

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Le Service de Conciergerie Visa Infinite (le « **Service de Conciergerie Visa Infinite** ») désigne l'ensemble des prestations proposées par la Banque lors de la souscription de votre carte Visa Infinite (ci-après la « **Carte** ») et délivré par le Concierge.

Les conditions d'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite (les « **Conditions Générales d'Utilisation** ») ont pour objet de régir l'accès et l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, fourni par la Banque et réalisé par son prestataire Visa Europe Limited, Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume Uni, immatriculé sous le numéro 5139966 agissant au travers de sa succursale française sise au 83-85, avenue de la Grande Armée – 75116 Paris (France) immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 509 930 699 (« **Visa** »), au travers de son prestataire, la société Service Concierge, société par actions immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 485 281 232, dont le siège social est situé 64-66 rue des Archives, 75003 Paris (le « **Concierge** »).

Le Concierge ne joue qu'un rôle d'intermédiaire entre les Détenteurs de la Carte et Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires qui délivrent réellement les services ou biens commandés par le biais du Service de Conciergerie Visa Infinite.

### 1. DEFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné ci-dessous et/ou dans le corps des Conditions Générales d'Utilisation.

<b>Banque</b>	Désigne la banque émettrice de votre Carte et auprès de laquelle vous avez souscrit votre Carte.
<b>Carte</b>	Désigne la Carte Visa Infinite, ainsi que tout autre moyen de paiement, quel qu'en soit le support, auquel est associé le Service de Conciergerie Visa Infinite.
<b>Club Visa Infinite</b>	Désigne le contenu proposé au Détenteur de la Carte dans le cadre du programme relationnel lié à la Carte Visa Infinite, incluant les trois avantages suivants : les invitations, les événements sur-mesure et les privilèges.
<b>Concierge</b>	Désigne la société prestataire de Visa visée au Préambule et/ou un personnel de ce prestataire chargé de traiter les Demandes.
<b>Contrat Porteur</b>	Désigne le contrat conclu entre la Banque et le Détenteur de la Carte en vue de la souscription de la Carte.
<b>Demande</b>	Désigne un ordre de service préalable à toute fourniture de prestation du Service de Conciergerie Visa Infinite, adressé par un Détenteur de la Carte au Concierge, par courrier électronique, par téléphone, par le canal du Site Internet ou de l'application mobile Visa Infinite ou par tout autre canal que Visa déciderait de mettre en place.
<b>Détenteur de la Carte</b>	Désigne la personne physique cliente de la Banque, signataire du Contrat Porteur, détentrice de la Carte, et bénéficiant à ce titre du Service de Conciergerie Visa Infinite.

<b>Partenaires</b>	Désigne les entreprises partenaires de Visa, du Concierge et/ou de la Banque dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite et du Club Visa Infinite fournis au Détenteur de la Carte.
<b>Conciergerie</b>	Désigne les prestations rendues par le Concierge au profit des Détenteurs de la Carte pour répondre à une Demande, selon les modalités convenues par la Banque, le Concierge, les Partenaires et les Tiers Fournisseurs.
<b>Service de Conciergerie Visa Infinite</b>	Désigne la Conciergerie.
<b>Tiers Fournisseurs</b>	Désigne tout prestataire de service ou commerçant auquel le Concierge fait appel pour traiter les Demandes, et qui n'est pas contractuellement lié ni à Visa, ni au Concierge ni à la Banque.
<b>Visa Infinite</b>	Désigne la marque du produit enregistrée et propriété de Visa, identifiant la Carte.

Ces définitions s'entendent aussi bien au singulier qu'au pluriel.

## 2. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Avant toute utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, le Détenteur de la Carte reconnaît avoir lu, compris, et consenti aux Conditions Générales d'Utilisation. Dans le cas contraire, le Détenteur de la Carte ne doit pas, ni ne peut utiliser le Service de Conciergerie Visa Infinite.

Dans le respect des limites et conditions imposées par la réglementation applicable, le Concierge, Visa ou la Banque se réserve le droit de modifier les Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, moyennant l'information préalable des Détenteurs de la Carte, sans que cette liste ne soit limitative, dans le cadre d'une mise en conformité à la suite d'un changement de la législation ou pour refléter des évolutions techniques apportées au Service de Conciergerie Visa Infinite. En cas de modification des Conditions Générales d'Utilisation, la Banque en communiquera une nouvelle version au Détenteur de Carte.

La Banque met à disposition des Détenteurs de la Carte un Service de Conciergerie par le biais de Visa. Visa a conclu un contrat avec le Concierge afin de mettre à disposition des Détenteurs de la Carte le Service de Conciergerie Visa Infinite. En cas de fin, pour quelque raison que ce soit, du contrat entre Visa et le Concierge, le Détenteur de la Carte recevra des nouvelles conditions générales et continuera à bénéficier du Service de Conciergerie Visa Infinite qui sera assuré par le nouveau prestataire.

## 3. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

En souscrivant une Carte Visa Infinite auprès de sa Banque, le Détenteur de la Carte bénéficie automatiquement du Service de Conciergerie Visa Infinite adossé à cette Carte.

Pour accéder au Service de Conciergerie Visa Infinite, le Détenteur de la Carte doit être :

- âgé au minimum de 18 ans et
- porteur d'une Carte Visa Infinite émise à son nom par la Banque et en cours de validité.

Le Détenteur de la Carte a accès au Service de Conciergerie Visa Infinite à compter de la réception de la Carte. Le Détenteur de la Carte perdra l'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite en cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat Porteur, en cas de retrait de la Carte ou de blocage de l'utilisation de la Carte par la Banque ou par le Détenteur de la Carte, et ce, pour quelque raison que ce soit, en cas d'invalidité de la carte (à la suite d'une déclaration de perte ou de vol de la Carte notamment).

Seul le Détenteur de la Carte peut avoir accès au Service de Conciergerie Visa Infinite. Cet accès au Service de Conciergerie Visa Infinite est strictement personnel. Le Détenteur de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune tierce personne n'utilise ses identifiants à sa place.

Le Concierge peut être amené à vérifier l'identité du Détenteur de la Carte en demandant certaines informations, notamment les nom, prénom, date de naissance et/ou les quatre (4) derniers chiffres de la Carte.

**Le Détenteur de la Carte a accès au Service de Conciergerie Visa Infinite 24h sur 24 – 7 jours sur 7, par le biais des outils de communication suivants :**

- **l'espace membre disponible sur le site internet [www.my.visa.fr](http://www.my.visa.fr) et/ou sur les applications mobiles iOS et Android My Visa (le « Site »)**
- **par email à l'adresse suivante : [concierge@visainfinite.fr](mailto:concierge@visainfinite.fr)**
- **par téléphone au numéro de téléphone figurant au dos de la Carte ou bien sur le Site**
- tout nouveau canal qui serait mis en place à cette fin.

Le bénéfice d'une Demande passée auprès du Concierge est personnel et est réservé au Détenteur de la Carte et ne peut être transféré à un tiers.

La Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite du Détenteur de la Carte, sans mise en demeure préalable, dans les cas listés dans la Clause 3.3 (Exclusions du Service de Conciergerie Visa Infinite) et y compris en cas d'utilisation abusive, frauduleuse, illégale, contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'éthique du Service de Conciergerie Visa Infinite, de falsification des informations transmises au Concierge et/ou aux Tiers Fournisseurs/Partenaires.

En cas de non-utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, aucun remboursement ou dédommagement de quelque sorte que ce soit ne sera opéré au profit du Détenteur de la Carte par la Banque, Visa ou le Concierge.

## **4. DESCRIPTION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE**

### **4.1. Périmètre du Service de Conciergerie Visa Infinite**

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite, un Concierge est à la disposition du Détenteur de la Carte pour toute Demande, en France comme à l'étranger, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et toute autre prestation pour laquelle le Détenteur de la Carte souhaiterait le support ou l'expertise du Concierge.

A titre d'illustration, le Concierge, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte peut, après avoir renseigné le Détenteur de la Carte sur les conditions et modalités d'exécution d'un service qui fait objet de la Demande :

- Procéder à des recommandations et/ou réservations de billets d'avion ou de train, de places de spectacles, de chambres d'hôtel, de table dans un restaurant, etc. ;
- commander des objets (par ex : fleurs, cadeaux) ou prestations de services (par ex jardinier, baby-sitting, taxi) auprès de Partenaires ou de Tiers Fournisseurs ;
- procéder à la réservation d'expériences privilégiées et d'avantages particuliers proposés par le Club Visa Infinite notamment les invitations, les événements ou les privilèges offerts aux Détenteurs de la Carte par Visa et ses partenaires ;
- procéder à la mise en relation nécessaire auprès des services d'assurance, d'assistance médicale, et de monétique, qui sont en lien avec la Carte Visa Infinite du Détenteur de la Carte.

### **4.2. Exclusion du périmètre du Service de Conciergerie Visa Infinite**

Sont exclus du périmètre du Service de Conciergerie Visa Infinite :

- Toute Demande n'entrant pas dans le périmètre des services décrits à la Clause 3.1 (Périmètre du Service de Conciergerie Visa Infinite) ;

- les Demandes de prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, médecin, avocat/conseil juridique, notaire...);
- 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 Demande contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- toute Demande portant sur la livraison de marchandises en grande quantité à des fins commerciales ou de revente.

Le Concierge se réserve le droit de ne pas répondre favorablement à une Demande qui serait en contradiction avec les lois et réglementations nationales, européennes et/ou internationales dûment applicables, et notamment en termes d'éthique et de bonnes mœurs.

## 5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

Le Détenteur de la Carte adresse ses Demandes au Concierge, qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre, en utilisant l'un des canaux de communication définis à l'article 2 (Conditions d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite).

Le Concierge s'engage à accuser réception des Demandes dans un délai de deux (2) heures, cependant il est possible que la Demande implique que le Concierge se rapproche de Tiers Fournisseurs ou de Partenaires dont les horaires de services peuvent ne pas être en 24/7. En ce cas, le Concierge sera en mesure de revenir vers Détenteur de la Carte lors du jour ouvré suivant, dans le délai pratiqué par le Tiers Fournisseur et/ou le Partenaire, et en informera le Détenteur de la Carte.

Avant de procéder au traitement de la Demande, le Concierge contactera le Détenteur de la Carte pour l'informer des modalités de la Demande. Il est rappelé que l'ensemble des Demandes effectuées sont soumises aux conditions générales et tarifs des Tiers Fournisseurs et/ou des Partenaires en vigueur au jour de la Demande, et aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Dans certains cas, si cela est nécessaire, avant de valider la commande de services auprès des Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, le Concierge établit et transmet par email au Détenteur de la Carte une proposition écrite assortie, le cas échéant, des devis établis par les Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, précisant le coût et les conditions d'exécution des services et/ou les conditions de vente. Ces documents doivent être retournés par le Détenteur de la Carte signés ou revêtus d'un bon pour accord préalablement à l'exécution et la validation des Demandes par le Concierge.

Pour l'ensemble des Demandes, chaque Partenaire et/ou Tiers Fournisseur dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres, et qui sont transmis au Détenteur de la Carte par email ou accessibles depuis le Site. Il appartient au Détenteur de la Carte d'en prendre connaissance avant de valider sa Demande. En cas de Demande validée, le Détenteur de la Carte sera automatiquement et irrévocablement lié par les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur ou du Partenaire et notamment les conditions d'annulation pouvant impliquer des frais d'annulation ou l'absence de conditions d'annulation.

Le Concierge est en lien direct avec les Tiers Fournisseurs et/ou les Partenaires pour le traitement de la Demande ; cependant, si le Détenteur de la Carte le souhaite, ou si cela est nécessaire pour accéder à la Demande, le Détenteur de la Carte peut être mis en relation avec un ou plusieurs Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires, si cela est expressément convenu avec lesdits Tiers Fournisseurs et Partenaires.

Le Concierge est tenu de faire ses meilleurs efforts pour satisfaire aux Demandes. Par la nature même de son activité, le Concierge est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

Les Demandes sont traitées par le Concierge sous réserve de disponibilité auprès des Tiers Fournisseurs et/ou des Partenaires et en cas d'indisponibilité, le Concierge fait ses meilleurs efforts pour proposer une offre de service alternative susceptible de répondre aux attentes du Détenteur de la Carte.

Si le Concierge ne peut pas donner satisfaction à une Demande pour des raisons externes à sa volonté, et que la solution de remplacement qu'il propose ne convient pas, le Détenteur de la Carte ne peut prétendre à aucune indemnité compensatoire de quelque sorte que ce soit, de la part du Concierge, de la Banque ou de Visa. Dans le cadre du traitement des Demandes, le Concierge n'intervient qu'en qualité d'intermédiaire entre le Détenteur de la Carte et les Tiers Fournisseurs/Partenaires. Les prestations sont en effet commandées par le Concierge, au nom et pour le compte du Détenteur de la Carte ; ainsi, lorsque le Détenteur de la Carte effectue une Demande, il donne mandat au Concierge d'effectuer des commandes et/ou des réservations auprès des Tiers Fournisseurs/Partenaires. Le Concierge demandera toujours au Détenteur de la Carte de valider une Demande avant de procéder à une commande ou réservation ferme. Enfin, le Détenteur de la Carte est informé qu'il peut bénéficier de certaines offres ou privilèges liés au Club Visa Infinite directement auprès des Partenaires sans l'intervention du Concierge. Pour ces offres et privilèges-là, il appartient au Détenteur de la Carte de s'informer sur les conditions générales de vente et d'utilisation du Partenaire concerné. Dans ce cadre-là, Visa n'interviendra qu'en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie prenante à la transaction entre le Détenteur de la Carte et le Partenaire.

## 6. PAIEMENT

Le Concierge communique les tarifs des prestations dans le cadre de chaque Demande, et les modalités de paiement, le cas échéant. Le tarif et le paiement des prestations est soumis aux conditions générales de vente du Tiers Fournisseur et/ou du Partenaire.

Le paiement de l'ensemble des Demandes que le Détenteur de la Carte effectue auprès du Concierge est à sa charge, ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurance, taxes, écarts de changes, etc.). Les factures sont libellées au nom du Détenteur de la Carte et le cas échéant sont adressées directement par les Tiers Fournisseurs et/ou Partenaires. Si la Demande implique que le Détenteur de la Carte procède à un paiement pour confirmer une réservation, il se peut que celle-ci soit maintenue sous un certain délai avant paiement ; le Détenteur de la Carte est responsable du respect de ce délai, et le Concierge ne saurait être responsable ni de l'indisponibilité des prestations, objets de la Demande, en cas d'expiration du délai de paiement du fait du Détenteur de la Carte, ni de l'évolution des tarifs, après expiration du délai de paiement de la réservation de la Demande.

Si les Demandes nécessitent que le paiement soit effectué directement par le Concierge pour le compte du Détenteur de la Carte, celui-ci collecte les données nécessaires au paiement (numéro de carte bancaire, date d'expiration et cryptogramme), afin de procéder à ce paiement et ce, dans le respect des normes de sécurité imposées par le secteur bancaire (PCI-DSS). Il est demandé au Détenteur de la Carte d'envoyer un email à l'adresse qui lui sera indiquée par le Concierge, attestant de son accord pour que le Concierge procède au paiement avec le moyen de paiement communiqué. **Cet email ne doit contenir aucune donnée de paiement.** A la demande du Détenteur de la Carte et sous réserve de son accord écrit, le Concierge peut conserver les données de paiement qui lui ont été transmises lors d'une Demande, à l'exception du cryptogramme qui, lui, n'est jamais conservé. Dans ce cas, ces données de paiement sont uniquement conservées sur une plateforme sécurisée, conformément aux normes imposées par le secteur bancaire (PCI-DSS).

## 7. DEMANDES PARTICULIÈRES AU CONCIERGE

### 7.1. Billetterie

Le Concierge s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens afin de trouver des billets pour tous les événements/spectacles auxquels vous souhaitez assister.

Dans le cas où l'évènement/spectacle affiche complet dans les billetteries traditionnelles, le Concierge peut faire appel à des Tiers Fournisseurs, spécialisés dans l'obtention de billets pour des événements/spectacles très prisés et pour lesquels l'obtention de places est très difficile. Par conséquent, les prix proposés sont susceptibles

d'évoluer à tout moment et d'être différents de la valeur faciale mentionnée sur les billets en raison de majoration liée à des frais mis en place par les Tiers Fournisseurs (tels que frais d'agence, de gestion et/ou administratifs, ...). Dès lors que le Détenteur de la Carte confirme la réservation par email, le Concierge procède au paiement, qui est facturé dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 5 (Paiement).

Le Concierge ne joue ici qu'un rôle d'intermédiaire entre les Tiers Fournisseurs et le Détenteur de la Carte et ne prend aucune commission ou marge sur le prix des billets achetés.

Toute demande de réservation confirmée est ferme et définitive, et, conformément aux dispositions de l'Article L221-28 du Code de la consommation, n'est assortie d'aucun droit de rétractation. En conséquence, les places réservées et payées ne peuvent être ni annulées, ni reportées, ni modifiées, ni échangées, sauf si cela est expressément prévu dans les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, organisateur de l'évènement/spectacle.

Le Détenteur de la Carte est tenu de vérifier la date et l'heure de l'évènement/spectacle, le Tiers Fournisseur organisateur de l'évènement étant susceptible de les modifier selon les conditions générales de vente du Tiers Fournisseur, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

Les billets sont pleinement soumis aux conditions générales de vente des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements / spectacles, et notamment les conditions d'annulation, de report et/ou de rétractation le cas échéant ; ainsi le Concierge ne peut être responsable de l'annulation ou de report d'évènements, qui sont sous la seule responsabilité des Tiers Fournisseurs, organisateurs des évènements / spectacles. Le Concierge recommande le Détenteur de la Carte de lire ces conditions générales de vente qui lui sont pleinement opposables et qui sont accessibles, avant l'achat, sur le site officiel de l'évènement /spectacle en cause.

Si le Concierge parvient à obtenir un remboursement auprès de Tiers Fournisseurs, le Détenteur de la Carte bénéficie de ce remboursement. Cependant il est rappelé que le Concierge ne peut garantir l'obtention du remboursement. En cas de recours aux services d'un prestataire spécialisé, comme rappelé ci-avant, il peut y avoir une différence entre la valeur faciale du billet et le prix auquel le Détenteur de la Carte l'acquière ; en ce cas, seule la valeur faciale est susceptible de faire l'objet d'un remboursement.

## 7.2. Taxis

Lorsque la Demande concerne une réservation de taxi, et que le Détenteur de la Carte ne se présente pas au rendez-vous prévu au moment de la commande et plus généralement si le taxi ne charge pas la course du fait du Détenteur de la Carte (« **Non-charge** »), celui-ci est redevable d'un montant forfaitaire de quinze (15) euros TTC. Le Détenteur de la Carte reçoit alors une facture du Concierge, dont il est tenu de s'acquitter sous un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de ladite facture. Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal en vigueur, et sont dues à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Il est cependant précisé qu'une tolérance sera accordée à la première survenue d'une Non-charge et que ces frais ne seront facturés qu'à compter de la seconde occurrence de Non-charge. Le non-paiement d'une Non-charge pourra entraîner la suspension d'accès aux demandes de taxis.

## 7.3. Voyages

Pour toute Demande relative aux voyages, les Détenteurs de la Cartes sont tenus de se référer aux conditions générales et/ou au contrat de voyage qui leur seront communiqués par le Concierge dans l'email de proposition commerciale avant la confirmation de commande.

## 8. RESPONSABILITE

Le Concierge agit conformément aux Demandes formulées par le Détenteur de la Carte, avec pour objectif de lui en donner satisfaction. En cas d'erreur de la part d'un Détenteur de la Carte dans la formulation des Demandes, le Concierge ne peut en être responsable ; le Concierge fait néanmoins de son mieux, et dans la mesure du possible,

pour proposer au Détenteur de la Carte de corriger son erreur, étant entendu que cela peut entraîner des coûts à la charge du Détenteur de la Carte ; en ce cas, sa validation expresse et préalable est demandée au Détenteur de la Carte.

Le Concierge s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir une qualité de service optimale et permettre un accès au Service de Conciergerie Visa Infinite dans les conditions décrites à la Clause 2 (Conditions d'accès au Service de Conciergerie Visa Infinite) sauf dans le cas d'un événement de force majeure tel que défini par la loi à l'article 1218 du Code Civil et/ou la jurisprudence.

Le Concierge ne saurait être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Service de Conciergerie Visa Infinite par le Détenteur de la Carte, en raison de l'incapacité de celui-ci à préserver la confidentialité de ses identifiants.

Les Demandes du Détenteur de la Carte formulées auprès du Concierge sont fournies/réalisées par des Tiers Fournisseurs ou les Partenaires et sont dès lors soumis à des conditions d'utilisation et des politiques de confidentialité spécifiques à chacun des Tiers Fournisseurs ou Partenaires qui en sont seuls responsables. Pour connaître lesdites conditions d'utilisation et/ou politique de confidentialité applicables, le Détenteur de la Carte devra contacter ou se rendre sur le site du Tiers Fournisseur ou du Partenaire. Le Concierge exclut toute responsabilité concernant les prestations fournies par un Tiers Fournisseur ou Partenaire. Toute réclamation devra être adressée directement au Tiers Fournisseur ou Partenaire concerné.

En cas de doute du Détenteur de la Carte quant à la qualité de son interlocuteur (Tiers Fournisseur/Prestataire), il est invité à se rapprocher du Concierge qui pourra le renseigner et le cas échéant, l'orienter sur la procédure à suivre en cas de réclamation.

De même, le Concierge ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas d'impossibilité de paiement par la Carte Visa Infinite, dans les cas où un pays et/ou commerçant n'accepterait pas ce moyen de paiement.

Le Concierge ne peut être tenu pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que visa d'entrée et/ou de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du Membre à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou de l'envoi de certains produits demandés par le Membre, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une Demande résulte du fait du Concierge, celui-ci s'efforce de remédier à la situation afin d'exécuter la Demande. En cas de désaccord ou de litige entre un Détenteur de la Carte et le Concierge, conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le Détenteur de la Carte a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige relatif au Service de Conciergerie Visa Infinite :

#### **Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de justice (CM2C)**

**Modalités de saisine :** <https://www.cm2c.net/comment-nous-saisir.php>

Il est rappelé que le litige ne sera pas examiné par le médiateur si :

- le Détenteur de la Carte ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de le résoudre directement auprès du service réclamation joignable ici : [email]
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- la demande est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la saisine du service réclamation ;
- le litige est hors champ de compétence du médiateur.

Vous êtes également informé que vous avez la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) : [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## 9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite et du traitement des Demandes, la Banque (responsable du traitement), Visa (sous-traitant de la Banque) et le Concierge (sous-traitant ultérieur de Visa) sont amenés à connaître et traiter des données personnelles vous concernant, dans les conditions détaillées dans la notice de confidentialité adossée aux Conditions Générales d'Utilisation (page 9 de ce document).

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dans le cadre de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, les Détenteurs de la Cartes ont accès à des marques, logos, éléments visuels, photographies, dessins, textes, vidéos, au Site, à des Applications mobiles, à des e-newsletters, ou à toute autre donnée / information, sous quelque forme qu'elle soit (les « **Éléments** »). Ces Éléments sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, ou tout autre droit de propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive du Concierge, de la Banque, de Visa ou de leurs filiales, des Tiers Fournisseurs, des Partenaires (le « **Titulaire des droits** »).

Toute utilisation des Éléments non expressément autorisée par écrit par le Titulaire des droits entraîne une violation de ses droits de propriété intellectuelle pouvant constituer une contrefaçon et peut également entraîner une violation du droit à l'image, du droit des personnes ou de tout autre droit et réglementation en vigueur. La responsabilité pénale et/ou civil du Détenteur de la Carte pourrait être engagée.

Il est donc interdit de copier, modifier, reproduire, distribuer, publier, d'intégrer sur quelque support que ce soit, adapter, céder, donner en licence, donner en garantie, transmettre de toute autre manière sous quelque forme que ce soit, partiellement et totalement, les Éléments, sans l'autorisation expresse préalable du Titulaire des droits.

## 11. DIFFAMATION

Conformément à la loi du 29 juillet 1881, la Banque, Visa et/ou le Concierge se réservent le droit de poursuivre toute personne qui serait auteur d'une injure ou d'une diffamation à leur égard. Toute allégation ou imputation d'un fait qui porterait atteinte à leur honneur ou à leur considération, qu'elle soit effectuée par voie directe ou par voie de reproduction est susceptible de poursuites.

## 12. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit français. Tout litige qui viendrait à naître à propos de la validité, de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales d'Utilisation est soumis compétence exclusive des juridictions françaises compétentes.



## SERVICE DE CONCIERGERIE VISA INFINITE

### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES

La politique de confidentialité a pour objet d'informer le Détenteur de la Carte sur la façon dont ses Données Personnelles sont collectées, traitées et partagées par la Banque, le Concierge et Visa.

Le Service de Conciergerie Visa Infinite est délivré conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Loi Informatique et Libertés » telle que modifiée notamment par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et le Règlement Européen n° 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 (« **RGDP** ») (ci-après la « **Règlementation Applicable** »).

Au sens de la Règlementation Applicable, la Banque agit en qualité de Responsable de Traitement de vos Données Personnelles, Visa agit en qualité de Sous-Traitant et le Concierge agit en tant que Sous-Traitant ultérieur de Visa.

#### 1. DEFINITIONS

« **Donnée Personnelle** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une personne physique identifiable, une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Responsable de Traitement** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement des Données Personnelles.

« **Sous-Traitant** » désigne l'entité qui traite des Données Personnelles pour le compte du Responsable de Traitement.

« **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles ou des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Les termes en majuscule utilisés dans la présente politique de confidentialité sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite ou dans le RGPD.

#### 2. DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

Dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite, les Données Personnelles du Détenteur de la Carte recueillies dans le cadre de la souscription à la Carte ainsi qu'au moment de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite sont obligatoires et nécessaires à la délivrance du Service de Conciergerie Visa Infinite. À défaut, la demande du Détenteur de la Carte ne pourra être traitée par le Concierge ou sera retardée.

##### 2.1. Données Personnelles collectées au moment de la souscription de la Carte

Les Données Personnelles listés ci-après sont nécessaires et obligatoires pour la fourniture du Service de Conciergerie Visa Infinite. Ces Données Personnelles sont collectées par la Banque du Détenteur de la Carte, au moment de la souscription de son Contrat Porteur.

Ces Données Personnelles sont systématiquement transmises et Traitées par votre Concierge :

- Dates de souscription, de modification éventuelle et de clôture du contrat carte Visa Infinite CCF
- Code banque et code client du détenteur de la carte Visa Infinite CCF
- 6 premiers chiffres et 4 derniers chiffres de la carte Visa Infinite CCF en cours de validité ainsi que sa date d'échéance
- Civilité, prénom(s) et nom(s) du détenteur de la carte Visa Infinite CCF
- Libellé désignant le détenteur de la carte et figurant sur la carte Visa Infinite CCF
- Genre, date et lieu de naissance du détenteur de la carte
- Numéro de téléphone fixe et/ou téléphone portable du détenteur de la carte
- Adresse postale du détenteur
- Adresse internet personnelle du détenteur de la carte
- Mot de passe défini par le détenteur de la carte pour accéder au service de conciergerie
- Plafond de paiement de la carte en euro et période de référence de ce plafond
- Plafond de retrait de la carte en euro et période de référence de ce plafond
- Dates de fin de validité des plafonds de paiements et retraits exceptionnels le cas échéant
- Numéros de carte de retrait provisoire et/ou carte de remplacement en cas d'utilisation du service de dépannage espèces et/ou carte bancaire en urgence à l'étranger

Sans la communication de ces Données Personnelles obligatoires, le Détenteur de la Carte ne pourra pas bénéficier du Service de Conciergerie Visa Infinite.

## 2.2. Données Personnelles collectées lors de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite

Lors de l'utilisation du Service de Conciergerie Visa Infinite, des Données Personnelles complémentaires nécessaires à l'exécution d'une Demande du Détenteur de la Carte pourront être collectées directement par le Concierge auprès du Détenteur de la Carte afin de pouvoir satisfaire sa Demande.

A titre d'illustration : des données liées à un programme de fidélité du Détenteur de la Carte qui est lié à une Demande du Détenteur de la Carte (la réservation d'un vol auprès d'une compagnie aérienne par exemple).

### Données Personnelles sensibles

Dans le cadre du Traitement des Demandes du Détenteur de la Carte, et uniquement avec son consentement, le Concierge peut être amené à collecter auprès du Détenteur de la Carte des Données Personnelles dites sensibles au sens de la Règlementation applicable (les « **Données Personnelles Sensibles** ») et notamment des Données Personnelles relatives à la santé du Détenteur de la Carte (ex : allergies alimentaires lors de la réservation d'une prestation impliquant un repas ou une collation, réservation d'une chambre d'hôtel pour personne à mobilité réduite) mais aussi à ses orientations politiques, religieuses, ou encore sexuelles (ex : réservation d'une place à un meeting politique). Les Données Personnelles Sensibles seront automatiquement supprimées par le Concierge dès que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont été collectées, auront été Traitées par le Concierge en application de ce qui est défini à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

Cependant, le Détenteur de la Carte pourra demander au Concierge, lors d'une Demande, de conserver des Données Personnelles Sensibles pour faciliter ses Demandes ultérieures. Celles-ci seront alors conservés pour la durée décrite dans l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

### Données de paiement

Dans le cadre de certaines Demandes pour lesquelles le paiement devra être fait par le Concierge pour le compte du Détenteur de la Carte, le Concierge peut collecter les données de paiement du Détenteur de la Carte. Ces données sont être supprimées dès que le Concierge a fait droit à la Demande.

Cependant, le Détenteur de la Carte peut demander la conservation de ses données de paiement, qui sont alors conservées pour une durée décrite à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles), avec l'accord préalable du Détenteur de la Carte, et uniquement sur une plateforme sécurisée conformément aux normes du secteur bancaire et monétique (norme PCI DSS). Il est rappelé que le cryptogramme n'est jamais conservé par le Concierge.

Aucune communication écrite (email) contenant le cryptogramme ou un visuel de la Carte ne sera jamais demandée.

#### Données de tiers

Dans le cadre d'une Demande (ex - envoyer un cadeau à un ami, réserver un voyage avec sa famille), le Détenteur de la Carte peut être conduit à communiquer des Données Personnelles sur des tiers y compris des mineurs. Avant de communiquer des Données Personnelles de tiers au Concierge, le Détenteur de la Carte doit s'assurer du consentement des personnes concernées. Plus particulièrement concernant des Données Personnelles de mineurs de moins de 15 ans, le Détenteur de la Carte s'engage à obtenir l'autorisation du mineur concerné ainsi que des personnes détenant l'autorité parentale le cas échéant.

Ces Données Personnelles de tiers seront automatiquement supprimées par le Concierge une fois que les Demandes dans le cadre desquelles elles ont été collectées seront Traitées par votre Concierge.

Cependant, lorsque ces Données Personnelles de tiers y compris des mineurs sont celles de vos proches, le Détenteur de la Carte peut demander la conservation des Données Personnelles de ces tiers, avec l'autorisation du Détenteur de la Carte, et, dans le cas particulier des mineurs, sous réserve de l'accord des personnes détenant l'autorité parentale sur le mineur concerné. Ces Données Personnelles de tiers sont alors conservées pour une durée décrite à l'article 7 (Durée de conservation de vos Données Personnelles).

### **3. FINALITES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

Les Données Personnelles collectées sont traitées pour les finalités suivantes :

- exécuter le service de conciergerie Visa Infinite et répondre aux Demandes du Détenteur de la Carte ;
- mesurer et d'améliorer la satisfaction des Détenteurs de la Carte et la qualité du service de conciergerie Visa Infinite ;
- d'envoyer le magazine Visa Infinite et des emails au Détenteur de la Carte (email de bienvenue dans le cadre du parcours de bienvenue, offres Sold Out) ;
- procéder à des recoupements, analyses et combinaisons des données afin de déterminer les centres d'intérêts, les préférences, le profil client du Détenteur de la Carte et permettre au Concierge de réaliser des opérations de fidélisation ou de prospection et de lui adresser des offres personnalisées (sans que cela ne produise d'effet juridique à votre égard ou vous affecte de manière significative de façon similaire) ;
- faire découvrir au Détenteur de la Carte et exécuter les services inclus dans le Service de Conciergerie Visa Infinite ;
- vérifier l'identité et la qualité du Détenteur de la Carte du Service de Conciergerie Visa Infinite
- Informer le Détenteur de la Carte du suivi de ses Demandes ;
- permettre au Détenteur de la Carte de procéder au paiement des produits ou services dans le cadre d'une Demande ;
- répondre aux commentaires et questions du Détenteur de la Carte ;
- Répondre à l'exercice de vos droits tels que décrits dans l'article 9 (Vos droits) ;
- Respecter les obligations légales ou réglementaires ;
- Facturer des prestations de service dans le cadre du traitement des Demandes.

Le Détenteur de la Carte est également informé que dans le cadre d'une démarche qualité, ses appels téléphoniques au Concierge peuvent être enregistrés, écoutés et analysés, et qu'il a la possibilité de s'y opposer.

### **4. BASES LEGALES DU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

Le Traitement des Données Personnelles du Détenteur de la Carte repose sur les bases légales suivantes :

- Intérêt légitime : l'amélioration du Service de Conciergerie Visa Infinite (études de données comparées, statistiques, rapport d'activité – les résultats de ces études n'étant partagé avec aucun tiers autre que votre

Banque, Visa et/ou votre Concierge), la veille qualitative (questionnaire, enquête, sondage) ou la lutte contre la fraude ;

- Respect d'une obligation légale ;
- L'exécution du Contrat Porteur aux fins d'étude des Demandes du Détenteur de la Carte et la délivrance du Service de Conciergerie ;
- Le consentement du Détenteur de la Carte à chaque fois que cela est nécessaire tel que décrit dans l'article 2 (Données Personnelles collectées).

## **5. DESTINATAIRES DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

Les Données Personnelles recueillies dans le cadre du Service de Conciergerie Visa Infinite sont destinées au personnel habilité des acteurs suivants :

- le Concierge qui réalise le Service de Conciergerie pour le compte de la Banque ;
- les prestataires, sous-traitants, Tiers Fournisseurs et Partenaires du Concierge et/ou de Visa qui délivrent le service final, objet de la Demande ;
- et le cas échéant, Visa dans le cas d'une réclamation d'un Détenteur de la Carte sur le Service de Conciergerie Visa Infinite, qui lui serait partagé par la Banque ou le Concierge.

## **6. TRANSFERT DE VOS DONNEES PERSONNELLES HORS U.E.**

Dans le cadre de l'exécution du Service de Conciergerie Visa Infinite, les Données Personnelles du Détenteur de la Carte sont hébergées par le Concierge sur le territoire de l'Union Européenne et, pour son service de routage de SMS, en dehors de l'Union Européenne.

Dans ce dernier cas, le Concierge s'engage à s'engager prévoir les garanties appropriées pour encadrer les transferts des Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne, en conformité avec la Règlementation Applicable.

Dans le cadre de la délivrance du Service de Conciergerie Visa Infinite et sur demande expresse du Détenteur de la Carte, le Concierge pourra partager des Données Personnelles avec des Tiers Fournisseurs (hôtels, restaurateurs, compagnies de transport...) situés en dehors de l'Union Européenne, en conformité avec la Règlementation Applicable. Le Tiers Fournisseur est alors destinataire des Données Personnelles du Détenteur de la Carte et le traitement des Données Personnelles sera soumis à la politique de confidentialité du Tiers Fournisseurs concerné. Le Détenteur de la Carte est informé que le Tiers Fournisseur peut ne pas offrir une protection équivalente à celle du RGPD.

## **7. DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

Les Données Personnelles du Détenteur de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont fait l'objet d'une collecte.

Les Données Personnelles Sensibles seront automatiquement supprimées dès que les Demandes, dans le cadre desquelles elles ont été collectées, auront été Traitées par votre Concierge, sauf dans le cas où le Détenteur de la Carte aura demandé au Concierge de conserver des Données Personnelles Sensibles pour faciliter ses Demandes ultérieures.

Les données de paiement collectées par le Concierge lors du Traitement de vos Demandes pourront être conservées à la demande du Détenteur de la Carte pour les seuls besoins du Service de Conciergerie Visa Infinite. Dans tous les cas, le cryptogramme n'est jamais conservé.

Vos Données Personnelles sont supprimées en cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat Porteur ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Détenteur de la Carte.

Sans contrevenir à ce qui précède, certaines Données Personnelles peuvent être conservées pour satisfaire à l'exécution de nos obligations légales ou à la sauvegarde ou la défense de nos droits (par exemple l'obligation de conservation des factures ou la prescription de droit commun). Une fois le délai légal expiré, vos Données Personnelles seront alors supprimées.

Les durées de conservation des Données Personnelles des Détenteurs de Carte sont précisées dans le tableau ci-dessous :

Données	Durée de conservation
Données transmises par votre Banque	Durée égale à la validité de votre carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Infinite)
Données collectées lors du traitement de vos Demandes (hors données sensibles)	Durée égale à la validité de votre Carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre Carte Visa Infinite)
Historique de vos Demandes	Trois ans sous réserve de validité de votre Carte Visa Infinite
Enregistrement des appels au Service de Conciergerie Visa Infinite	Trois mois sauf en cas de refus de Détenteur de la Carte indiqué au début de l'appel entrant.
Données Personnelles Sensibles	Donnée(s) conservée(s) dans votre dossier : Durée égale à la validité de votre Carte Visa Infinite (y compris en cas de renouvellement de votre carte Visa Infinite).
Données bancaires (à l'exception du cryptogramme)	Trois ans à compter de sa collecte et sous réserve de validité de votre Carte Visa Infinite
Données de facturation	Dix ans à compter de la date de facturation

## 8. SECURITE

Le Concierge s'engage à protéger les Données Personnelles collectées afin d'assurer leur sécurité et leur confidentialité. A cet égard, le Concierge a pris des mesures techniques et organisationnelles pour prévenir toute perte, utilisation non autorisée, destruction ou altération des Données Personnelles.

Les Données Personnelles sont conservées selon des mesures de sécurité répondant à des critères de sécurité forts et, concernant certaines données, le Concierge répond aux exigences de sécurité de la norme PCI DSS.

## 9. VOS DROITS

Conformément à la Réglementation Applicable, le Détenteur de la Carte dispose d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, d'opposition, de limitation du Traitement et à la portabilité de ses Données Personnelles, du droit de retirer son consentement à tout moment (lorsque le Traitement est fondé sur le consentement) et de définir les directives particulières relatives à la gestion de ses Données Personnelles après son décès.

Le Détenteur de la Carte peut exercer ses droits en envoyant un e-mail à [dpo@ccf.fr](mailto:dpo@ccf.fr) ou en écrivant à l'adresse suivante : CCF – Délégué à la Protection des Données, 103 rue de Grenelle, 75007 Paris.

Si, après nous avoir contactés, le Détenteur de la Carte considère que ses droits « Informatique et Libertés » n'ont pas été respectés, il peut déposer une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : Commission nationale

de l'informatique et des libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris CEDEX 07, ou en ligne sur [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes).

Pour en savoir plus sur vos droits, la gestion de vos informations personnelles et les durées de conservation applicables, consultez notre « Politique de protection des données personnelles » sur <https://www.ccf.fr/protection-des-donnees>. En cas de retrait du consentement le cas échéant, le CCF pourra se trouver dans l'incapacité totale ou partielle de délivrer tout ou partie du Service de Conciergerie Visa Infinite.

## 10. MISE A JOUR

La Politique en matière de protection des données à caractère personnel du CCF pourra faire l'objet de modifications et mise à jour. Le Détenteur de la Carte sera informé par le CCF

Dernière mise à jour : Novembre 2024