



CONCIERGERIE

NOTICE D'INFORMATION

Sommaire

1. INTRODUCTION	P 2	5. CONDITIONS ET MODALITÉ D'EXÉCUTION	P 2
2. DÉFINITIONS	P 2	SERVICES COMMANDES AUPRÈS DES TIERS	P 2
3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES	P 2	AUTHENTIFICATION DU DEMANDEUR	P 3
DROIT D'ACCÈS	P 2	DEVIS	P 3
MODIFICATION DES ENGAGEMENTS	P 2	6. RESPONSABILITÉS/LIMITES	P 3
4. SERVICES	P 2	7. DONNÉES PERSONNELLES	P 3
DESCRIPTION DU SERVICE	P 2	8. LOI APPLICABLE	P 4
		9. RÉCLAMATIONS/LITIGES	P 4

1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales visent à définir les prestations de conciergerie offertes par le Service de Conciergerie et les obligations respectives du Service de Conciergerie et des Titulaires de la Carte dans le cadre de la réalisation du Service.

2. DÉFINITIONS

Banque

Désigne BNP Paribas, SA au capital de €2.497.718.772 divisé en 1.248.859.386 actions de € 2 nominal - Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris, FRANCE. RCS Paris 662 042 449

Carte Couverte ou Carte

Visa Infinite émise par la Banque.

Conditions Générales

- Désigne le présent document.

Service

Désigne l'ensemble des prestations décrites dans les présentes Conditions Générales proposés par la Banque aux Titulaires de la Carte et délivrés par le Service de Conciergerie.

Service de Conciergerie

Désigne GCONCIERGES, SAS au capital de 50 000 €, dont le siège est sis, 2, rue Pillet-Will 75009 Paris, RCS Paris 819 460 478.

Ci-après également désigné GCONCIERGES

Titulaire(s) de la Carte ou Client

Désigne le titulaire d'une carte Visa Infinite émise par la Banque.

3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Droit d'accès

Le droit d'accès au Service prend effet le jour de la conclusion du contrat de souscription à la Carte Couverte entre la Banque et le Titulaire de la Carte, et est lié à la durée de validité de ladite Carte.

Il est automatiquement mis fin audit droit d'accès aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du contrat de souscription ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Titulaire de la Carte.

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

Modification des engagements

Les engagements au titre des présentes Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues dans les conditions générales du contrat Carte Couverte conclu entre la Banque et le Titulaire de la Carte.

Les modifications seront portées à la connaissance des Titulaires de la Carte par la Banque au moins deux mois avant la date d'effet.

4. SERVICES

Le Service de Conciergerie sera accessible 24/24, 7/7, tous les jours de l'année par téléphone au +33 1 47 92 50 60.

Description du service

Le Service de Conciergerie se tient à la disposition du Titulaire de la Carte 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.

Le Service de Conciergerie peut également, après avoir renseigné le Titulaire de la Carte sur les conditions et modalités d'exécution des prestations objets de sa demande, procéder sur sa demande, en son nom et pour son compte, à des réservations ou à l'achat de biens ou de services auprès des tiers dans les conditions décrites ci-dessous.

Le Service de Conciergerie s'efforce de répondre à toute demande du Titulaire de la Carte, sous réserve de la disponibilité de l'information nécessaire pour mener à bien la requête, de l'existence d'un prestataire susceptible de fournir le bien ou le service demandé par le Titulaire de la Carte (sauf si Le Service de Conciergerie peut rendre lui-même directement le service), et de la possibilité de réserver les biens et services requis pour le compte du Client.

5. CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Services commandés auprès des tiers

Des Services peuvent être commandés auprès des prestataires extérieurs par le Service de Conciergerie au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte, dans le cadre d'un mandat confié par ce dernier au Service de Conciergerie et sous réserve de l'acceptation par le Titulaire de la Carte de payer le coût desdits Services par l'intermédiaire de sa Carte Couverte.

Aucun Service ne sera commandé avant l'obtention d'un accord oral ou écrit, selon le montant, du Titulaire de la Carte sur l'objet de sa demande et le prix. Le Titulaire de la Carte reste en tout état de cause libre du choix des prestataires contactés dans le cadre du Service.

En tout état de cause, le coût des biens ou des services commandés au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte auprès des prestataires extérieurs (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.

Le Titulaire de la Carte autorise ainsi expressément le Service de Conciergerie à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de sa Carte Couverte, l'ensemble des coûts desdits biens ou services, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change et pour ce faire, le Titulaire de la Carte autorise expressément le Service de Conciergerie à communiquer le numéro de sa Carte Couverte, sa date d'expiration, et le cryptogramme visuel aux prestataires acceptés par le Titulaire de la Carte et ce par tout moyen de communication tel que notamment par téléphone, internet, email ou télécopie, conformément aux standards internationaux de sécurité en matière de communication d'informations relatives aux cartes bancaires.

Ainsi, l'exécution des services commandés auprès des prestataires extérieurs est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par ces prestataires auxquels le Titulaire de la Carte 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, le Service de Conciergerie peut faire l'avance du prix du service auprès du prestataire par le biais d'autres moyens de paiement. Le Service de Conciergerie pourra prélever le montant de la prestation en euros, ou sa contre valeur en euros ainsi que d'éventuels frais liés aux variations de taux de change ou autres moyens de paiement utilisés en procédant à un prélèvement sur son compte bancaire par l'intermédiaire de

sa Carte et ce, uniquement, après accord préalable écrit du Titulaire de la Carte. A défaut d'accord préalable écrit du Titulaire de la Carte. Le Service de Conciergerie ne pourra faire l'avance du prix de la prestation auprès du prestataire.

Authentification du demandeur

Le Service de Conciergerie se réserve le droit d'effectuer une procédure d'authentification du demandeur pour toute demande.

Devis

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des prestataires, le Service de Conciergerie transmet au Titulaire de la Carte une proposition écrite du Service de Conciergerie 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, par courrier, ou email selon les indications mentionnées dans les documents, signés et revêtus d'un bon pour accord par le Titulaire de la Carte préalablement à l'exécution des demandes par le Service de Conciergerie.

En cas d'annulation de la demande par le Titulaire de la Carte après réception par le Service de Conciergerie du devis accepté par le Titulaire de la Carte, les frais de dossier, ainsi que les coûts correspondants aux services déjà exécutés ou en cours d'exécution par les prestataires extérieurs, selon leurs conditions générales, restent dus par le Titulaire de la Carte et sont prélevés dans les conditions prévues ci-dessus.

Les factures soldées sont libellées au nom du Titulaire de la Carte et lui sont adressées directement par les prestataires ou le Service de Conciergerie.

EXCLUSIONS

- 1. Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, avocat, notaire...).**
- 2. Toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays.**
- 3. Toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée.**
- 4. Toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.**
- 5. Toute livraison de marchandises à des fins commerciales ou de revente.**
- 6. 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, catastrophes naturelles, 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.

6. RESPONSABILITÉS/ LIMITES

Le Service de Conciergerie en tant qu'intermédiaire de service est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande du Titulaire de la Carte 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.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Prestataire dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres. Il appartient au Titulaire de la Carte d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Titulaire de la Carte sera automatiquement et irrévocablement lié aux conditions d'annulation pouvant notamment impliquer des frais d'annulation.

Par ailleurs, le Service de Conciergerie 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 de la Carte. 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 de Conciergerie. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées au Service de Conciergerie par les canaux de communication habituels de la Conciergerie (téléphone, emails...), qui se charge de les transmettre aux prestataires 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.

Le Service de Conciergerie ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des Services résultant de cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français, y compris 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, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations 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 de la Carte 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 de la Carte, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

7. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du Titulaire de la Carte recueillies dans le cadre de l'adhésion au Service ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont obligatoires et nécessaires à la délivrance du Service. A défaut, votre demande ne pourra être traitée ou sera retardée. Le responsable du traitement est BNP Paribas. Ces données sont traitées sur le fondement de l'exécution du contrat aux fins : d'étude de vos demandes de conciergerie et le cas échéant de la délivrance du Service de Conciergerie.

À cet effet, le Titulaire de la Carte est informé que ses données personnelles recueillies dans le cadre du Service sont destinées à GCONCIERGES qui réalise le Service de Conciergerie pour le compte de BNP Paribas. Le Titulaire de la carte est également informé que dans le cadre d'une démarche qualité, ses appels téléphoniques à GCONCIERGES seront enregistrés. La durée de conservation par GCONCIERGES des enregistrements ainsi que de toute donnée personnelle recueillie par GCONCIERGES est de 13 mois à compter de la date de résiliation du contrat entre GONCIERGES et BNP PARIBAS. Les données recueillies sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la prestation délivrée par GCONCIERGES seront communiquées aux

prestataires réalisant le service final demandé par le Titulaire de la carte. Ces données personnelles pourront être également communiquées au personnel habilité de GCONCIERGES et à celui des autres sociétés du groupe Generali en Union Européenne ainsi qu'aux fournisseurs, et ne sont utilisées que dans le cadre des finalités suivantes : La réalisation du service de conciergerie et le contrôle de la qualité des services fournis...

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité de vos données, de limitation du traitement des données vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données. Vous disposez enfin du droit de définir la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, ces droits. Ces droits peuvent être exercés auprès de GCONCIERGES via courrier ou email :

Service Support – Gestion des données personnelles
2, rue Pillet-Will 75009 Paris
data-protection@gconcierges.com
+33 01 84 95 95 17

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

8. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales seront interprétées et exécutées selon le droit français. Tout litige découlant des présentes Conditions Générales sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

9. RÉCLAMATIONS / LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Titulaire pourra s'adresser au Service Qualité de GCONCIERGES
2 rue Pillet-Will
75009 Paris.