

**CONDITIONS GENERALES
WORLD ELITE SERVICE**

CARTE WORLD ELITE MASTERCARD

LE PRESTATAIRE DE SERVICE

Europ Assistance France

Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 € - RCS Bobigny 403 147 903

11 -17, avenue François Mitterrand, 93210 SAINT-DENIS

ci-après désigné « le Service de Conciergerie » ou « EUROP ASSISTANCE France »

LE COURTIER-SOUSCRIPTEUR

Crédit Mutuel ARKEA

Société anonyme coopérative de crédit à capital variable - RCS Brest 775 577 018

1, rue Louis Lichou – 29480 LE RELECQ KERHUON

Inscrit à l'ORIAS sous le n° 07 025 585

(www.orias.fr)

Contrat de groupe souscrit auprès d'Europ Assistance France par Crédit Mutuel ARKEA et auquel la Banque Emettrice a adhéré pour le compte des Titulaires des Cartes bancaires WORLD ELITE Mastercard.

POUR TOUTE DEMANDE

**COMPOSEZ LE NUMERO DE TELEPHONE FIGURANT AU DOS DE VOTRE CARTE
OU, A DEFAUT, LE NUMERO DE TELEPHONE FOURNI PAR LA BANQUE EMETTRICE.**

LES PRESTATIONS DE CONCIERGERIE SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA DETENTION DE LA CARTE.

Les Prestations de Conciergerie relevant des présentes Conditions Générales sont directement attachées à la validité de la Carte. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas l'accès aux Prestations de Conciergerie.

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS.....	3
2. CONDITIONS D'ACCES AUX PRESTATIONS DE CONCIERGERIE	3
2.1 Date d'effet et validité de l'accès.....	3
2.2 Modalités d'accès au service	4
3. DESCRIPTION DU SERVICE.....	4
3.1 Prise en charge des demandes du Titulaire	4
3.1.1 Information de premier niveau.....	4
3.1.2 Mise en relation assurance et assistance.....	5
3.1.3 Gestion des demandes monétiques.....	5
3.1.4 Informations en lien avec le voyage.....	5
3.1.5 Demandes de Prestations de Conciergerie	5
3.2 Assistance en cas de problème avec la carte	6
4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
4.1 Conditions d'exécution des prestations.....	6
4.2 Devis.....	7
4.3 Responsabilités - Limites.....	7
4.4 Force majeure	7
5. EXCLUSIONS	8
6. CADRE JURIDIQUE	8
6.1 Prescription	8
6.2 Droit applicable – tribunaux compétents.....	8
6.3 Protection des données à caractère personnel	8
7. RECLAMATIONS - LITIGES	11
8. SANCTIONS INTERNATIONALES.....	11

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATONS DE CONCIERGERIE ATTACHEES AUX CARTES WORLD ELITE MASTERCARD
--

Préambule

Les présentes Conditions Générales précisent les conditions et modalités de l'exécution des Prestations de Conciergerie par EUROP ASSISTANCE FRANCE, désignée également ci-après « Service de Conciergerie » dans le présent document, objet de l'accord conclu entre cette dernière et Crédit Mutuel ARKEA. Elles déterminent les obligations réciproques du Service de Conciergerie, de Crédit Mutuel ARKEA et des Titulaires de carte WORLD ELITE Mastercard pour l'exécution des Prestations de Conciergerie, dans les conditions décrites ci-après.

Les présentes Conditions Générales définissent les modalités d'entrée en vigueur, le champ d'application des Prestations de Conciergerie, ainsi que les formalités à accomplir pour toute demande formulée par le Titulaire.

Les présentes Conditions Générales sont valables jusqu'à la publication des prochaines Conditions Générales.

1. DEFINITIONS**Banque Emettrice**

La banque ou l'établissement financier filiale du Groupe Crédit Mutuel ARKEA ou cliente, ayant délivré la Carte WORLD ELITE Mastercard au Titulaire.

Titulaire

Désigne la personne physique dont le nom et le prénom figurent au recto de la Carte WORLD ELITE Mastercard émise par une Banque Emettrice du groupe Crédit Mutuel ARKEA.

Prestations De Conciergerie

Les prestations de conciergerie, décrites dans les présentes Conditions Générales, mises en œuvre par Le Service de Conciergerie.

Prestataires Tiers

Désigne les fournisseurs tiers auxquels le Service de Conciergerie fait appel en tant que mandataire du Titulaire afin d'exécuter la demande de ce dernier. Les Prestataires Tiers ne sont pas des sous-traitants et EAF ne saurait en conséquence en aucune manière être tenue pour responsable de la défaillance des Prestataire Tiers.

Carte ou Carte Bancaire ou Carte WORLD ELITE Mastercard

Désigne le support bancaire « World Elite Mastercard » délivré par la Banque Emettrice à laquelle sont rattachées les Prestations de Conciergerie.

Le Service Conciergerie

Désigne EUROP ASSISTANCE France dont le siège est sis, 11-17 avenue François Mitterrand, 93210 SAINT-DENIS qui met en œuvre les Prestations de Conciergerie auprès des Titulaires.

2. CONDITIONS D'ACCES AUX PRESTATIONS DE CONCIERGERIE**2.1 Date d'effet et validité de l'accès**

La Banque Emettrice de la Carte a mandaté Crédit Mutuel ARKEA pour souscrire et signer, au nom et pour le compte de la Banque Emettrice, le contrat relatif à l'exécution des Prestations de Conciergerie WORLD ELITE Mastercard auprès d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. Ce contrat est conclu à compter du 01/01/2024 00h00 GMT.

En vertu de ce contrat, la Banque Emettrice s'engage à remettre au Titulaire de la Carte les Conditions Générales en vigueur ainsi que leurs éventuelles mises à jour, et à conserver la preuve de cette remise.

En vertu du contrat signé entre Crédit Mutuel ARKEA et la Banque Emettrice de la Carte d'une part, ainsi que du contrat signé entre Crédit Mutuel ARKEA et EUROP ASSISTANCE FRANCE d'autre part, la preuve de la remise des

Conditions Générales, et de leurs éventuelles mises à jour, au Titulaire de la Carte incombe à la Banque Emettrice de la Carte.

Le droit d'accès aux Prestations de Conciergerie prend effet le jour de la souscription du « contrat Titulaire de la carte « WORLD ELITE Mastercard » conclu entre la Banque Emettrice de la Carte et le Titulaire, et est lié à la durée de validité de cette carte WORLD ELITE Mastercard.

L'accès est automatiquement résilié aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du contrat ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque Emettrice de la Carte ou par le Titulaire.

La déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas le droit d'accès.

2.2 Modalités d'accès au service

Le Service de Conciergerie est joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 :

- **par téléphone au numéro indiqué au dos de la Carte WORLD ELITE Mastercard ;**
- **par courriel à l'adresse worldelite@gconcierges.com**
- **par WhatsApp dès activation de ce mode de communication et dont le Titulaire sera informé par le Service de Conciergerie ;**
- **sur un portail web, après création par le Titulaire d'un compte personnel, et activation de ce compte dont le Titulaire sera informé par le Service de Conciergerie.** Ce canal de communication lui donnera accès à un catalogue d'offres négociées par le Service de Conciergerie qui permettra au Titulaire de formuler des demandes de Prestations de Conciergerie.

Afin d'être identifié par le Service de Conciergerie, le Titulaire reconnaît et accepte le dispositif suivant :

- l'envoi d'un courriel l'invitant à contacter le Service de Conciergerie s'il ne l'a pas déjà fait ;
- l'appel du Concierge pour lui présenter le Service Conciergerie, l'enregistrer auprès de ce service, recueillir s'il le souhaite ses centres d'intérêts, ses préférences et le cas échéant instruire sa première demande de Prestations de Conciergerie.

Lors de ce premier contact, à l'initiative du Titulaire ou du Concierge, le Service de Conciergerie demandera au Titulaire de choisir un mot de passe qu'il communiquera uniquement pour ses demandes monétiques ainsi que dans le cadre de validation de paiement via la conciergerie afin de confirmer son accord lors de ses futures transactions. Le titulaire est responsable de la conservation de son mot de passe et de la sécurité attachée au dit mot de passe.

Afin de bénéficier d'une qualité de service optimale, le Titulaire a la possibilité de partager ses préférences et centres d'intérêts ou toute information qu'il jugera utile auprès du concierge.

Ces données sont, bien entendu, strictement confidentielles et accessibles au Service de Conciergerie.

En outre, en saisissant le Service de Conciergerie, le Titulaire consent à ce que ces données puissent également être transmises partiellement ou totalement aux Prestataires Tiers ou partenaires du Service de Conciergerie afin de mettre en œuvre une Prestation de Conciergerie conforme à sa demande.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Prise en charge des demandes du Titulaire

Le Service de Conciergerie prend en charge les demandes du Titulaire 24 heures sur 24, pour l'aider dans l'organisation de son quotidien et de ses loisirs.

Le Service de Conciergerie est le point d'entrée unique pour les demandes du Titulaire.

3.1.1 Information de premier niveau

Le Service Conciergerie délivre au Titulaire toutes les informations de premier niveau (lecture des notices sans interprétation) concernant les garanties d'assistance et d'assurance de la Carte World Elite Mastercard.

3.1.2 Mise en relation assurance et assistance

Le Service de Conciergerie a pour mission de mettre en relation le Titulaire vers les services d'assurance et d'assistance.

3.1.3 Gestion des demandes monétiques

Le Service de Conciergerie a pour mission d'orienter le Titulaire en toute circonstance et, plus particulièrement, s'il perd ou se fait voler sa Carte, si celle-ci est endommagée ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau. Le Titulaire peut bénéficier des services de mise en opposition de la Carte, ainsi que d'une carte de remplacement, le cas échéant. Dans de telles circonstances, le concierge transférera l'appel du Titulaire vers les services en charge de l'exécution de ces opérations.

3.1.4 Informations en lien avec le voyage

Le Concierge du Service de Conciergerie répond à la plupart des demandes de renseignements. Il peut ainsi :

- servir de guide touristique sur le prochain lieu de destination du Titulaire ;
- procurer des conseils, des adresses et des numéros de téléphone utiles ;
- répondre aux questions sur les services d'assistance et d'assurance ;
- fournir des informations sur le réseau d'acceptation et les services proposés par Mastercard.

3.1.5 Demandes de Prestations de Conciergerie

Le Service de Conciergerie prend en charge les demandes du Titulaire 24h/24 et 7j/7 sur simple appel téléphonique au numéro indiqué au dos de la Carte, ainsi que celles formulées par courriel à l'adresse **worldelite@gconcierges.com** ou sur le portail web une fois que celui-ci sera mis à disposition du Titulaire.

Le Titulaire aura accès à un catalogue d'offres présentes sur le portail web. Il pourra bénéficier de remises et d'avantages négociés auprès des partenaires lifestyle du Service de Conciergerie (partenaires voyages, gastronomie, shopping, culture, bien-être...). Il recevra des newsletters à fréquence régulière l'informant des offres présentes sur le portail.

Certaines Prestations sont soumises aux horaires d'ouverture des différents prestataires et Partenaires du Service de Conciergerie.

Le Titulaire s'engage à formuler ses demandes avec le plus de précision possible et à respecter le cadre légal et éthique, l'ordre public et les bonnes mœurs.

Le Service de Conciergerie peut ainsi :

Organiser les déplacements et voyages :

- commande de taxi ;
- recherche d'itinéraires, de tarifs, de prestataires ;
- réservation en ligne de tout moyen de transport ;
- réservation d'hôtels, de séjour ou de circuits ;
- achat et mise à disposition de billets.

Trouver un restaurant :

- conseils dans le choix d'un restaurant ;
- réservation de tables.

Effectuer les achats à distance :

- achat et livraison de cadeaux (fleurs, chocolats...);
- recherche, achat et livraison de biens, de services.

Organiser les sorties :

- information sur les événements et réservation de places ;
- achat et mise à disposition de places pour le compte du Titulaire. Le Service de Conciergerie s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens aux fins de trouver pour le Titulaire des billets pour tous les événements

auprès des Prestataires Tiers. Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive. En conséquence, les places réservées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées sauf conditions contraires dans les conditions générales du Prestataire Tiers. Le Titulaire est tenu de vérifier la date et l'heure du spectacle ou de l'évènement, l'organisateur étant susceptible de les modifier sans préavis. Le Service de Conciergerie ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'annulation ou du report d'un spectacle ou d'un évènement. Conformément au Code de la consommation, les billets ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

Et réaliser pour le Titulaire :

- la recherche en ligne de bureaux de salles de réunion ;
- la recherche en ligne d'artisans ;
- la recherche en ligne de disponibilité d'appartements en location courte durée.

3.2 Assistance en cas de problème avec la carte

Le Service de Conciergerie assiste également le Titulaire s'il perd ou se fait voler sa Carte, si celle-ci est endommagée ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau.

Le Titulaire peut bénéficier des services de mise en opposition, ainsi que d'un service de cash de dépannage (voir conditions précisées dans le mémo commercial de la Banque Emettrice).

4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Conditions d'exécution des prestations

Dans tous les cas, le coût des produits et services commandés et/ou payés au nom et pour le compte du Titulaire auprès des Prestataires Tiers (tel que coût des billets d'avion, de la chambre d'hôtel...) ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, assurances, taxes, écarts de change, ...) restent à la charge du Titulaire.

En aucun cas le Service de Conciergerie ne saura être tenu responsable financièrement du règlement des services réservés pour le compte du Titulaire et de toute prestation ou service liés à cette réservation/commande.

Le Service de Conciergerie ne pourra en aucun cas être tenu responsable de toute erreur de formulation de la demande dont le Titulaire serait, de quelque façon que ce soit, à l'origine.

Les Prestataires Tiers sont intégralement responsables des produits et services qu'ils proposent au Titulaire. Le Service de Conciergerie ne pourra être tenue responsable de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles et légales. En cas de réclamation, le Titulaire devra s'adresser directement aux Prestataires Tiers concerné avec lequel il a contractualisé.

Les demandes de services sont réalisées par le Service de Conciergerie au nom et pour le compte du Titulaire auprès des Prestataires Tiers dans le cadre d'un mandat confié par le Titulaire au Service de Conciergerie et valable pour les demandes formulées au Service de Conciergerie 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 Titulaire sur l'objet de la demande et sur le prix. Le Titulaire reste dans tous les cas libre du choix des Prestataires Tiers contactés dans le cadre de la Prestation de Conciergerie.

Par ailleurs, l'exécution des services des Prestataires Tiers peut être commandée par le Service de Conciergerie, au nom et pour le compte du Titulaire, sous réserve que celui-ci accepte de payer le coût des services des Prestataires Tiers auprès de ces derniers par le biais de sa Carte.

Le Titulaire autorise ainsi expressément le Service de Conciergerie à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de sa Carte, l'ensemble des coûts des services des Prestataires Tiers, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change, relatifs à ces demandes par l'intermédiaire de sa Carte et pour ce faire, le Titulaire autorise expressément le Service de Conciergerie à communiquer le numéro de sa Carte, sa

date d'expiration, et le cryptogramme visuel aux Prestataires Tiers acceptés par le Titulaire et ce par tout moyen de communication à sa disposition, sécurisé ou non, tel que notamment, par téléphone, internet, ...

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

4.2 Devis

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des Prestataires Tiers, le Service de Conciergerie transmet au Titulaire une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Prestataires Tiers précisant le coût et les conditions d'exécution des services. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés, par courriel, selon le montant du service du Prestataire Tiers et les indications mentionnées dans les documents, signés et revêtus d'un « bon pour accord » par le Titulaire préalablement à l'exécution des demandes par le Service de Conciergerie.

En cas d'annulation de la demande par le Titulaire après réception par le Service de Conciergerie du devis accepté par le Titulaire, les frais d'annulation ou de dossier du Prestataire Tiers, ainsi que les coûts correspondants aux services des Prestataires Tiers déjà exécutés ou en cours d'exécution par ces derniers, restent dus par le Titulaire et sont prélevés dans les conditions prévues ci-dessus.

Les factures soldées sont libellées au nom du Titulaire et lui sont adressées directement par les Prestataires Tiers ou par l'intermédiaire du Service de Conciergerie. Le Service de Conciergerie adresse pour sa part au Titulaire la facture soldée concernant les frais de dossier du Prestataire Tiers le cas échéant.

4.3 Responsabilités – Limites

Le Service de Conciergerie agit comme un intermédiaire de service et se charge de représenter le Titulaire auprès des Prestataires Tiers. Chaque Prestataire Tiers dispose de conditions générales de vente qui lui sont propres. Il appartient au Titulaire de prendre connaissance de ces conditions générales, et le cas échéant de toute condition d'annulation qui pourrait s'appliquer aux services proposés par ce Prestataire Tiers.

Le Service de Conciergerie est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande du Titulaire et des conséquences en découlant.

Dans tous les cas, les prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Par ailleurs, Le Service de Conciergerie ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services des Prestataires Tiers ou de la communication du numéro des cartes, ou des ventes des produits par les Prestataires Tiers, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres services vis-à-vis du Titulaire.

Ainsi, les Prestataires Tiers sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre des Prestations de Conciergerie exécutées par le Service de Conciergerie. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins être adressées au Service de Conciergerie, qui se charge de les transmettre aux Prestataires Tiers concernés.

De même, le Service de Conciergerie ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations 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.

4.4 Force majeure

Le Service de Conciergerie ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des Prestations de Conciergerie 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 Prestations de Conciergerie résultant des mêmes causes.

Le Service de Conciergerie 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 prestations et notamment au transport du Titulaire 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 Titulaire, ni des retards dans l'exécution des Prestations de Conciergerie résultant des mêmes causes.

5. EXCLUSIONS

SONT EXCLUS :

- **LES DEMANDES DE SERVICES ENTRANT DANS LE PERIMETRE D'ACTIVITE D'UNE PROFESSION REGLEMENTEE (PAR EXEMPLE : AGENT IMMOBILIER, AGENT DE VOYAGES, AVOCAT, PROFESSIONS DE SANTE...)** ;
 - **TOUTE DEMANDE NE RESPECTANT PAS LES CONTRAINTES ADMINISTRATIVES OU LEGALES PROPRES A CHAQUE PAYS ;**
 - **TOUTE DEMANDE ENTACHEE D'ILLEGALITE OU SUSCEPTIBLE DE PORTER ATTEINTE A LA VIE PRIVEE ;**
 - **TOUTE RECHERCHE CONCERNANT DES DOMAINES CONTRAIRES A L'ORDRE PUBLIC OU AUX BONNES MŒURS, OU POUVANT PORTER ATTEINTE A LA REPUTATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE ;**
 - **TOUTE LIVRAISON DE MARCHANDISES EN GRANDE QUANTITE A DES FINS COMMERCIALES OU DE REVENTE ;**
 - **TOUTE DEMANDE NECESSITANT UNE INTERVENTION DANS UN 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, CATASTROPHES NATURELLES, GREVES, EXPLOSIONS, DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE, OU TOUT AUTRE CAS DE FORCE MAJEURE.**
- L'EXECUTION DES PRESTATIONS DE CONCIERGERIE EST SUBORDONNEE A TOUTES LES REGLEMENTATIONS INTERNATIONALES SUR LES TRANSPORTS, LES LEGISLATIONS NATIONALES, NOTAMMENT DOUANIERES ET LES REGLES D'ETHIQUE.**
- L'UTILISATION PAR LE TITULAIRE DU SERVICE DU CONCIERGERIE A DES FINS DE PRESTATIONS DE CONCIERGERIE AU PROFIT DE TIERS NON ELIGIBLES.**

6. CADRE JURIDIQUE

6.1 Prescription

Les Parties conviennent que toute action dérivant des présentes conditions générales est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

6.2 Droit applicable – tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales seront interprétées et exécutées selon le droit français.

6.3 Protection des données à caractère personnel

Toutes les informations recueillies par EUROPE ASSISTANCE France, responsable de traitement, lors de la réalisation des Prestations de Conciergerie sont nécessaires à l'exécution des engagements que EUROPE ASSISTANCE France prend à l'égard du Titulaire. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROPE ASSISTANCE France sera dans l'impossibilité de fournir le service attendu.

Agissant en qualité de responsable de traitement, EUROP ASSISTANCE France met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Titulaire.

Les traitements pour les finalités suivantes sont nécessaires à l'exécution du Contrat :

- administrer et organiser les demandes de conciergerie ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Titulaires ayant bénéficié du Service Conciergerie ;
- gérer les réclamations et contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- gérer les enregistrements des conversations téléphoniques entre les Titulaires et le Service de Conciergerie lors desquels les titulaires donnent leur bon pour accord à des transactions inférieures à 500 euros.

Les traitements pour les finalités suivantes sont dans l'intérêt légitime d'Europ Assistance France :

- élaborer des statistiques commerciales, mettre en œuvre des mesures destinées à la lutte contre la fraude ;
- gérer les enregistrements des conversations téléphoniques avec les salariés d'Europ Assistance France ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former, évaluer les salariés et améliorer la qualité du service, ainsi que pour gérer des contentieux potentiels ;
- envoyer des offres personnalisées en lien avec les demandes de Prestations de Conciergerie du Titulaire effectuées auprès du Service Conciergerie par le canal suivant : courriel. À tout moment, le Titulaire peut se désabonner ;
- entrer en contact avec le porteur de manière proactive dans le cadre d'opérations d'optimisation de la satisfaction du client.

Les traitements sont nécessaires pour le respect d'obligations légales telles que la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion.

Le Titulaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du Contrat.

Les données personnelles collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes de conciergerie du Titulaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Titulaire est informé que ses données personnelles peuvent être destinées selon les finalités à Europ Assistance France, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires, ainsi qu'aux Prestataires missionnés pour l'exécution du Service Conciergerie à son profit. Le Titulaire est également informé qu'en cas de cessation des accords entre CM Arkéa et Europ Assistance France, les données personnelles strictement nécessaires pourront être transmises à CM Arkéa, CM Arkéa pouvant les transmettre au nouveau prestataire de Service de Conciergerie (qui sera désigné par CM Arkéa), aux seules fins de permettre au nouveau prestataire de Service de Conciergerie d'assurer la continuité de la relation au profit du Porteur.

Dans une telle hypothèse le Titulaire sera préalablement informé par CM Arkéa de ce changement de prestataire.

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, Europ Assistance France peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Titulaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie : 13 mois pour les enregistrements téléphoniques ayant pour finalité d'établir la preuve de la formation d'un contrat, ou 6 mois lorsque l'enregistrement téléphonique est effectué à des fins de formation des personnels du Service de Conciergerie, durée qui se calcule à compter de la date d'enregistrement, augmentée des durées de conservation obligatoire en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (5 ans).

Le Titulaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires situés :

- (i) dans des pays tiers non-membres de l'UE disposant d'une protection équivalente par décision d'adéquation de la Commission Européenne, ou
- (ii) dans des pays tiers non-membres de l'UE et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne avec lesquels le Service de Conciergerie, ou son sous-traitant, ont conclu une convention de flux transfrontaliers établie avec ces destinataires

conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission Européenne et actuellement en vigueur, afin d'encadrer ces transferts.

Le Titulaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes de conciergerie. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants) ;
- données de localisation ;
- données personnelles collectées directement, auprès du Titulaire, sur lui-même et/ou sur les membres de sa famille et/ou de son entourage afin de fournir un service personnalisé adapté à ses/leurs besoins au titre de l'exécution du Service Conciergerie.

Si le Titulaire le souhaite, Europ Assistance France peut conserver ses coordonnées (permis de conduire, passeport, adresse, téléphone, e-mail, personnes à prévenir en cas d'urgence, ...) et toute information permettant de lui apporter un service sur mesure (centres d'intérêts, préférences, etc.). Aussi, le Titulaire garantit avoir donné son consentement exprès et/ou obtenu le consentement exprès des membres de sa famille et/ou entourage quant à la communication à Europ Assistance France des données personnelles le(s) concernant.

Le Titulaire est également prévenu que les conversations téléphoniques entre lui et Europ Assistance France, ses sous-traitants, filiales ou mandataires seront susceptibles d'être enregistrées à des fins probatoires, de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la réalisation du service.

Les données du Titulaire peuvent également être transmises s'il y a lieu à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Les données personnelles du Titulaire pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

Le Titulaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Titulaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits du Titulaire s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

Pour les finalités pour lesquelles Europ Assistance France est Responsable de Traitement :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE France - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 Avenue des Fruitières, CS 20021 – 93212 Saint-Denis cedex.

Enfin, le Titulaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL ») 3, place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris cedex 07 – France. Le Titulaire peut saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes> - Tél. : 00 33 153 732 222.

Droit d'opposition des consommateurs au démarchage Téléphonique :

EUROP ASSISTANCE France informe le Titulaire, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par internet :

www.bloctel.gouv.fr

7. RECLAMATIONS - LITIGES

Lorsqu'un Titulaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son concierge pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Titulaire pourra adresser une réclamation au Service de Conciergerie à l'adresse électronique suivante : gconcierges_qualite@gconcierges.com ou envoyer un courrier à l'adresse :

Europ Assistance France
Service Qualité Conciergerie – Contrat Mastercard WORLD ELITE CM ARKEA
23, avenue des Fruitières
CS20021
93212 SAINT-DENIS CEDEX

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente sera adressée au Titulaire dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Le Titulaire restera libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

8. SANCTIONS INTERNATIONALES

Europ Assistance France ne fournira aucun produit, avantage ou prestation si cette action est susceptible de l'exposer à une sanction internationale, à une interdiction ou à une restriction (incluant toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur toute transaction) en vertu de résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques en application de lois ou de réglementations en vigueur au sein de la France, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers ou OFAC, du Département d'Etat et de la Direction Générale du Trésor).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les Prestations de Conciergerie ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Territoire de Crimée, République Populaire de Donetsk, République Populaire de Louhansk, régions de Kherson et Zaporijjia, Biélorussie, Corée du Nord, Syrie, Iran, Venezuela, Afghanistan, Birmanie (Myanmar) et Russie.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des Prestations de Conciergerie est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États Unis. Les ressortissants Américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les Titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>

Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>