

SERVICE DE CONCIERGERIE
CB MASTERCARD BUSINESS EXECUTIVE

NOTICE D'INFORMATION

Les services de la convention d'assistance n° 516313 / 0010 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 de :

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 « *Service Executive* ».

Les services 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 ACQUIS A TOUT TITULAIRE DE LA CARTE.

**ATTENTION : PRÉVENIR *SERVICE EXECUTIVE* 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.....	7
CHAPITRE 3 - DESCRIPTIF DES SERVICES	8
I - DESCRIPTION DU SERVICE	8
II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION.....	9
III - DEVIS.....	9
IV - EXCLUSIONS	10
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 services par *Service Executive*, 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 Executive* et des porteurs de carte CB Mastercard Business Executive 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 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, 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 de 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.

IMPORTANT

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 ?
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 le <i>Porteur</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'évènement garanti et du montant des indemnités 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 du <i>Porteur</i> , ne sera pas sollicité.
Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer le niveau de satisfaction du <i>Porteur</i> et de l'améliorer.	Non. Le responsable du traitement a un intérêt légitime à contacter le <i>Porteur</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, le <i>Porteur</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 du <i>Porteur</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 du <i>Porteur</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 sont généralement réalisés par la société mère du responsable du traitement.
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 du <i>Porteur</i> 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 vos informations 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 du <i>Porteur</i> à cette fin sans avoir à recueillir son consentement.

Finalité	Consentement exprès ?
<p>Pour transférer les risques via une réassurance et une coassurance.</p>	<p>Le responsable du traitement peut traiter et partager les données à caractère personnel du <i>Porteur</i> avec d'autres compagnies d'assurances ou de réassurances, avec lesquelles il a signé ou il signera des accords de coassurance ou de réassurance.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>Porteur</i> n'a aucun lien contractuel direct avec ce dernier.</p> <p>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).</p>

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 des 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. **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. 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. **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. 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 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

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 bénéficier 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 : **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 toutes notifications devront être faites à l'une des adresses indiquées ci-dessus selon la date de contestation.

CHAPITRE 2 - 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(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 Business Executive.

Service Executive

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

CHAPITRE 3 - DESCRIPTIF DES SERVICES

I - DESCRIPTION DU SERVICE

Le *Service Executive* 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 de celle-ci, ou encore en cas de demande d'informations sur le réseau MasterCard. Le *Porteur* peut bénéficier des services de mise en opposition, ainsi que d'une carte ou de cash de dépannage.

Le *Service Executive* permet au *Porteur* d'obtenir des informations et une assistance pour l'organisation de ses déplacements en France ou à l'étranger, hors *Pays exclus* :

Lors de la préparation d'un voyage à l'étranger, le *Service Executive* fournit au *Porteur* des informations touristiques et pratiques sur le pays de destination : les formalités administratives, les vaccins nécessaires, le climat, la monnaie, ou encore les us et coutumes.

Si l'obtention d'un visa est nécessaire, le *Service Executive* s'occupe des démarches. Selon les délais et les procédures mises en place par les ambassades concernées, le *Service Executive* se charge de procurer au *Porteur* les formulaires à remplir et de renvoyer les passeports avec les visas.

Le coût du visa ainsi que les frais d'expédition sont à la charge du Porteur.

Le *Service Executive* se renseigne et se charge d'organiser tous les déplacements du *Porteur* qui bénéficie d'un service de réservation de taxis, de véhicules de locations, d'hôtels et de billetterie. Le *Service Executive* livre les titres de transports au bureau, au domicile ou les met à la disposition du *Porteur* à la gare ou à l'aéroport.

Les frais d'expédition sont à la charge du Porteur.

En cas de perte ou de vol du titre de transport de retour du *Porteur* et des personnes qui l'accompagnent, le *Service Executive* s'occupe des réservations des billets en liaison avec l'agence de voyages. A la demande du *Porteur*, le *Service Executive*, peut également se charger en cas de retard ou d'annulation de vol, d'informer sa secrétaire et/ou sa famille, et de réserver une chambre d'hôtel, et un taxi à son arrivée.

Le *Service Executive* propose un ensemble de services destinés à faciliter la gestion de la vie quotidienne du *Porteur* et de sa famille :

- Mise en relation avec des artisans (plombier, serrurier, vitrier, bricolage, décoration, jardinage, un service « jockey » pour l'entretien du véhicule, etc.) ;
- Mise en relation avec des prestataires spécialisés dans le soutien scolaire, la garde d'enfants, d'assistance grands-parents, femmes de ménage, garde d'animaux, etc. ;
- Mise en relation avec un professionnel de la confection de chemises et de costumes sur mesure ;
- Mise en relation avec un professionnel des massages à domicile ;
- Mise en relation avec un coach personnel pour des entraînements sportifs à domicile.

Le *Service Executive* propose différents services professionnels, adaptés aux professions libérales et aux dirigeants de petites entreprises :

Secrétariat personnel :

- Le *Service Executive* réserve à la demande du *Porteur*, une salle de réunion équipée ou un bureau dans les principales villes, en France ou à l'étranger, hors *Pays exclus* ;
- Le *Service Executive* organise la traduction de documents commerciaux, techniques et juridiques dans la plupart des langues, après acceptation par le *Porteur* du devis et du délai de délivrance du ou des documents ;
- Le *Service Executive* conseille sur les restaurants et réserve une table selon les disponibilités ;
- Le *Service Executive* conseille et réserve des places de spectacles ou de manifestations sportives. Les places sont envoyées à l'adresse souhaitée par le *Porteur* ou à retirer sur place ;
- Le *Service Executive* se charge de faire livrer des fleurs à la demande du *Porteur*, en France, comme à l'étranger, hors *Pays exclus*.

Hotline informatique :

Le *Service Executive* met le *Porteur* en relation avec des experts informatiques qui aident et répondent par téléphone à toutes questions concernant la configuration, les connexions, les pannes de réseau, les virus, les sauvegardes, l'installation et l'utilisation des logiciels les plus courants.

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

II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION

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

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

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

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

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

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

Dans l'hypothèse où le prestataire n'accepte pas le paiement par carte bancaire, *Service Executive* peut faire l'avance du prix de la prestation auprès du prestataire par le biais d'autres moyens de paiement. Dans ce cas, le *Porteur* autorise après acceptation expresse d'une reconnaissance de dette en faveur de *Service Executive*, 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 Executive* (notamment frais d'organisation).

Dans ce cas, le *Porteur* en est informé par *Service Executive* au travers d'un devis établi par *Service Executive* qui doit être préalablement approuvé par le *Porteur*. *Service Executive* 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 Executive* transmet au *Porteur* une proposition écrite de *Service Executive* 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 Executive*.

En cas d'annulation de la demande par le *Porteur* après réception par *Service Executive* 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 Executive*. *Service Executive* 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 Executive 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 Executive* 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 Executive*. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées à *Service Executive* qui se charge de les transmettre aux prestataires concernés.

De même, *Service Executive* 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 Executive 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 Executive 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.