

Annexe1-SERVICE DE CONCIERGERIE

CB MASTERCARD WORLD ELITE

NOTICE D'INFORMATION

Les services de la convention d'assistance n° 516313 / 0011 sont souscrites par la banque émettrice par l'intermédiaire de Procourtage SAS - 4 rue Frédéric-Guillaume RAIFFEISEN - 67000 Strasbourg - Inscription ORIAS 07 002 552 - auprès d' :

AWP P&C

Société anonyme au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Bobigny

Siège Social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen,

Entreprise régie par le Code des assurances

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise au 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09

et sont mises en œuvre par :

AWP France SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sise au 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

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

Ci-après désignée sous le nom commercial « *Service World Elite* ».

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 services.

CONDITIONS D'ACCÈS

LES SERVICES SONT ACQUISES A TOUT TITULAIRE DE LA CARTE.

**ATTENTION : PRÉVENIR *SERVICE WORLD ELITE* LE PLUS TÔT POSSIBLE,
ET IMPÉRATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DÉPENSE.**

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE, composer le numéro de téléphone au dos de la *Carte Assurée* (appel non surtaxé)

Accès sourds et malentendants : <https://accessibilite.votreassistance.fr> (24h/24).

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	3
PREAMBULE	3
CADRE JURIDIQUE	3
CHAPITRE 2 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES.....	8
CHAPITRE 3 - DESCRIPTIF DES SERVICES	8
I - DESCRIPTION DU SERVICE	8
II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION.....	8
III - DEVIS.....	9
IV - EXCLUSIONS	9
V - RESPONSABILITES – LIMITES	10
VI - FORCE MAJEURE.....	10

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 AWP P&C LA BANQUE FEDERATIVE DU CREDIT MUTUEL (BFCM) et PROCOURTAGE SAS. Elle détermine les obligations réciproques de *Service World Elite* et des porteurs de carte CB Mastercard World Elite pour l'exécution des services dans les conditions décrites ci-après.

CADRE JURIDIQUE

Prescription

La prescription est la date ou la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Elle est régie par les règles ci-dessous édictées par le Code des Assurances, lesquelles ne peuvent être modifiées, même d'un commun accord, par les parties au contrat d'assurance.

Article L114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code Civil, parmi ces dernières figurent notamment :

- toute assignation ou citation en justice, même en référé*
- tout acte d'exécution forcée*
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré*
- toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur*
- une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution*

Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

Protection des données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

1. Responsable du traitement des données

AWP P&C est responsable du traitement de données à caractère personnel, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Données collectées

Les différents types données personnelles sont collectées et traitées conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, les « données personnelles sensibles » pourront être collectées et traitées.

⚠ En souscrivant le présent contrat, le Porteur s'engage à communiquer les informations figurant dans cet article à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et il accepte de ne pas communiquer ces informations autrement.

3. Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par le Porteur et celles reçues de tiers (comme expliqué plus bas), sont collectées et traitées pour un certain nombre de finalités et sous réserve du consentement exprès du Porteur, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none"> • Devis et souscription du contrat d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel le Porteur est partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
<ul style="list-style-type: none"> • Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnités à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où les données personnelles doivent être traitées dans le cadre du traitement de la réclamation, le consentement exprès du Porteur, ne sera pas sollicité.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction du Porteur et de l'améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Le responsable du traitement a un intérêt légitime à contacter le Porteur après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de s'assurer que ses obligations contractuelles ont été exécutées d'une manière satisfaisante. Toutefois, le Porteur a le droit de s'y opposer en contactant comme cela est expliqué dans la section 8 ci-dessous.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
<ul style="list-style-type: none"> • À des fins de vérification, pour se conformer aux obligations légales ou aux procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Le responsable du traitement peut traiter les données du Porteur dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par ses procédures internes. Il ne sollicitera pas le consentement du Porteur au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de son intérêt légitime. Toutefois, Le responsable du traitement s'assurera que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité. Les audits internes sont généralement réalisés par la société mère du responsable du traitement.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Si le responsable du traitement réalise l'une de ces activités de traitement, il le fera en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et le consentement du Porteur n'est plus requis.

Finalité	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none"> • Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du responsable du traitement. Par conséquent, il est en droit de traiter les données du Porteur à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Le responsable du traitement peut traiter et partager les données à caractère personnel du Porteur avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles il a signé ou il signera des accords de coassurance ou de réassurance. La coassurance est la couverture du risque par plusieurs compagnies d'assurances au moyen d'un seul contrat, en assumant chacune un pourcentage du risque ou en répartissant les couvertures entre elles. La réassurance est la « sous-traitance » de la couverture d'une partie du risque à un réassureur tiers. Toutefois, il s'agit d'un accord interne entre le responsable du traitement et le réassureur et le Porteur n'a aucun lien contractuel direct avec ce dernier. Ces transferts de risques interviennent au titre des intérêts légitimes des compagnies d'assurances, qui sont même généralement expressément autorisés par la loi (y compris le partage des données à caractère personnel strictement nécessaires à cette finalité)

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, les données personnelles traitées sont reçues du partenaire commercial d'AWP P&C, LA BANQUE FEDERATIVE DU CREDIT MUTUEL (BFCM).

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès du Porteur n'est pas requis ou dans les cas où le responsable du traitement aurait besoin de ces données personnelles dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance et/ou de la gestion de sinistre, les données personnelles sont traitées sur la base des intérêts légitimes du responsable du traitement et/ou conformément à ses obligations légales.

Les données personnelles du Porteur seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si le Porteur ne souhaite pas fournir ces données, le responsable du traitement ne sera pas en mesure de garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles d'intéresser le Porteur, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

4. Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles du Porteur pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

- tiers, responsables du traitement des données : organismes du secteur public, autres sociétés du groupe, autres assureurs, réassureurs.
- préposés au traitement des données, opérant sous la responsabilité d'AWP P&C :
 - autres sociétés du groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués des opérations d'AWP France SAS (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, les données personnelles du Porteur pourront être partagées dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de l'activité d'AWP P&C, de ses actifs ou de ses titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de se conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où le Porteur présenterait une réclamation concernant l'un de produits ou services d'AWP P&C.

5. Transfert des données

Les données personnelles du Porteur pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Les données personnelles ne sont pas divulguées à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert des données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société du groupe auquel

appartient AWP P&C, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe. Le Porteur peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE en contactant AWP France SAS comme indiqué dans la section 8. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, des mesures seront prises afin de garantir que le transfert des données personnelles hors UE soit effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Le Porteur peut prendre connaissance des mesures de protection mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

6. Droits relatifs aux données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, Le Porteur a le droit :

- d'accéder à ses données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer son consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de ses données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier ses données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer ses données personnelles de systèmes du responsable du traitement si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de ses données personnelles dans certaines circonstances ;
- de s'opposer au traitement de ses données personnelles par les services d'AWP France SAS, ou de solliciter l'arrêt du traitement desdites données ;
- d'obtenir ses données personnelles au format électronique, pour son usage personnel ou celui de son nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès du responsable du traitement et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Porteur peut exercer ces droits en contactant AWP France SAS comme indiqué plus bas.

Le Porteur est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

7. Durée de conservation des données

Les données personnelles du Porteur ne sont conservées que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous figurent quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

8. Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, Le Porteur peut contacter AWP France SAS par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, AWP P&C se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.

Autorité de contrôle

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la présente Notice d'Information sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 place de Budapest - 75436 Paris Cedex 09 - www.acpr.banque-france.fr

Loi applicable

La présente Notice d'Information est établie en langue française et régie par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution de la présente Notice d'Information est le français.

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 sur les solutions proposées, le *Porteur* peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

ou envoyer un courrier à l'adresse : **AWP France SAS**, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex

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 *AWP France SAS* le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, le *Porteur* peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

LMA

TSA 50110

75441 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFA ont mis en place un dispositif permettant aux *Porteurs* et aux tiers de bénéficiaire d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la **Charte de la Médiation** de l'Assurance.

Compétence juridictionnelle

AWP P&C fait élection de domicile au **7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen**.

Les contestations qui pourraient être élevées contre AWP P&C à l'occasion de la présente Notice d'Information sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toute notification devra être faite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

CHAPITRE 2 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Les définitions des termes repris en italique et commençant par une majuscule dans le texte de la présente Notice d'Information s'appliquent à l'ensemble des services.

Carte Assurée / Carte(s)

La ou les carte(s) bancaire(s) désignée(s) en en-tête.

Pays exclus

Corée du Nord. La liste, mise à jour, de l'ensemble des Pays exclus est disponible sur le site d'AWP France SAS à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>

Porteur

Le titulaire de la carte CB Mastercard World Elite.

Service World Elite

Dans le cadre de la présente Notice d'Information, nous entendons par Service World Elite, AWP France SAS dont le siège est 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

CHAPITRE 3 - DESCRIPTIF DES SERVICES

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* à sa demande, après l'avoir informé des 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 de biens ou de services demandés auprès du commerçant désigné par le *Porteur*.

II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION

Dans tous les cas, le coût des services commandés au nom et pour le compte du *Porteur* auprès des prestataires (tel que par exemple coût des billets, des fleurs, des cadeaux) ainsi que tous les frais afférents (tels que par exemple 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 CB Mastercard World Elite, et valable pour les demandes formulées à *Service World Elite* et exécutées dans le cadre et selon les modalités prévues à la présente Notice d'Information.

Dans tous les cas, aucun service n'est mis 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 services 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 services 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 services, 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 services 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 du service 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 la mise en œuvre des services demandés 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 services déjà exécutés 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 et services 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 *Pays exclus* ou dans un des pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure. L'exécution des services 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 services ne peuvent être organisés 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 services 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 certains services 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 services 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 services 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, nécessaires à l'organisation de certains services 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 services résultant des mêmes causes.