

SERVICE DE CONCIERGERIE

VISA INFINITE

NOTICE D'INFORMATION

Conforme à l'article L.141-4 du Code des Assurances

Les garanties de la convention d'assistance n° 516325 / 0008 sont souscrites par la banque émettrice par l'intermédiaire de Procourtage SAS - 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg - Inscription ORIAS 07 002 552 - auprès de :

AGA INTERNATIONAL

SA au capital de 17 287 285 €

519 490 080 RCS Paris

Siège Social : 37, rue Taitbout – 75009 Paris,

Entreprise régie par le Code des assurances

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09

et sont mises en œuvre par :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE

SAS au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Paris

Siège social : 54 rue de Londres - 75008 Paris

Sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 61, rue Taitbout - 75346 Paris Cedex 09.

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

ci-après dénommée « *Mondial Assistance* ».

Les garanties relevant de la présente Notice d'Information s'appliquent aux titulaires de la carte bancaire mentionnée en en-tête et sont directement attachées à la validité de ladite Carte. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les garanties.

CONDITIONS D'ACCES

LES GARANTIES SONT ACQUISES DU SEUL FAIT DE LA DETENTION DE LA CARTE.

**ATTENTION : PREVENIR *MONDIAL ASSISTANCE* LE PLUS TOT POSSIBLE,
ET IMPERATIVEMENT AVANT TOUT ENGAGEMENT DE DEPENSE.**

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE, composer le numéro de téléphone au dos de la Carte Assurée

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	3
PREAMBULE	3
CADRE JURIDIQUE	3
LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS	3
DONNEES PERSONNELLES.....	4
CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES.....	4
CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES	5
I - DESCRIPTION DU SERVICE	5
II - CONDITIONS ET MODALITES D'EXECUTION.....	5
III - DEVIS.....	6
IV - EXCLUSIONS	6
V - RESPONSABILITES – LIMITES	6
VI - FORCE MAJEURE.....	6

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS DIVERSES

PREAMBULE

La présente Notice d'Information constitue les Conditions Générales de l'exécution des garanties par Service Infinite, objet de l'accord conclu entre AGA INTERNATIONAL SA et PROCOURTAGE SAS. Elle détermine les obligations réciproques de Service Infinite et des porteurs de carte Visa Infinite pour l'exécution des garanties dans les conditions décrites ci-après.

CADRE JURIDIQUE

Prescription

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'Événement qui y donne naissance.

Droit applicable - tribunaux compétents

La présente convention sera interprétée et exécutée selon le droit français. Tout litige découlant du présent contrat devra être porté devant les tribunaux français seuls compétents.

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, le Porteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante :

MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS
Service Traitement des Réclamations
TSA 20043
75379 Paris cedex 08

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 l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse d'AGA International ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Porteur peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)
BP 290
75425 Paris cedex 09

Les entreprises d'assurance adhérentes de la FFSA ont mis en place un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges.

Ce dispositif est défini par les 10 (dix) règles de la **Charte de la Médiation** de la FFSA.

DONNEES PERSONNELLES

Les données nominatives et personnelles concernant le Porteur, collectées dans le cadre de l'exécution de Service Infinite sont destinées uniquement à cet usage. L'accès à ces données est limité aux personnes ayant besoin de ces données dans le cadre de leur fonction au sein de Service Infinite.

En tant que Porteur et utilisateur de Service Infinite, et sauf mention contraire de sa part, le Porteur marque son accord sur l'enregistrement et le traitement de ses données personnelles aux fins d'exécution par Service Infinite des garanties de services réalisées dans le cadre de la présente Notice d'Information, ainsi que leur transmission aux prestataires concernés par l'exécution de celles-ci.

En cas de manifestation contraire de la part du Porteur, Service Infinite risque d'être dans l'impossibilité d'exécuter les garanties.

En application de la loi du 6 Janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 « Informatique et Libertés », le Porteur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de Mondial Assistance, de ses mandataires, et organisations professionnelles concernées.

Ces droits peuvent être exercés auprès de :

MONDIAL ASSISTANCE France SAS
Direction Technique - service juridique - Centre d'affaire Gallieni II
36 avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET Cedex

Mondial Assistance France s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Cependant, dans le respect de la loi Informatique et Libertés et des dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel, en cas de litige et/ou de procédure judiciaire, les informations strictement nécessaires pourront être transmises à Mondial Assistance.

CHAPITRE 2 - DEFINITIONS GENERALES

Service Infinite

Dans le cadre de la présente notice d'information, nous entendons par Service Infinite, MONDIAL ASSISTANCE FRANCE dont le siège est 54 rue de Londres 75008 Paris.

Le Porteur

Le Porteur de la carte Visa Infinite.

Carte Assurée / Carte

La Carte Visa Infinite.

CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DES GARANTIES

I - DESCRIPTION DU SERVICE

Service Infinite se tient à la disposition du Porteur pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et services haut de gamme.

Service Infinite peut également au nom et pour le compte du Porteur après l'avoir renseigné sur les conditions et modalités d'exécution des services, objets de sa demande :

- procéder à des réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, ou encore de chambres d'hôtel ou de table dans un restaurant, organiser et commander les services souhaités auprès des prestataires,
- faire procéder à l'achat des biens ou services demandés auprès du commerçant désigné par le Porteur.

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 Infinite au nom et pour le compte du Porteur auprès des prestataires dans le cadre d'un mandat confié par le Porteur à Service Infinite, accepté dans le cadre de la conclusion du Contrat de souscription à la Carte Visa Infinite, et valable pour les demandes formulées à Service Infinite 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 Infinite, 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 Infinite 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 Infinite 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 Infinite 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 Infinite, 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 Infinite (notamment frais d'organisation).

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

En cas d'annulation de la demande par le Porteur après réception par Service Infinite du devis accepté par le Porteur, les frais de dossier, ainsi que les coûts correspondants aux garanties déjà exécutées 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 Infinite. Service Infinite adresse pour sa part au Porteur la facture soldée concernant les frais de dossier le cas échéant.

IV - EXCLUSIONS

Sont exclues :

- **les garanties 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 DES 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, GREVES, EXPLOSIONS, DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE, OU TOUT AUTRE CAS DE FORCE MAJEURE. L'exécution des garanties est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.**

V - RESPONSABILITES – LIMITES

Service Infinite 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 garanties ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Par ailleurs, Service Infinite 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 garanties 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 Infinite. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées à Service Infinite qui se charge de les transmettre aux prestataires concernés.

De même, Service Infinite ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines garanties 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 Infinite ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des garanties 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 garanties résultant des mêmes causes.

Service Infinite 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 garanties 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 garanties résultant des mêmes causes.