

NOTICE D'INFORMATION

—

SERVICE DE
CONCIERGERIE

SOMMAIRE

TABLE DES MATIÈRES	2
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES	4
PRÉAMBULE.....	4
CADRE JURIDIQUE.....	4
CHAPITRE 2 - DÉFINITIONS GÉNÉRALES	12
CHAPITRE 3 – SERVICE DE CONCIERGERIE	13
I - DESCRIPTION DU SERVICE.....	13
II - CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION	14
III - DEVIS.....	14
IV - EXCLUSIONS.....	15
V - RESPONSABILITÉS – LIMITES.....	15
VI – FORCE MAJEURE.....	15



NOTICE D'INFORMATION

ANNEXE 1 **SERVICE DE CONCIERGERIE**

CARTE VISA PLATINUM BUSINESS

Les services de la convention d'assistance n° 516325 / 0009 sont souscrites par la banque émettrice par l'intermédiaire de ACM Courtage - 4 rue Frédéric-Guillaume RAIFFEISEN - 67000 Strasbourg - Inscription ORIAS 07 002 552 - auprès de :

AWP P&C

Société anonyme au capital de 18 510 562,50 €

519 490 080 RCS Bobigny

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

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 distribuées et gérées par :

AP Solutions GmbH, société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro D-6HBO-LAOBJ-74, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française, ayant son siège social 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen-sur-Seine et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 922 238 068

ci-après désignée « *Service VISA Platinum Business* ».

Les services relevant de la présente Notice d'information s'appliquent au titulaire de la carte bancaire mentionnée en en-tête et sont directement attachés 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 ACQUIS AU TITULAIRE DE LA CARTE.

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).

DISPOSITIONS DIVERSES

PRÉAMBULE

La présente Notice d'information constitue les Conditions Générales de l'exécution des services par le *Service VISA Platinum Business*, objet de l'accord conclu entre AWP P&C, LA BANQUE FÉDÉRATIVE DU CRÉDIT MUTUEL (BFCM) et ACM Courtage. Elle détermine les obligations réciproques du *Service VISA Platinum Business* et du *Porteur* de carte VISA Platinum Business pour l'exécution des services dans les conditions décrites ci-après.

CADRE JURIDIQUE

Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du présent contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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, notwithstanding 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé 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 reproduits ci-dessous.

• Article 2240 du Code civil

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

• Article 2241 du Code civil

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

• Article 2242 du Code civil

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

• Article 2243 du Code civil

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

• Article 2244 du Code civil

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

• Article 2245 du Code civil

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

• Article 2246 du Code civil

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

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 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.

AWP P&C est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, l'Assuré peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant AP Solutions GmbH succursale française par mail à l'adresse suivante :

informations-personnelles@votreassistance.fr

(ou en envoyant un courrier à l'adresse AP Solutions GmbH succursale française - Département Protection des Données Personnelles – 7, rue Dora Maar - 93488 Saint-Ouen-sur-Seine Cedex). L'Assuré est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://www.bloctel.gouv.fr>

IMPORTANT

En souscrivant la convention d'assistance, l'Assuré 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.

1. Collecte et traitement de données

Les données personnelles transmises par l'*Assuré* 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 de l'*Assuré*, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que le consentement explicite de l' <i>Assuré</i> est nécessaire ?
Devis et souscription du contrat d'assurance.	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont nécessaires pour exécuter le contrat d'assurance auquel l' <i>Assuré</i> est partie et prendre les mesures nécessaires préalablement à la conclusion de ce contrat.
Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'événement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.).	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 de l' <i>Assuré</i> , ne sera pas sollicité.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction de l' <i>Assuré</i> et de l'améliorer.	Non. Le responsable du traitement a un intérêt légitime à contacter l' <i>Assuré</i> 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, l' <i>Assuré</i> a le droit de s'y opposer en contactant comme cela est expliqué dans la section 8. Contact ci-dessous.
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).	Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
À des fins de vérification, pour se conformer aux obligations légales ou aux procédures internes.	Non. Le responsable du traitement peut traiter les données de l' <i>Assuré</i> dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par ses procédures internes. Il ne sollicitera pas le consentement de l' <i>Assuré</i> 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 relèvent généralement de la responsabilité d'Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint Ouen sur Seine, France) en sa qualité d'actionnaire, qui peut sous-traiter la réalisation de ces audits.

Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation.	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 de l'Assuré n'est plus requis.
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 les informations de l'Assuré et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	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 de l'Assuré à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.
Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance.	Le responsable du traitement peut traiter et partager les données à caractère personnel de l'Assuré 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 l'Assuré 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 FÉDÉRATIVE DU CRÉDIT MUTUEL (BFCM)**.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles il est indiqué que le consentement exprès de l'Assuré 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 de l'Assuré seront nécessaires pour tout achat de produits et services. Si l'Assuré 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 l'Assuré, ou encore de lui proposer des offres adaptées à ses exigences spécifiques.

2. Accès aux données

Dans le cadre des finalités énoncées, les données personnelles de l'*Assuré* pourront être divulguées aux parties suivantes agissant en tant que :

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

En définitive, les données personnelles de l'*Assuré* 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 l'*Assuré* présenterait une réclamation concernant l'un des produits ou services d'AWP P&C.

3. Transfert des données

Les données personnelles de l'*Assuré* pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section **2. Accès aux données**, 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. L'*Assuré* peut prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en contactant AP Solutions GmbH succursale française comme indiqué dans la section **6. Contact**. 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. L'*Assuré* peut prendre connaissance des mesures de protection mises en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en contactant AP Solutions GmbH succursale française comme indiqué plus bas.

4. Droits relatifs aux données personnelles

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, l'*Assuré* 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) responsable(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 de AP Solutions GmbH succursale française, 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).

5. Durée de conservation des données

Les données personnelles de l'*Assuré* 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. Transfert des données** 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.

6. Contact

Pour toute question concernant l'utilisation des données personnelles, l'*Assuré* peut contacter AP Solutions GmbH succursale française par e-mail ou par courrier postal :

AP Solutions GmbH succursale française
 Département Protection des Données Personnelles
 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen-sur-Seine
 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 services 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

S'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à la réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée par le *Porteur*, celle-ci doit être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : reclamation@votreassistance.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : AP Solutions GmbH succursale française Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen-sur-Seine Cedex

Un accusé de réception de la réclamation écrite du *Porteur* parviendra dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et une réponse écrite lui sera apportée dans un délai maximal de deux (2) mois.

Le *Porteur* peut en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de sa première réclamation écrite :

- Par voie électronique : www.mediation-assurance.org
- Par courrier, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

La demande du *Porteur* auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de sa première réclamation écrite auprès de AP Solutions GmbH succursale française.

Toutefois, cette démarche ne le prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

Compétence juridictionnelle

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

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 toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé réception à l'une des adresses indiquées ci-dessus selon la date de contestation.

DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Les définitions des termes repris en italique dans le texte de cette Notice d'information s'appliquent à l'ensemble des garanties.

Carte Assurée / Carte

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 de AP Solutions GmbH succursale française à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr>.

Porteur

Le titulaire de la *Carte VISA Platinum Business*.

Service VISA Platinum Business

Dans le cadre de la présente Notice d'information, nous entendons par *Service VISA Platinum Business*, AP Solutions GmbH succursale française dont le siège est 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen-sur-Seine.



CHAPITRE 3

SERVICE DE CONCIERGERIE

I - DESCRIPTION DU SERVICE

Le *Service VISA Platinum Business* délivre au *Porteur* toutes les informations de premier niveau concernant les garanties d'assistance et d'assurances de la *Carte Assurée*.

Il a également pour mission d'assister le *Porteur* en cas de perte ou de vol de la *Carte Assurée*, en cas d'endommagement ou de mise en opposition de celle-ci.

Le *Service VISA Platinum Business* permet au *Porteur* d'obtenir des informations et une assistance pour l'organisation de ses déplacements (Professionnel ou privé) en France ou à l'étranger (hors Pays exclus) :

Lors de la préparation d'un déplacement à l'étranger, le *Service VISA Platinum Business* fournit au *Porteur* des informations pratiques et touristiques et sur le pays de destination, notamment les formalités administratives ou les vaccins nécessaires.

Si l'obtention d'un visa est requis, le *Service VISA Platinum Business* informe et accompagne le *Porteur* dans les démarches auprès des ambassades ou consulats concernés.

Le coût du visa ainsi que les frais d'obtention associés demeurent à la charge du *Porteur*.

Le *Service VISA Platinum Business* se renseigne et se charge d'organiser, lors des déplacements du *Porteur*, les services souhaités (transports, hébergements, restaurants, visites, activités).

Le *Service VISA Platinum Business* propose différents services professionnels, adaptés aux professions libérales et aux dirigeants d'entreprises et peut, à la demande du *Porteur* :

- réserver des espaces de coworking, des salles de réunion équipées, en France ou à l'étranger (hors Pays exclus) ;
- rechercher du matériel ou des fournitures de bureau ;
- organiser la traduction de documents commerciaux, techniques et juridiques dans la plupart des langues, après acceptation du devis par le *Porteur* et du délai de délivrance du ou des documents ;
- conseiller sur les restaurants et réserver une table pour les repas d'affaires ;
- conseiller et réserver des places de spectacles ou de manifestations sportives ;
- livrer des cadeaux, tels que fleurs, chocolats, coffrets, bouteilles, en France ou à l'étranger (hors Pays exclus).

Le *Service VISA Platinum Business* propose un ensemble de services destinés à faciliter la gestion de la vie quotidienne du *Porteur* et peut le mettre en relation avec :

- des entreprises ou artisans (par exemple : plombier, serrurier, vitrier, bricolage, décoration, jardinage) ;
- des prestataires spécialisés d'aide à la personne (par exemple : soutien scolaire, garde d'enfants, ménage, garde d'animaux) ;
- des professionnels de la confection de chemises, de tailleurs et de costumes sur mesure ;
- des professionnels du bien-être (par exemple : soins esthétiques, coiffeurs) ;
- des coaches sportifs personnels.

Les demandes de prestations ci-dessus pourront être formulées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 auprès du *Service VISA Platinum Business*. Toutefois, certaines prestations sont soumises aux horaires d'ouverture des différents prestataires ou partenaires.

II - CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Dans tous les cas, le coût des services commandés au nom et pour le compte du *Porteur* auprès des prestataires ou partenaires ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de dossier, de réservation, d'annulation, de modification de réservations, de livraison, d'assurances, de taxes, de douanes, d'écarts de change) restent à la charge de celui-ci.

Les services sont réalisés par le *Service VISA Platinum Business* au nom et pour le compte du *Porteur* auprès des prestataires ou partenaires dans le cadre d'un mandat confié par le *Porteur* au *Service VISA Platinum Business*, accepté dans le cadre de la conclusion du *Contrat* de souscription à la *Carte VISA Platinum Business*, et valable pour les demandes formulées au *Service VISA Platinum Business* 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 du *Porteur* sur l'objet de la demande et sur le prix. Le *Porteur* reste dans tous les cas libre du choix des prestataires ou partenaires contactés dans le cadre du service.

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

Le *Porteur* autorise ainsi expressément le *Service VISA Platinum Business* 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*. Pour ce faire, le *Porteur* autorise expressément le *Service VISA Platinum Business* à communiquer le numéro de la *Carte Assurée*, sa date d'expiration, et le cryptogramme visuel aux prestataires ou partenaires acceptés par le *Porteur*, et ce par téléphone ou internet.

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

Dans tous les cas, le *Service VISA Platinum Business* 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 ou partenaires, *Service VISA Platinum Business* transmet au *Porteur* une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les prestataires ou partenaires précisant le coût et les conditions d'exécution des services. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés par mail 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.

En cas d'annulation de la demande par le *Porteur* après réception par le *Service VISA Platinum Business* 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 ou partenaires 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 partenaires.

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 - RESPONSABILITÉS – LIMITES

Le *Service VISA Platinum Business* 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, le *Service VISA Platinum Business* 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 ou partenaires, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres services vis-à-vis du *Porteur*. Ainsi, les prestataires de services ou partenaires et les commerçants sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées au *Service VISA Platinum Business* qui se chargera de les transmettre aux prestataires ou partenaires concernés.

De même, le *Service VISA Platinum Business* ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certains services en cas d'absence de paiement ou de paiement refusé.

VI – FORCE MAJEURE

Le *Service VISA Platinum Business* 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.

Le *Service VISA Platinum Business* 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.

Crédit  Mutuel