

Service de Demande de Carte en ligne

Foire aux questions – Pour les collaborateurs demandeurs de carte

1. Accéder au formulaire de Demande de Carte en ligne

- a. Qu'est-ce qu'une Clé d'Accès ?
- b. Où puis-je obtenir une Clé d'Accès ?
- c. Qu'est-ce qu'un Numéro de Référence ?
- d. Où puis-je obtenir un Numéro de Référence ?

2. Remplir le formulaire de Demande de Carte en ligne

- a. Y-a-t-il des contraintes techniques d'accès à ce service ?
- b. De combien de temps est-ce que je dispose pour remplir ma demande ?
- c. Une fois ma demande sauvegardée, comment puis-je à nouveau y accéder ?
- d. La demande concerne le mauvais type de carte. Quelle est la procédure à suivre ?
- e. Comment transmettre mes pièces justificatives ?
- f. Je n'ai pas de scanner, puis-je tout de même effectuer ma Demande de Carte ?
- g. Je ne parviens pas à télécharger un document. Que faire ?
- h. Comment obtenir les Conditions Générales pour les Titulaires ?
- i. Pourquoi ai-je reçu un e-mail de rappel concernant ma Demande de Carte ?

3. Signer le formulaire électroniquement

- a. Comment signer mon formulaire de Demande de Carte électroniquement ?
- b. Je n'ai pas reçu mon code secret par e-mail. Que faire ?
- c. Mon code secret a été révoqué. Que dois-je faire ?
- d. Une fois mon formulaire signé, comment serai-je informé que ma Demande de Carte a été approuvée par ma société ?

4. Traitement de la Demande de Carte

- a. Une fois ma demande soumise, puis-je encore modifier le formulaire de demande ?
- b. Puis-je consulter ma demande une fois celle-ci soumise en ligne ?
- c. Puis-je suivre le traitement de ma demande après sa soumission en ligne ?
- d. Où sera envoyée ma Carte Corporate une fois émise ?

5. Assistance

- a. Où puis-je obtenir une assistance supplémentaire ?

1. Accéder au formulaire de Demande de Carte en ligne

a. Qu'est-ce qu'une Clé d'Accès ?

Il s'agit d'un code nécessaire pour pouvoir accéder à votre formulaire de Demande de Carte en ligne.

Il est spécifique à votre entreprise et regroupe les options s'appliquant à votre Carte Corporate (par exemple, le type de carte que vous recevrez, le type de relevé, etc). [↩ RETOUR](#)

b. Où puis-je obtenir une Clé d'Accès ?

Si vous êtes amené à initier vous-même votre Demande de Carte, une Clé d'Accès doit vous être fournie par votre entreprise. Si la Clé d'Accès ne vous a pas été communiquée, merci de contacter le gestionnaire en charge du Programme Carte Corporate dans votre société. Si la Demande de Carte est initiée par votre entreprise, vous recevrez automatiquement un e-mail contenant la Clé d'Accès. [↩ RETOUR](#)

c. Qu'est-ce qu'un Numéro de Référence ?

Le Numéro de Référence est un indicateur **unique et spécifique à votre Demande de Carte**. Il est indispensable pour vous permettre d'accéder au formulaire de Demande de Carte lorsque ce dernier a été initié par votre entreprise ou pour pouvoir à nouveau accéder à votre formulaire si vous l'avez sauvegardé. [↩ RETOUR](#)

d. Où puis-je obtenir un Numéro de Référence ?

Si votre entreprise a initié un formulaire de Demande de Carte à votre attention, un Numéro de Référence vous sera envoyé dans un e-mail automatique. Si vous avez vous-même initié le formulaire, un Numéro de Référence vous sera envoyé automatiquement par e-mail une fois votre Demande de Carte soumise ou sauvegardée. Ce numéro vous permettra, si nécessaire, d'accéder de nouveau à votre demande. [↩ RETOUR](#)

2. Remplir le formulaire de Demande de Carte en ligne

a. Y-a-t-il des contraintes techniques d'accès à ce service ?

Ce service fonctionne avec les navigateurs Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox et Safari. Pour les utilisateurs d'Internet Explorer, assurez-vous simplement d'être en possession de la version 9 standard. L'utilisation du Service requiert que votre navigateur internet accepte les cookies. Si vous désactivez les cookies, vous ne pourrez pas utiliser ce Service. "Cookies" désigne le bloc de données stocké sur votre ordinateur servant à enregistrer des informations relatives à votre navigation sur le site. Vous avez la possibilité de les activer en utilisant les paramètres de votre navigateur. [↩ RETOUR](#)

b. De combien de temps est-ce que je dispose pour remplir ma demande ?

Vous disposez de 365 jours pour obtenir l'approbation de votre entreprise et pour soumettre votre demande à American Express pour qu'elle soit traitée. Les 365 jours débutent à compter de la date à laquelle votre demande a été initiée, soit par vous, soit par votre entreprise. [↩ RETOUR](#)

c. Une fois ma demande sauvegardée, comment puis-je à nouveau y accéder ?

Si votre entreprise a initié une Demande de Carte à votre attention, veuillez utiliser le même Numéro de Référence, la même Clé d'Accès et le même lien utilisés lors du premier accès à votre demande. Si vous avez vous-même initié votre Demande de Carte, en sauvegardant votre formulaire, vous avez reçu deux e-mails automatiques vous communiquant une adresse URL, un Numéro de Référence ainsi que la Clé d'Accès qui vous permettent d'accéder à nouveau à votre formulaire. [↩ RETOUR](#)

d. La demande concerne le mauvais type de carte. Quelle est la procédure à suivre ?

Le type de carte est déterminé par la Clé d'Accès que vous avez utilisée. Si vous pensez qu'il ne s'agit pas du bon formulaire de demande, veuillez tout d'abord vérifier que vous avez utilisé la bonne Clé d'Accès puis contactez le gestionnaire de programme de votre entreprise. [↩ RETOUR](#)

e. Comment transmettre mes pièces justificatives ?

Afin de finaliser votre Demande de Carte au plus vite, vous devez au préalable avoir numérisé les pièces justificatives demandées à l'aide d'un scanner, d'un appareil photo, d'une tablette ou téléphone mobile. Pour déposer vos pièces justificatives numérisées, sélectionnez le type de fichier à transmettre dans la liste déroulante, cliquez sur « Parcourir » pour télécharger le fichier à transmettre depuis votre ordinateur, puis cliquez sur le bouton « Télécharger ». Renouvelez l'opération pour toutes les pièces demandées.

Attention : avant de nous les transmettre, assurez-vous de la lisibilité des pièces numérisées [↩ RETOUR](#)

f. Je n'ai pas de scanner, puis-je tout de même effectuer ma Demande de Carte ?

Vous pouvez également numériser vos documents à l'aide d'un appareil photo numérique ou d'un mobile muni d'un appareil photo de bonne qualité. Assurez-vous de la netteté de chaque document pour une parfaite lisibilité de toutes les informations. Les formats d'enregistrement acceptés sont : JPG, GIF, BMP, PDF, et TIFF. [↩ RETOUR](#)

g. Je ne parviens pas à télécharger un document. Que faire ?

Vérifiez le format du fichier en question et sa taille. Les formats d'enregistrement acceptés sont : JPG, GIF, BMP, PDF, et TIFF. Chaque fichier ne doit pas dépasser un poids de 2Mo et son nom ne doit pas contenir de caractères spéciaux. [↩ RETOUR](#)

h. Comment obtenir les Conditions Générales des Cartes Corporate pour les Titulaires ?

Vous pouvez à tout moment consulter, imprimer ou télécharger les Conditions Générales pour les Titulaires :

- Lorsque vous remplissez votre Demande de Carte, rendez-vous dans la section « Conditions Générales » située au bas de votre formulaire et cliquez sur le lien fourni. (Veuillez noter que vous devrez prendre connaissance et accepter ces Conditions Générales afin de valider votre Demande de Carte).
- Lorsque votre Demande de Carte a été signée électroniquement, vous pourrez retrouver les Conditions Générales avec la demande en vous reconnectant sur le site au moyen des identifiants reçus par e-mail lors de votre première connexion (lien URL, Clé d'Accès et Numéro de Référence).
- Enfin, lorsque votre Demande de Carte est approuvée par votre Société, un e-mail de confirmation vous est envoyé, contenant un lien vers les Conditions Générales que vous avez acceptées. [↩ RETOUR](#)

i. Pourquoi ai-je reçu un e-mail de rappel concernant ma Demande de Carte ?

Sur décision de votre société, cet e-mail de rappel est envoyé tous les 7 jours à compter du moment où une Demande de Carte a été initiée, ce jusqu'à ce que cette dernière soit complétée ou annulée par votre société. [↩ RETOUR](#)

3. Signer le formulaire électroniquement

a. Comment signer mon formulaire de Demande de Carte électroniquement ?

Une fois votre formulaire complété, vérifiez les informations saisies puis validez votre Demande de Carte. Vous serez alors redirigé vers la page de signature électronique. Vous devez prendre connaissance et accepter les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme de Signature Electronique pour signer votre demande. Saisissez le code secret que vous aurez reçu par e-mail (ce dernier sera envoyé à l'adresse e-mail que vous avez saisie en remplissant votre Demande de Carte). Vous disposez de trois tentatives. Enfin, cliquez sur le bouton « Signer et soumettre ». Vous recevrez un e-mail de confirmation de votre signature électronique. Votre demande sera alors transmise pour approbation à votre société. Une fois validée par cette dernière, elle sera transmise à American Express pour traitement, sous réserve d'acceptation définitive de votre dossier. [❖ RETOUR](#)

b. Je n'ai pas reçu mon code secret par e-mail. Que faire ?

Vérifiez tout d'abord la boîte de réception de vos e-mails, ainsi que le dossier SPAM ou le dossier des fichiers supprimés de votre boîte e-mail. A défaut, pour demander un nouveau code, vous devez retourner dans votre formulaire de Demande de Carte. Pour cela, cliquez sur le lien fourni, vous serez redirigé vers la page de connexion de votre Demande de Carte. Connectez-vous au moyen du lien URL, de la Clé d'Accès et du Numéro de Référence que vous avez reçus par e-mail lors de votre première connexion. [❖ RETOUR](#)

c. Mon code secret a été révoqué. Que dois-je faire ?

Après 3 tentatives de saisie de votre code secret sans succès, ce dernier sera révoqué. Vous devrez alors demander un nouveau code. Pour cela, retournez dans votre formulaire de Demande de Carte en cliquant sur le lien fourni. Vous serez alors redirigé vers la page de connexion de votre Demande de Carte. Connectez-vous au moyen du lien URL, de la Clé d'Accès et du Numéro de Référence que vous avez reçus par e-mail lors de votre première connexion et soumettez à nouveau votre Demande de Carte. [❖ RETOUR](#)

d. Une fois mon formulaire signé, comment serai-je informé que ma Demande de Carte a été approuvée par ma société ?

Vous recevrez automatiquement un e-mail de confirmation. [❖ RETOUR](#)

4. Traitement de la Demande de Carte

a. Une fois ma demande soumise, puis-je encore modifier le formulaire de demande ?

Non, une fois que vous avez soumis votre Demande de Carte en ligne, vous ne pouvez plus la modifier. [❖ RETOUR](#)

b. Puis-je consulter ma Demande de Carte une fois celle-ci soumise en ligne ?

Une fois votre Demande de Carte validée en ligne, vous pourrez la visualiser en utilisant le lien URL, la Clé d'Accès ainsi que le Numéro de Référence qui vous ont été envoyés par e-mail. [❖ RETOUR](#)

c. Puis-je suivre le traitement de ma demande après sa soumission en ligne ?

Oui, vous pouvez suivre votre demande depuis sa soumission jusqu'à l'envoi de la Carte Corporate via la section « Historique de votre Demande de Carte » sur le site de Demande de Carte en ligne. Pour accéder à votre formulaire une fois soumis, utilisez les 2 e-mails que vous avez reçus avec le lien URL, la Clé d'Accès et le Numéro de Référence. [❖ RETOUR](#)

d. Où sera envoyée ma Carte Corporate une fois émise ?

L'adresse d'envoi de votre Carte Corporate est déterminée par votre entreprise. Veuillez vous renseigner auprès de votre gestionnaire de programme. [❖ RETOUR](#)

5. Assistance

a. Où puis-je obtenir une assistance supplémentaire ?

Pour toute demande concernant la procédure de Demande de Carte en ligne, merci de vous adresser au gestionnaire de programme de votre entreprise. Pour toute question relative à votre Demande de Carte, une fois que celle-ci a été soumise à American Express, veuillez contacter le service clientèle :

- 01 47 77 73 90 pour les Cartes Corporate AIR FRANCE - AMERICAN EXPRESS.
- 01 47 77 74 00 pour les Cartes Corporate American Express
- 01 57 32 31 67 pour les Cartes Corporate Gold American Express,
- 01 57 32 31 66 pour les Cartes Corporate Platinum American Express. [❖ RETOUR](#)