

Conditions Générales – Service Conciergerie BGL BNP Paribas World MasterCard Platinum

I. INTRODUCTION

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

II. DÉFINITIONS

Banque

- BGL BNP Paribas ayant son siège 50 avenue JF Kennedy, L-2951 Luxembourg.

Carte Couverte

- carte BGL BNP Paribas World MasterCard Platinum émise par la Banque.

Service de Conciergerie

- dans le cadre des présentes Conditions Générales, nous entendons par « **Service de Conciergerie** », le service proposé par la **Banque** aux **Titulaires de la Carte** tel qu'exécuté dans le cadre d'une prestation de sous-traitance par la société WHITE CONCIERGE Ltd. ayant son siège à Worldwide House, Thorpe Wood, Peterborough PE3 6SB, Royaume-Uni.

Titulaire(s) de la Carte

- titulaire d'une carte BGL BNP Paribas World MasterCard Platinum émise par la Banque.

III. CONDITIONS D'ACCES AUX PRESTATIONS

— DROIT D'ACCES

Le droit d'accès au **Service de Conciergerie** 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 cette Carte. Il est automatiquement mis fin audit droit d'accès aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du contrat 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 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.

IV. PRESTATIONS

Le **Service de Conciergerie** sera accessible [(i)] du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (heure locale luxembourgeoise) hors jours fériés par téléphone au (+352) 27 30 21 30, par e-mail (concierge_fr@axa-assistance.lu).

— 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

services 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.

Plus précisément, le **Titulaire de la Carte** aura accès aux prestations suivantes :

— 1. Information et réservation de vols

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** toutes les informations suivantes sur les vols :

- Horaires des vols des compagnies régulières,
- Prix,
- Autres conditions tarifaires,
- Correspondances.

Le **Service de Conciergerie** pourra faire des recommandations au **Titulaire de la Carte**. Le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte**, émettre les billets (incluant les billets électroniques) pour la plupart des compagnies aériennes internationales ou faire la réservation en ligne pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant la **Carte Couverte**.

— 2. Réservation de véhicules de location

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte**, informations, conseils et assistance pour la réservation d'un véhicule de location dans la plupart des principales destinations mondiales, incluant :

- Localisation,
- Heures d'ouverture,
- Options de retrait et de retour du véhicule,
- Type de véhicule,
- Tarifs,
- Assurances.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 3. Information et réservation de parking

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations relatives aux possibilités de stationnement dans les parkings des principales villes et aéroports (pouvant inclure accueil et voirurier).

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 4. Réservation de véhicules avec chauffeur

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations sur des véhicules avec chauffeur disponibles pour des transferts aéroport, des réunions, des événements, ou bien durant toute la durée d'un séjour dans de nombreux pays, et pourra à la demande du **Titulaire de la Carte** procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 5. Service de messagerie express

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** conseils et assistance dans l'organisation d'une prestation de messagerie express (réception ou envoi de plis ou objets), sous réserve de limitations internationales et/ou géographiques. A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder au paiement de la prestation, pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**. Le **Titulaire de la Carte** sera responsable des documents à fournir lors de l'enlèvement du pli (incluant les déclarations en douane et certificats d'assurance).

— 6. Information et conseils sur les destinations

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations sur une destination et des conseils correspondant aux demandes et aux préférences du **Titulaire de la Carte**. Les informations fournies, quand elles sont disponibles, sont les suivantes :

- Activités locales, événements et festivals,
- Shopping,
- Equipements sportifs et de loisirs,
- Attractions historiques et culturelles,
- Activités pour les enfants,
- Comment s'y rendre,
- Attractions touristiques,
- Taux de change.

— 7. Enregistrement des documents importants du Titulaire de la carte

Le **Titulaire de la Carte** pourra demander au **Service de Conciergerie** d'enregistrer des informations importantes auxquelles il pourra avoir facilement accès ultérieurement. Ceci peut inclure des informations comme des numéros de série, les numéros de ses documents importants comme le passeport, le permis de conduire, les cartes bancaires. En cas de besoin et sur demande du **Titulaire de la Carte** (par exemple pour en déclarer la perte ou le vol), le **Service de Conciergerie** pourra les lui fournir. Toutes ces données seront stockées dans un environnement sécurisé. Néanmoins, il est de la responsabilité du **Titulaire de la Carte** de s'assurer que les données enregistrées sont correctes et à jour.

— 8. Billetterie spectacles et événements

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations quant aux places disponibles pour des événements ayant lieu dans les principales destinations mondiales, incluant des packages VIP le cas échéant. Le **Service de Conciergerie** pourra sur demande du **Titulaire de la Carte** effectuer une réservation ou acheter les billets pour le compte du **Titulaire de la Carte**, en utilisant au besoin la **Carte Couverte**, directement auprès de la salle de spectacle, ou bien auprès du producteur ou de revendeurs.

— 9. Information et réservation de ferries

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte**, des informations dans de nombreuses destinations sur les heures de départ et d'arrivée des compagnies régulières de ferries. Quand cela est possible, le **Service de Conciergerie** pourra sur demande du **Titulaire de la Carte** effectuer une réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte**, en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 10. Mise en relation avec un avocat

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations concernant des avocats, dans la plupart des pays du monde. Ceci comprend des informations sur les spécialisations, adresses, numéro de téléphone et disponibilités horaires.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra organiser un rendez-vous au nom du **Titulaire de la Carte** avec le spécialiste concerné. Ce service n'est en aucun cas une prestation de conseil juridique. Le fait de communiquer le nom et les coordonnées de spécialistes ne sauraient constituer des recommandations du **Service de Conciergerie**.

— 11. Livraison de fleurs

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte**, informations, conseils et assistance pour la livraison de bouquets et d'arrangements floraux auprès d'un certain nombre de fournisseurs identifiés. Le service inclut les éléments suivants :

- Sélection de bouquets et d'arrangements floraux, éventuellement complétés de l'envoi de vins ou de chocolats (en fonction de la localisation),
- Ajout d'un message personnalisé,
- Livraison dans la plupart des villes dans le monde entier,
- Informations sur les délais de livraison,
- Tarif incluant la livraison.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la commande pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 12. Livraison de cadeaux

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir conseils et assistance au **Titulaire de la Carte** pour la sélection et la livraison d'un cadeau depuis ou à destination des principales destinations mondiales. Le **Service de Conciergerie** pourra conseiller le **Titulaire de la Carte** sur le choix du cadeau, sur les possibilités d'envoi, les spécificités culturelles à prendre en compte, les prix et les délais de livraison. A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la commande pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 13. Information sur les parcours de golf

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations sur les principaux parcours de golf dans le monde :

- Localisation,
- Tarifs,
- Conditions de handicap,
- Equipements du parcours,
- Heures de départ.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra effectuer une réservation auprès du parcours de golf pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 14. Guest list

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations et réservations de lieux et établissements proposant un service de guest list dans un grand nombre de villes comprenant :

- Localisation,
- Coordonnées
- Prix,
- Cartes de paiement acceptées.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra faire une réservation auprès des établissements au nom du **Titulaire de la Carte** et si nécessaire pourra confirmer la réservation en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 15. Information et réservation de voyages

Le **Service de Conciergerie** pourra assister le **Titulaire de la Carte** en lui fournissant des suggestions de destinations de vacances correspondant à ses attentes et en effectuant pour lui des réservations soit de prestations séparées auprès de différents fournisseurs, soit de packages auprès de tours opérateurs. A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la réservation en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 16. Information et réservation d'hôtels et d'hébergements

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** informations, conseils et assistance pour la réservation d'hôtels, de villas, d'appartements ou d'autres hébergements de courte durée, incluant les éléments suivants :

- Localisation,
- Type d'hébergement,
- Services,
- Tarifs,
- Heures d'arrivée et de départ.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 17. Services de traduction

Le **Titulaire de la Carte** pourra avoir accès à un service de traduction multi-langues. Une traduction orale depuis ou vers les principales langues parlées est habituellement disponible en faisant appel à l'un des agents du **Service de Conciergerie**.

— 18. Communication des dernières nouvelles d'actualité

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** les derniers grands titres de l'actualité, les dernières informations financières et sportives.

— 19. Perte de bagages et d'objets

Le **Service de Conciergerie** pourra assister le **Titulaire de la Carte** dans la recherche de bagages perdus auprès de la plupart des compagnies de transports.

Le **Service de Conciergerie** fera le lien avec les compagnies de transport, pour le compte du **Titulaire de la carte**, et lui fournira une information régulière sur l'avancement des démarches.

Le **Service de Conciergerie** pourra également assister le **Titulaire de la Carte** dans la recherche et le suivi d'objets perdus, incluant la prise de contact auprès de tiers pour le compte du **Titulaire de la carte** afin d'essayer de retrouver l'objet perdu.

— 20. Assistance en cas de perte ou vol de la carte de paiement

Le **Service de Conciergerie** aidera le **Titulaire de la Carte** dans ses démarches en cas de perte ou vol de ses cartes de paiement. Le **Service de Conciergerie** lui indiquera les démarches à accomplir. Ce service n'est pas disponible pour les cartes privatives.

— 21. Perte ou vol de clés

Le **Service de Conciergerie** pourra transférer le Titulaire de la Carte vers les services d'urgence habitation dans les cas de perte ou vol des clés concernant le Luxembourg, la France, la Belgique et l'Allemagne.

En dehors de ces pays, le Service de Conciergerie pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations sur des serruriers.

A la demande du **Titulaire de la Carte**, le **Service de Conciergerie** pourra prendre un rendez-vous avec un prestataire pour le compte du **Titulaire de la carte**.

— 22. Assistance en cas de perte ou vol du téléphone mobile

Le **Service de Conciergerie** pourra aider le **Titulaire de la Carte** dans ses démarches en cas de perte ou vol de son téléphone mobile. Le **Service de Conciergerie** lui indiquera alors les démarches à accomplir, et dans l'hypothèse où le **Titulaire de la Carte** ne parvient pas à prévenir son opérateur de téléphonie mobile, il s'efforcera de faire les démarches de déclaration de perte ou de vol pour le compte du **Titulaire de la Carte** auprès de l'opérateur de téléphonie mobile. Le **Service de Conciergerie** n'est pas responsable de la non-prise en compte par l'opérateur de téléphonie mobile des instructions données par le **Service de Conciergerie** et de ses éventuelles conséquences.

— 23. Assistance en cas de perte ou vol des pièces d'identité

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** dont les papiers d'identité ont été soit perdus, soit volés, les numéros de téléphone, adresses et horaires d'ouverture du consulat ou de l'ambassade la plus proche ainsi que des conseils sur la procédure à suivre pour le remplacement de ces pièces d'identité. Le **Service de Conciergerie** s'efforcera également de contacter, pour le compte du **Titulaire de la**

Carte, la famille ou les amis du **Titulaire de la Carte** afin qu'ils puissent apporter leur aide en fournissant des copies des documents requis par l'ambassade ou le consulat.

— 24. Information médicale

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des informations telles que adresses, numéros de téléphone, heures d'ouvertures de médecins, hôpitaux, dentistes et pharmacies dans la plupart des pays, et lorsque cette information sera disponible, sur les équipements spécifiques, spécialisations médicales et langues parlées.

— 25. Identification et réservation de salles de réunion

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** informations, conseils et assistance pour la réservation de salles de réunion et de bureaux dans de nombreux pays, et pourra à la demande du **Titulaire de la Carte** procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte** en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 26. Transmission de messages

Le **Titulaire de la Carte** pourra demander au **Service de Conciergerie** d'envoyer un bref message à un ami, un membre de sa famille ou une de ses connaissances par téléphone, fax ou e-mail. Jusqu'à six tentatives pour le joindre seront faites toutes les heures à partir d'une heure prédéterminée. En cas d'échec, le Service de Conciergerie pourra en informer le Titulaire de la Carte par un moyen prédéterminé.

— 27. Information et réservation de transport ferroviaire

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte**, des informations dans de nombreuses destinations sur les heures de départ et d'arrivée des compagnies régulières de chemins de fer. Quand cela est possible, le Service de Conciergerie pourra sur demande du **Titulaire de la Carte** effectuer une réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte**, en utilisant au besoin la **Carte Couverte**.

— 28. Information et réservation de restaurants

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** des conseils sur des restaurants dans de nombreuses destinations mondiales et s'efforcera de fournir des commentaires et des prix indicatifs sur les restaurants sélectionnés. Le **Service de Conciergerie** pourra vérifier les disponibilités et procéder à la réservation pour le compte du **Titulaire de la Carte**, directement auprès du restaurant ou via un portail de réservation.

— 29. Information et conseils sur les voyages

Le **Service de Conciergerie** pourra fournir au **Titulaire de la Carte** les informations suivantes avant ou pendant son voyage :

- Météo,
- Papiers d'identité nécessaires,
- Visas nécessaires,
- Informations en temps réel sur les vols au départ et à l'arrivée des principaux aéroports,
- Adresses et téléphones des consulats et ambassades,
- Jours fériés,
- Langues parlées,
- Fuseau horaire,
- Coutumes et usages locaux.

— 30. Autres Service de Conciergerie

Le **Service de Conciergerie** pourra aider le **Titulaire de la Carte**, pour toute autre prestation de service non listée, sous réserve des éléments suivants :

- Disponibilité de l'information nécessaire pour mener à bien la requête,
- Existence d'un prestataire susceptible de fournir le bien ou le service demandé par le **Titulaire de la Carte**,
- Possibilité de réserver les biens et services requis pour le compte du
- **Titulaire de la Carte**.

— V. CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

Prestations commandées auprès des tiers

Des prestations peuvent être commandées 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 desdites prestations par l'intermédiaire de sa **Carte Couverte**.

Aucune prestation ne sera commandée 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 extérieurs dans le cadre du service.

En tout état de cause, le coût des prestations commandées 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 desdites prestations, 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, e-mail ou télécopie, conformément aux standards internationaux de sécurité en matière de communication d'informations relatives aux cartes bancaires.

Ainsi, l'exécution des prestations commandées 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 de la prestation auprès du prestataire par le biais d'autres moyens de paiement. Dans ce cas, le **Titulaire de la Carte** autorise le **Service de Conciergerie** à se rembourser de ce montant 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 sa **Carte Couverte**.

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 prestations déjà exécutées 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, agent de voyages...),
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 demande de service de messagerie vocale ou d'appel en téléconférence,
6. Toute recherche pouvant être assimilée à une étude de marché ou à un service de comparaison de devis,
7. Toute livraison de marchandises à des fins commerciales ou de revente,
8. 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 prestations est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.

— VI. RESPONSABILITÉS – LIMITES

Le **Service de Conciergerie** 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 prestations ne peuvent être organisées que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

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** 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 prestations résultant de cas de force majeure, 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.

— VII. DONNÉES PERSONNELLES

Les données nominatives et personnelles concernant les **Titulaires de la Carte** collectées dans le cadre de l'exécution de **Service de Conciergerie** 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 du **Service de Conciergerie**.

En tant que **Titulaire de la Carte** et utilisateur du **Service de Conciergerie**, et sauf mention contraire de votre part, vous marquez votre accord sur l'enregistrement et le traitement de vos données personnelles aux fins d'exécution par le **Service de Conciergerie** des prestations de services réalisées dans le cadre de la présente Notice d'Information, ainsi que leur transmission aux prestataires concernés pour l'exécution de celles-ci.

En cas de manifestation contraire de votre part, le **Service de Conciergerie** risque d'être dans l'impossibilité d'exécuter les prestations.

Vous disposez dans tous les cas, d'un droit d'accès, de modification, de rectification, et de suppression des données qui vous concernent conformément à la loi applicable. Pour l'exercer, adressez-vous à : P/O [BGL BNPP] WHITE CONCIERGE Ltd., Worldwide House, Thorpe Wood, Peterborough PE3 6SB, Royaume-Uni.

— VIII. LOI APPLICABLE

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

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE CONCIERGERIE :
VEUILLEZ CONTACTER WHITE CONCIERGE AU (+352) 27 30 21 33
(disponible 7j/7 et 24h/24)

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT ENVOYER UN COURRIEL
À NOTRE SERVICE A L'ADRESSE

bgl_fr@axa-assistance.lu