

Conditions générales

Veillez lire les présentes conditions générales attentivement avant de vous inscrire à Flight Delay Pass.

1. Parties à Flight Delay Pass

Mastercard Flight Delay Pass (« Flight Delay Pass ») est un service fourni pour le compte de Mastercard par Collinson Insurance Services Limited et ses sociétés affiliées (« nous/nos/notre » tout au long des présentes conditions). En acceptant les présentes conditions, vous confirmez être légalement en capacité de conclure un contrat exécutoire et être âgé(e) de plus de 18 ans. Vous acceptez également notre politique de confidentialité consultable [ici](#).

2. Éligibilité

Flight Delay Pass est proposé aux clients titulaires de cartes émises en Europe. Chaque client bénéficie d'un nombre illimité d'inscriptions par carte admissible et par an.

Pour accéder à ce service, inscrivez vos vols sur le site du programme Flight Delay Pass fourni par votre banque émettrice. Vous pouvez vous enregistrer à tout moment entre la réservation du vol (généralement, jusqu'à 364 jours à l'avance) et l'heure de départ prévue du vol.

Flight Delay Pass est un service fourni à notre seule appréciation, et seuls certains vols commerciaux sont admissibles à l'inscription. Les vols charters ne sont pas admissibles. Chaque vol d'un voyage à plusieurs escales doit être inscrit indépendamment, excepté si tous les vols correspondent au même numéro de vol.

3. Utilisation de Flight Delay Pass

Vous deviendrez admissible à Flight Delay Pass si vous inscrivez votre vol avant l'heure de départ prévue sur le site Internet Flight Delay Pass fourni par votre banque émettrice. Nous nous réservons le droit de ne pas fournir le service Flight Delay Pass si vous ne renseignez pas correctement vos informations ou celles de votre compagnon de voyage.

Vous pouvez inscrire n'importe quel vol au départ d'un aéroport disposant d'un salon LoungeKey™, et si la compagnie aérienne indique le retard dans notre système de suivi des vols. Si vous essayez d'inscrire un vol qui ne répond pas à ces conditions, le système vous l'indiquera et vous ne pourrez pas procéder à l'inscription.

Il est impossible de modifier l'inscription du vol après sa soumission. Vous devrez annuler l'inscription existante et recommencer avec les nouvelles informations. Aucune annulation ou inscription ne sera autorisée après le départ prévu du vol.

Le départ de votre vol sera suivi par notre système de suivi des vols. Si vous avez effectué l'inscription et que les salons sont disponibles, Flight Delay Pass vous proposera, à vous et à vos compagnons de voyage inscrits (le cas échéant), un accès au salon de l'aéroport via LoungeKey™ dès que notre système de suivi identifiera un retard de plus de 60 minutes pour votre vol (le « Delay Threshold »). Vous recevrez un SMS qui vous informera des laissez-passer au salon qui vous sont proposés, puis vos laissez-passer seront envoyés à votre adresse électronique enregistrée. L'accès à vos SMS ou au compte de messagerie que vous avez indiqué à l'inscription, et la présentation du courrier électronique d'accès au salon constituent des conditions d'utilisation de Flight Delay Pass.

Un retard correspondant au seuil de retard ou le dépassant peut se composer d'un seul retard ou regrouper plusieurs retards successifs de courte durée.

Seul notre système de suivi des vols fera foi pour déterminer si vous êtes admissible à l'accès au salon de l'aéroport. Vous convenez que nous ne garantissons pas l'exactitude du système de suivi des vols et vous acceptez de ne pas vous y fier pour consulter l'heure de départ prévue de votre vol.

L'accès au salon de l'aéroport vous sera proposé, ainsi qu'à vos compagnons de voyage inscrits (le cas échéant), le jour même de votre vol (pendant 24 heures). Il ne pourra pas être utilisé un autre jour au cours de votre voyage. Les vols annulés ou reprogrammés pour le jour suivant (24 heures après l'heure de départ initialement prévue) ne seront pas considérés comme en retard, et seront directement gérés par le programme de dédommagement de la compagnie aérienne.

Seules les personnes et leurs compagnons de voyage (le cas échéant) cités dans la confirmation par courrier électronique de Flight Delay Pass pourront accéder au salon de l'aéroport. Sous réserve des conditions d'utilisation, les clients disposant de laissez-passer LoungeKey valides se verront accorder l'accès au salon.

L'accès au salon sera accordé sur authentification visuelle. Chaque client souhaitant entrer dans un salon devra présenter un laissez-passer, une carte d'embarquement et une pièce d'identité valides. À l'entrée du salon, il sera vérifié que la carte d'embarquement et la pièce d'identité correspondent au laissez-passer LoungeKey.

Flight Delay Pass vous est proposé, ainsi qu'à vos compagnons de voyage (le cas échéant), sur une base incessible, non-remboursable et non-échangeable. Les laissez-passer LoungeKey sont valables pendant vingt-quatre (24) heures dans tous les salons où ils peuvent être utilisés. Mastercard ne remboursera pas les laissez-passer LoungeKey non

utilisés.

En vous rendant au salon de l'aéroport, vous et vos compagnons de voyage (le cas échéant) acceptez de respecter les règles et politiques du salon. Les conditions générales de l'accès aux salons sont consultables ici : <https://loungefinder.loungekey.com/pass/conditions-of-use>

Vous et vos compagnons de voyage (le cas échéant) reconnaissez que les options de dîner ou les services d'affaires ou de conférence proposés aux clients du salon peuvent impliquer des frais supplémentaires. Vous et vos compagnons de voyage (le cas échéant) restez entièrement redevables de ces frais. Nous ne prendrons en charge aucun de ces frais.

4. Prix et paiement

Ce service est fourni gratuitement par votre banque émettrice.

5. Responsabilité

En cas de non-respect des présentes conditions générales de notre part, nous serons uniquement responsables d'émettre un coupon de remplacement pour l'accès à un salon participant. Les coupons de remplacement sont non-remboursables et ne peuvent pas être échangés contre des espèces. Afin de lever toute ambiguïté, nous ne serons pas tenus de vous rembourser les dépenses ou les frais d'accès au salon que vous engagez à l'aéroport si vous décidez de vous rendre dans le salon à vos propres frais.

Nous ne serons pas responsables des pertes résultant de notre manquement aux présentes modalités relevant des catégories suivantes :

- perte de ressources ou de chiffre d'affaires ;
- perte d'activité ;
- perte de bénéfices ; ou
- perte d'économies anticipées.

Nous ne serons pas responsables de tout manquement ou retard dans l'exécution de l'une quelconque de nos obligations en vertu des présentes conditions causé par un événement indépendant de notre volonté. Un événement indépendant de notre volonté désigne les actes ou les événements que nous ne pouvons pas raisonnablement maîtriser, notamment les grèves, les confinements ou toute autre action sociale de tiers, les troubles civils, les émeutes, les invasions, les actes terroristes ou menaces d'actes terroristes, les guerres (déclarées ou non) ou les menaces ou préparatifs de guerre, les incendies, les explosions, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les glissements de terrain, les épidémies ou toute autre catastrophe naturelle, ou la panne des réseaux de télécommunication publics ou privés.

Aucun élément du présent contrat ne limite ou n'exclut notre responsabilité en cas de :

- blessure corporelle ou décès causé par notre négligence ;
- fraude ou déclaration frauduleuse ;
- toute violation des obligations impliquées par l'article 12 de la loi Sale of Goods Act de 1979 ou l'article 2 de la loi Supply of Goods and Services Act de 1982 ; ou
- tout autre problème pour lequel il serait illégal d'exclure ou d'essayer d'exclure notre responsabilité.

Lorsque vous utilisez les services d'un salon d'aéroport participant, toutes les pertes et responsabilités liées à ce salon relèveront de la responsabilité de ce dernier. Nous n'interviendrons aucunement dans les litiges impliquant un salon participant et vous-même.

Nous n'accordons aucune garantie sur les marchandises et services mis à disposition dans les salons participants.

Vous convenez de défendre et d'indemniser Mastercard, Collinson Insurance Services Limited et ses sociétés affiliées, ainsi que nos entreprises, administrateurs, dirigeants, salariés et agents (ci-après, les « parties indemnisées ») et à les dégager de toute responsabilité, perte, réclamation, poursuite judiciaire, dépense et de tous dommages-intérêts, procès et coût (y compris les frais juridiques raisonnables) pour dommage corporel ou décès et pour tout dommage matériel ou toute destruction de biens découlant de votre utilisation de Flight Delay Pass, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part des parties indemnisées.

Durée et résiliation

Flight Delay Pass reste actif tant que votre banque ne vous informe pas du contraire.

Votre accès à Mastercard Flight Delay Pass sera supprimé si vos cartes admissibles sont périmées.

Avis

Vous acceptez que la communication avec nous ait principalement lieu par voie électronique. Dans le cadre du contrat, vous acceptez ces moyens électroniques de communication et vous convenez que l'ensemble des contrats, avis, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique se conforment autant aux exigences légales que les communications papier. Cette condition n'affecte pas vos droits légaux.

Vous ne devez pas oublier que l'accès à votre messagerie électronique est soumis à l'accès au réseau Internet local, selon vos propres contrats de fourniture. Vous convenez que vous serez entièrement responsable des dépenses encourues pour votre accès au service Flight Delay Pass.

Droit de modifier et d'annuler le présent contrat

Nous avons le droit de modifier ou d'annuler les présentes conditions avec effet immédiat à tout moment.

Le service client

Pour toute réclamation sur l'un des aspects de Flight Delay Pass, veuillez contacter le service client Flight Delay Pass par téléphone ou courrier électronique. Vous pouvez consulter les coordonnées de la page Nous contacter sur le site Internet du programme Flight Delay Pass.

Dès la réception de la réclamation client, nous enverrons une réponse définitive ou nous vous informerons du délai de réponse. Notre objectif est de répondre correctement dès la première réponse, et ceci à chaque fois. Si nous commettons une erreur, nous essayons de la corriger rapidement.

Autres dispositions importantes

Nous pouvons céder nos droits et obligations en vertu des présentes conditions à une autre organisation. Toutefois, nous vous informerons toujours si une telle situation se produit, et cela n'affectera aucunement vos droits et obligations.

Le présent contrat est conclu entre vous et nous. Personne d'autre ne sera en droit de faire valoir les dispositions qu'il comporte.

Chacune des clauses de ces conditions est indépendante des autres. Si un tribunal ou une autorité compétente décide qu'une clause est inapplicable, les autres clauses resteront de plein effet.

Si nous n'insistons pas pour que vous respectiez l'une de vos obligations en vertu des présentes conditions, que nous ne faisons pas valoir nos droits à votre rencontre ou que nous tardons à faire valoir des droits, cela ne signifie pas que nous avons renoncé à ces droits à votre rencontre et que vous n'êtes pas tenu(e) de respecter ces obligations. Si nous renonçons à dénoncer une défaillance de votre part, nous ne procéderons que par écrit, et cela ne signifie pas que nous renoncerons automatiquement à dénoncer toute défaillance ultérieure de votre part.

Les présentes conditions sont régies par le droit anglais. Les deux parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux anglais.