialisés                                  | ✓      | ✓     |
| Information sur les voyages et assistance             | ✓      | ✓     |
| Autres services                                       | ✓      | ✓     |

### Où les Services de conciergerie sont-ils offerts?

Ils sont offerts au Canada et aux États-Unis.

### Combien coûtent les Services de conciergerie?

L'accès aux Services de conciergerie est offert aux Titulaires de la carte World Elite *MasterCard* MBNA (voir la définition ci-après), sans frais additionnels. Toute réservation ou autre arrangement fait en votre nom sera portée à votre carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA.

### Comment puis-je accéder aux Services de conciergerie?

Les Services de conciergerie sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année autant en français qu'en anglais. Il est possible d'obtenir les Services de conciergerie en composant le numéro sans frais 1-888-875-3225, à partir du Canada et des États-Unis. Ailleurs dans le monde, il faut composer le numéro à frais virés 514-871-3225 pour obtenir les Services de conciergerie.

# Modalités

Les modalités suivantes sont applicables à l'utilisation des Services de conciergerie.

## 1) Définitions

« **Date d'entrée en vigueur** » signifie le 11 septembre 2011.

« **Titulaire de carte** » désigne l'individu au nom de qui MBNA, une division de La Banque Toronto-Dominion, a ouvert un compte de carte de crédit World Elite *MasterCard*.

« **Fournisseur** » désigne Fidélisation propriétaire Aimia Canada Inc., l'administrateur qui fournit les Services de conciergerie, ainsi que ses sous-traitants. Les termes « nous » ou « notre » peuvent également désigner le Fournisseur dans ces modalités.

« **Services de conciergerie** » désigne les services offerts aux Titulaires de carte, tels qu'ils sont décrits à la section 2 ci-dessous.

## 2) Services de conciergerie

À partir de la Date d'entrée en vigueur, les Services de conciergerie comprennent ce qui suit :

| Services                         |  | Canada | É.-U. |
|----------------------------------|--|--------|-------|
| Planification de divertissements | Restaurants : information, recommandation et réservation                         | ✓      | ✓     |
|                                  | Centres de conditionnement physique : information, recommandation et réservation | ✓      | ✓     |
|                                  | Événements sportifs et spectacles : information, réservation et billet           | ✓      | ✓     |
|                                  | Golf : information et réservations   | ✓      | ✓     |
|                                  | d'heures de départ   | ✓      | ✓     |
|                                  | Magasinage : information   | ✓      | ✓     |
| Services d'affaires              | Ordinateurs et matériel audiovisuel : recommandation, location et coordination   | ✓      | ✓     |
|                                  | Services de conférences : recommandation et coordination                         | ✓      | ✓     |
|                                  | Services de traduction et d'interprétation : coordination ou par téléphone       | ✓      | ✓     |
|                                  | Services de messagerie : recommandation et coordination                          | ✓      | ✓     |
|                                  | Protocole à l'étranger : information   | ✓      | ✓     |

| Services  |   | Canada                | É.-U.                 |
|---|---|-----------------------|-----------------------|
| Arrangements cadeaux                                  | Paniers-cadeaux, arrangements floraux   | ✓                     | ✓                     |
| Information sur les pays et les grandes villes        | Points d'intérêt, attractions touristiques, expositions et spectacles<br>Festivals, musées, musique et divertissements<br>Temps, heures et vacances<br>Information touristique<br>Transport en commun   | ✓<br>✓<br>✓<br>✓<br>✓ | ✓<br>✓<br>✓<br>✓<br>✓ |
| Autre information (planification voyage avant départ) | Prévisions météorologiques et emplacements des guichets automatiques bancaires<br>Information sur les passeports et les visas<br>Information sur les douanes et les droits  | ✓<br>✓<br>✓           | ✓<br>✓<br>✓           |
| Services spécialisés                                  | Articles difficiles à trouver<br>Recherche particulière<br>Magasinage spécialisé<br>Note : Les services spécialisés incluent une assistance pour repérer et acheter des articles spécialisés. Par articles spécialisés, on entend les articles qui demandent une recherche avant l'achat, par exemple, des livres ou des disques rares, des articles de maison particuliers ou des recommandations de services spécialisés tels qu'un toiletteur pour chien, un tailleur ou un confectionneur de poupées. | ✓<br>✓<br>✓           | ✓<br>✓<br>✓           |
| Information sur les voyages et assistance             | Vols : information, réservation et billet<br>Hôtels : information, recommandation et réservation<br>Mise à la poste ou télécopie de trousseaux d'information (grandes villes seulement)<br>Location de voiture et de limousine et entretien de véhicule : information, recommandation et réservation  | ✓<br>✓<br>✓<br>✓      | ✓<br>✓<br>✓<br>✓      |
| Autres services                                       | Assistance pour des soins à domicile<br>Aide à domicile   | ✓<br>✓                | ✓<br>✓                |

Le Fournisseur fera tous les efforts possibles pour satisfaire les demandes de Services de conciergerie dans les principales villes du Canada et des États-Unis, mais il n'y a aucune garantie que les services peuvent être fournis dans tous les endroits.

### **3) Paiement des services**

Le Fournisseur informera le Titulaire de carte du coût et des options disponibles avant de procéder à une réservation en son nom. Une fois autorisé et confirmé par le Titulaire de carte, tout achat de billets devient non remboursable. Le Fournisseur tentera toujours d'obtenir les meilleurs sièges disponibles conformément à la demande formulée et à la fourchette de prix établie par le Titulaire de carte.

Le Fournisseur s'efforcera de fournir au Titulaire de carte un portrait clair et détaillée de tous les frais ou services demandés avant de procéder à la réservation ou à l'achat du service.

Pour les services achetés par le biais des Services de conciergerie, le Fournisseur n'acceptera que des paiements effectués en utilisant le compte de carte de crédit World Elite *MasterCard* du Titulaire de carte émis par MBNA, une division de La Banque Toronto-Dominion. Le Titulaire de carte est responsable du paiement des produits et (ou) services achetés ou coordonnés en son nom.

### **4) Conditions générales**

Tout acte frauduleux, falsification, renseignement faux ou trompeur ainsi que toute omission par le Titulaire de carte relativement à la fourniture de Services de conciergerie mettra fin automatiquement à toutes les obligations de fournir ces services dans le cadre de cette demande particulière.

L'accès à et l'utilisation des Services de conciergerie sont seulement disponibles au Titulaire de carte si son compte de carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA est ouvert, actif et en règle et a suffisamment de crédit disponible au moment de l'utilisation.

Le Fournisseur n'offre aucune garantie et ne fait aucune assertion, explicite ou sous-entendue, et décline expressément toute responsabilité (y compris les dommages) relativement à la fourniture des Services de conciergerie.

Toutes les demandes, incluant, mais sans s'y limiter, les réservations de restaurant ou les achats de billets, sont assujetties aux disponibilités.

Ces conditions peuvent être modifiées en tout temps. Un avis faisant état de toute modification à ces conditions ou de la cessation des Services de conciergerie sera fourni conformément aux lois applicables.

Les Services de conciergerie sont fournis exclusivement par le Fournisseur et ses sous-traitants. MBNA, une division de La Banque Toronto-Dominion n'est pas responsable de tout aspect des Services de conciergerie fournis conformément à ces modalités. Vous acceptez que tout recours que vous pourriez avoir concernant un échec de la part du Fournisseur ou de toute autre partie de fournir les Services de conciergerie promis dans ces modalités et conditions doivent être uniquement entre vous et une telle autre entité.

## **5) Exclusions**

Le Fournisseur ne peut satisfaire le type de demande ci-dessous :

- 1) Toute demande exigeant l'utilisation de réseaux illégaux, toute demande considérée comme immorale et (ou) contraire à l'éthique (p. ex. : atteinte à la vie privée) ou toute demande contrevenant aux lois applicables en vigueur.
- 2) Trouver des produits et (ou) des services ou donner suite à des demandes destinées à tout usage commercial. Les Services sont pour un usage personnel seulement.

## **6) Énoncé de confidentialité**

Le Fournisseur, ses agents et ses sous-traitants sont tenus de recueillir et de conserver certains renseignements personnels au cours de la période où sont fournis les Services de conciergerie, et par la suite, au besoin, afin de se conformer aux exigences prévues par la loi. Ces renseignements comprennent votre prénom et nom, vos coordonnées (numéro de téléphone/courriel et adresse postale nécessaire pour la livraison des billets), les 5 premiers chiffres de votre carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA pour confirmer l'admissibilité, les informations de la carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA (pour le paiement lors d'une commande de billets, etc.). Ces renseignements sont utilisés et divulgués par le Fournisseur uniquement avec le(s) fournisseur(s) agréé(s), si nécessaire, pour traiter votre transaction et compléter votre demande liée à l'administration et la prestation des Services de conciergerie. Nous conservons vos renseignements pour une durée maximale de sept ans. Nous conservons seulement vos informations de carte de crédit World Elite *MasterCard* MBNA jusqu'au moment où la transaction est traitée.



La Banque Toronto-Dominion est l'émettrice de cette carte de crédit. MBNA est une division de La Banque Toronto-Dominion.

10047251  
GUG000009F

533427(0914)