

Notice d'information
Contrat de service ALLO PRO
Contrat de service n° WN7

TABLE DES MATIERES

1. Mentions légales.....	3
1.1. Prise d'effet et cessation du service « ALLO PRO ».....	3
1.2. Information	3
1.3. Loi applicable	4
1.4. Tribunaux compétents.....	4
1.5. Protection des données à caractère personnel	4
2. Que faire pour accéder au service ALLO PRO	7
2.1. Circonstances exceptionnelles.....	7
2.2. Réclamation – Médiation.....	7
2.3. Sanctions internationales	8
2.4. Définitions communes.....	8
3. Description du service « ALLO PRO »	8

1. Mentions légales

Notice d'information du contrat de service pour compte n° WN7 ci-après dénommé le « Contrat », souscrit pour le compte des Titulaires :

- Par la banque ayant émis la Carte Mastercard Professionnel **ci-après désigné l'« Emetteur »** ;
- auprès **d'EUROP ASSISTANCE France**, société par actions simplifiée au capital de 5.316.384 euros, ayant son siège social 11-17- avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903 RCS Bobigny, **ci-après « EAF »** ;
- Par l'intermédiaire de CAMCA Courtage, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07002817, agissant en vertu d'un mandat de l'Emetteur emportant délégation du pilotage du programme d'assistance cartes et délégation de signature. CAMCA Courtage est une société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 625.000 euros, dont le siège social est sis 53, rue la Boétie – 75008 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n°428 681 985. CAMCA Courtage est soumise au contrôle de l'ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09. **ci-après « CAMCA Courtage »**.

1.1. Prise d'effet et cessation du service « ALLO PRO »

L'accès au service « ALLO PRO » décrit dans la présente notice d'information prend effet à compter **du 01 janvier 2025 à 00h00**.

Il bénéficie au Titulaire à compter de la date de délivrance de la Carte et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de Vol de la Carte ne suspend pas le service.

L'accès au service cesse, pour le Titulaire :

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

Le non-renouvellement éventuel du Contrat entraînera la cessation de l'accès au service pour le Titulaire à partir de la date d'échéance du Contrat.

1.2. Information

La présente notice d'information décrit le Service, les exclusions et les obligations d'EAF et du Titulaire. **Il est convenu avec EAF que la responsabilité de la bonne information et de la mise à disposition de la notice d'information au Titulaire incombe à l'Emetteur.**

En cas de modification des conditions du service « ALLO PRO », ou en cas de résiliation du présent Contrat, l'Emetteur informera, par tout moyen à sa convenance, le Titulaire dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat Carte conclu avec l'Emetteur.

1.3. Loi applicable

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

1.4. Tribunaux compétents

Le Contrat est régi exclusivement par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

1.5. Protection des données à caractère personnel

Europ Assistance France, ayant son siège 11-17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis (ci-après dénommée « EAF »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données personnelles du Bénéficiaire ayant pour finalités décrites ci-après :

Les traitements pour les finalités suivantes sont nécessaires à l'exécution du Contrat :

- administrer et organiser les demandes d'information des Titulaires ;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Titulaires ayant bénéficié du service « ALLO PRO » ;
- gérer les réclamations et les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales.

Les traitements pour les finalités suivantes sont dans l'intérêt légitime d'EAF :

- élaborer des statistiques commerciales, mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés d'EAF ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Les traitements pour les finalités suivantes sont nécessaires pour le respect d'obligations légales :

- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance.

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

Le traitement pour la finalité de l'examen de dossiers pour lesquels une étude particulière est requise, est nécessaire à l'exécution du Contrat, dans le cadre de procédures exceptionnelles.

Les traitements pour les finalités suivantes sont dans l'intérêt légitime de CAMCA Courtage :

- auditer la qualité de gestion d'EAF et de ses prestataires au travers notamment :
 - de sa participation à des comités d'écoute des appels de clients ayant sollicité les services d'EAF afin d'obtenir un renseignement ou bénéficier du service « ALLO PRO » ;
 - de l'organisation, avec l'aide de son délégataire, d'enquêtes de satisfaction semestrielles auprès des Titulaires ayant bénéficié du service, et transmission à EAF des résultats des enquêtes

(extraits de verbatim) et des éléments d'information en vue de l'engagement d'actions correctrices ;

- Organiser, traiter les réclamations et les contentieux qui sont du ressort de CAMCA Courtage et qui ne relèvent pas de la responsabilité d'EAF.

Les traitements pour la finalité suivante sont nécessaires pour le respect d'obligations légales :

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

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

Le Titulaire est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées.

Les données personnelles collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes de service du Titulaire sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, le Titulaire est informé que ses données personnelles sont destinées à EAF et à CAMCA Courtage, responsable de traitement chacun pour son périmètre propre, ainsi qu'à leurs sous-traitants, à leurs filiales et mandataires, ainsi qu'aux prestataires missionnés pour l'exécution du service « ALLO PRO » à son profit.

Ses données personnelles peuvent en outre être transmises à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que les services en charge du contrôle interne).

Elles peuvent être transmises s'il y a lieu à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

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

En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, EAF et/ou CAMCA Courtage peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles du Titulaire sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie :

- 6 mois pour les enregistrements téléphoniques selon les conditions précisées ci-avant,
- Toute la durée nécessaire à la gestion du dossier,
- 3 mois pour le suivi de qualité de gestion et les enquêtes de satisfaction menées.

augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (, 5 ans pour tous les traitements),

Le Titulaire est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés :

- (i) dans des pays tiers non-membres de l'UE disposant d'une protection équivalente par décision d'adéquation de la Commission européenne, ou
- (ii) dans des pays tiers non-membres de l'UE et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne avec lesquels EAF, ou son sous-traitant, ont conclu une convention de flux transfrontaliers établie avec ces destinataires conformément

aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne, afin d'encadrer ces transferts.

Le Titulaire peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous. Le Titulaire est également informé et accepte que :

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,

Le Titulaire, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Le Titulaire a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

Pour l'exercice des droits du Titulaire concernant le service « ALLO PRO », cet exercice s'effectue :

- auprès du Délégué à la protection des données d'EAF, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE FRANCE- À l'attention du Délégué à la protection des données - 23, avenue des Fruitiers – 93212 Saint-Denis cedex - France.

Pour les missions confiées à CAMCA Courtage concernant le pilotage du programme, l'exercice des droits s'effectue :

- auprès du Délégué à la protection des données de CAMCA Courtage, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

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

Enfin, le Titulaire est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (« **CNIL** »), 3, place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris cedex 07 – France. Le Titulaire peut saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes> Tél. : 00 33 153 732 222.

2. Que faire pour accéder au service ALLO PRO

Afin de bénéficier du service ALLO PRO décrit dans la présente notice d'information, le Titulaire peut contacter EAF : par téléphone, du lundi au samedi hors jours fériés de 8h à 19h30, en appelant le numéro figurant au verso de la Carte

2.1. Circonstances exceptionnelles

EAF s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière de service d'information à caractère juridique. Cependant la responsabilité d'EAF ne peut être engagée en cas de Force majeure.

2.2. Réclamation – Médiation

En cas de mécontentement de l'Assuré dans la gestion de son sinistre, ce dernier est invité à adresser sa réclamation par écrit ou courriel à l'adresse suivante :

**Europ Assistance
Service Réclamations Clients
23, avenue des Fruitiers
CS 20021 – 93212 Saint-Denis Cedex
service.qualite@europ-assistance.fr**

Une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'envoi de la première manifestation écrite de son mécontentement. Si le délai de traitement doit excéder le délai de dix jours ouvrables, une lettre d'attente lui sera adressée dans ce délai.

En tout état de cause, l'Assuré peut saisir le médiateur par courrier ou courriel à l'adresse indiquée ci-dessous, dans un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, qu'il y ait été répondu ou non :

**La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>**

L'Assuré reste libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

L'étude du dossier de l'Assuré par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet. Le Médiateur rend un avis dans un délai de 3 (trois) mois après réception du dossier complet, l'Assuré conservant le droit de saisir un tribunal ultérieurement.

2.3. Sanctions internationales

EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France, et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni, et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français).

2.4. Définitions communes

Tous les termes avec une majuscule dans le présent Contrat font l'objet d'une définition ci-après. Il est précisé que chaque descriptif de garanties pourra, éventuellement, comporter des définitions particulières. Pour un même terme, la définition particulière prévaut sur la définition commune.

Carte

Désigne la carte bancaire « Contrat de service ALLO PRO » délivrée par l'Emetteur à laquelle est rattaché le service « ALLO PRO ».

Contrat

Le présent contrat de service n° WN7 souscrit par l'Emetteur auprès d'Europ Assistance France.

Emetteur

Désigne l'établissement bancaire qui délivre la Carte.

Titulaire

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

3. Description du service « ALLO PRO »

Sur simple appel téléphonique, de 8h à 19h30, sauf les dimanches et jours fériés, EAF recherche les informations à caractère documentaire destinées à orienter le Titulaire dans ses démarches professionnelles.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. **Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques.** Selon les cas, EAF orientera le Titulaire vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre.

EAF ne peut être tenu pour responsable de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par le Titulaire des informations communiquées.

En aucun cas les informations ne feront l'objet de confirmation écrite.

Certaines demandes peuvent nécessiter des recherches, EAF s'engage à répondre dans un délai de 48 heures.

Le service ALLO PRO ne renseigne le Titulaire que sur des sujets de droit français.

Domaine commercial et des sociétés :

- baux commerciaux,
- locaux d'habitation/locaux professionnels,
- acquisition, construction,
- effets de commerce,
- les différentes formes d'entreprises et de sociétés (EURL, SARL, SELARL, entreprise individuelle, SNC, SCI...),
- les différents statuts et régimes commerciaux (franchise, licence, sous-traitance...),
- les professions commerciales et industrielles,
- les professions artisanales,
- les assurances professionnelles,
- aide-mémoire des formalités et actes administratifs,
- les délais de paiement entre les entreprises,
- la création et la transmission d'entreprise.

Droit des consommateurs :

- la fraude aux cartes bancaires, code monétaire et financier ;
- la législation applicable en matière de vente à distance, les clauses abusives, les prix et la publicité, et plus généralement, toutes les dispositions relatives à la protection et l'information des consommateurs des produits et services.

Création d'entreprise :

- les CFE (Centres de formalités des entreprises),
- les aides sociales liées à l'embauche (exonérations...),
- les aides fiscales à la création (exonérations...),
- les différentes aides à l'installation,
- les subventions,
- les démarches à effectuer pour protéger des brevets d'inventions, (marques, dessins et modèles).

Domaine judiciaire :

- à qui vous adresser ?
- les juridictions commerciales,
- les juridictions civiles,
- les juridictions administratives,
- les juridictions pénales,
- les auxiliaires de justice,
- l'aide juridictionnelle,
- les amendes pénales,
- les procédures et voies d'exécution.

Domaine social :

- les différents régimes de protection sociale (salariés, artisans-commerçants, professions libérales...),
- la protection sociale des dirigeants,
- les obligations des employeurs,
- les différentes formes de contrats de travail, le travail à domicile,
- le travail temporaire,
- travailler à l'étranger,
- les aides à l'embauche,
- l'employeur et la maladie du salarié,
- les différentes formes de licenciement (procédures, indemnités...),

- le chômage (allocations...),
- les accidents du travail,
- les prestations familiales,
- la retraite,
- les préretraites,
- les pensions de réversion (salariés, non-salariés...),
- le conjoint du dirigeant.

Domaine fiscal :

- traitements et salaires,
- revenus fonciers,
- la fiscalité de la rémunération des dirigeants,
- la détermination du bénéfice imposable (BIC, BNC),
- plus-values,
- impôts locaux,
- impôts sur les sociétés,
- impôt de solidarité sur la fortune,
- taxe d'apprentissage,
- taxe professionnelle,
- contentieux de l'impôt,
- TVA,
- l'euro.
- Réglementation comptable

Domaine de l'enseignement/formation :

- l'apprentissage,
- la formation professionnelle,
- les congés de formation des salariés

Domaine : indices et chiffres de référence :

- SMIC,
- coût de la construction,
- INSEE, etc...

Déplacements professionnels :

- décalage horaire,
- adresses, ambassades, consulats,
- coordonnées et horaires des compagnies aériennes,
- coordonnées et horaires des aéroports,
- cours indicatifs des monnaies,
- jours fériés à l'étranger,
- vaccinations obligatoires,
- renseignements touristiques (climat, période conseillée...).

Il s'agit d'une liste non exhaustive des différents thèmes pouvant être abordés dans notre service informations professionnelles.