

**SERVICE DE CONCIERGERIE**

**MASTERCARD WORLD ELITE**

**NOTICE D'INFORMATION**

**Conforme à l'article L.141-4 du Code des Assurances**

Les garanties de la convention d'assistance n° 516313 / 0011 sont souscrites par la banque émettrice par l'intermédiaire de Procourtage SAS - 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg - Inscription ORIAS 07 002 552 - auprès de :

**AGA INTERNATIONAL**

SA au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Paris

Siège Social : 37, rue Taitbout – 75009 Paris,

Entreprise régie par le Code des assurances

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09

et sont mises en œuvre par :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE**

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 54 rue de Londres - 75008 Paris

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 61, rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09.

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669. <http://www.orias.fr/>

ci-après dénommée « *Mondial Assistance* ».

**Les garanties relevant de la présente Notice d'Information s'appliquent aux titulaires de la carte bancaire mentionnée en en-tête et sont directement attachées à la validité de ladite Carte. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les garanties.**

**CONDITIONS D'ACCES**

**LES GARANTIES SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA DETENTION DE LA CARTE.**

**ATTENTION : PREVENIR *MONDIAL ASSISTANCE* LE PLUS TOT POSSIBLE,  
ET IMPERATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DEPENSE.**

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE, composer le numéro de téléphone au dos de la Carte Assurée**

## TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	3
PREAMBULE .....	3
CADRE JURIDIQUE .....	3
LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS.....	3
DONNEES PERSONNELLES.....	4
CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES.....	4
CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES.....	5
I - DESCRIPTION DU SERVICE .....	5
II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION.....	5
III - DEVIS.....	6
IV - EXCLUSIONS .....	6
V - RESPONSABILITES – LIMITES .....	6
VI - FORCE MAJEURE.....	7

## CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES

### **PREAMBULE**

La présente Notice d'Information constitue les Conditions Générales de l'exécution des garanties par Service World Elite, objet de l'accord conclu entre AGA INTERNATIONAL SA et PROCOURTAGE SAS. Elle détermine les obligations réciproques de Service World Elite et des porteurs de carte World Elite MasterCard pour l'exécution des garanties dans les conditions décrites ci-après.

### **CADRE JURIDIQUE**

#### ***Prescription***

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'Événement qui y donne naissance.

#### ***Droit applicable - tribunaux compétents***

La présente convention sera interprétée et exécutée selon le droit français. Tout litige découlant du présent contrat devra être porté devant les tribunaux français seuls compétents.

### **LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

Lorsqu'un Porteur est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Porteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

**MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS**  
Service Traitement des Réclamations  
TSA 20043  
75379 Paris cedex 08

Un accusé de réception parviendra au Porteur dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse d'AGA International ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Porteur peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

**Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)**  
BP 290  
75425 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.

Ce dispositif est défini par les 10 (dix) règles de la **Charte de la Médiation** de la FFSA.

## **DONNEES PERSONNELLES**

Les données nominatives et personnelles concernant le Porteur, collectées dans le cadre de l'exécution de Service World Elite sont destinées uniquement à cet usage. L'accès à ces données est limité aux personnes ayant besoin de ces données dans le cadre de leur fonction au sein de Service World Elite.

En tant que Porteur et utilisateur de Service World Elite, et sauf mention contraire de sa part, le Porteur marque son accord sur l'enregistrement et le traitement de ses données personnelles aux fins d'exécution par Service World Elite des garanties de services réalisées dans le cadre de la présente Notice d'Information, ainsi que leur transmission aux prestataires concernés par l'exécution de celles-ci.

En cas de manifestation contraire de la part du Porteur, Service World Elite risque d'être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties.

En application de la loi du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 « Informatique et Libertés », le Porteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de Mondial Assistance, de ses mandataires, et organisations professionnelles concernées.

Ces droits peuvent être exercés auprès de :

**MONDIAL ASSISTANCE France SAS**  
**Direction Technique - service juridique - Centre d'affaire Galliéni II**  
**36 avenue du Général de Gaulle**  
**93175 BAGNOLET Cedex**

Mondial Assistance France s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Cependant, dans le respect de la loi Informatique et Libertés et des dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel, en cas de litige et/ou de procédure judiciaire, les informations strictement nécessaires pourront être transmises à Mondial Assistance.

## **CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES**

### ***Service World Elite***

Dans le cadre de la présente notice d'information, nous entendons par Service World Elite, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE dont le siège est 54 rue de Londres 75008 Paris.

### ***Le Porteur***

Le Porteur de la carte World Elite MasterCard.

### ***Carte Assurée / Carte***

La Carte World Elite MasterCard.

## CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES

### I - DESCRIPTION DU SERVICE

Service World Elite se tient à la disposition du Porteur pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et services haut de gamme.

Service World Elite peut également au nom et pour le compte du Porteur après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa demande :

- procéder à des réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, ou encore de chambres d'hôtel ou de table dans un restaurant, organiser et commander les services souhaités auprès des prestataires,
- faire procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès du commerçant désigné par le Porteur.

### II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION

Dans tous les cas, le coût des garanties commandées au nom et pour le compte du Porteur auprès des prestataires (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...) ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change...) restent à la charge de celui-ci.

Les garanties sont réalisées par Service World Elite au nom et pour le compte du Porteur auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le Porteur à Service World Elite, accepté dans le cadre de la conclusion du Contrat de souscription à la Carte World Elite MasterCard, et valable pour les demandes formulées à Service World Elite et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues aux présentes conditions générales.

Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre avant l'accord préalable oral ou écrit selon le montant, du Porteur sur l'objet de la demande et sur le prix. Le Porteur reste dans tous les cas libre du choix des prestataires contactés dans le cadre du service.

Par ailleurs, l'exécution des garanties peut être commandée par Service World Elite, au nom et pour le compte du Porteur, sous réserve que celui-ci accepte de payer le coût des garanties auprès des prestataires par le biais de la Carte Assurée.

Le Porteur autorise ainsi expressément Service World Elite à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de la Carte Assurée l'ensemble des coûts des garanties, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change, relatifs à ces demandes par l'intermédiaire de la Carte Assurée et pour ce faire, le Porteur autorise expressément Service World Elite à communiquer le numéro de la Carte Assurée, sa date d'expiration, et le cryptogramme visuel aux prestataires acceptés par le Porteur et ce par tout moyen de communication à sa disposition, sécurisé ou non, tel que notamment, par téléphone, internet, télécopie...

Ainsi, l'exécution des garanties est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par les prestataires auxquels le Porteur est contractuellement lié dès qu'il a formulé son accord sur la proposition de service.

Dans l'hypothèse où le prestataire n'accepte pas le paiement par carte bancaire, Service World Elite peut faire l'avance du prix de la prestation auprès du prestataire par le biais d'autres moyens de paiement. Dans ce cas, le Porteur autorise après acceptation expresse d'une reconnaissance de dette en faveur de Service World Elite, à ce que celui-ci se rembourse du montant de l'avance en euros, ou de sa contre-valeur en euros ainsi que des éventuels frais liés aux variations de taux de change ou aux autres moyens de paiement utilisés en procédant à un prélèvement sur son compte bancaire par l'intermédiaire de la Carte Assurée.

Les demandes complexes ou impliquant la coordination de plusieurs prestataires donnent lieu à facturation de frais de dossiers de la part de Service World Elite (notamment frais d'organisation).

Dans ce cas, le Porteur en est informé par Service World Elite au travers d'un devis établi par Service World Elite qui doit être préalablement approuvé par le Porteur. Service World Elite se réserve le droit d'effectuer une procédure d'authentification du demandeur pour toute demande.

### III - DEVIS

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des prestataires, Service World Elite transmet au Porteur une proposition écrite de Service World Elite assortie, le cas échéant, des devis établis par les prestataires précisant le coût et les conditions d'exécution des services. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés, par télécopie ou par courrier selon les indications mentionnées dans les documents, signés et revêtus d'un bon pour accord par le Porteur, préalablement à l'exécution des demandes par Service World Elite.

En cas d'annulation de la demande par le Porteur après réception par Service World Elite du devis accepté par le Porteur, les frais de dossier, ainsi que les coûts correspondants aux garanties déjà exécutées ou en cours d'exécution par les prestataires restent dus par le Porteur et sont prélevés dans les conditions prévues au paragraphe II ci-dessus.

Les factures soldées sont libellées au nom du Porteur et lui sont adressées directement par les prestataires ou Service World Elite. Service World Elite adresse pour sa part au Porteur la facture soldée concernant les frais de dossier le cas échéant.

### IV - EXCLUSIONS

Sont exclues :

- **les garanties entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, agent de voyages...)**
- **toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,**
- **toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,**
- **toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,**
- **toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente,**
- **toute demande nécessitant une intervention dans un DES PAYS EN ETAT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, D'INSTABILITE POLITIQUE NOTOIRE OU SUBISSANT DES MOUVEMENTS POPULAIRES, EMEUTES, ACTES DE TERRORISME, REPRESAILLES, RESTRICTIONS A LA LIBRE CIRCULATION DES PERSONNES ET DES BIENS, GREVES, EXPLOSIONS, DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE, OU TOUT AUTRE CAS DE FORCE MAJEURE. L'exécution des garanties est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.**

### V - RESPONSABILITES – LIMITES

Service World Elite est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande du Porteur et des conséquences en découlant. Dans tous les cas, les garanties ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Par ailleurs, Service World Elite ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services ou de la communication du numéro de la Carte Assurée, ou des ventes des produits par les prestataires, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres garanties vis-à-vis du Porteur. Ainsi, les prestataires de services et les commerçants sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre de Service World Elite. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées à Service World Elite qui se charge de les transmettre aux prestataires concernés.

De même, Service World Elite ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines garanties en cas de refus de paiement par l'intermédiaire d'une carte bancaire, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

## **VI - FORCE MAJEURE**

Service World Elite ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des garanties résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des garanties résultant des mêmes causes.

Service World Elite ne peut être tenu pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que notamment visa d'entrée et de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines garanties et notamment au transport du Porteur à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou envois de certains produits demandés par le Porteur, ni des retards dans l'exécution des garanties résultant des mêmes causes.