Foire aux questions

1. Qu'est-ce que les **plans American Express**[MD]?

Les plans American Express (les « plans de quartier ») permettent de visualiser les marchands admissibles, afin d'aider les titulaires à localiser des établissements qui acceptent les Cartes American Express.

2. Qu'est-ce que Shop Small[MD]?

Shop Small a été mis en place par American ExpressMD en 2012 en vue de soutenir les établissements locaux et de petite taille. Shop Small favorise la promotion des petits établissements qui acceptent les Cartes American Express et aide les titulaires de Cartes à les trouver. Les établissements admissibles aux plans de quartier seront affichés avec un écusson Shop Small.

3. Que sont les établissements nouvellement inscrits?

Les établissements classés dans la catégorie « Nouvellement inscrits » ont commencé à accepter les Cartes American Express au cours des six derniers mois. .

Foire aux questions – Pour les titulaires de la Carte American Express

4. Dernièrement, j'ai été chez un marchand qui n'acceptait pas la Carte American Express. Que puis-je faire?

Vous pouvez nous raconter votre expérience en ligne à l'adresse suivante : TakeAmex.ca. Nous communiquerons avec le marchand directement.

5. Je cherchais un établissement précis, mais je ne l'ai pas trouvé sur les plans de quartier. Pourquoi?

Les plans de quartier permettent actuellement de visualiser les marchands admissibles qui acceptent la Carte American Express. Les plans de quartier continueront à s'étendre à mesure qu'il y a de nouveaux commerçants admissibles.

6. Que se passe-t-il lorsque j'ouvre une session?

Lorsque vous ouvrez une session dans les plans de quartier au moyen de vos identifiants American Express, vous pourrez voir les établissements qui acceptent les Cartes American Express dans votre quartier et que nous pensons que vous aimerez. Les plans de quartier sont uniquement offerts aux titulaires de Cartes American Express valides émises par la Banque Amex du Canada.

(Consultez la page suivante Foire aux questions – Pour les marchands American Express)

7. Comment faire pour que mon établissement paraisse dans les plans de quartier?

Les plans de quartier continueront à s'étendre à mesure qu'il y a de nouveaux commerçants admissibles. Ils permettent de visualiser les marchands admissibles qui acceptent la Carte American Express conformément aux critères suivants :

- L'établissement doit accepter les Cartes American Express;
- Il doit avoir au moins un emplacement commercial physique;
- Il doit avoir traité au moins une opération American Express lors des douze derniers mois;
- L'établissement ne doit pas être un organisme gouvernemental, une administration publique, une organisation caritative, un organisme à but lucratif, une association commerciale, une société de gestion d'immeubles commerciaux, un démarcheur ou un organisme politique;
- Les établissements qui font partie d'une franchise sont examinés au cas par cas;
- Les établissements dont le commerce s'exerce en ligne ou par correspondance sont exclus;
- Les établissements qui traitent les paiements par Carte American Express seulement par l'intermédiaire d'une société de traitement indépendante ou d'un regroupeur sont exclus (à l'exception des vendeurs Square).

Pour en savoir plus à propos des critères d'admissibilité pour les marchands américains qui sont affichés dans les plans, veuillez cliquer sur le lien suivant : Admissibilité aux États-Unis

Si votre entreprise répond à ces critères d'admissibilité et si vous souhaitez modifier les renseignements contenus dans les plans de quartier, veuillez adresser un courriel à canada.operations@aexp.com pour que les coordonnées de votre établissement soient mises à jour. Veuillez indiquer dans le courriel votre nom d'établissement, votre numéro de compte et tout changement concernant votre adresse postale ou votre numéro de téléphone.

8. Y a-t-il des frais pour que les établissements figurent dans les plans de quartier?

Cela se fait sans frais. Ces ressources sont entièrement financées par American Express et sont offertes aux marchands sans frais supplémentaires.

9. Comment puis-je promouvoir mon entreprise auprès des titulaires de Cartes?

En plus de figurer dans les plans de quartier, vous pouvez commander, sans supplément, du matériel d'identification visuelle d'American Express et d'autres produits à partir de notre magasin en ligne : www.americanexpress.ca/affichage

10. L'information contenue dans les plans de quartier concernant mon entreprise est erronée. Comment puis-je la corriger?

Dans la plupart des cas, l'adresse indiquée dans les plans de quartier correspond aux renseignements figurant dans le dossier de votre entreprise. Pour mettre à jour les renseignements contenus dans votre dossier, veuillez envoyer un courriel à canada.operations@aexp.com. Veuillez indiquer dans le courriel votre nom d'établissement, votre numéro de compte et tout changement concernant votre adresse postale ou votre numéro de téléphone.

11. J'ai cherché mon établissement dans les plans de quartier, mais il n'apparaît pas dans les résultats de recherche. Que puis-je faire?

Seuls les établissements qui répondent aux critères d'admissibilité apparaîtront dans les plans de quartier. Afin de vous assurer que les coordonnées à jour de votre établissement sont prises en compte dans la prochaine actualisation, veuillez envoyer un courriel à canada.operations@aexp.com pour que celles-ci soient modifiées. Veuillez indiquer dans le courriel votre nom d'établissement, votre numéro de compte et tout changement concernant votre adresse postale ou votre numéro de téléphone.

12. Comment puis-je supprimer mon établissement des plans de quartier?

Les titulaires de la Carte utilisent les plans de quartier pour trouver les établissements qui acceptent les Cartes American Express. Il n'y a aucuns frais à payer pour que votre établissement paraisse dans les plans de quartier. De plus, c'est un excellent moyen pour en augmenter la visibilité. Si vous décidez de supprimer votre établissement des plans de quartier, il se peut que moins de titulaires viennent dépenser dans votre établissement. Si vous désirez tout de même supprimer votre ou vos établissement(s) des plans de quartier, veuillez envoyer un courriel à canada.operations@aexp.com. Veuillez indiquer dans le courriel votre nom d'établissement, votre numéro de compte et votre demande de retrait des plans de quartier.

13. J'ai des difficultés à traiter des opérations avec la Carte American Express sur mon terminal point de vente. Avec qui dois-je communiquer pour obtenir de l'aide?

Veuillez nous appeler au numéro inscrit sur votre relevé afin que nous puissions régler le problème.

14. En tant que petit établissement, comment puis-je rester au courant des nouvelles et des promotions concernant Shop Small?

Veuillez mettre à jour vos préférences en matière de marketing en ouvrant une session et en allant à la section des préférences en ligne. Veuillez aussi lire nos dernières nouvelles pour des mises à jour régulières.

15. Qu'est-ce que l'offre Dépensez 5 $, obtenez 5 $[1]?

Cette offre s'adresse uniquement aux titulaires canadiens de la Carte American Express pour grand public ou PME principale qui ont reçu l'offre par courriel. Seules les 14,000 premières Cartes inscrites seront admissibles à cette offre. Seule la Carte American Express principale mentionnée dans cette communication peut être inscrite à cette offre. Vous devez cliquer sur « S'inscrire dès maintenant » dans le courriel. Limite de 5 crédits au compte de 5 $CAN par Carte inscrite durant la période de l'offre. Les achats portés aux Cartes supplémentaires ne constituent pas des achats admissibles. Les Cartes affaires American Express et les Cartes-cadeaux American Express sont exclues de cette offre.

Pour être admissible à cette offre :

- Votre compte doit être en règle.
- Vous devez d'abord inscrire votre Carte American Express admissible, puis utiliser cette Carte inscrite pour effectuer un achat admissible sur place dans un établissement participant entre le 1 mars 2019 à 0 h 0 min 1 s (HE) et le 30 avril 2019 à 23 h 59 min 59 s (HE). La période d'inscription se termine le 30 avril 2019 ou après 14,000 inscriptions.

• Les achats effectués pendant la période de l'offre avant l'inscription de votre Carte admissible ne sont pas admissibles.

Pour être admissible au crédit au compte de 5 $CAN, vous devez porter un achat unique admissible de 5 $CAN ou plus (taxes incluses) à votre Carte inscrite dans un établissement participant au Canada pendant la période de l'offre, et l'achat doit par la suite être inscrit à votre compte.

Le crédit au compte s'affichera sur le relevé dans un délai pouvant aller jusqu'à deux cycles de facturation et il faut prévoir jusqu'à 90 jours avant qu'il soit crédité au compte, après que le titulaire a effectué l'achat admissible. Veuillez noter qu'un crédit porté à un compte-Carte de crédit ne peut tenir lieu de paiement minimum exigible. Un crédit au compte ne constitue pas un paiement. Le titulaire de la Carte doit continuer à effectuer des paiements distincts équivalant au moins au paiement minimum exigible comme le précisent la convention du titulaire et le relevé de compte. Nous nous réservons le droit de remplacer le crédit au compte par un chèque ou une Carte-cadeau American Express. American Express est responsable de l'exécution de l'offre. Un crédit au compte peut être contrepassé si l'achat admissible est remboursé ou annulé. Les opérations suivantes ne constituent pas des achats admissibles dans le cadre de cette offre : achat de biens d'un commerçant par l'intermédiaire d'un tiers, comme les franchises dans les grands magasins; achat au moyen d'un compte de paiement ou d'un service d'un tiers; achat au moyen d'un lecteur de carte joint à un téléphone mobile; achat par l'entremise de regroupeurs en ligne qui vendent des biens d'autres commerçants; ou achat pour lequel la catégorie du commerçant n'est pas définie.

Si vous remplacez votre Carte inscrite par l'entremise de la Banque Amex du Canada ou d'un émetteur tiers autorisé (selon le cas), durant la période de l'offre, votre participation à cette offre cessera et vous devrez vous y réinscrire.

Pour connaître les modalités complètes du programme, veuillez consulter les modalités du programme.

[1] Cette offre est destinée uniquement aux titulaires canadiens. Offre valable uniquement en magasin dans les commerces participants de Toronto, de Vancouver, de Montréal et de Calgary. Le crédit devrait figurer sur votre relevé de facturation dans les 5 jours suivant l'achat admissible, ou jusqu'à 90 jours à compter du 30 avril 2019. Pour être admissibles à cette offre, les achats doivent être inscrits à votre compte-Carte au plus tard le 30 avril 2019. Si le commerce participant ne porte pas l'achat effectué à votre Carte durant la période de l'offre, vous pourriez ne pas être admissible à cette offre. Cette offre n'est pas valable dans les grands magasins ni les magasins d'usine. Les achats effectués dans le cadre d'un programme de financement sont exclus de cette offre. Un achat unique admissible de 5 $ ou plus effectué chez des marchands participants différents ou dans différents établissements d'un même marchand participant donne droit à un crédit au compte de 5 $, jusqu'à concurrence de 25 $, durant la période de l'offre, par Carte inscrite. Un ou plusieurs achats effectués au même établissement d'un même marchand ne donnent droit qu'à un seul crédit au compte de 5 $.

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