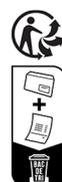


**Notice d'information**  
**World Elite Mastercard**  
**Contrat de conciergerie n° WM7**



## Table des matières

1. Mentions légales .....	3
1.1. Prise d'effet .....	3
1.2. Information .....	3
1.3. Loi applicable .....	3
1.4. Tribunaux compétents.....	4
1.5. Protection des données à caractère personnel .....	4
2. Accès au service .....	7
3. Responsabilité et limites.....	7
4. Circonstances exceptionnelles - Force majeure .....	8
5. Réclamations – Médiation .....	9
6. Sanctions Internationales.....	9
7. Définitions .....	10
8. Exclusions .....	10
9. Prestations de services de conciergerie .....	11
9.1 Description du service.....	11
Information de premier niveau.....	11
Gestion des demandes monétiques .....	11
Informations en lien avec le voyage .....	11
Demandes de Prestations.....	12
10. Devis .....	13



# 1. Mentions légales

Notice d'information du contrat de conciergerie n°WM7 ci-après dénommé le « Contrat », souscrit pour le compte des Titulaires :

- Par la banque ayant émis la Carte World Elite Mastercard, **ci-après désigné « l'Emetteur »**,
- Auprès de **EUROP ASSISTANCE France**, Société par Actions Simplifiée au capital de 5.136.384 euros, dont le siège social se situe 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint Denis, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903 RCS Bobigny, **ci-après dénommée « Europ Assistance France » ou « Service Conciergerie du Crédit Agricole »**,
- Par l'intermédiaire de CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817, agissant en vertu d'un mandat de l'Emetteur emportant délégation du pilotage du programme cartes et délégation de signature. CAMCA Courtage est une société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 625.000 euros, dont le siège social est sis 53, rue la Boétie – 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°428 681 985, **ci-après désignée « CAMCA Courtage »**.

## 1.1. Prise d'effet

Les Prestations de Conciergerie décrites dans la présente Notice d'information prennent effet à compter du **21 décembre 2023**.

Elles bénéficient aux Titulaires à compter de la date de délivrance de la Carte et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les Prestations de Conciergerie.

L'accès aux Prestations de Conciergerie cesse, pour chaque Titulaire :

- À la résiliation de la Carte,
- En tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation ou de cessation du Contrat.

Le non-renouvellement éventuel du Contrat entraînera la cessation des Prestations de Conciergerie pour chaque Titulaire à partir de la date d'effet de la cessation du Contrat.

## 1.2. Information

La présente Notice d'information décrit les Prestations de Conciergerie, les exclusions et les obligations du Service Conciergerie du Crédit Agricole et des Titulaires de carte. **Il est convenu que la responsabilité de la bonne information et de la mise à disposition de la Notice d'information au Titulaire incombe à l'Emetteur.**

**En cas de modification des conditions des Prestations de Conciergerie, ou en cas de résiliation du Contrat, l'Emetteur informera le Titulaire, par tout moyen à sa convenance, dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat Carte conclu avec l'Emetteur.**

## 1.3. Loi applicable

La présente Notice d'information est soumise à la loi française.



## 1.4. Tribunaux compétents

La présente Notice d'information est régie exclusivement par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

## 1.5. Protection des données à caractère personnel

Europ Assistance France ayant son siège 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint Denis, agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Titulaire ayant pour finalités de :

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 du Crédit Agricole,
- Gérer les réclamations et contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales à des fins d'exécution du Contrat,

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 du Crédit Agricole par le canal suivant : courriel. À tout moment, le Titulaire peut se désabonner.

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.

CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817, agissant en vertu d'un mandat de l'Emetteur emportant délégation du pilotage du programme de Conciergerie et délégation de signature, agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel du Titulaire ayant pour finalités de :

- Suivre la qualité des Prestations de Conciergerie mises en œuvre dont notamment :
  - Auditer la qualité de gestion d'Europ Assistance France en participant à des comités d'écoute des appels de clients ayant sollicité les services de Conciergerie,
  - Organiser, avec l'aide de son délégataire, des enquêtes de satisfaction auprès des Titulaires ayant bénéficié du Service Conciergerie du Crédit Agricole et transmettre au Service de Conciergerie du Crédit Agricole des résultats des enquêtes (extraits de verbatim) et des éléments d'information en vue de l'engagement d'actions correctrices,
  - Examiner, dans le cadre de procédures exceptionnelles, des dossiers pour lesquels une étude particulière est requise.
- Organiser et traiter les réclamations et contentieux des dossiers litigieux qui sont du ressort de CAMCA Courtage et ne relèvent pas de la responsabilité des services de la Conciergerie.

Dans le cadre de ces missions, CAMCA Courtage peut recourir à tout prestataire de son choix en vertu d'un mandat de délégation express et écrit.



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 du Crédit Agricole à son profit. Le Titulaire est également informé que ses données personnelles peuvent être destinées à CAMCA Courtage agissant en vertu d'un mandat de l'Émetteur emportant délégation de signature.

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 à compter de la date d'enregistrement, augmentée des durées de conservation obligatoires 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 du Crédit Agricole.

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.

Des informations concernant le Titulaire peuvent également être transmises par CAMCA Courtage, dans le cadre de procédures exceptionnelles, aux entités du Groupe auxquels il appartient.

CAMCA Courtage est soumis aux obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, à ce titre, peut être amené à effectuer toute déclaration de soupçon requise.

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 : **eaf-dataprotection@europ-assistance.fr**
- Soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE France - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23 Avenue des Fruitiers, CS 20021 – 93212 Saint-Denis cedex.

Pour les finalités pour lesquelles CAMCA Courtage est Responsable de Traitement :

- Soit par voie électronique : **dpo@ca-camca.fr**
- Soit par voie postale : CAMCA Courtage, à l'attention du Délégué à la protection des données – 53, rue la Boétie – 75008 Paris.

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.



## 2. Accès au service

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole est accessible 24h/24 et 7 jours/7 :

- Par téléphone : au numéro indiqué au dos de la carte World Elite Mastercard
- Par email : **conciergerie@ca-assistancesolutions.fr**
- Sur le portail web : **<https://conciergerie.ca-assistancesolutions.fr>**  
Ce canal de communication donne accès à un catalogue d'offres négociées par le Service Conciergerie du Crédit Agricole et permet au Titulaire de formuler des demandes. Le Titulaire doit créer un compte personnel au préalable.

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

- L'envoi d'un email l'invitant à contacter le Service Conciergerie du Crédit Agricole s'il ne l'a pas déjà fait,
- L'appel du concierge pour lui présenter le Service Conciergerie du Crédit Agricole, 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 du Service Conciergerie du Crédit Agricole, le concierge du Service Conciergerie du Crédit Agricole demandera au Titulaire de choisir un mot de passe qu'il communiquera ensuite à chacun de ses appels pour s'authentifier.

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 concierge du Service Conciergerie du Crédit Agricole.

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

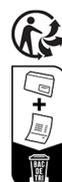
## 3. Responsabilité et limites

Les Prestations de Conciergerie doivent être organisées dans le respect du cadre légal, éthique, de l'ordre public et des bonnes mœurs propres à chacun des pays. De plus le Service Conciergerie du Crédit Agricole peut accompagner le Titulaire dans ses démarches administratives mais ne peut pas se substituer à ce dernier pour les effectuer.

Les Prestations de Conciergerie sont mises en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole dans le cadre d'une obligation de moyens. Dans tous les cas, les Prestations de Conciergerie ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Dans le cadre du traitement des demandes transmises par le Titulaire, le Service Conciergerie du Crédit Agricole intervient en qualité d'intermédiaire de services entre le Titulaire et les Prestataires. Les demandes du Titulaire sont communiquées aux Prestataires par le Service Conciergerie du Crédit Agricole au nom et pour le compte du Titulaire.

Le Titulaire est informé que, dans l'éventualité où une demande de Prestations serait considérée par le Service Conciergerie du Crédit Agricole comme illicite, ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs dans le pays d'exécution des présentes, le Service Conciergerie du Crédit Agricole est autorisé à ne pas donner suite à la demande.



Les commandes passées auprès du Service Conciergerie du Crédit Agricole seront prises en charge sous réserve de vérification de disponibilité auprès des Prestataires.

En cas d'indisponibilité d'une prestation, le Service Conciergerie du Crédit Agricole s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin de proposer une Prestation alternative. Si la Prestation alternative ne convient pas au Titulaire, le Service Conciergerie du Crédit Agricole procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Aucune indemnité ne pourra être demandée par le Titulaire dans ce cas.

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

En cas de réclamations entre un Prestataire et le Titulaire quant à la fourniture (ou non fourniture) de biens ou de services, le Titulaire peut adresser sa réclamation au Service Conciergerie du Crédit Agricole, qui la transmettra au Prestataire concerné et déploiera ses meilleurs efforts pour accompagner le Titulaire dans la résolution de la réclamation et, le cas échéant, négocier une compensation au profit de ce dernier.

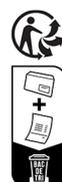
De même, le Service Conciergerie du Crédit Agricole ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas de refus de paiement par l'intermédiaire d'une carte bancaire, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

#### **4. Circonstances exceptionnelles - Force majeure**

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole s'engage à utiliser tous les moyens disponibles afin de répondre à la demande du Titulaire. Cependant, la responsabilité du Service Conciergerie du Crédit Agricole ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande.

Le Titulaire ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée :

- En cas de force majeure ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ainsi que leurs conséquences ;
- En cas de 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 de Conciergerie 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. Réclamations – Médiation

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 à l'adresse électronique suivante : **gconcierges\_qualite@gconcierges.com** ou envoyer un courrier à l'adresse :

**Europ Assistance France**  
**Service Qualité Conciergerie – Réclamations**  
**23, Avenue des Fruitiers**  
**CS 20021**  
**93212 Saint-Denis cedex**

Un accusé de réception parviendra au Titulaire dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse sera fournie au Titulaire au plus tard dans les 2 mois suivants la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Europ Assistance France tiendrait informé le Titulaire.

Si le désaccord persiste, après un réexamen de sa demande, le Titulaire peut s'adresser au Médiateur sans préjudice de son droit de saisir éventuellement la justice :

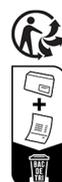
**SAS MEDIATION SOLUTION**  
**222 chemin de la bergerie,**  
**01800 Saint Jean de Niost**  
**Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>**  
**Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)**

L'étude du dossier du Titulaire par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet. Le Médiateur rend un avis dans un délai de 3 (trois) mois après réception du dossier complet. Le Titulaire reste libre de saisir à tout moment la juridiction compétente.

## 6. 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>**

## 7. Définitions

### **Carte ou Carte bancaire**

Désigne la carte bancaire « World Elite Mastercard » délivrée par l'Emetteur à laquelle sont rattachées les Prestations de Conciergerie.

### **Emetteur**

Désigne l'établissement bancaire qui délivre la carte bancaire « World Elite Mastercard » à laquelle est rattaché le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

### **Prestataire**

Désigne tout professionnel auquel fait appel le Service de Conciergerie du Crédit Agricole pour les Prestations de Conciergerie. Il est entendu que ces Prestataires ne sont pas des sous-traitants.

### **Prestation de Conciergerie**

Désigne la prestation de conciergerie décrite dans la présente Notice d'information, mise en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

### **Titulaire**

Désigne la personne physique dont le nom et le prénom figurent au recto de la Carte bancaire.

### **Service Conciergerie du Crédit Agricole**

Désigne EUROP ASSISTANCE FRANCE dont le siège est sis 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint Denis.

## 8. Exclusions

### **Sont exclus :**

- **Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, agent de voyages, avocat, professions de santé...),**
- **Toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,**



- **Toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,**
- **Toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,**
- **Toute livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente,**
- **Toute demande nécessitant une intervention dans un des pays en 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 prestations est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique,**
- **Toute activité nécessitant la présence physique de concierges, les services de conciergerie n'étant rendus qu'à distance.**

## **9. Prestations de services de conciergerie**

### **9.1 Description du service**

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

#### **Information de premier niveau**

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole 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.

#### **Gestion des demandes monétiques**

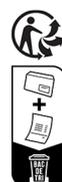
Le Service Conciergerie du Crédit Agricole a pour mission d'orienter le Titulaire en toute circonstance et, plus particulièrement, s'il perd ou se fait voler sa Carte, si celle-ci est endommagée ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau.

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.

#### **Informations en lien avec le voyage**

Le concierge du Service Conciergerie du Crédit Agricole 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,
- Indiquer les conditions négociées auprès des partenaires de World Elite MasterCard Privilèges.



## **Demandes de Prestations**

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole 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 email à l'adresse **conciergerie@ca-assistancesolutions.fr** ou sur le portail web : **<https://conciergerie.ca-assistancesolutions.fr>**

Le Titulaire a accès à un catalogue d'offres sur le portail web. Il peut bénéficier de remises et d'avantages négociés pour lui auprès des partenaires lifestyle de la Conciergerie (partenaires voyages, gastronomie, shopping, culture, bien-être...). Une newsletter mensuelle l'informe des nouvelles offres à la « une » du portail.

Certaines prestations sont soumises aux horaires d'ouverture des différents prestataires et Partenaires du Service Conciergerie du Crédit Agricole.

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 Conciergerie du Crédit Agricole peut ainsi :

- **Organiser les voyages :**
  - 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,
  - Conseil et organisation d'activités sur place
  
- **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 (chef à domicile, livraison de repas...)
  
- **Organiser les sorties :**
  - Information sur tous les spectacles et réservation de places,
  - Achat et mise à disposition des places
  
- **Accompagner le Titulaire dans les démarches du quotidien :**
  - Recherche d'un baby-sitter, de cours de soutien scolaire, de cours de sport,
  - Recherche d'un artisan, d'une entreprise de déménagement,
  - Délivrance d'informations d'ordre administratif

Le Service de Conciergerie du Crédit Agricole n'est en aucun cas responsable de la qualité des prestations rendues.

- **Et réaliser pour le Titulaire :**
  - Chercher des agences de traduction et solliciter leur devis et leur délai pour effectuer la traduction de documents commerciaux, techniques et juridiques,
  - Une réservation de bureaux, de salles de réunion,
  - Une réservation de moyens de transport (VTC, taxi, mototaxi...),
  - Une réservation de prestations dans le cadre de l'organisation de soirées,



- L'aide à la recherche de disponibilités d'appartements dans le cadre de locations saisonnières,
- La location d'un yacht, d'une limousine.

Disposant des coordonnées du Titulaire, des renseignements pratiques et de ses éventuelles préférences qu'il a bien voulu communiquer, le concierge se charge de ses réservations à sa place. Dans tous les cas, aucune prestation n'est mise en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole, au nom et pour le compte du Titulaire, sans l'accord préalable de ce dernier sur l'objet de la demande et sur le prix de la prestation.

**Le coût des prestations commandées au nom et pour le compte du Titulaire auprès des Prestataires (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...) ainsi que, le cas échéant, les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, frais d'émission de billets, assurances, taxes, écarts de change...) restent à la charge du Titulaire.**

Leur paiement s'opère par l'intermédiaire de la Carte du Titulaire, ce dernier ayant autorisé le Service Conciergerie du Crédit Agricole à effectuer la transaction dans les conditions de confidentialité et de sécurité requises.

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

Dans ce cas, le Titulaire en est informé par le Service Conciergerie du Crédit Agricole au travers d'un devis établi par le Service Conciergerie du Crédit Agricole qui doit être préalablement approuvé par le Titulaire.

## 10. Devis

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des Prestataires, le Service Conciergerie du Crédit Agricole transmet au Titulaire une proposition écrite du Service Conciergerie du Crédit Agricole 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, selon 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 Conciergerie du Crédit Agricole.

**Les factures soldées sont libellées au nom du Titulaire et lui sont adressées directement par les Prestataires ou par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.**

