

Notice d'information sur les services de conciergerie.

Cette Notice d'Information, remise avec votre carte « World Elite Mastercard », vous guide pour accéder aux services de conciergerie, les utiliser au quotidien et comprendre leurs conditions d'utilisation.

Sommaire

1		Qui sommes-nous ?
2		Quand bénéficiez-vous du service, et pour combien de temps ?
3		Comment accéder à votre Service Conciergerie ?
4		Comment formuler une demande ?
5		Quelles prestations sont incluses (et exclues) ?
6		Quelles sont nos responsabilités et leurs limites ?
7		Dans quels pays et pour quelles activités des restrictions s'appliquent ?
8		Que se passe-t-il en cas de circonstances exceptionnelles ?
9		Que faire en cas de désaccord ou de réclamation ?
10		Comment vos données personnelles sont-elles protégées ?
11		Comment cette notice vous est-elle remise & comment est-elle mise à jour ?

L'essentiel, en un coup d'œil

Votre service	En bref
Qui ?	Le Service Conciergerie du Crédit Agricole.
Disponibilité	**24 heures/24 et 7 jours/7** (selon les horaires des Prestataires).
Comment nous joindre	Par téléphone au numéro indiqué au dos de la Carte, par courriel ou via le portail web.

Ce qui est inclus	Réservations, recherches, démarches, recommandations… (voir « Quelles prestations sont incluses ? »).
Vos communications	Vous pouvez à tout moment gérer ou stopper les communications que vous recevez.

Pour bien comprendre

Terme	Définition
Carte	Désigne la carte bancaire « World Elite Mastercard » délivrée par l'Emetteur à laquelle sont rattachées les Prestations de Conciergerie.
Contrat	Désigne le contrat de conciergerie n°WM7 conclu entre l'Emetteur et Redion France, par l'intermédiaire de CAMCA Courtage.
Notice d'Information	Désigne le présent document.
Prestataire	Désigne tout professionnel auquel fait appel le Service de Conciergerie du Crédit Agricole pour les Prestations de Conciergerie, y compris dans le cadre de l'organisation d'événements. Il est entendu que ces Prestataires ne sont pas des sous-traitants.
Prestation(s) de Conciergerie	Désigne la ou les prestation(s) de conciergerie décrite(s) dans la présente Notice d'Information, mise(s) en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole à votre bénéfice.

Qui sommes-nous ?

Les Prestations de Conciergerie sont prévues par le contrat de conciergerie n°WM7 conclu :

Pour le compte de « Vous » (le Titulaire) : la personne physique dont le nom et le prénom figurent au recto de la Carte.

Par « L'Emetteur » : l'établissement bancaire qui délivre la carte bancaire « World Elite Mastercard » à laquelle est rattaché le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

Par l'intermédiaire de « CAMCA Courtage » : le courtier d'assurance agissant en vertu d'un mandat de l'Emetteur emportant délégation du pilotage du programme cartes et délégation de signature.

Auprès de « Redion France / Service Conciergerie du Crédit Agricole » : la société qui coordonne la mise en œuvre des Prestations de Conciergerie.

Qui sous-traite à « Redion Concierges SAS » : le sous-traitant de Redion France qui met en œuvre les Prestations de Conciergerie.

Mentions légales

Société	Forme, capital, siège et immatriculation
CAMCA Courtage	Est une société par actions simplifiée, au capital social de 625.000 euros, dont le siège social est situé 53, rue La Boétie, 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 428 681 985, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07002817.
Redion France	Est une société par actions simplifiée, au capital de 5.136.384 euros, dont le siège social est situé 11-17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, dont le **numéro ADEME (IDU)** est **FR401619_01CHNQ**.
Redion Concierges SAS	Est une société par actions simplifiée, au capital social de 50.000 euros, dont le siège social est situé 89, rue Taitbout, 75009 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 819 460 478.

Quand bénéficiez-vous du service, et pour combien de temps ?

Prise d'effet

Les Prestations de Conciergerie décrites dans la présente Notice d'Information prennent effet à compter du 1er janvier 2027.

Début de l'accès

Vous bénéficiez des Prestations de Conciergerie à compter de la date de délivrance de la Carte et pendant sa durée de validité.

Bon à savoir

La déclaration de perte ou de vol de la Carte ne suspend pas les Prestations de Conciergerie.

Fin de l'accès

Votre accès aux Prestations de Conciergerie cesse :

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

Comment accéder à votre Service Conciergerie ?

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole est accessible **24 heures/24 et 7 jours/7** :

- Par téléphone au numéro indiqué au dos de la Carte ;
- Par voie électronique à l'adresse suivante : **conciergerie@ca-assistancesolutions.fr** ;
- Par le portail web à l'adresse suivante : **https://conciergerie.ca-assistancesolutions.fr**, en créant un compte personnel permettant d'accéder à un catalogue d'offres négociées par le Service Conciergerie du Crédit Agricole (gastronomie, shopping, culture, etc.). Une newsletter mensuelle précise les nouvelles offres mises à la une sur le portail. Le portail est également accessible depuis votre Appli bancaire, rubrique « Générer ma carte », en tapant les 9 premiers chiffres de celle-ci.

Toutefois, certaines Prestations de Conciergerie restent soumises aux horaires d'ouverture des différents Prestataires du Service Conciergerie du Crédit Agricole (horaires d'un restaurant, d'une boutique, d'un service de livraison, etc.).

Première authentification

Afin d'être identifié par le Service Conciergerie du Crédit Agricole, vous reconnaissez et acceptez le dispositif suivant :

1. **Par courriel**, vous serez invité à contacter le Service Conciergerie du Crédit Agricole (si vous ne l'avez pas déjà fait)
2. **Par téléphone**, le Service Conciergerie du Crédit Agricole se chargera de :
   - la présentation du Service Conciergerie du Crédit Agricole
   - l'enregistrement auprès du Service Conciergerie du Crédit Agricole
   - la collecte, si vous le souhaitez, de vos centres d'intérêts et vos préférences et centres d'intérêts
   - et, le cas échéant, le traitement de votre première demande de Prestation de Conciergerie
3. Lors de ce premier contact, à votre initiative ou à celle du concierge, le Service Conciergerie du Crédit Agricole vous demandera de choisir un mot de passe que vous communiquerez ensuite à chacun de vos appels pour vous authentifier.

Préférences

Pour bénéficier d'une qualité de service optimale, vous pouvez communiquer au Service Conciergerie du Crédit Agricole :

- vos préférences (types de restaurants, hôtels, loisirs, habitudes de voyage, etc.)
- vos centres d'intérêts
- et plus largement, toute information que vous jugeriez utile

Ces données sont strictement confidentielles et accessibles uniquement au Service Conciergerie du Crédit Agricole chargé de la demande de Prestation de Conciergerie. Vous acceptez que ces données puissent être partiellement ou totalement transmises aux Prestataires du Service Conciergerie du Crédit Agricole, uniquement afin de permettre la réalisation d'une Prestation de Conciergerie conforme à votre demande.

Comment formuler une demande ?

1 Formulation de la demande

Vous contactez le Service Conciergerie du Crédit Agricole :

- par téléphone
- par courriel
- ou par le portail web.

Vous **formulez votre demande**, avec le plus de précision possible (réservation d'un restaurant, recherche de prestataire, etc.), dans le respect des lois, de l'ordre public, de l'éthique et des bonnes mœurs

2 Analyse de la demande

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole **analyse votre demande** et peut :

- apporter une réponse immédiate
- effectuer des recherches et vous transmettre une ou plusieurs propositions

3 Votre accord

Avant toute mise en œuvre de la Prestation de Conciergerie, vous **validez son contenu et son prix**. Aucune Prestation de Conciergerie ne sera mise en œuvre sans votre accord préalable.

A ce titre, le Service Conciergerie du Crédit Agricole peut vous transmettre :

- une proposition écrite
- et le cas échéant, un ou plusieurs devis de Prestataires précisant le coût et les conditions d'exécution de la Prestation de Conciergerie

4 Réservation de la Prestation de Conciergerie

A réception de votre accord, le Service Conciergerie du Crédit Agricole **effectue la réservation**, pour votre compte, et peut, à votre demande, procéder au paiement par l'intermédiaire de votre Carte.

Informations essentielles à connaître

Rôle du Service Conciergerie du Crédit Agricole :

• Vous accompagne mais n'exécute pas elle-même la Prestation de Conciergerie (voyage, restaurant, spectacle, etc.) ;

• N'est en aucun cas responsable de la qualité de la Prestation de Conciergerie rendue ;

• Effectue, avec votre accord, les achats à distance grâce à vos coordonnées, renseignements pratiques et éventuelles préférences que vous avez bien voulu communiquer.

Votre accord préalable.

- Aucune Prestation de Conciergerie n'est mise en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole, en votre nom et pour votre compte, sans votre **accord préalable** sur l'objet de la demande et sur le prix de la Prestation de Conciergerie ;

- Dans certains cas, avant le déclenchement d'une commande de Prestation de Conciergerie auprès d'un Prestataire, le Service Conciergerie du Crédit Agricole vous transmet une **proposition écrite** assortie, le cas échéant, des **devis établis** par les Prestataires, précisant le coût et les conditions d'exécution des Prestations de Conciergerie. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés, selon les indications précisées dans les documents, signés et revêtus d'un bon pour accord par vos soins préalablement à l'exécution des demandes par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

Paiement et coût de la Prestation de Conciergerie

- Le coût de la Prestation de Conciergerie commandée en votre nom et pour votre compte auprès des Prestataires (billets, fleurs, cadeaux, etc.) ainsi que, le cas échéant, les frais afférents (frais de réservation, frais d'annulation ou de modification, frais de livraison, taxes, écarts de change, etc.) **restent à votre charge** ;

- Le paiement s'opère **par l'intermédiaire de votre Carte**, dès lors que vous avez autorisé le Service Conciergerie du Crédit Agricole à effectuer la transaction dans les conditions de confidentialité et de sécurité requises ;

- Les factures soldées **sont libellées à votre nom** et vous sont adressées directement par les Prestataires ou par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

Exécution de la Prestation de Conciergerie

- L'exécution de la Prestation de Conciergerie est soumise aux **conditions générales et tarifs pratiqués librement par les Prestataires** auxquels vous êtes contractuellement lié dès que vous avez formulé votre accord sur la proposition de Prestation de Conciergerie ; l'exécution de la Prestation de Conciergerie est subordonnée à toutes les règlementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.

Quelles prestations sont incluses (et exclues) ?

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole est le **point d'entrée unique** pour toutes vos demandes.

Assurance et monétique

- Vous délivrer toutes les informations de premier niveau (lecture des notices, sans interprétation) concernant les **garanties d'assistance et d'assurance de votre Carte**.
- Vous orienter en toute circonstance et, plus particulièrement :
  - en cas de perte ou de vol de la Carte
  - en cas de dysfonctionnement du réseau

Vous pouvez bénéficier des services de mise en opposition de la Carte, ainsi que d'une carte de remplacement. Dans cette hypothèse, le Service Conciergerie du Crédit Agricole transférera votre appel vers les services en charge de l'exécution de ces opérations.

Voyages

- Vous conseiller et vous accompagner, et notamment :
  - servir de **guide touristique** sur votre prochain lieu de destination
  - procurer des **conseils, des adresses** et des **numéros** de téléphone utiles
  - répondre à vos questions sur **les services d'assistance et d'assurance**
  - indiquer les **conditions négociées** auprès des partenaires de « World Elite MasterCard Privilèges »
  - rechercher des **itinéraires et les tarifs** de Prestataires
  - réserver en ligne tout **moyen de transport**
  - réserver des **hôtels**, des **séjours** ou des **circuits**
  - acheter et mettre à disposition des **billets**
  - organiser des **activités sur place**

Cadeaux et shopping

- Vous conseiller et vous accompagner, et notamment :
  - rechercher, acheter et livrer des **cadeaux** (fleurs, chocolats, etc.)
  - rechercher, acheter et livrer des **biens** et des **services** (chef à domicile, livraison de repas, etc.)

Vie quotidienne

- Vous conseiller et vous accompagner, et notamment :
  - trouver un **restaurant** (conseils dans le choix d'un restaurant, réservation de tables, etc.)
  - organiser les **sorties** (informations sur les spectacles, réservation de places, etc.)
  - rechercher et réserver une **baby-sitter**, des **cours de soutien scolaire**, des **cours de sport**
  - rechercher un **artisan,** une **entreprise de déménagement**
  - délivrer des **informations d'ordre administratif**

Autre

- Vous conseiller et vous accompagner, et notamment :
  - réserver des **bureaux** et des **salles de réunion**
  - réserver des **moyens de transport** (VTC, taxi, mototaxi, etc.)
  - réserver des prestations dans le cadre de **l'organisation de soirées**
  - aider à la recherche de disponibilités d'appartements dans le cadre de **locations saisonnières**
  - louer un **yacht,** une **limousine,** etc

Revente de Prestations de Conciergerie

- Le Service Conciergerie du Crédit Agricole peut, à sa seule discrétion**, revendre des Prestations de Conciergerie préalablement acquises auprès d'un Prestataire.**
- Lesdites Prestations de Conciergerie vous seront proposées via tous les moyens de communication habituellement utilisés par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.
- Le Service Conciergerie du Crédit Agricole vous communiquera les conditions générales de vente liées à la Prestation de Conciergerie. L'achat de la Prestation de Conciergerie par vos soins emportera adhésion aux règles et instructions propres au Prestataire.

- Vous paierez le prix des Prestations de Conciergerie au Service Conciergerie du Crédit Agricole selon les modalités précisées dans les conditions générales. Le Service Conciergerie du Crédit Agricole pourra vous remettre une facture sur demande.

Organisation d'événements

- Le Service Conciergerie du Crédit Agricole peut, à sa seule discrétion, **organiser des événements.**
- Lesdits événements vous seront proposés via tous les moyens de communication habituellement utilisés par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.
- Le Service Conciergerie du Crédit Agricole vous communiquera les conditions générales régissant l'événement mais en aucun cas, de manière individuelle, les services fournis par ses Prestataires. Votre inscription à l'événement emportera adhésion aux règles et instructions propres à chaque Prestataire.
- Vous paierez le prix d'inscription à l'événement au Service Conciergerie du Crédit Agricole selon les modalités précisées dans les conditions générales. Le Service Conciergerie du Crédit Agricole pourra vous remettre une facture sur demande.

Ce qui est exclu

- Les demandes entrant dans le périmètre d'activité d'une **profession réglementée** (agent immobilier, agent de voyages, avocat, professionnels de santé, etc.) ;
- Toute demande ne respectant pas les **contraintes administratives ou légales** propres à chaque pays ;
- Toute demande entachée **d'illégalité** ;
- Toute demande susceptible de porter **atteinte à la vie privée** ;
- Toute recherche concernant des domaines contraires à **l'ordre public et** aux **bonnes mœurs** ;
- Toute livraison de marchandises en grande quantité **à des fins commerciales ou de revente** ;
- Toute demande visant à sous-traiter au Service Conciergerie du Crédit Agricole des activités et/ ou des services rendus dans un **cadre commercial et/ou professionnel** au bénéfice de tiers ;
- Toute demande nécessitant une intervention dans un 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, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure ;
- Toute activité nécessitant la **présence physique** du Service Conciergerie du Crédit Agricole, les Prestations de Conciergerie n'étant rendues qu'à distance.

Quelles sont nos responsabilités et leurs limites ?

Règlementation

Les Prestations de Conciergerie doivent être mises en œuvre dans le respect du cadre légal, éthique, de l'ordre public et des bonnes mœurs propres à chacun des pays. Le Service Conciergerie du Crédit Agricole peut vous accompagner dans vos démarches administratives mais **ne peut pas se substituer** à vous pour les effectuer.

Responsabilité du Service Conciergerie du Crédit Agricole

Les Prestations de Conciergerie sont mises en œuvre par le Service Conciergerie du Crédit Agricole dans le cadre d'une **obligation de moyens.** Dans tous les cas, les Prestations de Conciergerie ne peuvent être mises en œuvre que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Dans le cadre du traitement des demandes que vous transmettez, le Service Conciergerie du Crédit Agricole intervient en qualité d'intermédiaire de services entre vous et les Prestataires. Vos demandes sont communiquées aux Prestataires par le Service Conciergerie du Crédit Agricole en votre nom et pour votre compte.

Bon à savoir

Vous êtes informé que dans l'éventualité où votre demande de Prestation de Conciergerie serait considérée par le Service Conciergerie du Crédit Agricole comme illicite, ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs dans le pays d'exécution des présentes, le Service Conciergerie du Crédit Agricole est autorisé à ne pas donner suite à votre demande.

Responsabilité des Prestataires

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services, de la vente des produits par les Prestataires, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres Prestations de Conciergerie vis-à-vis de vous. Ainsi, les Prestataires sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre du Service Conciergerie du Crédit Agricole.

En cas de réclamations entre un Prestataire et vous quant à la fourniture (ou non fourniture) de biens ou de services, vous pouvez adresser votre réclamation au Service Conciergerie du Crédit Agricole, qui la transmettra au Prestataire concerné et déploiera ses meilleurs efforts pour vous accompagner dans la résolution de la réclamation et, le cas échéant, négocier une compensation à votre profit.

Disponibilité des Prestations de Conciergerie

Les commandes passées auprès du Service Conciergerie du Crédit Agricole seront prises en charge sous réserve de la vérification de disponibilité auprès des Prestataires.

En cas d'indisponibilité d'une Prestation de Conciergerie, le Service Conciergerie du Crédit Agricole s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin de proposer une Prestation de Conciergerie alternative.

Si la Prestation de Conciergerie alternative ne vous convient pas, le Service Conciergerie du Crédit Agricole procédera à l'annulation pure et simple de la demande. Vous ne pourrez demander aucune indemnité dans ce cas.

Moyen de paiement

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines Prestations de Conciergerie :

- en cas de refus de paiement par l'intermédiaire d'une carte bancaire que vous utilisez, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement
- et en cas de communication erronée ou incomplète de votre numéro de la carte bancaire

Prévention et gestion des incivilités

Un cadre d'échanges respectueux :

Tout échange entre vous et le Service Conciergerie du Crédit Agricole doit s'inscrire dans un cadre conforme aux règles élémentaires de courtoisie, de sécurité et de bon fonctionnement du service.

Ce qui est attendu	Ce qui est interdit
A ce titre, vous vous obligez à adopter un comportement approprié et respectueux à l'égard de tout interlocuteur du Service de Conciergerie du Crédit Agricole.	Vous vous interdisez, sans que cette liste ne soit exhaustive, tout acte ou propos à caractère injurieux, insultant, menaçant, excessif, agressif, violent, diffamatoire, discriminatoire, harcelant, et plus généralement, de nature à porter atteinte à la dignité ou au respect d'autrui.

Important

En cas de comportement manifestement contraire à ce qui précède, le Service Conciergerie du Crédit Agricole se réserve le droit de refuser, suspendre ou différer le traitement de toute demande de votre part.

Le traitement de vos demandes reprendra dès le rétablissement de conditions d'échange normales et conformes au présent paragraphe.

Dans quels pays et pour quelles activités des restrictions s'appliquent ?

Redion France ne fournira aucun produit, avantage ou prestation si cette action est susceptible de l'exposer à une sanction internationale, à une interdiction ou à une restriction (incluant toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur toute transaction) en vertu de résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques en application de lois ou de réglementations en vigueur au sein de la France, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers ou OFAC, du Département d'Etat et de la Direction Générale du Trésor).

Important

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans la présente Notice d'Information, **les Prestations de Conciergerie ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants :** Territoire de Crimée, République Populaire de Donetsk, République Populaire de Louhansk, régions de Kherson et Zaporijjia, Biélorussie, Corée du Nord, Syrie, Iran et Russie.

Aucun paiement ni aucune transaction en provenance et/ou à destination des pays susvisés ou de tout autre pays ou région sous embargo total ne sera effectué par le Service Conciergerie du Crédit Agricole.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba et/ou au Venezuela, le paiement et l'exécution de Prestations de Conciergerie sont conditionnés par la preuve que le voyage à destination de Cuba et/ou du Venezuela respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

Pour plus d'informations : https://www.redion.com/international-regulatory-information/ (en anglais)

Cette liste est applicable à la date d'édition de la présente Notice d'Information.

La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure également sur cette page.

Que se passe-t-il en cas de circonstances exceptionnelles ?

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole s'engage à utiliser **tous les moyens disponibles afin de répondre à votre demande**. Cependant, la responsabilité du Service Conciergerie du Crédit Agricole ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande.

Le Service Conciergerie du Crédit Agricole ne garantit pas l'exécution des Prestations de Conciergerie et sa responsabilité ne pourra être engagée :

- En cas de **force majeure,** telle qu'elle est définie par l'article 1218 du Code civil, ou **d'événements extérieurs**, sans que cette liste ne soit exhaustive, tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ainsi que leurs conséquences.

- En cas de **délais et/ou impossibilités d'obtenir des documents administratifs** (visa d'entrée et de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc.) nécessaires à la mise en œuvre de certaines Prestations de Conciergerie. Il s'agit notamment des documents nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, à votre entrée dans le pays, ou à l'envoi de certains produits que vous sollicitez.

La responsabilité du Service Conciergerie du Crédit Agricole ne pourra non plus être recherchée en cas de retard dans la mise en œuvre des Prestations de Conciergerie résultant des causes ci-dessus présentées.

Que faire en cas de désaccord ou de réclamation ?

1 Réclamation

Lorsque vous êtes mécontent du traitement de votre demande, votre première démarche doit être d'en informer le Service Conciergerie du Crédit Agricole pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, vous pourrez adresser une réclamation :

- par courriel à l'adresse suivante : service-qualite@gconcierges.com
- par courrier à l'adresse suivante :

Redion France Service Qualité Conciergerie
Réclamations 23, avenue des Fruitiers
CS 20021 93212 Saint-Denis Cedex

- Un accusé de réception vous parviendra dans les **dix (10) jours ouvrables** à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise dans ces délais.
- Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les **deux (2) mois suivant** la date de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Redion France vous tiendrait informé

2 Médiation

Si le désaccord persiste, après un réexamen de votre demande, vous pouvez vous adresser au médiateur, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice, dont les coordonnées sont les suivantes :

SAS MEDIATION SOLUTION
222, chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niost
Site : https://www.sasmediationsolution-conso.fr
Courriel : contact@sasmediationsolution-conso.fr

Le Médiateur rend un avis dans un délai de **trois (3) mois** après réception du dossier complet. Vous restez libre de saisir **à tout moment** la juridiction compétente.

L'étude de votre dossier par le Médiateur ne débutera qu'à réception du dossier complet.

3 Saisine de la juridiction compétente

La présente Notice d'Information est soumise à la **loi française** et est régie exclusivement par le **droit français**. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'Information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Comment vos données personnelles sont-elles protégées ?

Les responsables de traitement et les finalités

Redion France, ayant son siège 11-17 avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis, agit en qualité de **responsable de traitement,** met en œuvre un traitement de vos données à caractère personnel ayant les finalités suivantes :

- **Assurer l'exécution du Contrat**, notamment en :
  - administrant et organisant les demandes de Prestations de Conciergerie
  - gérant les réclamations et contentieux potentiels et mettant en œuvre les dispositions légales à des fins d'exécution du Contrat.

- **Poursuivre l'intérêt légitime** de Redion France, notamment en :
  - organisant des enquêtes par téléphone, courriel ou sms visant à améliorer la qualité de service ou l'offre ;
  - élaborant des statistiques commerciales et mettant en œuvre des mesures destinées à la lutte contre la fraude ;
  - gérant les enregistrements des conversations téléphoniques avec les salariés de Redion France ou ceux de ses sous-traitants en mettant en œuvre, le cas échéant, un système automatisé (notamment d'**intelligence artificielle**) de retranscription et d'analyse de ces conversations aux fins de former, évaluer les salariés et améliorer la qualité du service, ainsi que pour gérer des contentieux potentiels. Vous êtes informé de la **possibilité d'enregistrement** et, le cas échéant, de **retranscription** de vos appels au moment de votre mise en relation avec le Service Conciergerie du Crédit Agricole, via un message vocal dédié ;
  - envoyant des communications et/ou offres personnalisées en lien avec vos demandes de Prestations de Conciergerie effectuées auprès du Service Conciergerie du Crédit Agricole par courriel et/ou SMS. À tout moment, vous pouvez vous désabonner.

CAMCA Courtage, ayant son siège 53 rue la Boétie, 75008 Paris, 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 de conciergerie et délégation de signature, agit en qualité de **responsable de traitement,** met en œuvre un traitement de vos données à caractère personnel ayant les finalités suivantes :

- Suivre **la qualité des Prestations de Conciergerie**, notamment en :
  - auditant la qualité de gestion de Redion France en participant à des comités d'écoute des appels de clients ayant sollicité le Service Conciergerie du Crédit Agricole
  - organisant, avec l'aide de son délégataire, des enquêtes de satisfaction auprès de vous, si vous avez bénéficié du Service Conciergerie du Crédit Agricole et transmettre au Service de Conciergerie du Crédit Agricole des résultats des enquêtes (extraits de verbatim) et des éléments d'information en vue de l'engagement d'actions correctrices.
  - examinant, dans le cadre de procédures exceptionnelles, des dossiers pour lesquels une étude particulière est requise

- Organiser et **traiter les réclamations et contentieux des dossiers litigieux** qui sont du ressort de CAMCA Courtage et ne relèvent pas de la responsabilité du Service Conciergerie du Crédit Agricole. 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.

Les obligations légales

Les traitements sont nécessaires au respect d'obligations légales, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des obligations de vigilance relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme ainsi que les sanctions financières, incluant le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion.

A ce titre, Redion France et CAMCA Courtage peuvent être amenées à effectuer toute déclaration de soupçon requise.

La nécessité du traitement

Vous êtes informé et acceptez que vos données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du Contrat.

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

Les catégories de données concernées

Ces flux ont pour finalité la gestion de vos demandes de Prestations de Conciergerie.

- Relatives à **l'identité et à la vie personnelle** (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique, situation familiale, nombre d'enfants, etc.).

- Relatives à votre **localisation** (notamment pour une réservation de taxi, d'hôtels, etc.).

- Relatives à **vous-même**, aux **membres de votre famille** et aux **membres de votre entourage** (directement collectées auprès de vous, afin de fournir un service personnalisé adapté à vos/leurs besoins au titre de l'exécution du Service Conciergerie du Crédit Agricole). A ce titre, vous garantissez avoir donné votre consentement exprès et/ou obtenu le consentement exprès des membres de votre famille et/ou entourage quant à la communication à Redion France des données personnelles vous/les concernant.

- Relatives aux **conversations téléphoniques** (vous êtes prévenu que les conversations téléphoniques entre vous et Redion France, ses sous-traitants, filiales ou mandataires seront susceptibles d'être enregistrées et, le cas échéant, retranscrites et analysées par un système automatisé, à des fins probatoires, de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la mise en œuvre des Prestations de Conciergerie).

- Relatives à **toutes autres catégories** (si vous le souhaitez, Redion France peut conserver vos coordonnées (permis de conduire, passeport, adresse, téléphone, e-mail, personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.) et toute information permettant de vous apporter un service sur mesure (centres d'intérêts, préférence, etc.)).

La transmission et le transfert des données

Vous êtes informé et acceptez que vos données à caractère personnel **puissent être**, selon les finalités poursuivies, **transmises** :

- A Redion France
- Aux sous-traitants de Redion France (dont Redion Concierges SAS)
- Aux filiales et mandataires de Redion France
- Aux Prestataires missionnés pour l'exécution du Service Conciergerie du Crédit Agricole à votre profit
- A CAMCA Courtage, agissant en vertu d'un mandat de l'Emetteur emportant délégation de signature ainsi que, dans le cadre de procédures exceptionnelles, aux entités du groupe auquel elle appartient
- Aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées, en vue de satisfaire à des obligations légales et règlementaires
- Et à toutes personnes intervenant au Contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs et enquêteurs, s'il y a lieu

Vous êtes informé et **acceptez que vos données à caractère personnel soient communiquées** à des destinataires situés :

- Dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne disposant d'une protection équivalente par décision d'adéquation de la Commission Européenne
- Ou dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne avec lesquels le Service Conciergerie du Crédit Agricole, 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 et actuellement en vigueur, afin d'encadrer ces transferts

Vous pouvez demander une copie des garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-après.

La durée de conservation des données

Vos données personnelles sont conservées pour une durée variable selon le type de donnée et la finalité.

Type de donnée	Durée de conservation
Appels (à l'exception de ceux liés à une réclamation)	6 mois à compter de l'enregistrement de l'appel
Données liées à des demandes de Prestations de Conciergerie	5 ans à compter de la fin de la Prestation de Conciergerie
Appels liés à une réclamation	5 ans à compter de la clôture de la réclamation
Données liées aux réclamations	5 ans à compter de la clôture de la réclamation

Suspicion / fraude avérée (client fraudeur)	6 mois pour les suspicions de fraude, augmenté de 5 ans pour les cas de fraude avérée (à compter de la date d'inscription sur cette liste)
Documents relatifs à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	5 ans à compter de l'exécution des opérations liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
Alerte pertinente	5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

La lutte contre la fraude

- Vos données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- Cette inscription peut avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Vos droits

Vous disposez des droits suivants sur vos données à caractère personnel :

Droit	Ce que vous pouvez faire
Accès	Vous pouvez accéder à vos données.
Rectification	Vous pouvez rectifier vos données (informations manquantes/erronées).
Effacement	Vous pouvez solliciter l'effacement de vos données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.
Portabilité	Vous pouvez solliciter la portabilité de vos données.
Limitation	Vous pouvez solliciter la limitation du traitement de vos données.
Opposition	Vous disposez d'un droit d'opposition au traitement de vos données.
Retrait du consentement	Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement donné avant le retrait.
Directives	Vous pouvez formuler des directives générales et spécifiques concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

Communications — Gestion du consentement

Pour recevoir quoi ?

Indépendamment des communications relatives au traitement de vos demandes de Prestations de Conciergerie, vous êtes informé que vos données à caractère personnel, et notamment votre adresse électronique, sont traitées par le Service Conciergerie du Crédit Agricole aux fins de vous adresser les communications suivantes :

- **Communication de bienvenue** au sein du Service Conciergerie du Crédit Agricole
- Communication d'information et de **présentation du Service Conciergerie** du Crédit Agricole
- Communication de **présentation des offres négociées** auprès de Prestataires
- **Communication d'invitation à des événements** proposés à titre gratuit sous forme de tirage au sort
- **Communication d'inscription à des événements payants**, incluant des avantages dédiés ou des conditions tarifaires préférentielles

Sur quel fondement ?

Ce traitement de vos données à caractère personnel **est fondé sur l'intérêt légitime** du Service Conciergerie du Crédit Agricole, consistant notamment à vous informer sur le fonctionnement et l'utilisation du Service Conciergerie du Crédit Agricole et à vous adresser, à ce titre, des communications en lien avec les Prestations de Conciergerie.

Comment dire stop ?

Vous pouvez, à tout moment, **retirer votre consentement** et vous opposer à l'envoi de ces communications :

- Par le biais du centre de gestion des préférences accessible au moyen du lien figurant en bas de chaque communication reçue (Si vous ne souhaitez plus recevoir de newsletter de notre part, vous pouvez vous désabonner ici.) ;
- Par téléphone au numéro indiqué au dos de la Carte ;
- Par voie électronique à l'adresse suivante :

conciergerie@ca-assistancesolutions.fr ; et

- Par le biais du portail web à l'adresse suivante :

www.conciergerie.ca-assistancesolutions.fr dans le centre de gestion des préférences au sein de la rubrique « Mon Profil ».

En cas d'opposition, vous **continuerez de bénéficier du Service Conciergerie du Crédit Agricole**, mais ne recevrez plus les courriels relatifs aux actualités, offres et invitations mentionnés ci-dessus.

L'exercice de vos droits

L'exercice de vos droits s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie de votre pièce d'identité signée :

Pour les finalités pour lesquelles **Redion France** est **responsable de traitement** :

- par courriel à l'adresse suivante : **protectiondesdonnees.fr@redion.com**
- par courrier à l'adresse suivante :

Redion France
À l'attention du Délégué à la protection des données
23, avenue des Fruitiers CS 20021 93212 Saint-Denis Cedex

Pour les finalités pour lesquelles **CAMCA Courtage** est **responsable de traitement** :

- par courriel à l'adresse suivante : **dpo@ca-camca.fr**
- par courrier à l'adresse suivante :

CAMCA Courtage
À l'attention du Délégué à la protection des données
53, rue la Boétie 75008 Paris

Vous êtes informé que vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés** (« CNIL ») :

- par courrier à l'adresse suivante :

CNIL - Service des Plaintes
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07

- par le biais de son outil de plainte en ligne à l'adresse suivante : **https://www.cnil.fr/plaintes**

Le numéro auquel vous pouvez joindre par téléphone la CNIL est le suivant : +33 1 53 73 22 22.



Comment cette notice vous est-elle remise et comment est-elle mise à jour ?

La présente Notice d'Information décrit les Prestations de Conciergerie, les exclusions et les obligations du Service Conciergerie du Crédit Agricole et les vôtres. **Il est convenu que la responsabilité de la bonne information et de la mise à disposition de la Notice d'Information à votre attention incombe à l'Emetteur.**

En cas de modification des conditions des Prestations de Conciergerie, ou en cas de résiliation du Contrat, l'Emetteur vous informera, par tout moyen à sa convenance, dans les conditions prévues aux conditions générales du contrat Carte conclu avec l'Emetteur.