FAQ sur le programme Club Rewards

Pour commencer

Qu'est-ce que le programme Club Rewards[MD]?

Le programme Club Rewards est le programme de récompenses de Diners Club, et il offre choix et souplesse aux membres. Ce programme offre aux titulaires de carte la possibilité d'obtenir des milles de grands voyageurs, des articles et des options de voyage exclusives simplement en utilisant la carte Diners Club.

Comment fonctionne le programme?

Il est facile d'accumuler des points Club Rewards. Chaque dollar d'achat admissible porté à la carte Diners Club vous permet d'obtenir automatiquement un point Club Rewards (1 $ d'achat facturé à la carte = 1 point Club Rewards). Les frais admissibles pour l'obtention de points comprennent, sans toutefois s'y limiter, les frais de transport aérien, de restaurant, d'hôtel, de location de voiture, de station-service, de commande par la poste et en ligne, et de vente au détail. Les frais annuels, les paiements, les avances de fonds, les frais de conversion de devises et les frais d'assurance ne sont pas admissibles à l'accumulation de points.

Consultez les modalités du programme Club Rewards; certaines cartes permettent d'obtenir des points à différents taux.

Les points Club Rewards[MD] sont attribués pour tous les achats après déduction des crédits. Un point Club Rewards est attribué par dollar admissible porté à tous les produits de carte Diners Club[MD], sauf pour la carte de crédit Diners Club qui accorde un point Club Rewards pour chaque tranche de deux dollars portés au compte et pour certains comptes de carte d'entreprise à facturation centralisée dont les ratios diffèrent. Les transactions qui ne sont pas admissibles pour recevoir des points Club Rewards comprennent, entre autres, les frais de carte, les frais de carte supplémentaires, les paiements, les avances de fonds, les frais de conversion de devises et les primes d'assurance. Dans certaines circonstances, les points Club Rewards peuvent être perdus.

Comment puis-je adhérer au programme Club Rewards? Y a-t-il des frais d'adhésion?

Tous les titulaires professionnels sont membres automatiques du programme Club Rewards. Il n'y a pas de frais supplémentaires.

L'adhésion n'est pas automatique pour les titulaires d'une carte d'entreprise, car Club Rewards est un programme facultatif. L'organisation détermine si les titulaires de carte sont admissibles à participer au programme. Les titulaires de carte admissibles doivent adhérer au programme pour pouvoir accumuler et échanger des points. (Veuillez noter qu'il y a des frais d'adhésion annuels pour les titulaires d'une carte d'entreprise.) Les titulaires d'une carte d'entreprise devraient communiquer avec leur administrateur du programme pour obtenir de plus amples renseignements sur l'admissibilité.

Comment puis-je communiquer avec le programme Club Rewards de Diners Club?

Si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec nous au Centre contact clientèle Club Rewards; 1-800-663-0798 (Canada) Heures d'ouverture : Du lundi au dimanche, de 9 h à 21 h, HE. Fermé tous les jours fériés en Ontario.

Accumuler des points

Les points Club Rewards ont-ils une date d'expiration?

Non, vos points Club Rewards n'expireront pas tant que votre compte est ouvert et en règle (consultez les modalités du programme Club Rewards pour connaître tous les détails).

Y a-t-il une limite au nombre de points Club Rewards que je peux accumuler ou échanger?

Il n'y a aucune limite au nombre de points Club Rewards que vous pouvez accumuler ou échanger.

Où puis-je obtenir des points Club Rewards?

Vous pouvez obtenir des points Club Rewards dans la plupart des endroits où la carte Diners Club est acceptée (consultez les modalités du programme Club Rewards pour connaître tous les détails).

Comment puis-je savoir combien de points Club Rewards j'ai accumulés?

Vous pouvez consulter le solde actuel de vos points Club Rewards en accédant au site Web Club Rewards à l'adresse dinersclubcanada.com.

Diners Club INTERNATIONAL®

Puis-je obtenir des points Club Rewards d'autres manières qu'en réglant des achats?

Oui. Si vous n'avez pas suffisamment de points Club Rewards pour obtenir un article, vous pouvez acheter des points Club Rewards supplémentaires.

Qu'advient-il de mes points Club Rewards si je perds ma carte Diners Club?

Après la demande et la réception de votre nouvelle carte Diners Club, tous les points Club Rewards seront transférés à cette carte dans un délai d'un ou de deux cycles de facturation.

Échanger des points

Comment puis-je échanger des points Club Rewards?

- Échangez des points en ligne au moyen du catalogue en ligne de Club Rewards. https://www.clubrewardscanada.com
- Appelez le Centre contact clientèle Club Rewards.

Combien de temps faut-il attendre avant de recevoir la marchandise et les articles en échange de la carte-cadeau?

Il faudra environ deux semaines avant que votre récompense soit livrée, selon la nature de l'envoi. Le délai maximal est de six semaines.

Y a-t-il des frais supplémentaires lors de l'échange des points contre des récompenses?

Selon le type de votre récompense, des frais de manutention supplémentaires pourraient être exigés. Vous serez informé de ces frais avant de confirmer l'échange de points.

Qu'arrive-t-il si mon article est en rupture de stock?

Si un article est en rupture de stock, l'un de nos représentants du Centre contact clientèle communiquera avec vous pour vous laisser savoir où en est votre article et à quelle date il devrait vous être livré. Vous pouvez également vérifier votre compte en ligne dans la rubrique relative à l'échange de points afin de connaître l'état de votre commande.

Comment peut-on consulter le solde de points Club Rewards?

Vous pouvez consulter le solde de vos points Club Rewards lorsque vous ouvrez une session dans votre compte en ligne Club Rewards à l'adresse dinersclubcanada.com.

Puis-je utiliser les points Club Rewards pour payer les frais annuels de ma carte Diners Club?

Oui, vous pouvez échanger vos points pour payer les frais annuels en ligne ou par l'intermédiaire du Centre contact clientèle Club Rewards.

Qu'arrive-t-il si un article arrive endommagé ou défectueux?

Toute la marchandise présentée dans le catalogue Club Rewards est garantie à 100 % contre tout défaut de fabrication ou d'expédition pendant 30 jours à compter de la date de l'échange. Nous remplacerons l'article ou retournerons vos points à votre compte.

Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma carte-cadeau?

Si votre carte-cadeau est endommagée ou si vous ne l'avez pas reçue, veuillez communiquer avec le Centre contact clientèle Club Rewards pour effectuer une demande de renseignements. Une enquête sera lancée. Si une carte-cadeau est signalée comme ayant été perdue ou volée pendant le processus de livraison et que la perte est signalée dans les 60 jours suivant l'expédition initiale, la carte-cadeau sera remplacée. Les cartes-cadeaux déclarées perdues après 60 jours ou après leur réception ne seront pas remplacées.

Certificat cadeau électronique

Comment puis-je utiliser un certificat cadeau électronique?

Le certificat cadeau électronique peut être utilisé de la même façon qu'une carte-cadeau physique, en magasin ou en ligne.

À quel moment le certificat cadeau électronique arrivera-t-il?

Une fois que la commande est passée, une confirmation vous sera envoyée par courriel immédiatement. Le destinataire recevra également le certificat cadeau électronique par courriel. Veuillez communiquer avec nous si vous ne recevez pas ce courriel et vérifiez votre dossier de courriel indésirable.

Comment puis-je faire un échange de certificat cadeau électronique?

Vous pouvez échanger des points Club Rewards contre un certificat cadeau électronique en ouvrant une session sur notre site Web Club Rewards ou en appelant notre Centre contact clientèle Club Rewards.

Puis-je retourner des certificats cadeaux électroniques?

Les certificats cadeaux électroniques ne peuvent pas être retournés ou remboursés. L'utilisation de tout certificat cadeau électronique est assujettie à toutes les restrictions supplémentaires énumérées sur le certificat cadeau électronique.

Diners Club INTERNATIONAL®

Puis-je envoyer un certificat cadeau électronique en cadeau?
Oui, un certificat cadeau électronique est un excellent cadeau.

Je n'ai pas reçu le courriel du certificat cadeau électronique. Que dois-je faire?
Veuillez vérifier votre dossier de courriel indésirable. Certains fournisseurs de courrier électronique permettent aux utilisateurs de bloquer tous les courriels provenant de l'extérieur de leur domaine. Vous voudrez peut-être d'abord vérifier auprès de votre destinataire pour vous assurer que son courriel est configuré pour accepter les courriels de Club Rewards. Si vous ne trouvez pas notre courriel dans votre boîte de réception, veuillez communiquer avec le Centre contact clientèle Club Rewards. Nous serons heureux de vous aider.

Voyage

Combien de temps à l'avance dois-je réserver mes forfaits de voyage?
Toutes les réservations de voyage doivent être faites le plus tôt possible. La réservation à l'avance nous donne une meilleure chance de nous assurer que nous pouvons répondre à vos demandes d'hôtel, de vol et de location de voiture.

Y a-t-il des dates de restriction de voyage?
Il n'y a pas de date de restriction, bien que vos options de voyage puissent varier en fonction des disponibilités.

Puis-je modifier ou annuler mon vol?
Des modifications aux réservations existantes peuvent être demandées jusqu'à cinq jours avant la date de votre voyage. Les modifications peuvent entraîner des frais supplémentaires tels que des frais de pénalité pour les compagnies aériennes, une augmentation des tarifs et des frais de service. Veuillez noter que la plupart des compagnies aériennes n'autorisent pas la modification ou la correction des noms des passagers. Notre capacité à honorer les demandes de changement d'itinéraire est régie par les règles et les restrictions des compagnies aériennes.

Puis-je acheter un billet pour une autre personne?
Absolument! Vous pouvez réserver jusqu'à neuf passagers pour vos vacances.

Puis-je personnaliser mes forfaits de voyage?
Oui, vous pouvez trier vos forfaits de voyage en fonction du prix ou de l'horaire. Vous pouvez également réserver des vols pour plusieurs villes. Explorez notre outil de réservation de voyages libre-service pour en savoir plus sur les différentes options.

Puis-je utiliser les points Club Rewards accumulés sur ma carte Diners Club pour les échanger contre des voyages en classe affaires?
Oui, il n'y a aucune restriction lorsque vous réservez avec le programme Club Rewards de Diners Club.

Qui dois-je appeler si j'ai un problème avec mes forfaits de voyage?
Si des problèmes surviennent après la réception d'une confirmation, veuillez communiquer avec notre Centre contact clientèle Club Rewards, qui vous aidera relativement aux changements. Veuillez noter que des frais de tenues de compte de 45 $ seront imputés à chaque billet relatif aux modifications associées aux modifications liées aux voyages.

Comment vais-je savoir si ma réservation est confirmée?
Une fois que vous aurez échangé vos points, vous recevrez un courriel de confirmation avec votre itinéraire dans les 24 heures suivant votre réservation. Si vous n'avez pas d'adresse électronique, votre itinéraire vous sera envoyé par la poste à votre adresse de domicile.

Qu'est-ce que les « voyages définis à votre gré » et comment fonctionnent-ils?
Vous n'avez qu'à porter vos propres forfaits de voyage à votre carte Diners Club auprès de n'importe quel fournisseur de voyages, y compris les sites Web de voyages à rabais, auprès de votre agent de voyages personnel ou de toute autre ressource, puis à échanger vos points Club Rewards contre un crédit de voyage défini à votre gré pour couvrir vos dépenses en appelant notre Centre contact clientèle Club Rewards.

Qu'est-ce que la conversion de points en milles?
Cette partie du programme Club Rewards permet aux titulaires de convertir leurs points Club Rewards en une variété de milles de grands voyageurs et de points pour invités. Consultez la page relative à la conversion de points en milles sur le site Web pour obtenir plus de détails sur nos partenaires-voyages.

Dois-je être un grand voyageur ou un membre invité pour échanger des points contre des milles?
Oui, vous devez être membre grand voyageur ou un invité pour convertir vos points Club Rewards.

Diners Club INTERNATIONAL®

Combien de temps faut-il pour que mes milles soient déposés dans mon compte de membre grand voyageur ou de membre invité?

Il faut compter de deux à quatre semaines pour que vos milles ou vos points soient déposés dans votre compte. Les titulaires ont l'option de payer des frais de livraison accélérée à certains partenaires qui déposeront vos milles ou vos points dans un délai de trois à cinq jours ouvrables.

Problèmes liés au compte

Qu'arrive-t-il s'il me manque des points Club Rewards dans mon compte?

Si vous avez des problèmes concernant votre solde de points, n'hésitez pas à communiquer avec nous à notre Centre contact clientèle Club Rewards, et l'un de nos nombreux agents vous aidera davantage.

Qu'arrive-t-il à mes points Club Rewards si je manque un paiement?

Si vous n'effectuez pas le paiement minimum à la date d'échéance indiquée sur un relevé que vous recevez au cours d'un mois donné, vous obtiendrez des points pour les frais admissibles sur ce premier relevé et vous pourrez continuer à échanger vos points.

Consultez les modalités du programme Club Rewards pour obtenir plus de renseignements sur les paiements manqués.

Si je ferme mon compte, qu'arrivera-t-il à mes points Club Rewards?

Si un compte est en règle, vous disposez de 90 jours à compter de la date de fermeture du compte pour échanger tous les points Club Rewards associés au compte, après quoi les points seront annulés.

Dans le cas des programmes Corporate Collect, les points accumulés sur une carte de points d'entreprise qui est annulée ne sont pas perdus et demeurent disponibles pour l'employeur. Lorsque l'ensemble du programme Corporate Collect est résilié, si la société est en règle, vous avez 90 jours à compter de la date de résiliation de votre programme Corporate Collect pour échanger vos points, après quoi les points seront annulés.

10/23-2056_ACC

MD Diners Club, Diners Club International (avec ou sans le logo de Diners Club), le logo de Diners Club et Club Rewards sont des marques de commerce et des marques de service de Diners Club International ltée. La Banque de Montréal est un utilisateur autorisé.

Diners Club INTERNATIONAL®