

1 Introduction

- 1.1 Europe Arab Bank SA (« EAB », « notre », « nous ») permet aux clients de sa banque privée d'accéder à des services de conciergerie par téléphone, par email et par le site internet <http://eabsa.eu/exclusive> (« Service de conciergerie Ten »), lesquels sont fournis collectivement par Ten Lifestyle Management Limited (« Ten »).
- 1.2 L'accès au Service de conciergerie Ten se fait dans le cadre d'un abonnement payant (« Abonnement exclusif EAB ») conclu entre vous et nous.
- 1.3 Les présentes conditions générales de l'Abonnement exclusif EAB (« Conditions supplémentaires ») régissent les conditions dans lesquelles EAB vous fournit les services d'Abonnement exclusifs EAB. En souscrivant à l'abonnement et en cochant la case prévue à cet effet, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions supplémentaires.
- 1.4 Les présentes Conditions supplémentaires s'appliquent en plus de la Convention de Compte Courant, qui est disponible sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.eabsa.eu/et> qui régit les relations entre vous et nous, et en font parties intégrantes. En cas de conflit entre les présentes Conditions supplémentaire et la Convention de Compte Courant, les présentes Conditions supplémentaires prévaudront.
- 1.5 Le Service de conciergerie Ten (y compris toutes les caractéristiques et fonctionnalités, les sites internet, les interfaces d'utilisation et les services connexes) est mis à votre disposition directement par Ten, conformément aux conditions générales que vous avez conclues avec Ten (« Conditions Ten »). EAB n'est pas partie aux Conditions Ten et ne vous fournit pas l'accès au Service de conciergerie Ten.
- 1.6 Les références à « vous » et « votre » dans les présentes Conditions supplémentaires désignent le client de la banque privée EAB qui a souscrit un Abonnement exclusif EAB. Les présentes Conditions supplémentaires constituent un accord juridiquement contraignant entre vous et EAB. L'entité EAB qui vous fournit l'Abonnement exclusif EAB est Europe Arab Bank SA, dont l'adresse est située au 41 avenue de Friedland, 75008, Paris.

2 Votre accès à l'Abonnement exclusif EAB et au Service de conciergerie Ten

- 2.1 Pour pouvoir souscrire à l'Abonnement exclusif EAB, vous devez :
- (a) être inscrit en tant que client individuel et actuel auprès de la banque privée EAB conformément à la Convention de Compte Courant (comptes personnels) disponible sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.eabsa.eu/>; et
- (b) souscrire un Abonnement exclusif EAB en remplissant un formulaire de demande à notre attention.
- 2.2 Une fois que vous avez souscrit un Abonnement exclusif EAB et que vous disposez d'un moyen de paiement valide, Ten organisera directement avec vous votre accès au Service de conciergerie Ten. Seuls les clients de la banque privée EAB qui ont souscrit un Abonnement exclusif EAB pourront accéder au Service de conciergerie Ten et l'utiliser.
- 2.3 Veuillez noter que des conditions d'éligibilité et d'accès supplémentaires peuvent s'appliquer à votre accès au Service de conciergerie Ten, ce qui peut inclure l'obligation de créer un compte auprès de Ten. Veuillez-vous référer aux Conditions Ten qui régissent votre accès et votre utilisation du Service de conciergerie Ten.
- 2.4 Votre Abonnement exclusif EAB se poursuivra jusqu'à ce que vous y mettiez fin ou que nous le résiliions conformément aux présentes Conditions supplémentaires.
- 2.5 Le Service de conciergerie Ten (ainsi que les communications que nous vous envoyons au sujet de l'Abonnement exclusif EAB et/ou du Service de conciergerie Ten, ou que d'autres personnes peuvent vous envoyer en notre nom) peut contenir des liens vers des sites, plateformes et contenus de tiers. Vous reconnaissez que EAB n'est pas responsable de l'exactitude de ces contenus de tiers.

3 Frais d'abonnement, paiement et facturation

- 3.1 Vous devez nous fournir un ou plusieurs modes de paiement valides pour pouvoir utiliser votre Abonnement exclusif EAB. En nous fournissant un mode de paiement et en effectuant votre achat, vous acceptez que nous ou notre service de paiement puissions vous facturer les frais d'abonnement applicables de manière récurrente jusqu'à ce que vous résilie votre Abonnement exclusif EAB.
- 3.2 Les frais applicables à votre Abonnement exclusif EAB seront prélevés mensuellement sur votre mode de paiement à la date spécifique indiquée sur votre compte EAB, à moins que vous ne résilie votre l'Abonnement exclusif EAB. Sauf dans l'hypothèse où votre abonnement bénéficie d'un essai gratuit, nous prélèverons le premier montant sur votre moyen de paiement au début du cycle de facturation désigné.
- 3.3 Si votre mode de paiement échoue parce qu'il a expiré, que vos fonds sont insuffisants ou autre, et que vous ne changez pas de mode de paiement, nous pouvons choisir entre suspendre l'accès à votre Abonnement exclusif EAB jusqu'à ce que nous ayons obtenu un mode de paiement valide, ou résilier votre Abonnement exclusif EAB. Nous vous informerons à l'avance et par email de tout échec de paiement, sauf si nous ne sommes pas autorisés à le faire pour des raisons légales ou réglementaires ou si nous en sommes empêchés par une autorité de régulation compétente

4 Essais gratuits

- 4.1 Un Abonnement exclusif EAB peut vous être proposé à titre d'essai gratuit, ce qui correspond à une période d'accès limitée dans le temps pendant laquelle votre mode de paiement ne soit débité. La durée de chaque période d'essai sera indiquée lors de l'inscription. Sauf indication contraire, les périodes d'essai sont limitées aux nouveaux abonnés.
- 4.2 À moins que vous ne résilie votre période d'essai avant la fin de la période correspondante, les frais applicables indiqués lors de l'inscription seront débités de votre mode de paiement à l'expiration de la période d'essai.

5 Résiliation par vous

- 5.1 Vous avez le droit de vous rétracter de votre contrat d'Abonnement exclusif EAB dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription. Les instructions sur la manière d'exercer ce droit, les effets de l'exercice de ce droit (y compris tout montant qui nous est dû pour la période allant du début de votre contrat jusqu'au jour précédant l'exercice de votre droit de rétractation) ainsi qu'un modèle de formulaire que vous pouvez utiliser pour exercer ce droit figurent à l'annexe 1.
- 5.2 Vous pouvez résilier votre Abonnement exclusif EAB à tout moment en nous appelant au 0800 141 2775; au +44 207 712 8833 ou en nous envoyant un email à l'adresse privatebanking@eabplc.com. Si vous résiliez votre Abonnement exclusif EAB, la résiliation prendra effet à la fin du cycle de facturation en cours. Si vous résiliez votre Abonnement exclusif EAB, vous perdrez automatiquement l'accès au Service de conciergerie Ten à la fin du cycle de facturation en cours.

6 Résiliation par EAB

- 6.1 Nous pouvons désactiver, suspendre ou résilier votre Abonnement exclusif EAB:
- (a) moyennant un préavis raisonnable pour quelque raison que ce soit, étant entendu que si vous avez un Abonnement exclusif EAB actif, cette résiliation prendra effet à la fin de la période de facturation en cours (ou immédiatement, si cette résiliation intervient au cours d'une période d'essai gratuite) ;
 - (b) immédiatement si, après avoir reçu une notification vous informant d'une violation des présentes Conditions supplémentaires (ou de la Convention de Compte Courant), vous n'avez pas remédié à cette violation, y compris si vous avez fourni des données de paiement inexactes et/ou en cas d'activité frauduleuse liée à un achat ou à des informations que vous avez fournies ;
 - (c) immédiatement, avec préavis, si nous déterminons que vous n'êtes plus éligible à un Abonnement exclusif EAB;
 - (d) immédiatement, avec ou sans préavis, si nous sommes tenus de le faire en application des lois ou réglementations applicables, d'une demande d'une autorité de régulation, d'une décision ou d'une injonction administrative ou judiciaire, ou lorsque le fait de ne pas le faire entraînerait la violation de nos obligations légales ou réglementaires.
- 6.2 Nous pouvons modifier l'accès aux services fournis dans le cadre de votre Abonnement exclusif EAB (y compris l'accès au Service de conciergerie Ten) pour des raisons de sécurité et pour limiter l'impact du partage de compte et/ou de l'utilisation abusive de votre Abonnement exclusif EAB.

7 Notre responsabilité à votre égard

- 7.1 Le Service de conciergerie Ten est fourni et géré par Ten. Si vous avez des questions ou des réclamations concernant le Service de conciergerie Ten, veuillez contacter Ten directement.
- 7.2 En application des lois nationales en droit de la consommation, vous pouvez bénéficier d'une garantie légale que l'Abonnement exclusif EAB sera conforme à la loi au moment de la fourniture et pendant la durée de votre contrat avec EAB.
- 7.3 Entre nous et vous, EAB n'est pas responsable de votre accès et de votre réception des services via le Service de conciergerie Ten. Par conséquent, et dans la mesure où la loi le permet :
- (a) EAB ne garantit pas que le Service de conciergerie Ten sera disponible, adapté à l'usage prévu ou exempt d'erreurs, ni que les défauts seront corrigés.
 - (b) Sauf en cas de négligence ou de manquement de la part de EAB, EAB n'est pas responsable de :
 - (i) votre utilisation du Service de conciergerie Ten (et de tout service que vous proposez et utilisez dans le cadre du service Ten Concierge) ;
 - (ii) tout dysfonctionnement ou interruption du service Ten Concierge ;
 - (iii) toute absence de fonctionnalité ou toute défaillance dans la fourniture d'une partie quelconque du Service de conciergerie Ten.
- 7.4 Aucune disposition des présentes Conditions supplémentaires n'exclut ni ne limite la responsabilité de EAB en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence, en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse, ou pour toute autre responsabilité que nous ne pouvons ni exclure ni limiter en vertu de la loi applicable.

8 Modifications

Modifications des frais d'abonnement

- 8.1 Nous pouvons modifier le prix de l'Abonnement exclusif EAB et nous vous informerons de toute modification de prix conformément aux présentes Conditions supplémentaires et à la législation applicable.
- 8.2 Nous pouvons modifier le prix de l'Abonnement exclusif EAB:
- (a) pour refléter le coût des améliorations que nous apportons au service ;
 - (b) en raison des coûts découlant d'événements indépendants de notre volonté qui ont un impact sur nos activités, tels que des incendies, des inondations ou des tempêtes ;
 - (c) en raison des coûts découlant de notre mise en conformité aux exigences légales ou réglementaires, telles que les lois impératives qui s'appliquent à nous et au contrat que nous avons conclu avec vous ;

- (d) en raison de l'évolution des conditions de marché ou de l'augmentation du coût de l'activité, ce qui inclus notamment les coûts appliqués par des fournisseurs, le coût du personnel, les coûts administratifs et les coûts liés au service client, ainsi que les taxes ou prélèvements gouvernementaux ;
 - (e) pour toutes autres raisons, à condition que la modification soit raisonnable et autorisée par la législation applicable.
- 8.3 Nous vous informerons de toute modification du prix au moins 30 jours à l'avance. Les modifications de prix n'entreront en vigueur qu'au début de votre prochain cycle de facturation. Si vous ne souhaitez pas poursuivre votre Abonnement exclusif EAB au nouveau prix, vous pouvez résilier votre abonnement avant le début du prochain cycle de facturation.

Modifications de l'Abonnement exclusif EAB

- 8.4 Nous pouvons modifier les services que nous fournissons dans le cadre de l'Abonnement exclusif EAB pour les raisons suivantes :
- (a) assurer la conformité avec les lois applicables et refléter les évolutions des lois et des exigences réglementaires pertinentes (telles que les lois sur la protection des consommateurs) ;
 - (b) améliorer les services que nous fournissons ;
 - (c) modifier la structure ou la conception de l'Abonnement exclusif EAB, y compris changer le nom de l'Abonnement exclusif EAB ou étendre et/ou supprimer les caractéristiques et fonctionnalités de l'Abonnement exclusif EAB ;
 - (d) adapter l'Abonnement exclusif EAB à l'évolution des pratiques de marché ;
 - (e) refléter des raisons liées à la sécurité ;
 - (f) améliorer, maintenir ou étendre la qualité ou la portée des services auxquels vous avez droit dans le cadre de votre Abonnement exclusif EAB ; et
 - (g) pour toutes autres raisons, à condition que la modification soit raisonnable et autorisée par la législation applicable.
- 8.5 Nous vous informerons suffisamment en avance de toute modification de l'Abonnement exclusif EAB et de sa date d'entrée en vigueur, sauf si une modification doit être réalisée rapidement pour refléter un changement soudain de l'Abonnement exclusif EAB, ou pour des raisons de sécurité, légales ou réglementaires (auquel cas nous vous en informerons dès que possible). Si vous ne résiliez pas votre Abonnement exclusif EAB avant que les modifications n'entrent en vigueur, ces modifications seront considérées comme ayant été acceptées.

Modifications des présentes Conditions supplémentaires

- 8.6 Nous pouvons modifier les présentes Conditions supplémentaires à tout moment pour les raisons suivantes :
- (a) améliorer les Conditions supplémentaires, les rendre plus claires ou plus compréhensibles ou faire en sorte que tous nos clients bénéficient des mêmes Conditions supplémentaires ;
 - (b) pour des raisons indépendantes de notre volonté ou pour nous conformer à des exigences légales ou réglementaires, telles que les lois impératives qui s'appliquent à nous et au contrat que nous avons conclu avec vous, ou lorsque nous faisons l'objet d'une décision ou d'un jugement émanant d'un tribunal ;
 - (c) pour vous fournir des informations supplémentaires sur l'Abonnement exclusif EAB ou le Service de conciergerie Ten ;
 - (d) lorsque nous apportons des modifications à l'Abonnement exclusif EAB, y compris lorsque nous modifions la manière dont nous structurons l'Abonnement exclusif EAB ;
 - (e) lorsque nous réorganisons la façon dont nous gérons nos activités, y compris en cas de fusion avec une autre marque ou un autre service ;
 - (f) pour des raisons de sécurité, y compris lorsque nous mettons en place des contrôles de sécurité supplémentaires ; et
 - (g) pour toutes autres raisons, à condition que la modification soit raisonnable et autorisée par la législation applicable.
- 8.7 Si nous modifions les présentes Conditions supplémentaires, nous vous en informerons conformément à l'article 11.2 de la Convention de Compte Courant et vous donnerons la possibilité de lire les nouvelles conditions avant que les modifications n'entrent en vigueur, sauf si une modification doit être réalisée rapidement pour refléter un changement soudain de l'Abonnement exclusif EAB, ou pour des raisons de sécurité, légales ou réglementaires (auquel cas nous vous en informerons dès que possible).
- 8.8 Dans tous les cas, nous vous informerons suffisamment en avance de ces modifications et vous indiquerons la manière de nous communiquer votre refus éventuel d'accepter les nouvelles conditions.
- 8.9 Si vous ne résiliez pas votre Abonnement exclusif EAB avant que les modifications n'entrent en vigueur, ces modifications seront considérées comme ayant été acceptées.
- 8.10 La version la plus récente des présentes Conditions supplémentaires sera toujours disponible sur notre site internet à partir de leur date d'entrée en vigueur.

9 Confidentialité

- 9.1 Nous collecterons et traiterons vos données à caractère personnel conformément à notre politique de confidentialité, qui est consultable sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.eabsa.eu>, et qui peut être modifié de temps à autre.

10 Général

- 10.1 Si une partie des présentes Conditions supplémentaires est jugée nulle, illégale ou inapplicable, la validité, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions ne seront en aucun cas affectées ou altérées.
- 10.2 Sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions supplémentaires, une personne qui n'est pas partie n'a pas le droit de faire appliquer les présentes Conditions supplémentaires ou d'en bénéficier.
- 10.3 Les présentes Conditions supplémentaires sont régies par la loi française, et les juridictions françaises sont

compétentes pour connaître des questions relatives à tous les litiges découlant du Service de conciergerie Ten ou s'y rapportant.

11 Réclamations auprès du service client

- 11.1 Si vous souhaitez formuler une réclamation concernant l'Abonnement exclusif EAB ou l'un des services que nous fournissons en vertu des présentes Conditions supplémentaires ou de la Convention de Compte Courant, veuillez contacter par écrit votre gestionnaire de compte. Toutes les réclamations portant sur l'Abonnement exclusif EAB seront traitées conformément à notre procédure de traitement des réclamations, telle que définie à l'article 13 de la Convention de Compte Courant.
- 11.2 En cas de réclamation portant sur un service fourni par Ten, vous devez contacter directement Ten conformément aux Conditions Ten.

En cas de litige, de réclamation ou de controverse, veuillez nous contacter en décrivant en détail tout litige, réclamation ou controverse entre vous et EAB. Cette notification peut nous être envoyée au 41 avenue de Friedland, 75008, Paris ou par email à l'adresse privatebanking@eabplc.com. Veuillez inclure dans toute notification : (a) votre nom et vos coordonnées ; (b) une description de la nature et du fondement de votre réclamation ou de votre litige, et (c) une description de votre demande spécifique de résolution.

Annexe 1 : Droit de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier Europe Arab Bank SA de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, mais ce n'est pas obligatoire.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pur vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Modèle de formulaire de rétractation :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

- A l'attention de :
Adresse : FAO Europe Arab Bank SA, 41 avenue de Friedland, 75008, Paris
Email : privatebanking@eabplc.com
- Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous : [insérer le nom du service et le type d'abonnement]
- Commandé le (*)/reçu le (*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date :

(*) Rayez la mention inutile.