

# CONDITIONS GÉNÉRALES

DES PRODUITS ET SERVICES À USAGE DES  
**PARTICULIERS.**

## DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément aux dispositions du code de la consommation le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en écrivant à Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex. Cette inscription entrainera l'interdiction pour tout professionnel, et tout intermédiaire agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le Client, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes. Elle ne fera donc pas obstacle au droit pour la Banque d'utiliser les coordonnées téléphoniques communiquées par le Client pour lui proposer ses produits et services. Toutefois, le Client aura le droit de s'opposer à tout moment et sans frais à l'utilisation de ses coordonnées téléphoniques par la Banque à des fins de prospection commerciale en écrivant au service indiqué aux conditions particulières.

## BONNE EXÉCUTION DES CONTRATS - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

### VOTRE CONSEILLER

Il se tient à votre disposition pour vous accompagner dans toutes difficultés qui pourraient survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

### RELATIONS CLIENTÈLE

Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie  
43, boulevard Volney - 53083 Laval Cedex 09  
E-mail : [relations-clientele@creditmutuel.fr](mailto:relations-clientele@creditmutuel.fr)



APPEL NON SURTAXE

### MÉDIATEUR

Le Médiateur du Crédit Mutuel  
63, chemin Antoine Pardon  
69160 Tassin La Demi-Lune  
[www.lemediateur-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com)

## SOMMAIRE

### Politique de Protection des Données Personnelles des Particuliers

---

Politique de protection des données personnelles des particuliers.....	1
------------------------------------------------------------------------	---

### Conditions Générales de Banque

---

Convention de compte des particuliers .....	7
---------------------------------------------	---

### Cartes

---

Conditions générales des cartes de paiement du crédit mutuel .....	23
Conditions générales applicables à la carte automate bancaire.....	45
Information sur les plafonds de retrait et de paiement par carte bancaire .....	51
Conditions générales Apple Pay .....	52

### Services

---

Conditions générales des services CMUT Direct - CMUT Direct Connexion.....	57
Conditions générales Top Infos .....	62
Conditions générales applicables au service de gestion de trésorerie Budget + .....	64
Conditions générales des offres groupées de services des particuliers.....	66

## POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES PARTICULIERS

La Banque, en sa qualité d'établissement bancaire et d'intermédiaire en assurance, fait du respect de la vie privée et de la protection des données à caractère personnel une priorité.

Le présent document témoigne de l'engagement pris de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, lors de la collecte et de l'utilisation de vos données à l'occasion de la souscription de produits et/ou services et tout au long de notre relation, pour une utilisation responsable de vos données personnelles.

La Banque s'engage à respecter toutes les obligations lui incombant résultant de la réglementation applicable au(x) traitement(s) de données à caractère personnel, spécialement :

- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, "le règlement européen sur la protection des données" ou "RGPD"),
- De la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée,
- Des avis et recommandations des autorités de Contrôle, du Groupe de protection des personnes à l'égard du Traitement des données à caractère personnel ("Groupe G29") ou du Comité européen de la protection des données.

Les données personnelles sont aussi protégées par le secret professionnel auquel nous sommes tenus.

### 1. QUELQUES DÉFINITIONS

« **Donnée personnelle** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou pouvant être identifiée directement ou indirectement par un élément d'identification tel qu'un nom, un numéro de téléphone, une adresse postale, une adresse e-mail, numéro d'identification, données de localisation...

« **Traitement de données personnelles** » : toute opération réalisée sur des données personnelles telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, l'interconnexion, la limitation, l'effacement, la destruction...

« **Responsable du traitement** » : la personne physique ou morale, publique ou privée, ou le service, qui détermine seul ou avec d'autres les finalités et les moyens du traitement.

« **Sous-traitant** » : la personne physique ou morale, publique ou privé, ou le service qui traite des données personnelles pour le compte du responsable de traitement.

### 2. LE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

La Banque a désigné un Délégué à la Protection des Données. Spécialisé en matière de protection des données personnelles, il a pour mission d'informer et de conseiller le responsable de traitement, de veiller au respect de la réglementation applicable et notamment de veiller au respect des droits des personnes (voir paragraphe 8 ci-après). Le Délégué à la Protection des données est aussi l'interlocuteur privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### 3. LES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Les données personnelles que nous collectons ou détenons à votre égard sont strictement nécessaires à notre activité. Nous sommes amenés à collecter :

- Des données relatives à votre identité telles que vos prénom(s), nom(s), genre, date et lieu de naissance, nationalité, spécimen de signature, numéro des pièces d'identité, photo...
- Des données relatives à vos coordonnées telles que votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre (vos) numéro(s) de téléphone,
- Des données d'identification et d'authentification telles que votre spécimen de signature, l'adresse IP...

- Des données fiscales telles que le numéro fiscal, le statut fiscal, l'adresse de la résidence...
- Des données économiques, financières : revenus, revenu fiscal de référence, salaires, montants des actifs...
- Des données relatives à votre situation familiale, telles que le régime matrimonial, le nombre d'enfants...
- Des données relatives à votre situation professionnelle telles que l'emploi occupé, la rémunération, les coordonnées de votre employeur, le niveau et type de formation,
- Des données liées aux produits et services souscrits (type de produit, mode de règlement, échéance, montant, etc.),
- Des données liées à l'utilisation de nos produits et services souscrits (données bancaires et financières telles que les coordonnées bancaires, les opérations sur vos comptes, les actifs, numéro de carte, profils investisseurs, antécédents de crédit, incidents de paiement),
- Des données de transaction telles que les mouvements et solde des comptes, transactions comprenant les données relatives aux bénéficiaires et donneurs d'ordres dont leurs noms complets, adresses et coordonnées ainsi que les détails des transactions bancaires (tels que libellé de la transaction, nom et catégorie du marchand), montant, date, heure et type de transaction (carte bancaire, virement, chèque, prélèvement automatique) et la catégorisation des transactions,
- Des informations relatives aux projets, attentes et besoins et relatives à l'utilisation et à la gestion des produits et services souscrits permettant de définir un profil bancaire ou assurances afin de proposer des produits et services adaptés,
- Des données issues de nos échanges et interactions (entretiens, appels téléphoniques, courriers, messages électroniques, chat, nos pages sur les réseaux sociaux ou tout autre type de communication, votre voix et votre image lors de visioconférence),
- Des données collectées pour vous auprès d'autres établissements financiers en cas notamment de mobilité bancaire et d'agrégation des comptes ou d'initiation de paiement dans les conditions prévues par la loi,
- Des données de navigation recueillies grâce aux cookies (article 10 ci-après),
- Données du système de vidéo-protection/vidéosurveillance (dont les caméras) et de géolocalisation sur les lieux des retraits ou des paiements à des fins de sécurité, ou afin de déterminer la localisation du guichet le plus proche de vous,
- Des données de connexion liées à l'utilisation de nos services en ligne : données sécurisées d'identification et d'authentification pour vous connecter au site internet et application de la Banque.

Nous pouvons collecter des données sensibles telles que des données de santé, des données biométriques, ou des données relatives aux infractions pénales, dans le respect des conditions strictes définies par les réglementations en matière de protection des données.

Les données peuvent être collectées directement auprès de vous ou indirectement auprès de sources extérieures telles que :

- Les publications ou bases de données du type : Journal Officiel, le Bulletin Officiel des Annonces Civiles et Commerciales, le Registre du commerce et des sociétés, l'Institut national de la propriété industrielle,
- Les organismes de lutte contre la fraude,
- Les parrainages,
- L'utilisation de fichiers prospects,
- Les bases de données rendues accessibles par des tiers (SIRENE, Infogreffe...),
- Les autres établissements de crédit (par exemple pour l'exécution d'un paiement ou d'une mobilité bancaire),
- Les prestataires de services d'initiation de paiement et de prestataires de services d'information sur les comptes,
- Les agences de référence de crédit,
- Les autorités ou institutions comme la Banque de France, lors de la consultation de fichiers (notamment le Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers ou le Fichier Central des Chèques), du Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP) dans le cadre de nos obligations en matière de comptes et coffres-forts

inactifs, de la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques) pour la vérification de l'absence de multi détention de livret A et pour la vérification de l'éligibilité au LEP tant à l'ouverture que chaque année au titre du contrôle de licéité.

Nous pouvons être amenés à connaître des données personnelles de personnes non-clientes. Exemples (liste non exhaustive) :

- Des prospects,
- Des héritiers, ayants droit d'un client, déclarants d'une succession,
- Des donneurs d'ordre ou bénéficiaires d'opération de paiement,
- Des cautions et/ou garants,
- Des représentants légaux de personnes morales ou de personnes physiques telles que les mineurs ou majeurs protégés,
- Des actionnaires de sociétés,
- Des bénéficiaires effectifs de personnes morales,
- Des bénéficiaires et ayants droits de contrats d'assurance souscrits par l'intermédiaire de la Banque,
- Des mandataires,
- Des personnes effectuant des opérations avec nos clients avec vous ou pour votre compte (notaire, avocat, expert-comptable...).

Enfin, nous vous précisons collecter aussi des données personnelles pour vous accompagner au mieux et mettre en place des produits et services d'autres sociétés de notre groupe et partenaires, aux fins de répondre à vos attentes et besoins, notamment en matière d'assurance, de télésurveillance, de téléphonie ou de services.

#### 4. LES FONDEMENTS JURIDIQUES ET LES FINALITÉS DES TRAITEMENTS

Les traitements mis en œuvre par la Banque répondent à des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vos données peuvent notamment être traitées pour :

##### - **se conformer à nos obligations légales et réglementaires telles qu'en matière :**

- de connaissance client, de mise à jour et de fiabilité des données vous concernant,
- de lutte contre la fraude fiscale,
- de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme,
- de lutte contre la corruption,
- de gestion et déclaration des risques (de nature financière, de crédit...),
- de détection de la fragilité financière,
- de contrôle fiscal et de déclarations,
- d'obligations liées aux marchés financiers et de sécurité des transactions effectuées,
- de détermination du statut fiscal,
- d'obligations applicables aux prestataires de services de confiance délivrant des certificats de signature électronique, d'archivage électronique,
- d'exécution des opérations de paiement,
- de mise en œuvre de la réglementation sur les comptes bancaires et coffres forts inactifs (interrogation du RNIPP, implémentation du fichier accompagnant le transfert des fonds issus de comptes inactifs à la Caisse des Dépôts et Consignation ou à France Domaines au titre de la prescription acquisitive trentenaire),
- de mobilité bancaire,
- de requêtes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées,
- de déclaratifs réglementaires (FICOBA, FICP, FCC...),
- d'interrogations réglementaires (RNIPP dans le cadre de la gestion des comptes et coffres-forts inactifs).

##### - **engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter les contrats conclus avec vous et en particulier pour :**

- présenter les caractéristiques des produits et services bancaires et ceux dont nous sommes distributeur,

- établir le contrat et gérer la relation bancaire, l'octroi de crédit, le recueil de garantie,
- établir le contrat des produits et services dont nous sommes distributeur et auxquels vous avez souscrits (assurance, téléphonie, télésurveillance, location de longue durée etc),
- gérer et exécuter nos prestations au titre des produits et services auxquels vous avez souscrit tel que les opérations de paiement (virements, prélèvements...),
- effectuer le recouvrement de nos créances.

Lorsque les données recueillies sont nécessaires à l'exécution ou la gestion du contrat ou au respect d'obligations légales et réglementaires, à défaut de pouvoir collecter ces données, la Banque peut être amenée à mettre fin à la relation bancaire.

##### - **poursuivre les intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux et en particulier pour :**

- conserver la preuve de nos échanges, opérations et transactions,
- traiter les réclamations et les éléments de défense en cas de litige,
- évaluer ses risques, notamment en matière de sécurité, de prévention des impayés et de la fraude et de lutte contre le blanchiment,
- prévenir les dommages corporels et les atteintes aux personnes et aux biens via la vidéoprotection/vidéosurveillance,
- effectuer une segmentation de la clientèle,
- mettre en place des canaux de communication afin de faciliter les échanges avec la Banque,
- mener la prospection et l'animation commerciale, vous communiquer et proposer des produits et services analogues et/ou complémentaires à ceux que vous détenez déjà dans le cadre défini par la réglementation applicable,
- proposer des jeux, concours et événements commerciaux similaires,
- mener des enquêtes d'opinion et de satisfaction du client,
- communiquer les actualités des offres et services proposés par la Banque,
- améliorer la gestion de la relation bancaire par la catégorisation automatique de vos données de transactions,
- réaliser des opérations financières telles que les titrisations et financements ou refinancements de la Banque,
- établir des modèles statistiques anonymisés, des tests, pour la recherche et le développement, dans le but d'optimiser la gestion des risques, ou d'améliorer notre offre de produits et services nouveaux ou existants, le contenu et les tarifs en fonction du profil de nos clients ;
- établir des modèles dans le but de personnaliser les produits ou services que nous pouvons vous proposer.

##### - **suivre les traitements pour lesquels vous nous avez donné votre consentement et en particulier pour :**

- vous communiquer et proposer nos offres par voie électronique (e-mail, alertes sur mobile sms, assistant virtuel...). Ces communications concernent nos services et produits existants ou nouveaux ainsi que ceux de nos filiales et partenaires de confiance qui pourraient vous intéresser. Vous pouvez nous faire savoir à tout moment que vous ne souhaitez plus recevoir de communications commerciales.
- Si vous nous demandez de ne plus recevoir de communication ou si vous souhaitez recevoir à nouveau ces communications, nous conserverons une trace informatique de ces demandes, à titre de preuve,
- vous communiquer et proposer nos offres personnalisées ainsi que celles de nos filiales et partenaires de confiance (opérations s'appuyant sur les données de connaissance client, contrats détenus, transactions sur compte, projets et centres d'intérêt pour vous suggérer des services et des produits innovants susceptibles de vous intéresser, des offres complémentaires ou promotionnelles en ciblant au mieux vos besoins), au bon moment, sur notre gamme de produits et services et ceux de nos filiales et partenaires de confiance,

- les nouveaux traitements mis en place à des fins autres que celles décrites ci-dessus. Dans ce cas, nous vous en informerons et si nécessaire vous demanderons votre consentement.

Nous pouvons enregistrer et conserver certaines des conversations et communications que nous pouvons avoir avec vous, quel que soit leur support (principalement messages électroniques, entretiens en face à face, appels téléphoniques...), notamment aux fins d'amélioration de la relation bancaire, de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers.

Notre établissement peut être également co-responsable avec certains établissements, sociétés membres de notre groupe pour assurer la sécurité informatique et celle de nos locaux, la preuve de nos échanges et la sécurité de nos transactions.

## 5. LES DESTINATAIRES DES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES ET TRAITÉES

Vos données personnelles ne sont communiquées qu'à des destinataires habilités et déterminés.

Peuvent être destinataires :

- Notre établissement en tant que responsable de traitement,
- Notre personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale,
- Les établissements et sociétés membres du groupe auquel nous appartenons,

en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats, pour faciliter les mises à jour et rectifications nécessaires et le cas échéant, pour gérer les risques opérationnels (évaluation des risques, sécurité et prévention des impayés et de la fraude) et répondre à leurs obligations réglementaires (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédure de connaissance clients (KYC), pour la mise à disposition de ressources informatiques permettant l'élaboration et/ou l'utilisation de modèles algorithmiques prédictifs, notamment de notation dans les cas de :

- la passation, la gestion et l'exécution de contrats notamment la fixation des conditions tarifaires relatifs à des produits bancaires et/ ou assurantiels,
- l'amélioration des services rendus aux clients et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels proposés aux clients,
- l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la Banque et/ou
- la lutte contre la fraude,

Peuvent également être destinataires :

- Les prestataires et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte,
- Les partenaires de confiance dont nous distribuons les produits et services,
- Les garants,
- Les intermédiaires, courtiers et assureurs,
- Les prestataires de services de paiement,
- Les commerçants accepteurs, opérateurs de systèmes de paiement, schémas de cartes de paiement,
- Les plates-formes d'échange,
- Les banques, banques correspondantes,
- Les contreparties,
- Les cessionnaires de créances, en cas d'opérations financières telles que les titrisations et financements ou refinancements de la Banque,
- Les sociétés émettrices de titres, entreprises d'investissement, sociétés de gestion de portefeuille, dépositaires, entreprises de marché, les sociétés de caution mutuelle, organismes de garantie financière,

en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats, de l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le Client et pour répondre à leurs obligations réglementaires.

Les commerçants ou toute entité appartenant à leur groupe peuvent également être destinataire en cas d'achat, par le Client, de produit(s) défectueux, contaminé(s) ou concerné(s) par une crise sanitaire.

Les autorités judiciaires et/ou administratives dûment habilitées, les arbitres et médiateur et certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités de la Banque ou ses assureurs.

Des groupes de recherche, des universités peuvent aussi être destinataires d'informations agrégées ou anonymisées.

La liste des entités de notre Groupe est consultable sur notre site internet.

## 6. LA CONSERVATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation tant que vous utiliserez nos produits et services. Elles pourront être conservées au-delà de la relation, notamment pour nous conformer à la réglementation applicable, pour faire valoir nos droits ou défendre nos intérêts.

Vos données pourront être archivées pour une durée plus longue pour la gestion de réclamations et/ou de contentieux, pour répondre à nos obligations réglementaires, pour satisfaire la demande des autorités judiciaires ou administratives dûment habilitées.

- Pour nos clients, en fonction de leur nature et de la législation applicable, les données pourront être conservées jusqu'à 11 ans après la fin de la relation ou de l'opération.
- Pour les prospects, leurs données pourront être conservées pour une durée de 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec vous.

Lorsque des données à caractère personnel sont collectées pour plusieurs finalités, elles sont conservées jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

Vos données personnelles sont donc conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Elles seront ensuite détruites en toute sécurité ou seront anonymisées.

Pour plus d'informations, [vous pouvez consulter l'annexe dédiée « Durées de conservation » de la politique de protection des données.](#)

## 7. LE TRANSFERT DES DONNÉES PERSONNELLES EN DEHORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Vos données personnelles pourront être transférées dans des cas limités et pour des finalités strictement encadrées, vers un pays situé hors de l'Union Européenne. Nous nous assurerons qu'elles sont protégées :

- Par l'existence d'une décision d'adéquation rendue par la Commission Européenne qui reconnaît au Pays destinataire un niveau de protection adéquat,
- Si le niveau de protection n'a pas été reconnu comme équivalent par la Commission Européenne, nous nous appuyons sur la mise en place de garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne ou des règles d'entreprise contraignantes.

## 8. VOS DROITS

Vous disposez de droits concernant la collecte et le traitement de vos données personnelles, qui pourront être exercés dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur, à savoir :

- Le droit d'être informé de façon compréhensible, aisément accessible sur les traitements de vos données qui sont mis en œuvre,
- Le droit d'accès à vos données,
- Le droit de rectification et d'obtenir la modification de vos données qui seraient inexacts ou incomplètes,

- Le droit à l'effacement de vos données, à moins que nous ayons des raisons légales ou légitimes de les conserver,
- Le droit de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière et s'il n'existe pas de motifs légitimes et impérieux ou de raisons liées à la protection de nos droits en justice nous permettant de continuer à traiter vos données personnelles,
- Le droit de vous opposer, à tout traitement et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale,
- Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles,
- Le droit à la portabilité de vos données quand le traitement est fondé sur le consentement ou l'exécution des contrats et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés,
- Le droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement,
- Le droit de donner des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, applicables après votre décès,
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA80715 75334 PARIS CEDEX 07 ou sur le site [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes).

Nous tenons à préciser que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir la prestation.

Par ailleurs, nous pouvons être fondés à continuer à traiter vos données personnelles en dépit de l'exercice de votre droit à l'effacement, à la limitation ou à l'opposition au traitement de vos données si nous avons un intérêt légitime à le faire ou si des dispositions réglementaires nous contraignent à conserver vos données.

Vous pouvez exercer l'un des droits énumérés ci-dessus, en écrivant à l'adresse suivante : LE DELEGUE A LA PROTECTION

DES DONNEES, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.

## 9. LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données, notamment la mise en place de mesures de sécurité physiques, logistiques, organisationnelles appropriées, le chiffrement, l'anonymisation pour garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données et éviter tout accès non autorisé.

Toutes les précautions utiles sont prises pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, notamment pour empêcher leur perte, altération, destruction ou accès par des tiers non autorisés.

Ces précautions sont renforcées lorsque des informations concernant votre santé peuvent être recueillies dans le cadre de la souscription ou de l'exécution de certains produits et services, et dans le strict respect de la confidentialité renforcée dont bénéficient ces données.

## 10. LES COOKIES

Notre politique de gestion des cookies est accessible sur notre site internet :

<https://www.creditmutuel.fr/cmmabn/fr/gestion-des-cookies.html>

## 11. LA MISE À JOUR DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Notre politique de protection des données personnelles sera régulièrement actualisée pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version mise à votre disposition sur notre site.

## ANNEXE : DUREES DE CONSERVATION

Finalités des traitements de données à caractère personnelles	Durées de conservation maximales
<b>Fourniture de produits et services, traitement de vos opérations et exécution de vos instructions en lien avec un produit ou un service.</b>	11 ans à compter de la fin de la relation ou de l'opération
<b>Enregistrements des conversations téléphoniques ou des communications électroniques en rapport avec les services de conseil en investissement et de réception et transmission d'ordre</b>	5 ans (durée pouvant être portée à 7 ans au maximum pour certains appels, en fonction des exigences du régulateur).
<b>Enregistrements des conversations téléphoniques à des fins de formation et d'amélioration de la qualité du service sont conservées pendant 6 mois maximum sauf si vous vous êtes opposés à l'enregistrement</b>	6 mois sauf si vous vous êtes opposés à l'enregistrement.
<b>Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	5 ans à compter de la fin de la relation, pour les pièces et documents réunis au titre de la vigilance  5 ans à compter de l'exécution des opérations, pour les documents et informations relatives aux opérations
<b>Lutte contre la fraude</b>	5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude.
<b>Obligations comptables</b>	10 ans pour les documents comptables, pièces justificatives et les données qui y sont attachées à compter de la clôture de l'exercice comptable ou de la clôture de votre contrat.
<b>Comptes ou coffre-fort inactif au sens de la loi Eckert 2014-617 du 13 juin 2014</b>	30 ans à compter du déclenchement de l'inactivité du compte ou du coffre
<b>Cookies</b>	6 mois à compter du recueil du consentement du prospect/client.  La durée de vie de nos cookies est de 13 mois maximum.
<b>Prospections commerciales</b>	Pour les clients : pendant toute la durée de la relation contractuelle sous réserve de leur accord ou du non exercice de leur droit d'opposition ou retrait du consentement.  Pour les prospects : 3 ans après le dernier contact
<b>Réalisation d'études d'opinions et de satisfactions (cf référentiel cnil gestion cciale)</b>	2 ans à compter de la réalisation de l'étude

Finalités des traitements de données à caractère personnelles	Durées de conservation maximales
<b>Protection de nos droits</b>	Données conservées pendant toute la durée du contentieux ou de la procédure judiciaire ou administrative
<b>FICP</b> (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers)	<p>En cas de refus ou d'abandon de la demande de crédit, les preuves d'interrogation du FICP sont supprimées après consultation.</p> <p>En cas de souscription ou de renouvellement du produit, elles sont conservées pendant 5 ans après clôture du contrat.</p> <p>L'inscription au FICP est levée après 5 ans au maximum ou dès remboursement de la dette.</p>
<b>Tchat avec un conseiller</b>	2 ans à compter de l'enregistrement de la conversation
<b>Tchat avec assistant virtuel</b>	18 mois à compter de l'enregistrement de la conversation

## CONVENTION DE COMPTE DES PARTICULIERS

### Conditions générales

La présente convention de compte constitue avec les conditions particulières et le recueil des prix des principaux produits et services le cadre contractuel global régissant les relations entre le Souscripteur et la Banque, les conditions d'utilisation du compte et les engagements réciproques de la Banque et du Souscripteur.

Elle précise les conditions générales de banque pratiquées pour les opérations que la Banque effectue avec sa clientèle et qui seront applicables au Souscripteur, sous réserve des conventions particulières conclues entre les parties, y compris antérieurement à son entrée en vigueur, dans la mesure où elles ne sont pas contraires à la présente convention.

#### **GLOSSAIRE :**

**Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) :** Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non de guichets ou de lieux d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance - tout ou partie - des opérations sur le compte bancaire.

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :** Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Commission d'intervention :** Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement :** Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

**Dates de valeur :** La date de valeur est la date de référence retenue par la banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte (elle sert, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs). Les dates de valeur appliquées aux opérations s'inscrivent dans le cadre des dispositions légales. Pour la remise de chèque en euro payable en France et conformément à l'article L131-1-1 du code monétaire et financier, la date de valeur appliquée sera le jour du traitement +1 ouvré, en raison des délais techniques de traitement et d'encaissement. L'ensemble des dates de valeur sont disponibles dans nos guichets et sur nos sites internet.

**Délai d'encaissement du chèque :** Le délai d'encaissement est de 12 jours ouvrés maximum. Le montant du chèque remis à l'encaissement est en principe disponible au titre d'une avance faite par la Banque. Cette avance est effectuée sous réserve que la banque du tireur du chèque ne refuse pas le paiement dans ledit délai d'encaissement. La Banque peut, sous réserve d'en informer le Client par tout moyen et de lui transmettre les informations prévues à l'article « ENCAISSEMENT DES CHEQUES », refuser de faire cette avance en ne rendant disponible le montant du chèque qu'au terme du délai d'encaissement.

**Espace Economique Européen (EEE) :** comprend les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

**Espace SEPA ou Zone SEPA :** comprend les Etats membres de l'Espace Economique Européen (EEE), le Royaume-Uni, la Suisse, Monaco, San Marin, Jersey, Guernesey, l'île de Man, Le Vatican, Andorre, le Monténégro, l'Albanie, la Macédoine du Nord et la Moldavie. Pour la France sont inclus dans la zone SEPA les départements et collectivités d'Outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), les territoires de St Barthélémy, St Pierre et Miquelon et la partie Française de St Martin.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) :** L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Jour ouvrable :** désigne un jour au cours duquel les Prestataires de Services de Paiement (PSP) ainsi que tous les autres intervenants nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement, exercent leur activité.

**Jour ouvré (au sens de la Banque de France) :** Jour effectivement travaillé par la Banque du lundi au vendredi même si la Banque est ouverte le samedi.

**Opération de paiement :** désigne une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire, initiée par le payeur, ou pour son compte, ou par le bénéficiaire.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) :** Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

**Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) :** Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

**Prestataire de Services de Paiement (PSP) :** il s'agit des établissements de paiement, des établissements de monnaie électronique, des établissements de crédit et des prestataires de services d'information sur les comptes.

**Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) :** Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Tenue de compte :** L'établissement tient le compte du client.

**Union Européenne (UE)** comprend les Etats membres suivants Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie et Suède.

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) :** L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

## 1. OUVERTURE DU COMPTE

L'ouverture d'un compte à la Banque par le Souscripteur est subordonnée à la justification, par lui, de son identité, de sa qualité, capacité et domicile et au dépôt des signatures sous lesquelles le compte peut fonctionner durant toute la durée des relations d'affaires avec la Banque.

Si le Souscripteur est un mineur non émancipé, son/ses représentant(s) légal(aux) doit/doivent justifier de ses(leurs) identité, qualité, capacité et domicile et déposer sa(leur) signature.

Si le Souscripteur est un majeur protégé (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, habilitation familiale), son(ses) représentant(s) doit/doivent justifier de ses(leurs) identité, domicile et pouvoir de représentation ou d'assistance (extrait de la décision de justice le(les) nommant) et déposer sa(leur) signature.

Le Souscripteur devra communiquer à la Banque sans délai, par écrit accompagné de justificatifs, toute modification des éléments ci-dessus; il devra en particulier signaler tout changement de domicile, étant entendu que toutes notifications et informations adressées, par courriel ou courrier, par la Banque seront valablement envoyées à la dernière adresse notifiée par le Souscripteur.

L'ouverture du compte est également subordonnée à l'acceptation des dispositions de la présente convention, des conditions particulières et des prix des principaux produits et services.

## 2. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 2.1 Compte courant et unité de compte

Sauf convention contraire ou réglementation spéciale, les comptes que la Banque ouvre à ses souscripteurs ont le caractère de compte courant sans que cette qualification exonère la Banque des obligations légales et réglementaires relatives au droit au compte et aux relations avec le Souscripteur.

En cas de pluralité de comptes ouverts auprès de la Banque, dans un ou plusieurs de ses guichets, sous des rubriques ou qualifications distinctes ou même en monnaies différentes, ces divers comptes forment un compte unique indivisible et global. En cas de procédures diligentes par un créancier du titulaire du compte ou en cas d'ouverture d'une procédure collective, la Banque sera en droit de convertir en euros les sommes détenues sur des comptes en monnaies différentes afin de présenter le solde du compte unique indivisible et global.

Le Souscripteur déclare qu'il n'a consenti à ce jour aucun nantissement ou droit quelconque sur ces comptes, et s'engage à ne pas les nantir au profit d'un tiers sans l'accord préalable de la Banque.

Le Souscripteur devra surveiller en permanence la situation de ses divers comptes et restera seul responsable des débits, impayés et rejets de chèques éventuels pouvant résulter de l'absence ou de l'insuffisance de provision du compte concerné alors même qu'un ou plusieurs autres comptes présenteraient un solde créditeur.

Dans le cadre de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le Souscripteur s'engage à utiliser son/ses compte(s) uniquement pour ses propres opérations et à répondre à toute demande relevant des obligations légales et réglementaires de la Banque dans la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, sanctions financières comprises, telles qu'énoncées à l'article « LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET FINANCEMENT DU TERRORISME – RESPECT DES SANCTIONS FINANCIERES INTERNATIONALES » de la présente convention.

**De manière générale, il est convenu que :**

- la Banque pourra porter au débit du compte tous effets et valeurs exigibles en sa possession, revêtus à un titre quelconque de la signature du Souscripteur,

- toute inscription faite au débit ou au crédit du compte, qui revêt un caractère automatique, n'est pas définitive et ne peut être considérée comme valant acceptation par la Banque des opérations demandées ; elle est susceptible d'être rectifiée par la Banque. Ainsi, le Souscripteur autorise dès à présent la Banque à contrepasser toute opération créditée par erreur sur son compte,
- de convention expresse, l'effet novatoire du compte courant ne jouera qu'après les vérifications d'usage.

### 2.2 Paiements

Sauf convention contraire, les paiements sont effectués sous réserve que le compte présente une provision préalable et disponible. A défaut, l'incident de paiement entraîne la perception de frais dans les conditions prévues au recueil des prix des principaux produits et services.

### 2.3 Relevé des opérations sur le compte

#### 2.3.1 Principe général

Le Souscripteur se doit de surveiller les opérations enregistrées sur son compte.

Les relevés périodiques faisant apparaître les opérations imputées sur le compte seront mis à la disposition du Souscripteur par voie électronique ou télématique ou adressés au Souscripteur sur support papier au moins une fois par mois ou, sous-réserve de souscrire le contrat de confidentialité, tenus à sa disposition au guichet de la Banque moyennant tarification.

Les relevés concernant les comptes joints ou indivis sont envoyés, à défaut d'instructions conjointes et écrites des co-titulaires, à l'adresse du premier nommé dans l'intitulé du compte.

Sans préjudice des dispositions de l'article 2.3.2 les réclamations relatives aux opérations apparaissant sur les relevés ou arrêtés de compte devront être faites par écrit au guichet dans lequel le compte est ouvert et parvenir à la Banque dans un délai d'un (1) mois à dater de la réception des pièces ou, le cas échéant, de leur mise à disposition par voie électronique ou télématique ; faute de contestation dans le délai imparti, le Souscripteur est présumé avoir ratifié les opérations en cause. Passé ce délai, le Souscripteur peut contester une opération, à condition de rapporter la preuve du bien-fondé de sa réclamation.

#### 2.3.2 Règles applicables aux Opérations de paiement

Le Souscripteur doit signaler à la Banque, sans tarder et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date de débit de son compte sous peine de forclusion, toute opération qu'il n'aurait pas autorisée ou qui aurait été mal exécutée par la Banque.

La contestation doit être faite par écrit (courriel ou courrier) et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

### 2.4 Produits et services dont le Souscripteur peut bénéficier dans le cadre de la gestion du compte

Pour faire fonctionner son compte, le Souscripteur peut bénéficier dans les conditions suivantes des principaux services et moyens de paiement ci-après, sans préjudice d'autres produits et services faisant l'objet de conventions particulières.

Sauf accord particulier, le Souscripteur ne pourra utiliser que les moyens et formulaires mis à sa disposition par la Banque. Ces moyens et formulaires doivent être conservés avec le plus grand soin par le Souscripteur ou ses mandataires, sous la responsabilité du Souscripteur ; toute perte ou vol comme tout retrait de procuration doivent être portés aussitôt à la connaissance de la Banque et confirmés par écrit.

**Une carte** permettant les retraits et/ou les paiements peut être délivrée au Souscripteur après agrément par la Banque, étant entendu que la Banque devra motiver un éventuel refus ; ses

conditions de fonctionnement, d'utilisation et de retrait sont précisées dans les conditions générales des contrats spécifiques « cartes » remises au Souscripteur lors de la souscription de la carte, constituant des annexes à la présente convention.

**Des formules de chèques** peuvent être délivrées par la Banque au Souscripteur qui ne fait pas l'objet d'une interdiction bancaire et/ou judiciaire étant toutefois précisé que la loi autorise la Banque à ne pas délivrer de formules de chèques sur décision motivée.

Si la Banque accepte de délivrer des formules de chèques au Souscripteur dès l'ouverture du compte, cet accord sera mentionné aux conditions particulières. La délivrance n'aura lieu cependant qu'après vérification auprès de la Banque de France de l'absence de toute interdiction concernant le Souscripteur. A défaut de délivrance de formules de chèques, la Banque s'engage à réexaminer périodiquement la situation du Souscripteur au vu des informations fournies par celui-ci et du fonctionnement du compte.

Ces formules sont mises à disposition du Souscripteur à son guichet, ou lui sont adressées par lettre simple ou encore, à sa demande, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à ses frais ; elles doivent être conservées avec le plus grand soin et toute perte, vol ou usage frauduleux doivent être portés aussitôt à la connaissance de la Banque et confirmés par une opposition par écrit ; à défaut, le Souscripteur supporte les conséquences de la perte, du vol, de l'usage frauduleux et de la falsification des chèques. La Banque peut à tout moment, sur décision motivée, réclamer la restitution des chèques non utilisés ; à la cessation des relations, il y a lieu à restitution même sans réclamation.

**Des chèques de banque** établis à l'ordre de bénéficiaires dénommés pourront être établis au tarif en vigueur sur demande du Souscripteur et sous réserve du blocage de la provision correspondante.

### 3. MOYENS ET SERVICES DE PAIEMENT

#### 3.1 Dépôt et retrait d'Espèces

Les dépôts d'espèces peuvent être effectués aux guichets contre délivrance par la Banque d'un reçu qui vaut preuve de versement.

Si le Souscripteur dispose d'une carte permettant le dépôt, les dépôts d'espèces peuvent être effectués, dans les automates de dépôts permanents et dans les guichets automatiques de banque (GAB) du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC ainsi que dans les automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service. Les retraits en euros peuvent être effectués au guichet de la Banque avec présentation d'une pièce d'identité. Si le Souscripteur dispose d'une carte permettant les retraits, il peut également effectuer des retraits d'espèces dans les guichets automatiques de banque et distributeurs automatiques de billets affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte, selon les modalités précisées aux conditions générales du contrat de souscription de sa carte.

A l'étranger, les retraits peuvent être effectués avec une carte de paiement internationale et parfois un chéquier.

Le Souscripteur doit s'assurer que le jour où le retrait est effectué, le compte présente un solde suffisant et disponible.

À titre exceptionnel, le Souscripteur ne disposant pas de carte permettant les retraits ou ne pouvant pas l'utiliser, a également la possibilité d'effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des distributeurs automatiques de billets et des guichets automatiques de banque (DAB/GAB) du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service. Pour cela, il doit se rendre au guichet de sa Banque avec présentation d'une pièce d'identité. En cas d'accord, un numéro dit « Numéro E-Retrait Banque » ainsi qu'un code associé sont communiqués confidentiellement par la Banque au Souscripteur. Le Souscripteur est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro E-Retrait Banque et de son code confidentiel associé et s'interdit de les transmettre ou de les divulguer à qui que ce soit. Le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé lui permettront de retirer la somme convenue à un DAB/GAB ou automate bancaire Cash Services éligible, dans un délai de quarante-huit (48) heures, durée pendant laquelle le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé restent valables. Au-delà de ce délai, ils sont désactivés. Quelle que soit la raison, si le DAB/GAB ou l'automate bancaire Cash Services éligible n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Souscripteur, un message s'affichera à l'écran proposant soit de continuer le retrait pour le montant distribuable, soit d'abandonner le retrait. En cas d'abandon du retrait, le Numéro

E-Retrait Banque et son code confidentiel associé pourront être utilisés dans un autre DAB/GAB ou automate bancaire Cash Services éligible. Le Numéro E-Retrait Banque et son code confidentiel associé ne peuvent être utilisés qu'une seule fois, y compris si le Souscripteur n'a pas été en mesure de retirer la somme convenue dans sa totalité.

#### 3.2 Chèques

Préalablement au dépôt du chèque à la Banque, le Souscripteur s'assure que le chèque ne présente notamment ni rature, ni surcharge, ni grattage et qu'il a apposé sa signature au dos du chèque. Le Souscripteur s'assure également que le chèque est valablement complété, notamment la présence de la signature de l'émetteur du chèque.

Les dépôts de chèques sont possibles, dans les automates de dépôts et dans les GAB du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC ainsi que dans les automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service.

Sous réserve des dispositions de l'article L.131-82 du code monétaire et financier, la Banque procède au règlement des chèques régulièrement tirés sur ses caisses et provisionnés ; le Souscripteur est responsable des erreurs résultant de l'inscription sur le chèque d'une somme en une expression monétaire ne correspondant pas à la formule utilisée et s'expose, dans le cas de défaut de provision, à un refus de paiement déclaré à la Banque de France, générant une interdiction d'émettre des chèques.

#### 3.3 Encaissement des chèques

La Banque procède à l'encaissement des chèques dans les conditions et délais définis dans la présente convention ; toute remise globale de plusieurs chèques nécessitant une conversion est convertie sur le montant total de ladite remise et non chèque par chèque.

Par exception, tout chèque tiré d'une banque située dans les Collectivités d'Outre-Mer, Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna, Saint-Barthélemy, Terre australes et antarctiques françaises ainsi que les chèques de voyage et les chèques non barrés ne pourront plus être encaissés.

L'inscription au crédit du compte des chèques matérialise une avance de la Banque dans l'attente de la réception des fonds de la banque de l'émetteur du chèque.

En cas de remises de chèques dans les guichets automatiques du réseau Crédit Mutuel ou du réseau CIC ainsi que dans les automates bancaires Cash Services, le montant n'est disponible qu'après vérification de la validité du chèque.

La Banque se réserve la faculté de ne rendre disponible le montant d'un des chèques remis à l'encaissement qu'au terme du Délai d'Encaissement du chèque, dans l'un des cas suivants :

- présomption d'opération(s) frauduleuse(s) ;
- indices d'irrégularité(s) du ou des chèques.

La Banque pourra également exercer cette faculté en cas de risque sensiblement accru ou avéré que l'émetteur du chèque soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans tous les cas, la Banque devra, préalablement à l'exercice de cette faculté, en informer le Souscripteur par tout moyen, notamment par la messagerie de son espace personnel bancaire. Le Souscripteur sera ainsi informé du refus de la Banque d'effectuer l'avance du montant du chèque pour l'un des cas mentionnés ci-dessus ainsi que du Délai d'encaissement.

Du fait de l'avance effectuée par la Banque, celle-ci pourra contrepasser toutes opérations pour lesquelles elle n'aura pas obtenu l'encaissement effectif, ou en cas de rejet du chèque par la banque de l'émetteur du chèque.

#### 3.4 Virements et Prélèvements

##### 3.4.1 Disposition communes

###### 3.4.1.1 Coordonnées bancaires

L'indication d'un identifiant unique de compte est nécessaire pour permettre l'exécution des opérations de virements et de prélèvements.

Pour les comptes situés dans la zone SEPA, il s'agit de l'IBAN (International Bank Account Number).

Pour la vérification d'un bénéficiaire de virement SEPA et l'exécution d'un virement dans l'Espace Economique Européen, le Souscripteur communique à la Banque le nom du bénéficiaire et l'identifiant unique du compte de ce dernier.

Pour les autres virements, le Souscripteur fournira son IBAN et selon les cas, l'IBAN ou le numéro de compte du bénéficiaire, son adresse ainsi que le BIC, (Business Identifier Code) de la banque.

L'IBAN du compte du Souscripteur figure sur le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) fourni par la Banque lors de l'ouverture de son compte et qu'il peut également obtenir au guichet sur simple demande ou dans l'espace personnel bancaire.

#### 3.4.1.2 Consentement

Une Opération de paiement de virement ou de prélèvement est réputée autorisée par le Souscripteur (ou par son mandataire) si celui-ci a donné son consentement à l'exécution de l'opération par sa signature ou par tout autre procédé d'identification et de consentement qui auront été convenus entre la Banque et le Souscripteur.

A moins qu'il n'en soit convenu autrement entre les parties, les instructions de paiement et leur révocation doivent être préalables à leur exécution et exprimées par écrit. Le Souscripteur pourra, exceptionnellement et notamment en vue de la confirmation d'instructions orales, donner son consentement écrit à une Opération de paiement après son exécution.

Ce consentement est réputé acquis faute de contestation du relevé de compte retraçant l'écriture dans les délais applicables.

#### 3.4.1.3 Refus d'exécution

La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement, en raison notamment d'un défaut de provision sur le compte du Souscripteur, d'une erreur matérielle ou d'une interdiction réglementaire. Dans ce cas, elle avise le Souscripteur par tout moyen de son impossibilité d'exécuter l'opération et si possible lui en communique le motif sauf interdiction résultant d'une disposition du droit national ou européen. Les ordres de paiement inexacts, incomplets ou refusés seront réputés non reçus conformément à la loi.

#### 3.4.1.4 Contestation des opérations

- Contestation d'un prélèvement autorisé :

Dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date de débit en compte, le Souscripteur peut contester et demander le remboursement d'un prélèvement autorisé.

La Banque dispose d'un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la demande, pour procéder au remboursement du prélèvement concerné.

- Contestation d'un virement ou d'un prélèvement non autorisé :

Le Souscripteur doit contester sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant la date de débit de son compte, sous peine de forclusion, les virements ou prélèvements qu'il n'aurait pas autorisés.

La contestation doit être faite par écrit et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

La Banque rembourse au Souscripteur le montant du virement ou du prélèvement non autorisé au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant, sauf si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Souscripteur et dans ce cas elle communique ses raisons par écrit à la Banque de France.

Le cas échéant la Banque rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

La Banque pourra néanmoins contrepasser au débit du compte du Souscripteur le montant d'un remboursement ainsi effectué dans la mesure où elle serait à même de fournir les éléments permettant d'établir que l'opération avait été autorisée ou de prouver la fraude ou une négligence grave du Souscripteur.

#### 3.4.1.5 Blocage d'un instrument de paiement

La Banque se réserve le droit de procéder au blocage de tout instrument de paiement pour des raisons ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le Souscripteur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Les Opérations de paiement effectuées par le Souscripteur dans l'espace personnel bancaire sont régies par une convention spécifique signée entre la Banque et le Souscripteur, en complément de la présente convention.

#### 3.4.2 Virements

Le virement émis est l'opération de paiement par laquelle le Souscripteur donne l'ordre à sa Banque de transférer une somme d'argent de son compte vers un autre de ses comptes ou vers le compte d'un autre bénéficiaire. Le Souscripteur peut également être bénéficiaire d'un virement. Il s'agit dans ce cas d'un virement reçu.

#### 3.4.2.1 Virements disponibles

Les virements libellés en euros et exécutés entre deux comptes tenus dans la zone SEPA sont dits « **virements SEPA** ».

Les virements SEPA vers ou depuis des comptes en devises détenus par le Souscripteur auprès de la Banque ne sont pas autorisés.

Les autres virements (exécutés dans une autre devise que l'euro ou en euros hors de la zone SEPA) sont dits « **virements non SEPA** » (ou « virements internationaux »).

Le virement peut être occasionnel pour une opération ponctuelle, ou permanent pour des opérations récurrentes. Le virement occasionnel est exécuté immédiatement ou à une date postérieure indiquée par le Souscripteur (virement différé). Pour le virement permanent, le Souscripteur en détermine le montant, la date et la périodicité.

Les virements sont limités à un montant maximum communiqué au Souscripteur par la Banque.

Tout virement effectué au sein de l'Espace Economique Européen est facturé selon le principe des frais partagés. La banque du donneur d'ordre et celle du bénéficiaire facturent chacune leur Souscripteur.

#### 3.4.2.2 Vérification du bénéficiaire d'un virement SEPA

La Banque délivre un service de vérification de la concordance entre l'IBAN et le nom d'un bénéficiaire de virement SEPA avant que le Souscripteur n'autorise le virement. Lorsque le bénéficiaire est une personne morale, le nom du bénéficiaire correspond à sa raison sociale ou son nom commercial.

Quel que soit le canal d'initiation de l'ordre, dès que le Souscripteur lui communique les informations pertinentes sur le bénéficiaire, la Banque interroge la banque du bénéficiaire sur la concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire transmis.

En cas de concordance, le Souscripteur est invité à poursuivre et valider le virement SEPA.

En l'absence de concordance ou en cas de quasi-concordance, le Souscripteur en est informé. Il peut alors soit modifier les informations relatives au bénéficiaire, soit poursuivre et autoriser le virement SEPA. Dans ce dernier cas, il est informé du risque que les fonds soient crédités au profit d'un bénéficiaire incorrect et de l'absence de responsabilité de la Banque à cet égard.

Si la vérification est impossible (en raison d'une indisponibilité du service ou de données incomplètes), le Souscripteur en est informé et peut soit poursuivre et autoriser le virement SEPA soit différer sa demande.

#### 3.4.2.3 Consentement et retrait du consentement à l'exécution de l'ordre

L'ordre de virement peut être donné par le Souscripteur soit au guichet de la Banque par la signature d'un ordre de virement, soit, si le Souscripteur a adhéré à ce service, dans l'espace personnel bancaire selon les modalités requises.

Lorsque l'ordre de virement est donné au guichet, le consentement du Souscripteur résulte de la signature de l'ordre de virement.

Pour les virements effectués depuis son espace personnel bancaire, le consentement résulte du respect des procédures définies par ce service.

L'ordre de virement est irrévocable dès sa réception par la Banque. Toutefois pour les virements occasionnels à exécution différée ou les virements permanents, le Souscripteur peut retirer son consentement en ligne ou par écrit, au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'exécution prévue (hors virements SEPA instantanés), avant l'heure limite communiquée par la Banque.

#### 3.4.2.4 Conditions d'exécution du virement

Pour les virements SEPA, une fois la vérification du bénéficiaire effectuée dans les conditions ci-dessus et l'ordre autorisé, le virement est exécuté conformément à l'identifiant unique tel que défini ci-dessus, communiqué par le Souscripteur ou par le donneur d'ordre, nonobstant toute autre indication supplémentaire.

Pour les virements non SEPA, si l'identifiant unique fourni à la Banque par le Souscripteur est inexact, celle-ci n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Elle s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération et en cas d'échec elle peut à la demande du Souscripteur mettre à sa disposition les informations qu'elle détient permettant de documenter un recours en justice de ce dernier en vue de récupérer les fonds.

Les délais d'exécution indiqués ci-après, ne concernent que la partie de l'opération effectuée dans l'EEE.

- Moment de réception (hors virements SEPA instantanés)

Pour les virements à exécution immédiate, l'ordre est considéré comme reçu par la Banque, le Jour ouvrable de sa réception.

Tout ordre reçu après l'heure limite fixée par la Banque est réputé reçu le Jour ouvrable suivant. Ainsi sauf délais spécifiques communiqués au Souscripteur par tout moyen :

- l'heure limite de réception d'un ordre donné au guichet est fixée à 16h Jour ouvrable.
- l'heure limite de réception des ordres émis par le Souscripteur via son espace personnel bancaire, est disponible sur le site de la Banque.

Pour les virements différés ou les virements permanents, le moment de réception correspond au Jour ouvrable convenu pour son exécution. Si ce jour n'est pas un Jour ouvrable, l'ordre est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

- Délai maximal d'exécution (hors virements SEPA instantanés) des virements émis :
  - en euros au sein de l'EEE (hors virements SEPA Instantanés), sont exécutés au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de la réception de l'ordre. Ce délai est prolongé d'un Jour ouvrable supplémentaire pour les virements initiés sur support papier.
  - dans une devise de l'EEE et au sein de l'EEE, sont exécutés dans un délai qui ne peut dépasser quatre (4) Jours ouvrables à compter du moment de réception,
  - dans une devise autre qu'une devise de l'EEE ou hors de l'EEE, sont exécutés dans les meilleurs délais compte tenu de leur caractère spécifique.
- Délai maximal d'exécution des virements reçus (hors virements SEPA instantanés) :
  - dans une devise de l'EEE (hors virements SEPA Instantanés) et sous réserve que les fonds soient reçus un Jour ouvrable, sont crédités sur le compte du Souscripteur immédiatement après réception par la Banque des fonds de la banque du donneur d'ordre ;
  - dans une autre devise et nécessitant une opération de change, sont crédités par la Banque sur le compte du Souscripteur dans le délai nécessaire à la réalisation de l'opération de change.

#### 3.4.2.5 Spécificités du virement SEPA Instantané (ci-après virement Instantané)

Le virement Instantané est un virement SEPA, permettant de transférer des fonds dans un délai maximal de dix (10) secondes, entre deux comptes dans la zone SEPA tenus par des PSP qui proposent ce service.

Il peut être occasionnel (à exécution immédiate ou différée) pour une opération ponctuelle, ou permanent pour des opérations récurrentes et dans ce cas, le Souscripteur en détermine le montant, la date et la périodicité.

Le virement Instantané est disponible 24h/24h tous les jours de l'année. Le Souscripteur peut définir un montant maximum au titre des virements instantanés, montant modifiable à sa convenance moyennant authentification.

Il peut être émis par le Souscripteur soit au guichet de la Banque par la signature d'un ordre de virement, soit via l'espace personnel bancaire.

Pour les virements instantanés occasionnels à exécution différée ou les virements instantanés permanents, le Souscripteur peut retirer son consentement en ligne ou par écrit, au plus tard avant le jour convenu.

Pour les virements instantanés occasionnels à exécution immédiate, le moment de réception de l'ordre est celui de son horodatage par la Banque, quel que soit l'heure ou le jour de réception. L'horodatage est une donnée de nature électronique contenue dans le message de virement Instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte de l'ordre par la Banque et intervient après réalisation des contrôles requis.

Pour les virements instantanés différés ou permanents, le moment de réception de l'ordre correspond au jour convenu pour son exécution.

Pour les virements instantanés non électroniques, le moment de réception de l'ordre correspond au moment où la Banque a introduit les informations de l'ordre dans son système interne.

Le Souscripteur est informé que l'exécution de son ordre de virement Instantané peut suite à ces contrôles être refusée par la Banque.

Pour les virements instantanés émis, le montant d'un virement Instantané est crédité au compte de la banque du bénéficiaire dans un délai de dix (10) secondes après l'horodatage de l'ordre par la Banque. Immédiatement après confirmation de l'exécution de

l'opération par la banque du bénéficiaire ou en l'absence de confirmation, la Banque notifie au Souscripteur, selon les cas par notification sur l'espace personnel bancaire, SMS ou courriel, si le montant de l'opération a été mis à disposition sur le compte du bénéficiaire. En l'absence de confirmation reçue de la banque du bénéficiaire, la Banque rétablit immédiatement le compte du Souscripteur.

Pour les virements Instantanés reçus, la Banque crédite le compte du Souscripteur dans un délai de dix (10) secondes après réception de l'ordre par la banque du donneur d'ordre et confirme à cette dernière l'exécution de l'opération.

En cas de rejet de l'opération par la banque du bénéficiaire, la Banque en informe immédiatement le Souscripteur.

Sauf exclusion particulière, les dispositions relatives au consentement et retrait du consentement à l'exécution de l'ordre, aux conditions d'exécution du virement, à la contestation d'un virement non autorisé et celles concernant les virements reçus à tort s'appliquent également aux virements Instantanés.

#### 3.4.2.6 Réception d'un virement Paylib entre amis ou Wero

Paylib entre amis est un service permettant d'émettre et/ou de recevoir des virements instantanés ou virements SEPA sur la base du numéro de téléphone mobile du bénéficiaire.

Ce service a vocation à être progressivement remplacé par celui développé par la société EPI Company (ci-après "EPI"), dénommé Wero.

Le Souscripteur peut être amené à recevoir des virements initiés par des personnes ayant souscrit au service Paylib entre amis ou Wero auprès de leur banque sans que lui-même ait souscrit à l'un de ces services.

Pour permettre au Souscripteur de recevoir ces virements sans qu'il ait à communiquer ses coordonnées bancaires, la Banque peut transmettre à la société Paylib Services et/ou EPI le numéro de téléphone mobile, du Souscripteur, ainsi que son identifiant unique de compte (IBAN) pour la seule exécution du virement. Dès réception de ce virement, le Souscripteur est notifié sur son téléphone mobile de cette opération.

Le Souscripteur peut refuser la communication de ses coordonnées à tout moment en complétant le formulaire dédié disponible sur son espace personnel **bancaire**.

Dans ce cas pour recevoir des virements Paylib entre amis ou Wero, une notification pourra être adressée au Souscripteur par SMS l'invitant à renseigner ses coordonnées bancaires afin de réceptionner le virement sur son compte.

#### 3.4.2.7 Régularisation d'un virement reçu à tort

Le Souscripteur autorise dès à présent la Banque à contrepasser au débit de son compte, si sa position le permet, tout virement crédité à tort, en particulier les virements faisant l'objet d'une opération d'annulation ou d'une demande de retour de fonds émise par la banque du donneur d'ordre en cas d'erreur de cette dernière, d'erreur du donneur d'ordre justifiée par sa banque, en cas de fraude avérée ou de soupçon de fraude.

Si des investigations s'avèrent nécessaires, la Banque se réserve la possibilité de rendre ces fonds indisponibles pendant un délai maximum de cinq (5) Jours ouvrables.

Dans tous les cas la Banque en informera le Souscripteur par tout moyen.

Le Souscripteur est informé qu'à défaut de régularisation, la Banque pourra communiquer à la banque du donneur d'ordre du virement et à la demande de cette dernière toutes informations utiles pour récupérer les fonds.

#### 3.4.2.8 Virements en devises

Pour les virements nécessitant une opération de change, le cours de change retenu pour l'opération est déterminé par la Banque selon une procédure de cotation au fixing sur la base de la position globale de la Banque dans la devise concernée, à laquelle s'ajoute une marge commerciale.

Lors de la saisie d'un ordre de virement non SEPA dans l'espace personnel bancaire et sous réserve de disposer de l'option nécessaire, si la devise choisie par le Souscripteur est différente de la devise supposée du compte du bénéficiaire, la Banque propose au Souscripteur d'émettre l'ordre de virement dans la devise du pays de destination du virement. Si le Souscripteur accepte, la Banque exécute l'ordre dans la devise proposée et effectue l'opération de change. S'il refuse, l'ordre est exécuté dans la devise choisie par le Souscripteur.

### 3.4.3 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un moyen de paiement automatisé en euros, utilisable au sein de la zone SEPA, pour payer des factures récurrentes ou ponctuelles mais plus particulièrement adapté aux paiements récurrents.

Le prélèvement SEPA repose sur un double mandat, donné par le Souscripteur à son créancier sur un formulaire unique (le mandat de prélèvement SEPA), par lequel le Souscripteur autorise le créancier à émettre un (des) prélèvement(s) payable(s) sur son compte et autorise sa banque à débiter son compte du montant du (des) prélèvement(s).

Cette double autorisation peut être unitaire s'il s'agit d'un paiement ponctuel ou permanente s'il s'agit de paiements récurrents.

Le mandat est identifié par une référence unique de mandat (la RUM) attribuée par le créancier.

Le formulaire unique de mandat est conservé par le créancier.

Le Souscripteur s'engage à respecter les termes du mandat convenu avec son créancier et à lui signaler tout changement de données, en particulier le changement de ses coordonnées bancaires, en fournissant à son créancier les coordonnées du nouveau compte à débiter.

Dans ce cas, le Souscripteur n'est pas tenu de signer un nouveau mandat. Le mandat existant reste valide.

#### 3.4.3.1 Consentement

Le Souscripteur donne son consentement à l'exécution du (des) prélèvement(s) soit en signant le formulaire unique de mandat qu'il remet ou retourne ensuite à son créancier accompagné d'un relevé d'identité bancaire contenant ses coordonnées bancaires qu'il obtient auprès de sa banque, soit lorsque son créancier le propose, en complétant et en validant en ligne sur le site de son créancier, un mandat de prélèvement SEPA électronique.

#### 3.4.3.2 Moment de réception

Le moment de réception d'un ordre de prélèvement est la date d'échéance renseignée par le créancier.

#### 3.4.3.3 Délai maximal d'exécution

La Banque débite le compte du Souscripteur du prélèvement à la date de son règlement à la banque du créancier.

#### 3.4.3.4 Retrait du consentement - Opposition

En cas de désaccord concernant un prélèvement, le Souscripteur doit intervenir immédiatement auprès du créancier afin que celui-ci sursoie à l'exécution du prélèvement. Le Souscripteur peut faire opposition à une ou plusieurs opérations de prélèvement au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour de l'échéance en le notifiant par écrit à la Banque ou s'il a souscrit à ce service, dans l'espace personnel de banque à distance.

A tout moment, le Souscripteur a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution de l'ensemble des échéances relatives à un mandat SEPA en révoquant son mandat par un écrit adressé à la Banque ou en se rendant au guichet.

Tout prélèvement postérieur à cette révocation sera une opération de paiement réputée non autorisée.

Il est recommandé au Souscripteur d'aviser préalablement son créancier de toute opposition ou révocation de mandat effectuée auprès de la Banque.

Un mandat pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de trente-six (36) mois, devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. Pour émettre à nouveau des prélèvements SEPA au titre du contrat concerné, le créancier devra faire signer au Souscripteur, un nouveau mandat.

#### 3.4.3.5 Droits du Souscripteur avant l'exécution d'un prélèvement SEPA

Le Souscripteur dispose de la faculté de refuser par principe, la domiciliation de tout prélèvement SEPA sur son compte.

Le Souscripteur peut également :

- limiter les prélèvements à un certain montant et/ou une certaine périodicité,
- bloquer les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (liste des créanciers interdits),
- n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (liste des créanciers autorisés).

Ces options, sans frais pour le Souscripteur, sont mises en place au guichet, sur instructions écrites du Souscripteur ou par le Souscripteur lui-même dans l'espace personnel bancaire.

Lorsque le Souscripteur a opté pour la gestion d'une liste de créanciers autorisés ou d'une liste de créanciers interdits, il doit

veiller à sa mise à jour lors de la signature d'un nouveau mandat de prélèvement.

### 3.4.4 TIPSEPA

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2016, le TIP est remplacé par un prélèvement SEPA pouvant être dénommé TIPSEPA, utilisé pour le règlement de factures à distance et qui en fonction du choix du créancier peut être ponctuel ou récurrent.

Chaque TIPSEPA ponctuel contient un mandat de prélèvement et sa signature par le Souscripteur vaut accord de paiement pour le montant indiqué.

Dans le TIPSEPA récurrent, le mandat de prélèvement est inclus uniquement dans le premier TIPSEPA adressé au Souscripteur et l'accord de paiement vaut tant pour le montant indiqué dans ce TIPSEPA que pour ceux figurant dans les TIPSEPA présentés ultérieurement par le créancier et faisant référence au mandat constitué par la signature du premier TIPSEPA.

Les modalités d'exécution et de contestation du TIPSEPA sont celles du prélèvement SEPA.

## 4. INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE OU GESTION PARTICULIERE

### 4.1 Opérations nécessitant une intervention particulière

Dans le cas où une opération se présenterait sur le compte en l'absence d'une provision suffisante et disponible ou d'un ordre conforme du Souscripteur, l'examen particulier conduisant à son paiement ou à son rejet donnera lieu à la facturation d'une commission d'intervention conformément au recueil des prix des principaux produits et services.

### 4.2 Opposition

Pour les chèques, et conformément à la loi, le Souscripteur ne peut faire opposition au paiement du chèque qu'en cas de perte, de vol, ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du porteur ; toute opposition fondée sur un autre motif peut entraîner des sanctions pénales à l'encontre du Souscripteur et la Banque ne peut en tenir compte. L'opposition devra si possible indiquer les numéros de chèques concernés. Conformément à la loi, le Souscripteur doit immédiatement confirmer son opposition par écrit, quel que soit le support de cet écrit.

Pour les cartes, les modalités de demandes d'opposition ou de blocage de la carte sont précisées dans les conditions générales spécifiques aux cartes.

### 4.3 Incidents de paiement sur chèques (chèques sans provision)

Il est rappelé au Souscripteur émetteur de chèques qu'en cas d'absence ou d'insuffisance de provision, il s'expose à un refus de paiement et à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes pendant une durée de cinq (5) ans ; il ne peut recouvrer ce droit qu'en régularisant l'incident.

Conformément à l'article L.131-73 du code monétaire et financier, la Banque informe le Souscripteur, par tout moyen et préalablement aux refus de paiement de chèque pour défaut de provision suffisante, des conséquences de l'émission de chèque pour ce motif.

Le Souscripteur est invité à communiquer à la Banque toute modification affectant son adresse de correspondance, à laquelle l'information préalable précitée sera envoyée.

La Banque pourra adresser cette information préalable par tout autre moyen (télécopie, messagerie électronique, téléphone) aux coordonnées indiquées par le Souscripteur, étant précisé que celui-ci fera alors son affaire personnelle du respect de la confidentialité de l'information ainsi transmise et qu'il décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard.

La Banque pourra, le cas échéant, adresser cette information par courrier simple.

Toute réclamation relative à cette information devra parvenir à la Banque dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la présentation du chèque concerné.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable lorsque l'information, adressée conformément aux indications du Souscripteur, n'aura pas été reçue par lui ou aura été reçue tardivement pour des motifs indépendants de la volonté de la Banque (absence du Souscripteur, interruption des moyens de communication, non indication des modifications de coordonnées...).

Les frais liés tant au traitement des incidents qu'à l'information préalable sont précisés dans le recueil des prix des principaux produits et services.

#### 4.4 Incidents de paiement sur prélèvements représentés

Les prélèvements représentés par le créancier et identifiés comme représentés ne donnent pas lieu à la perception de frais au titre de l'incident au-delà du premier rejet. Si le prélèvement représenté par le créancier n'est pas identifié comme tel, le Souscripteur peut demander à la Banque le remboursement des frais au titre de l'incident.

#### 4.5 Conséquences d'une position débitrice non expressément autorisée

Sauf convention contraire, le compte ne pourra fonctionner que sur base créditrice.

En cas de dépassement, c'est-à-dire si le solde du compte devenait débiteur pour quelque cause que ce soit sans autorisation expresse préalable de la Banque ou au-delà de l'autorisation de découvert convenue, le Souscripteur devra procéder sans délai au remboursement du dépassement, étant précisé que tout dépassement sera productif d'intérêts au taux maximal indiqué dans le recueil des prix des principaux produits et services, sans préjudice de la commission d'intervention prévue à l'article « OPERATIONS NECESSITANT UNE INTERVENTION PARTICULIERE ». Ces intérêts seront calculés et portés au débit du compte courant lors de chaque arrêté. Toute variation de l'indice de référence mentionné dans le recueil des prix des principaux produits et services sera immédiatement répercutée sans préavis. Toutefois, sauf disposition contraire prévue dans les conditions particulières du contrat, dans le cas où un taux variable ou révisable basé sur un indice de marché est appliqué et si cet indice était ou devenait négatif, le calcul du taux d'intérêt serait effectué en retenant une valeur d'indice égale à zéro et ce tant que perdurera la situation d'indice négatif.

La Banque notifiera par tout moyen au Souscripteur les conséquences d'une position débitrice non autorisée et l'informerait des frais applicables à chaque notification, tels que prévus dans le recueil des prix des principaux produits et services.

Dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge au-delà d'un (1) mois, la Banque informera le Souscripteur, sans délai, par écrit ou sur un autre support durable, du montant du dépassement, du taux débiteur et de tous frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

### 5. RESPONSABILITE DE LA BANQUE

#### 5.1 D'une manière générale

La Banque exécute ces ordres avec la diligence attendue d'un professionnel, en n'assumant qu'une obligation de moyens. A ce titre, elle sera responsable des seuls préjudices directs résultant d'une faute lui étant imputable. Elle ne sera notamment pas responsable en cas d'exécution tardive ou erronée ou de défaut d'exécution liés aux moyens de communication utilisés par le Souscripteur ou du fait d'informations inexacts ou incomplètes fournies par le Souscripteur.

Aucune sanction financière ou contractuelle ne pourra être appliquée au Souscripteur en cas d'erreur ou de faute imputable à la Banque.

#### 5.2 Responsabilité de la Banque dans l'exécution des Opérations de paiement

La Banque est responsable à l'égard du Souscripteur de la bonne exécution des Opérations de paiement :

Pour les virements émis, la Banque est responsable de leur exécution jusqu'à la réception des fonds par la banque du bénéficiaire.

Pour les virements reçus, elle est responsable de leur exécution à compter de la réception des fonds.

La Banque est responsable à l'égard du Souscripteur de la bonne exécution des prélèvements à partir du moment où l'ordre de paiement lui a été transmis par la banque du bénéficiaire.

Toute opération mal exécutée doit être contestée par le Souscripteur sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant l'opération sous peine de forclusion.

La contestation doit être faite par écrit et adressée au guichet dans lequel le compte est ouvert.

En cas d'opération de paiement mal exécutée, la Banque lorsqu'elle est responsable, restitue sans tarder au Souscripteur le montant de l'opération concernée et si nécessaire rétablit le compte du

Souscripteur dans la situation qui aurait été la sienne si l'opération avait été correctement exécutée.

Lorsque la Banque n'est pas responsable, notamment en cas de fourniture par le Souscripteur d'un identifiant unique erroné, elle s'efforce néanmoins de récupérer les fonds et à défaut met à la disposition du Souscripteur à sa demande, les informations qu'elle détient afin lui permettre de documenter un recours en justice.

Inversement, si le compte du Souscripteur est crédité d'une opération mal exécutée qui n'a pas pu être régularisée, la Banque pourra communiquer à la banque du donneur d'ordre du virement et à la demande de cette dernière toutes informations utiles pour récupérer les fonds.

### 6. OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DE COMPTES SPECIFIQUES

#### 6.1 Règles relatives aux comptes collectifs

##### 6.1.1 Compte collectif avec solidarité (compte joint)

Le compte joint est un compte d'espèces ou d'instruments financiers (c'est-à-dire de titres ou de valeurs similaires) ouvert au nom de plusieurs titulaires qui sont solidaires activement et passivement vis-à-vis de la Banque, ce qui signifie :

- d'une part que chacun des co-titulaires peut, sous sa seule signature, effectuer toutes opérations de banque et notamment déposer ou retirer toute somme, tout titre ou valeur, acheter et vendre tout titre, toute valeur, émettre, endosser ou acquitter tout chèque ou mandat, demander ou utiliser tout moyen de paiement ou tout crédit, tous les paiements et remises faits à quiconque d'ordre de l'un des co-titulaires étant opposables aux autres et libératoires pour la Banque,
- d'autre part que, dans le cas où le compte deviendrait débiteur, tous les co-titulaires seraient solidairement tenus entre eux vis-à-vis de la Banque au règlement du solde débiteur, agios et frais en sus.

Les documents et informations adressés par la Banque à l'un des co-titulaires relativement au compte seront considérés comme adressés à tous ; de même, toutes les déclarations et approbations émanant de l'un des co-titulaires et ayant rapport au compte, seront considérées comme émanant de tous les co-titulaires et les engageront tous solidairement. Cependant, par exception et conformément à la loi, les documents et informations relatifs aux incidents de paiement de chèques seront adressés à tous les co-titulaires, à moins qu'ils n'aient explicitement opté d'un commun accord pour la désignation d'un unique titulaire responsable. Il en ira de même toutes les fois que la loi l'exigera.

En cas de rejet de chèques pour défaut de provision, tous les co-titulaires s'exposent à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur le compte joint ; de plus, ils seront interdits bancaires sur tous les comptes dont ils pourront être individuellement titulaires, sauf désignation d'un commun accord de l'un d'entre eux comme unique responsable.

En cas de saisie pratiquée par un créancier de l'un des co-titulaires solidaires du compte, la Banque sera amenée à bloquer la totalité du solde du compte.

Chacun des co-titulaires pourra mettre fin à tout moment à la convention de compte joint selon les modalités décrites à l'article « Résiliation de la convention de compte » ; il devra en outre aviser les autres co-titulaires par écrit signé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Sauf accord particulier entre les co-titulaires, cette dénonciation entraînera la transformation du compte joint en compte collectif sans solidarité active, c'est-à-dire que le compte ne pourra plus fonctionner que sous la signature conjointe de tous les co-titulaires étant précisé que tous les co-titulaires, y compris celui qui a dénoncé la convention, resteront tenus solidairement entre eux de l'éventuel solde débiteur du compte.

##### 6.1.2 Compte collectif sans solidarité active (compte indivis)

Le compte collectif sans solidarité active est un compte d'espèces, de titres ou de valeurs ouvert au nom de plusieurs titulaires et qui ne peut fonctionner que sous la signature conjointe de tous les co-titulaires. Conformément à la loi, les documents et informations relatifs aux incidents de paiement de chèques seront adressés à tous les co-titulaires, à moins qu'ils n'aient explicitement opté d'un commun accord pour la désignation d'un unique titulaire responsable.

Le compte ne doit pas devenir débiteur ; si toutefois il le devenait, chacun des co-titulaires serait tenu vis-à-vis de la Banque, solidairement avec les autres, au règlement de la totalité du solde débiteur, agios et frais en sus.

En cas de rejet de chèques pour défaut de provision, tous les co-titulaires s'exposent à une interdiction bancaire d'émettre des chèques sur le compte collectif ; de plus, ils seront interdits bancaires sur tous les comptes dont ils pourront être individuellement titulaires, sauf désignation d'un commun accord de l'un d'entre eux comme unique responsable.

En cas de saisie pratiquée par un créancier de l'un des co-titulaires, la Banque sera amenée à bloquer la totalité du solde du compte.

Les co-titulaires pourront demander la clôture du compte selon les modalités décrites à l'article « Résiliation de la convention de compte ». L'accord de l'ensemble des co-titulaires, soit par demande conjointe soit par demande séparée, est nécessaire pour procéder à la résiliation. Le solde du compte sera tenu à la disposition des co-titulaires, qui pourront le retirer sous leur signature conjointe.

## 6.2 Règles relatives aux comptes de Souscripteur mineurs

### 6.2.1 Mineur émancipé

Le compte du Souscripteur mineur émancipé fonctionne sous sa seule signature.

### 6.2.2 Mineur non émancipé

Le compte du Souscripteur mineur non émancipé fonctionne sous la signature (du)des représentant(s) légal(aux) désigné(s) dans les conditions prévues par la loi et après autorisation, le cas échéant, des autorités judiciaires compétentes pour les opérations soumises à autorisation.

Le(les) représentant(s) légal(aux) est(sont) responsable(s) de la régularité du fonctionnement du compte du mineur non émancipé au regard des dispositions du code civil.

Le(les) représentant(s) légal(aux) peut(peuvent) autoriser expressément le mineur de 16 ans ou plus à faire fonctionner le compte sous la seule signature de ce dernier. Dans tous les cas, le compte fonctionne sous l'entière responsabilité du(des) représentant(s) légal(aux) qui devra(devront) répondre vis-à-vis de la Banque de toutes conséquences des opérations effectuées par le mineur sur ce compte.

Le(les) représentant(s) légal(aux) n'est (ne sont) plus habilité(s) à faire fonctionner le compte du mineur dès sa majorité. Le mineur devenu majeur peut donner procuration sur son compte conformément à l'article « PROCURATION ».

## 6.3 Règles relatives aux comptes de Souscripteurs majeurs protégés

Le compte du Souscripteur majeur protégé fonctionne sous la signature du tuteur, du curateur (selon la mesure de curatelle prononcée par le juge et les modalités y afférentes), du mandataire spécial, ou de la personne habilitée désigné dans les conditions prévues par la loi et après autorisation, le cas échéant, des autorités judiciaires compétentes pour les opérations soumises à autorisation.

Le tuteur, le curateur, le mandataire spécial ou la personne habilitée est responsable de la régularité du fonctionnement et de la clôture éventuelle du compte du majeur protégé au regard des dispositions du code civil concernant le régime de protection et de la décision de justice.

En cas de survenance d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle ou habilitation familiale) pendant la durée de la relation, le Souscripteur ou son représentant légal doit en informer la Banque et lui remettre la décision de justice instaurant la mesure de protection ainsi que restituer, le cas échéant, les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé.

## 6.4 Droit au compte : Services bancaires de base - Offre spécifique - Prestations de base

### 6.4.1 Droit au compte : Services bancaires de base

Il est rappelé qu'en application des dispositions de l'article L.312-1 III du code monétaire et financier, les personnes suivantes dépourvues d'un compte de dépôt individuel et qui se sont vues refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et services prévus par les textes relatifs aux services bancaires de base :

- toute personne physique ou morale domiciliée en France,
- toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels,

- toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

Tout refus d'ouverture de compte entraînera la remise immédiate et systématique d'une lettre de refus.

Une demande d'ouverture de compte faite en recommandé avec avis de réception ou remise en main propre restée sans réponse plus de quinze (15) jours vaut lettre de refus.

L'établissement ayant refusé la demande d'ouverture de compte à une personne physique lui proposera d'agir en son nom et pour son compte, en transmettant sa demande à la Banque de France et pourra l'informer, si elle le souhaite, de la réponse de cette dernière. Dans le cadre de la réglementation, la Banque peut résilier unilatéralement la convention de compte, pour suspicion d'opérations illégales, inexactitude d'informations, disparition des conditions d'éligibilité au droit au compte, incivilité, difficultés d'identification de la personne ou de la relation d'affaires.

### 6.4.2 Offre spécifique

Conformément aux articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, si la situation financière du Souscripteur le requiert, notamment en cas d'irrégularités de fonctionnement sur le compte, incidents de paiements, ouverture d'une procédure de surendettement, la Banque pourra proposer au Souscripteur une offre dite « Offre spécifique », qui fera l'objet d'une convention dédiée.

### 6.4.3 Prestations de base

Conformément aux articles L.312-1 II et D.312-5 du code monétaire et financier, le Souscripteur peut bénéficier de prestations de base.

## 7. PROCURATIONS

Le Souscripteur (ou mandant) peut donner procuration à une ou plusieurs personnes (ou mandataire(s)) par signature d'un mandat aux fins de gestion de son ou ses comptes, sur formulaire séparé fourni par la Banque.

Le mandataire doit justifier de son identité.

La Banque peut refuser, par décision motivée, toute procuration dont la complexité ne serait pas compatible avec ses contraintes de gestion.

Dans le cas d'un compte collectif sans solidarité active (compte indivis), la désignation du mandataire devra être effectuée conjointement par l'ensemble des co-titulaires. Dans le cas d'un compte collectif avec solidarité (compte joint), la désignation du mandataire pourra être effectuée par un seul des co-titulaires, celui-ci s'engageant à en informer les autres co-titulaires.

Le Souscripteur est responsable de toutes les opérations effectuées par son ou ses mandataires.

Sauf convention contraire, la procuration est donnée pour une durée indéterminée.

Dans tous les cas, la procuration est valable jusqu'à révocation expresse notifiée et signée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou remise à la Banque contre récépissé et, pour les comptes titres, dans les conditions prévues par la convention spécifique à ce type de compte. Dans le cas d'un compte collectif avec solidarité ou sans solidarité active (compte joint ou compte indivis), la révocation du mandataire pourra être effectuée par un seul des co-titulaires, celui-ci s'engageant à en informer les autres co-titulaires.

En cas de révocation, le Souscripteur devra en avvertir le mandataire, qui ne pourra plus effectuer aucune opération sur le ou les comptes du Souscripteur ni obtenir de renseignements sur lesdits comptes, même au titre de la période antérieure à la révocation.

En outre, la procuration prendra fin :

- par la renonciation du mandataire,
- par le décès du Souscripteur ou du mandataire, personne physique,
- par la mise sous un régime de protection juridique du Souscripteur ou du mandataire, majeurs,
- par la clôture de tous les comptes ou contrats du Souscripteur en cas de procuration générale ou par la clôture du compte ou de l'ensemble des comptes sur lequel (lesquels) la procuration porte en cas de procuration limitée.

La Banque pourra mettre fin à la procuration dans le cas où elle ne serait plus en mesure de répondre à ses obligations d'identification et de vérification d'identité du mandataire.

Dans tous les cas, le mandataire sera tenu de restituer sans délai à la Banque tous les moyens de paiement en sa possession.

Il est expressément convenu qu'aucun transfert ou clôture de compte ne pourra être effectué par le mandataire.

### **7.1 Modalités d'exercice de la procuration générale ou limitée**

Le Souscripteur est informé que le mandataire pourra exercer la procuration directement au guichet de la Banque, sur guichet automatique de banque (DAB/GAB) ou automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service et/ou par la banque à distance, et ce, sur simple demande faite à la Banque par le mandataire sous réserve que celui-ci soit titulaire d'un contrat de banque à distance avec accès internet ou d'une carte selon les moyens qu'il souhaite utiliser. Le mandataire s'engage à communiquer au Souscripteur un exemplaire des Conditions Générales applicables au contrat de banque à distance avec accès internet.

Par exception, si le mandataire est une personne morale la procuration ne pourra pas être exercée via DAB/GAB. De même si plusieurs mandataires ont été désignés comme devant agir conjointement, la procuration ne pourra être exercée ni via DAB/GAB ni via l'espace personnel bancaire.

### **7.2 Procuration générale sur tous les comptes actuels et futurs**

En signant ce type de procuration, le Souscripteur donne au mandataire les pouvoirs suivants, étant entendu qu'il se charge de communiquer, s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières des comptes et contrats concernés.

#### **7.2.1 Accès aux comptes**

Le mandataire pourra régir et administrer lesdits comptes, tant activement que passivement pour le compte et au nom du Souscripteur, et plus précisément dans la mesure où la nature et les conditions de fonctionnement des comptes le permettent, retirer tout ou partie des sommes qui ont été ou seraient inscrites sur ce ou ces comptes, tant en capital qu'en intérêts ; émettre tous chèques ou effets de commerce, les accepter, endosser ou acquitter ; remettre tous chèques ou effets de commerce à l'encaissement ou à l'escompte ; initier tous virements ; signer tous bordereaux, notamment bordereaux de cession de créances professionnelles ; faire tous emplois de fonds, approuver tous règlements ou arrêtés de compte ; donner tous reçus et décharges valables, enfin, user pour le compte du Souscripteur de tous les services financiers de la banque comme le Souscripteur pourrait le faire lui-même.

Dans le cadre d'un service d'initiation de paiement ou d'agrégation de comptes fourni au mandataire par un prestataire de services de paiement tiers, ce dernier pourra être destinataire des données bancaires du Souscripteur.

#### **7.2.2 Accès aux comptes titres**

L'attention du mandataire étant attirée sur le fait que les opérations initiées sur le(s) compte(s) titres du Souscripteur devront convenir à la situation financière et aux objectifs de ce dernier, le mandataire pourra déposer ou faire inscrire en compte tous titres ou toutes autres valeurs, quelle que soit leur nature (Fonds Commun de Placement, SICAV, or...), retirer tous titres et valeurs quelconques, donner, faire, exécuter tous ordres de bourse, de souscription et de rachat ; signer tous bordereaux, pièces ou reçus quelconques à cet égard ; affecter tous titres et valeurs en garantie.

#### **7.2.3 Autres**

Le mandataire pourra déposer en conservation, affecter en garantie et retirer tous bons de caisse.

### **7.3 Procuration limitée à un ou plusieurs comptes**

En signant ce type de procuration, le Souscripteur donne au mandataire le pouvoir soit de consulter (Consultation), soit de régir et d'administrer tant activement que passivement (Gestion) le ou les comptes désignés aux conditions particulières.

L'étendue de ce pouvoir, relativement aux comptes sur lesquels il porte, est la même que celle énoncée à l'article « PROCURATION GENERALE SUR TOUS LES COMPTES ACTUELS ET FUTURS » étant entendu que le Souscripteur se charge de communiquer s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières des comptes et contrats concernés.

### **7.4 Procuration donnant accès aux comptes et placements**

L'attention du Souscripteur et du mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences des retraits sur certains produits d'épargne et financiers (PEL, PEA, comptes titres ...) qui peuvent entraîner notamment des prélèvements fiscaux et/ou la clôture

d'office de ces produits tel que cela est mentionné dans leurs conditions particulières et générales.

### **7.5 Procuration donnant accès aux comptes et plans d'épargne logement**

Le mandataire pourra régir et administrer, tant activement que passivement, les CEL et PEL c'est-à-dire : effectuer tous versements, approuver tous arrêtés de compte, donner tous reçus ou décharges valables ; retirer dudit compte tout ou partie des sommes qui y ont été inscrites ou qui le seraient par la suite, tant en capital qu'en intérêts. Pour les PEL, en cas de résiliation pour l'une quelconque des causes prévues par la réglementation y relative : retirer les sommes tant en capital qu'en intérêts figurant sur le PEL, demander la transformation du PEL en CEL.

L'attention du Souscripteur titulaire d'un CEL et de son mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences prévues par le code de la construction et de l'habitation en cas de retrait ayant pour effet de réduire en dessous du minimum réglementaire le montant du dépôt figurant sur le CEL comme précisé dans les conditions générales de ce produit.

L'attention du Souscripteur titulaire d'un PEL et de son mandataire est particulièrement attirée sur les conséquences prévues par le code de la construction et de l'habitation, en cas de retrait partiel ou total des fonds figurant sur un PEL comme précisé dans les conditions générales de ce produit.

### **7.6 Procuration donnant accès au coffre-fort**

Par acte séparé, le Souscripteur pourra donner au mandataire accès au(x) coffre(s) désigné(s) aux conditions particulières du mandat, avec faculté pour le mandataire d'y déposer ou d'en retirer tous objets ou valeurs comme le Souscripteur pourrait le faire lui-même, étant entendu que le Souscripteur se charge de communiquer s'il y a lieu, au mandataire les conditions générales et particulières du contrat de location des coffres-forts et de lui fournir les moyens d'accès au coffre (clé, combinaison,...).

### **7.7 Délivrance d'une carte au mandataire**

Par acte séparé, le Souscripteur pourra demander la délivrance d'une carte au mandataire désigné aux conditions particulières du contrat carte. Le titulaire de la carte aura tous pouvoirs pour initier toutes opérations par carte, sur le(s) compte(s) mentionné(s) aux conditions particulières du contrat. Le Souscripteur se chargera de communiquer au mandataire les conditions générales et particulières de ladite carte.

## **8. PRIX DES PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES**

### **8.1 Principe de tarification**

Toutes opérations, tous produits ou services bancaires peuvent faire l'objet d'une tarification sauf dispositions légales contraires. Dans le cas où il est possible de déroger aux dites dispositions légales, une telle dérogation résultera suffisamment de la mention du tarif dans le recueil des prix des principaux produits et services.

### **8.2 Recueil des prix des principaux produits et services**

Les frais, intérêts, dates de valeur et commissions liés à l'ouverture, au fonctionnement, et en particulier les frais et commissions liés aux produits et services dont peut bénéficier le Souscripteur ainsi qu'aux incidents de fonctionnement du compte et des moyens de paiement sont précisés dans le recueil des prix des principaux produits et services faisant partie intégrante de la présente convention. Le Souscripteur reconnaît en avoir pris connaissance et déclare l'accepter.

Ce recueil comporte les tarifs standards applicables en l'absence de convention écrite particulière conclue avec le Souscripteur ; cependant, en raison d'une utilisation spécifique et peu courante, le prix de certaines opérations peut exceptionnellement ne pas figurer dans ce recueil ; en pareil cas, le Souscripteur pourra obtenir communication de ce prix sur simple demande aux guichets de la Banque. Ce prix lui sera appliqué après accord de sa part.

S'agissant des dates de valeur visées à l'article L.133-14 du code monétaire et financier, elles s'appliquent si l'une des banques impliquées dans l'Opération de paiement est située sur le territoire de la France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Les conditions tarifaires sont révisables selon les modalités prévues aux articles « MODIFICATION DE LA CONVENTION DE COMPTE ET/OU DES AUTRES PRODUITS ET SERVICES ».

Le Souscripteur autorise d'ores et déjà la Banque, ayant ainsi reçu son accord, à débiter sur son compte ces frais, intérêts, et commissions sous réserve de son droit à réclamations conformément à l'article « RELEVÉ DES OPERATIONS SUR LE COMPTE - PRINCIPE GENERAL ».

### 8.3 Taux de change

Le taux de change appliqué aux Opérations de paiement est celui fixé par la Banque à la date d'exécution de l'opération concernée. Toute variation de ce taux de change sera applicable immédiatement et sans préavis.

## 9. RELATION BANCAIRE

### 9.1 Communication - Information

La communication entre la Banque et le Souscripteur aura lieu en langue française.

Si le Souscripteur est titulaire d'un espace personnel bancaire, le Souscripteur et la Banque conviennent, afin de faciliter leurs relations, d'adopter un processus dématérialisé de remise et d'échange d'informations, de documents ainsi que de contrats signés électroniquement.

Le Souscripteur accepte ainsi expressément de recevoir en support dématérialisé, via l'espace personnel bancaire, tous documents, toutes informations précontractuelles et plus généralement toutes correspondances liés à la gestion de ses produits et services bancaires ou financiers qui auront été dématérialisés par la Banque. Sont concernés, notamment les relevés de comptes, les justificatifs et notifications d'opérations et les contrats et avenants souscrits électroniquement. Le Souscripteur doit procéder régulièrement à un archivage de ses relevés et documents sur le support de son choix étant précisé qu'il a la possibilité, à tout moment, de les télécharger ou les imprimer.

Le Souscripteur peut, à tout moment, demander à ce que les informations et documents lui soient communiqués sur support papier.

L'adresse personnelle de courrier électronique (courriel) du Souscripteur pourra être utilisée pour communiquer avec lui dans le cadre de la gestion de la relation bancaire et l'assister, en particulier, en répondant à ses demandes. Elle sera également utilisée pour lui adresser des offres commerciales de la Banque s'il a donné son consentement.

Le Souscripteur est informé que l'adresse personnelle de courrier électronique pour communiquer avec la Banque est celle qu'il aura déclarée et que la Banque aura vérifiée.

Si le Souscripteur choisit d'échanger par courriel avec son conseiller en utilisant sa boîte aux lettres électronique personnelle, il est informé qu'il n'existe aucun dispositif permettant de garantir, l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via courriel (sur Internet). A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média Internet ou inhérent aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le Souscripteur déclare accepter.

Le Souscripteur est informé que la Banque est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution, 4 Place de Budapest, 75436 Paris et de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse 75002 Paris. Les agréments de la Banque sont consultables sur le Site de la Banque de France ([www.banquedefrance.fr](http://www.banquedefrance.fr)).

### 9.2 Conditions de la signature électronique

Le terme « Souscripteur » désigne toute personne physique ou morale signant électroniquement des documents conformément aux présentes conditions.

Le terme « Signataire » désigne toute personne physique signant et agissant au nom et pour le compte du Souscripteur.

Dans certains cas, la Banque propose au Souscripteur préalablement identifié de signer électroniquement des documents. Plusieurs procédés peuvent être proposés pour signer électroniquement. Un des procédés techniques proposés par la Banque au Souscripteur consiste en la délivrance par une Autorité de Certification reconnue par la Banque, d'un certificat électronique à usage unique pour les besoins de la cause, dit certificat « à la volée ». L'utilisation de ce certificat doit se faire dans un intervalle de temps équivalent à quelques minutes.

Un autre procédé de signature électronique peut être proposé par la Banque et basé, celui-ci, sur la délivrance par une Autorité de Certification reconnue par la Banque, d'un certificat électronique pérenne à usage récurrent remis en face à face sur un support cryptographique de type clé USB au Souscripteur ou au Signataire.

L'Autorité de Certification délivre ce Certificat au Souscripteur ou au Signataire pour une période maximum de trois (3) ans renouvelable, et sous réserve de la non révocation dudit certificat.

Que le certificat électronique soit « à la volée » ou pérenne sur support cryptographique, il sera ci-après désigné sous le terme générique « Certificat ».

Quel que soit le procédé utilisé, le Souscripteur ou le Signataire qui décide de signer électroniquement accepte d'utiliser la signature électronique et de mettre en œuvre un processus de dématérialisation des documents avec la Banque, étant entendu que cette signature électronique engage le Souscripteur contractuellement quant au contenu du document et a la même valeur qu'une signature manuscrite.

### 9.2.1 Définition et environnements techniques

La signature électronique répond aux exigences légales et réglementaires qui reconnaissent la valeur juridique du document et de la signature électronique. A ce titre, la signature électronique désigne un ensemble d'éléments sous forme électronique qui résulte de l'usage d'un procédé fiable d'identification par l'utilisation du Certificat garantissant son lien avec d'autres données électroniques auxquelles elle s'attache et notamment celles du document. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la signature électronique ainsi utilisée, (a) est propre à celui qui signe ; (b) est créée par des moyens que le Souscripteur ou le Signataire peut garder sous son contrôle exclusif ; (c) garantit avec le document auquel elle s'attache un lien tel que toute modification ultérieure du document est détectable. Enfin, elle a pour objet d'identifier et d'authentifier le Souscripteur ou le Signataire qui l'appose. Le Souscripteur manifeste ainsi son consentement au document et à son contenu.

Le Certificat employé désigne une attestation électronique qui lie les données attachées au procédé technique de signature électronique à une personne, et confirme l'identité de celle-ci. Selon le procédé technique utilisé, le Certificat est soit généré à la volée par l'Autorité de Certification pour le compte du Souscripteur ou du Signataire, soit délivré par l'Autorité de Certification pour un usage récurrent et stocké sur un support cryptographique puis remis en face à face au Souscripteur ou au Signataire contre vérification d'identité. La clé privée du Souscripteur ou du Signataire et associée au Certificat est utilisée pour la signature électronique du document à la demande du Souscripteur ou du Signataire. Chaque Certificat contient des informations telles que le nom et prénom du Souscripteur ou du Signataire et renferme donc l'identité de ce dernier. Le Souscripteur ou le Signataire, donne ainsi mandat à l'Autorité de Certification d'utiliser sa clé privée associée à son Certificat.

Selon le procédé technique utilisé pour la signature électronique, le mandat est donné :

- dans le cas du Certificat généré à la volée :
  - soit par la saisie par le Souscripteur ou le Signataire d'un code de signature envoyé par SMS par la Banque sur son téléphone mobile,
  - soit par la saisie par le Souscripteur ou le Signataire du code de sécurité de sa solution Confirmation Mobile définie ci-après,
- dans le cas du Certificat délivré pour un usage récurrent, par la saisie d'un code personnel qui protège l'utilisation du Certificat sur support cryptographique.

Dans les trois cas, ces codes permettant de déclencher la signature électronique du Souscripteur, ne sont connus que du Souscripteur ou du Signataire et sont strictement confidentiels. La saisie de ces codes par le Souscripteur ou le Signataire matérialise le mandat donné à l'Autorité de Certification et par voie de conséquence le consentement du Souscripteur.

Dans certains cas, la Carte Nationale d'Identité (CNI) ou tout document officiel en cours de validité comportant la photographie du Souscripteur ou du Signataire permettant de vérifier l'identité de ce dernier et accepté par la Banque, ci-après regroupés sous le terme « Pièce d'Identité », pourront se substituer au code de signature envoyé par SMS sur le téléphone mobile du Souscripteur ou du Signataire. Dans ce cas seulement, le Souscripteur ou le Signataire présente sa Pièce d'Identité que la Banque vérifie et scanne. Cette remise vaut authentification du Souscripteur ou du Signataire qui finalise la cinématique en cliquant sur le bouton « confirmer ». Cette confirmation matérialise le consentement du Souscripteur.

### 9.2.2 Equipement préalable du Souscripteur ou du Signataire

Avant d'utiliser la signature électronique, dans tous les cas, le Souscripteur ou le Signataire devra être titulaire d'un espace

personnel bancaire afin qu'il puisse avoir accès au document électronique signé. Par ailleurs, le Souscripteur ou le Signataire, devra avoir renseigné correctement et valablement auprès de la Banque ses coordonnées « services distants », à savoir une adresse courriel et un numéro de téléphone mobile valides. Enfin, le Souscripteur ou le Signataire, devra, selon la technique de signature électronique employée, être détenteur du support cryptographique sur lequel le Certificat est stocké ou être l'utilisateur exclusif du téléphone mobile correspondant audit numéro de téléphone mobile. Ce numéro servira à la Banque pour l'envoi par SMS du code de signature, le cas échéant, permettant ainsi l'authentification du Souscripteur ou du Signataire. A ce titre, le Souscripteur ou le Signataire atteste être le seul et unique utilisateur dudit téléphone mobile et du numéro correspondant, de façon à ce que le code de signature envoyé par SMS ne puisse être connu que de lui seul.

Dans le cas où le Certificat est stocké sur le support cryptographique, le Souscripteur ou le Signataire atteste n'avoir communiqué à qui que ce soit le code personnel protégeant l'utilisation de son Certificat, dont il garantit rester le seul et unique détenteur.

Dans le cas où la signature électronique du Souscripteur ou du Signataire se fonde sur sa Pièce d'Identité, il devra être préalablement titulaire d'un tel titre en cours de validité.

Dans le cas où le Souscripteur ou le Signataire signe au moyen d'un Certificat « à la volée » avec utilisation de la solution Confirmation Mobile, il doit au préalable l'avoir activée et avoir signé une attestation par laquelle il reconnaît détenir exclusivement l'appareil utilisé.

## 9.2.3 Cinématique

### 9.2.3.1 Certificat « à la volée » avec saisie d'un code à usage unique ou présentation d'une Pièce d'Identité

S'agissant du procédé technique permettant de délivrer le Certificat « à la volée », le Souscripteur ou le Signataire saisit son code de signature envoyé par SMS sur son numéro de téléphone mobile ou présente sa Pièce d'Identité que la Banque vérifie et scanne, et le cas échéant appose sa signature manuscrite à l'aide d'un stylet sur la tablette numérique de la Banque.

La saisie du code de signature ou le clic sur le bouton « signer électroniquement » a lieu pendant la phase appelée « protocole de consentement » qui se matérialise par l'ouverture d'une fenêtre en surbrillance sur le document à signer reprenant notamment l'accord du Souscripteur sur les termes et conditions du document. Cette saisie ou ce clic manifeste le consentement du Souscripteur et permet de déclencher la signature électronique du Souscripteur ou du Signataire sur le document à l'aide de sa clé privée associée au Certificat. Cette clé privée n'est donc jamais transmise, elle est activée une seule fois par le Souscripteur ou le Signataire, à sa demande, pour signer le document et ainsi manifester le consentement du Souscripteur sur les termes du document. Elle est détruite immédiatement après son utilisation.

### 9.2.3.2 Certificat « à la volée » avec utilisation de la solution Confirmation Mobile

Le Souscripteur ou le Signataire utilise la solution Confirmation Mobile dans le cadre de la procédure de signature électronique. Il s'agit d'une solution d'authentification forte basée sur l'appareil détenu par le Souscripteur ou le Signataire (élément de possession) et sur un code de sécurité défini par le Souscripteur ou le Signataire (élément de connaissance).

Le Souscripteur ou le Signataire saisit son code de sécurité en début de parcours de souscription.

Dans le protocole de consentement présenté en fin de parcours, le Souscripteur ou le Signataire atteste avoir procédé à la vérification de son identité avec Confirmation Mobile.

La saisie de ce code de sécurité et cette attestation déclenchent la signature électronique du Souscripteur ou du Signataire.

### 9.2.3.3 Certificat à usage récurrent stocké sur un support cryptographique

S'agissant de la technique utilisant un Certificat pérenne sur support cryptographique, le document visualisé par le Souscripteur ou le Signataire dispose d'un panneau de signature dans lequel il doit cliquer après avoir préalablement connecté son support cryptographique dans le port USB de l'équipement informatique concerné. S'ouvre alors une fenêtre permettant de signer électroniquement le document en saisissant le code personnel protégeant l'utilisation du Certificat stocké sur le support.

## 9.2.3.4 Dispositions communes

Dans tous les cas ci-dessus, avant de signer électroniquement, le Souscripteur ou le Signataire visualise le document. Le document signé se matérialise par un document PDF intégrant notamment les données de la signature électronique, document étant dit autoportant. Il est horodaté et possède un jeton de validité du Certificat (appelé jeton OCSP) de sorte que l'ensemble dudit document est figé et ne peut être modifié. Le document devient ainsi un document électronique signé, autrement dit un document sous forme électronique dont l'authenticité de l'origine, l'intégrité du contenu et le consentement du Souscripteur sont garantis au moyen de la signature électronique. En termes techniques, les éléments constitutifs et associés au document électronique signé sont notamment, le document PDF autoportant, le fichier de preuve, le Certificat, les données techniques de la signature électronique, les jetons (de validité du Certificat, d'horodatage, de preuve...), le scan de la Pièce d'Identité utilisée, les données de connexion, et plus généralement tout ce qui est contenu dans le fichier de preuve.

Par ailleurs, en tant que de besoin, l'utilisation du produit ou service ou le commencement d'exécution par le Souscripteur de l'acte juridique signé vaut confirmation de sa signature électronique recueillie conformément aux présentes.

## 9.2.4 Responsabilité

Le Souscripteur ou le Signataire est tenu de protéger et de garder strictement confidentiels, selon les cas, le code de signature envoyé par SMS par la Banque sur son téléphone mobile, son code de sécurité Confirmation Mobile ou le code personnel protégeant l'utilisation de son support cryptographique. Il doit le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. A défaut, le Souscripteur et/ou le Signataire est responsable des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers. Le Souscripteur ou le Signataire s'interdit tout autre usage du Certificat que celui indiqué aux présentes ainsi que tout usage illicite ou illégal.

Le Souscripteur ou le Signataire doit également prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des éléments étant sous son contrôle et lui permettant de signer électroniquement, notamment son support cryptographique. A ce titre, le Souscripteur ou le Signataire s'engage à signaler à la Banque toute perte ou tout vol du Certificat pérenne sur support cryptographique dans les plus brefs délais et par tous moyens, et à confirmer par écrit signé sans délai à la Banque cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. En outre, en cas de révocation par le Souscripteur ou le Signataire du Certificat pérenne sur support cryptographique, celui-ci doit, parallèlement à cette demande faite auprès de son Autorité de Certification, en informer immédiatement la Banque, par écrit, afin de s'assurer de la prise en compte par celle-ci de ladite révocation.

Tant la Banque que l'Autorité de Certification ne sauraient être tenues responsables des conséquences dommageables découlant de l'utilisation du code de signature, du code de sécurité Confirmation Mobile ou du code personnel, par un tiers non autorisé, suite à une faute ou négligence du Souscripteur ou du Signataire résultant notamment de la divulgation, directe ou indirecte, volontaire ou involontaire, par le Souscripteur ou le Signataire de ses données ou du code lui-même. La Banque comme l'Autorité de Certification ne sont pas responsables de la perte, du vol ou de la destruction, y compris fortuite, du support cryptographique par le Souscripteur ou le Signataire, ou par un tiers. Elles ne sont pas non plus responsables de la perte, du vol ou de la destruction, y compris fortuite, par le Souscripteur ou le Signataire, ou par un tiers, du SMS communiquant le code de signature ou du téléphone sur lequel le Souscripteur ou le Signataire reçoit le SMS, ou saisit son code de sécurité.

## 9.2.5 Archivage et accès au document électronique signé

Le document électronique signé et ses éléments techniques associés sont ensuite archivés de façon intégrée chez un tiers de confiance prestataire technique, conformément aux règles de l'art technique en vigueur au moment de leur création. Ce document électronique signé sans ses éléments techniques associés, autrement dit le document PDF autoportant, est également conservé de façon intégrée par la Banque. Le Souscripteur et/ou le Signataire accède au document électronique signé depuis son espace personnel bancaire. Ce document constitue l'original tant pour le Souscripteur que pour la Banque conformément aux dispositions relatives à la pluralité d'exemplaires, étant entendu, comme précisé ci-dessus, que le tiers de confiance prestataire technique archive le document électronique signé à l'identique ainsi

que les éléments techniques associés. La durée d'archivage est définie selon les règles de l'art. Les politiques d'archivage, d'horodatage et de certification des tiers de confiance prestataires techniques intervenant dans le cadre de la signature électronique et du présent processus de dématérialisation, notamment celles de l'Autorité de Certification reconnue par la Banque, sont consultables par le Souscripteur à sa demande auprès de la Banque.

### 9.2.6 Preuve

Tout document signé conformément aux présentes vaut écrit électronique signé ayant la même valeur probante qu'un original signé sur support papier.

Sans préjudice des stipulations existant par ailleurs entre le Souscripteur et la Banque, la preuve de la signature électronique du Souscripteur et du contenu du document électronique signé, pourra être rapportée par la Banque comme par le Souscripteur par tous moyens. La Banque pourra notamment rapporter cette preuve au moyen des éléments techniques suivants, dont elle devra, pour certains d'entre eux, demander le désarchivage auprès du tiers de confiance prestataire technique en charge de l'archivage électronique : le document PDF autoportant, le fichier de preuve, le Certificat, les données techniques de la signature électronique, les jetons (de validité du Certificat, d'horodatage, de preuve...), le scan de la Pièce d'Identité utilisée, les données de connexions, et plus généralement tout ce qui est contenu dans le fichier de preuve.

### 9.2.7 Protection des données à caractère personnel pour la signature électronique

Le présent processus de dématérialisation des documents nécessite un traitement de données à caractère personnel par la Banque, en tant que responsable de traitement, et par les prestataires techniques œuvrant dans le cadre de ce processus dont l'Autorité de Certification. Ces données leur sont destinées.

Ces traitements permettent d'authentifier le Souscripteur ou le Signataire et de créer un lien entre la signature électronique et le Souscripteur ou le Signataire, à titre de preuve en cas de contestation.

Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat.

Ces données d'identification et d'authentification, et le cas échéant une copie de la Pièce d'Identité, seront intégrées et archivées dans un fichier de preuve avec le document chez un tiers de confiance prestataire technique.

Seules certaines personnes spécialement habilitées pourront y accéder et uniquement en cas de litige ou contestation relatif à la signature du document ou à son contenu même.

Le Souscripteur ou le Signataire est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union Européenne offrant un niveau de protection adéquate.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur.

La signature électronique et le présent processus de dématérialisation des documents sont facultatifs. Le Souscripteur ou le Signataire dispose toujours de la possibilité de signer le document sur support papier. En revanche, si le Souscripteur ou le Signataire décide de signer le document avec la technique de la signature électronique, ces données seront obligatoirement traitées. Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur ou le Signataire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir la prestation.

Pour exercer l'un de ces droits, le Souscripteur ou le Signataire peut écrire au service de la Banque indiqué dans les conditions particulières.

La politique de protection des données pour les particuliers et celle pour les personnes morales de la Banque sont accessibles sur son site internet et au guichet.

## 9.3 Preuve

### 9.3.1 Preuve par écrit

Les actes sous seing privé conclus entre la Banque et le Souscripteur (c'est-à-dire les écrits autres que les actes notariés) sont établis :

- en deux exemplaires originaux destinés l'un à la Banque, l'autre au Souscripteur lorsqu'il s'agit de conventions synallagmatiques, c'est-à-dire comportant des engagements des deux parties,

- en un exemplaire original lorsqu'il s'agit d'actes unilatéraux tels que reçus, ordres de virement,... ; lorsque l'acte unilatéral est destiné à la Banque, elle en remet un double au Souscripteur.

La Banque et le Souscripteur conviennent irrévocablement, que, sauf s'il en est disposé autrement par la loi, l'exemplaire de la Banque pourra consister en un document électronique quand bien même l'exemplaire du Souscripteur serait établi sur support papier. La copie électronique fiable produite par la Banque aura la même force probante que l'exemplaire original. Le Souscripteur ne pourra contester cette copie électronique produite par la Banque qu'en rapportant la preuve contraire au moyen, soit de l'exemplaire original qui lui était destiné s'il s'agit d'une convention synallagmatique, soit du double remis s'il s'agit d'un acte unilatéral. Par ailleurs, lorsque les conditions générales applicables à un produit ou service sont déposées par la Banque au rang des minutes d'un notaire, le reçu du Souscripteur attestant s'être fait délivrer par la Banque un exemplaire desdites conditions générales, quel que soit le support (papier, électronique ou autre) vaudra approbation par le Souscripteur desdites conditions générales. En cas de contestation, l'original déposé chez le notaire fera seul foi.

### 9.3.2 Preuve des opérations - preuve par tous moyens

Les enregistrements informatiques en la possession de la Banque, ou leur reproduction sur tout autre support, font foi, des opérations effectuées entre le Souscripteur et la Banque, le Souscripteur étant en droit de rapporter la preuve contraire.

Si le Souscripteur conteste une Opération de paiement, il appartient à la Banque de prouver que l'Opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Par ailleurs, la Banque sera en droit au même titre que le Souscripteur, de rapporter la preuve par tous moyens de tout acte et fait juridique, même au-delà du plafond légal ; elle pourra notamment prouver tout acte ou fait au moyen de ses enregistrements opérés dans le strict respect de la loi et notamment des dispositions relatives au secret professionnel, que ces enregistrements soient informatiques, téléphoniques, télématiques, vidéos, courriers ou écrits électroniques, télécopies ou tout autre mode de preuve communément admis. Le Souscripteur accepte que la Banque corresponde valablement avec lui via les moyens de communication précités.

## 9.4 Secret professionnel

La Banque est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé au profit de certains tiers conformément à la loi et aux conventions internationales pour satisfaire à des obligations légales ou réglementaires et notamment au profit de l'administration fiscale ou douanière, de la Banque de France, des autorités de contrôle et de l'autorité judiciaire. Par ailleurs, conformément à la réglementation, la Banque est autorisée à partager **des informations couvertes par le secret professionnel**, dans le strict cadre des textes précités.

Le Souscripteur autorise la Banque à communiquer les informations recueillies dans le cadre des présentes, aux établissements et sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque, notamment entre les réseaux Crédit Mutuel et CIC ainsi qu'à ses partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, dans les conditions décrites à l'article « PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

## 9.5 Protection des données à caractère personnel

Le présent article permet au Souscripteur de disposer d'une information synthétique et globale sur les traitements de données personnelles opérés par la Banque.

Le Souscripteur pourra accéder à une information détaillée sur les traitements réalisés par la Banque sur ses données personnelles, notamment concernant les finalités des traitements, les bases légales permettant à la Banque de traiter les données, leurs durées de conservation, leurs destinataires et, le cas échéant, les transferts de celles-ci vers un pays non membre de l'Union européenne ainsi que les garanties mises en œuvre, en consultant la politique de protection des données pour les particuliers, celle pour les personnes morales ainsi que la politique de gestion des cookies de la Banque accessibles sur son site internet et au guichet.

La Banque, responsable de traitement est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses Souscripteurs et le cas échéant de ses représentants, recueillies dans le cadre des présentes ou ultérieurement à l'occasion de la relation bancaire (dont les informations concernant le compte, l'affectation des mouvements de compte, les produits

détenus, les médias et moyens de communication, les consommations de loisirs, biens et services ...).

La Banque est co-responsable avec certains établissements, sociétés membres de son groupe pour assurer la sécurité informatique, la sécurité de ses locaux, la preuve des échanges et la sécurité des transactions.

### Services spécifiques :

#### Paylib entre amis ou Wero :

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du service Paylib entre amis ou Wero font l'objet d'un traitement automatisé. Les données personnelles sont traitées pour permettre aux Souscripteurs de recevoir des virements d'une personne ayant souscrit à ce service, sans avoir à lui transmettre ses coordonnées bancaires.

Sauf si le Souscripteur l'a refusé, l'exécution de ce virement pourra reposer sur la communication par la Banque, du numéro de téléphone mobile du Souscripteur ainsi que son identifiant unique de compte (IBAN) pour la seule exécution du virement, à la société Paylib Services et/ou EPI Company et son sous-traitant, qui interviennent dans la fourniture du service.

Les traitements de données à caractère personnel effectués pour les finalités ci-dessus sont fondés sur l'exécution du contrat dans la mesure où la réception de virements s'inscrit dans l'exécution de la présente convention.

À tout moment, le Souscripteur peut mettre fin à ce service en complétant le formulaire dédié disponible sur son espace personnel bancaire.

#### Gestion de Budget :

Les données personnelles sont collectées dans le but de permettre la catégorisation de l'ensemble des dépenses et revenus du Souscripteur et pour l'agrégation des comptes bancaires dont il est titulaire ou co-titulaire, ouverts dans les livres de la Banque et de différents établissements bancaires.

Les traitements mis en œuvre pour ces finalités sont fondés sur l'exécution du contrat.

Les traitements effectués aux fins de segmentation, d'études statistiques de la gestion de la relation (meilleure connaissance Souscripteur, offre de produits ou services pouvant correspondre aux besoins ou désirs du Souscripteur), de prospection, d'animations commerciales sont fondés sur l'intérêt légitime de la Banque. Ces traitements sont mis en œuvre en prenant en compte les intérêts et droits fondamentaux du Souscripteur.

#### Contrôle de coordonnées bancaires :

Le Souscripteur est informé que des entreprises, émetteurs de virements et/ou de prélèvements peuvent souscrire auprès de leur banque le service « Diamond de SEPAmail » ([www.sepamail.eu](http://www.sepamail.eu)) pour renforcer la sécurité des paiements. A ce titre, la Banque pourra contrôler la fiabilité des coordonnées bancaires remises par le Souscripteur à ses donneurs d'ordres de virements ou de prélèvements.

Les traitements de données à caractère personnel effectués pour les finalités ci-dessus sont fondés sur l'intérêt légitime de la Banque.

#### Swift :

Les Opérations de paiement (virement, transfert d'argent ...) à destination ou en provenance d'un pays hors UE sont traités par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT).

Ces ordres de paiement contiennent des données à caractère personnel se rapportant à leurs émetteurs et aux bénéficiaires.

Le traitement de données à caractère personnel effectués pour les finalités ci-dessus sont fondées sur l'exécution de la convention et pour lutter contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

#### 9.5.1 Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel pourront être conservées pendant toute la durée de la relation tant que le Souscripteur utilise les produits et services. Elles pourront être conservées au-delà de la relation, notamment pour que la Banque puisse se conformer à la réglementation applicable, pour faire valoir ses droits ou défendre ses intérêts.

Les données personnelles pourront être archivées pour une durée plus longue pour la gestion de réclamations et/ou de contentieux, pour répondre à des obligations réglementaires de la Banque, pour satisfaire la demande des autorités judiciaires ou administratives dûment habilitées.

Concernant les Souscripteurs, en fonction de leur nature et de la législation applicable, les données pourront être conservées jusqu'à onze (11) ans après la fin de la relation ou de l'opération.

Les données relatives aux prospects pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact.

Lorsque des données à caractère personnel sont collectées pour plusieurs finalités, elles sont conservées jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

Les données personnelles sont donc conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées. Elles seront détruites en toute sécurité ou sont anonymisées.

Pour plus de détails, le Souscripteur peut consulter l'annexe dédiée « Durées de conservation » de la politique de protection des données.

#### 9.5.2 Communication des données

Sans préjudice de ce qui est mentionné à l'article « SECRET PROFESSIONNEL », sont destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de la Banque, et les personnes que le Souscripteur aurait autorisées.

Au titre du partage de données, les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient la Banque, notamment entre les réseaux Crédit Mutuel ou CIC, peuvent être destinataires en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats, pour faciliter les mises à jour et rectifications nécessaires et le cas échéant, pour gérer les risques opérationnels (évaluation des risques, sécurité et prévention des impayés et de la fraude) et répondre à leurs obligations réglementaires (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédure de connaissance clients (KYC), pour la mise à disposition de ressources informatiques permettant l'élaboration et/ou l'utilisation par la Banque de modèles algorithmiques, notamment de notation dans les cas de :

- (i) la passation, la gestion et l'exécution de contrats notamment la fixation des conditions tarifaires relatifs à des produits bancaires et/ ou assurantiels,
- (ii) l'amélioration des services rendus aux clients et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels proposés aux clients,
- (iii) l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la Banque et/ou
- (iv) la lutte contre la fraude.

Les partenaires, garants, intermédiaires, courtiers et assureurs, prestataires, prestataires de services de paiement, commerçants accepteurs, opérateurs de systèmes de paiement, schémas de cartes de paiement, plates-formes d'échange, banques, banques correspondantes, contreparties, sociétés émettrices de titres, entreprises d'investissement, sociétés de gestion de portefeuille, dépositaires, entreprises de marché, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière peuvent être destinataires en tant que sous-traitants ou bien pour les besoins de l'établissement, la conclusion, la gestion des contrats, de l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le Souscripteur et pour répondre à leurs obligations réglementaires.

La liste des entités du groupe auquel appartient la Banque est accessible sur son site internet.

Les commerçants ou toute entité appartenant à leur groupe peuvent également être destinataire en cas d'achat, par le Souscripteur, de produit(s) défectueux, contaminé(s) ou concerné(s) par une crise sanitaire.

Peuvent également être destinataires, certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.).

Dans le cadre d'un service d'initiation de paiement ou d'agrégation de comptes fourni au Souscripteur ou, le cas échéant, au mandataire par un prestataire de services de paiement tiers, ce dernier pourra être destinataire des données bancaires du Souscripteur.

Des groupes de recherche, des universités peuvent aussi être destinataires d'informations agrégées ou anonymisées.

### 9.5.3 Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne

Pour les besoins de la mise en oeuvre des services de la Banque, certaines données personnelles relatives au Souscripteur, dont les informations relatives à l'identité, aux coordonnées, à la situation familiale et professionnelle, aux éléments d'ordre économique et financier, peuvent être communiquées en dehors de l'Union Européenne, auprès de prestataires habilités en Tunisie ou au Maroc uniquement pour la sous-traitance des opérations de traitement. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat.

#### Transferts de données vers des pays non membres de l'UE aux fins d'exécution des ordres de paiement :

Afin d'assurer la sécurité de ce réseau de messagerie financière et la continuité de service, SWIFT a mis en place plusieurs centres d'exploitation hébergeant les données, en Europe, en Suisse et aux États-Unis. Les ordres de paiement sont ainsi dupliqués et conservés dans ces centres.

SWIFT est susceptible de communiquer ou donner accès aux données traitées aux autorités américaines habilitées en vertu de la réglementation américaine.

Afin d'assurer la protection des données à caractère personnel des citoyens européens, des mesures ont été prises par la société SWIFT ainsi qu'à un niveau politique.

Afin d'assurer la transparence et la loyauté du traitement de données ainsi mis en oeuvre, SWIFT a adopté une politique de protection des données à caractère personnel, consultable à l'adresse suivante [www.swift.com](http://www.swift.com), garantissant les conditions dans lesquelles sont traitées les données.

Ces informations seront également transmises au Souscripteur à sa demande par la Banque.

### 9.5.4 Droits du Souscripteur

Le Souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition (en fonction du fondement juridique du traitement) dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données à caractère personnel.

Le Souscripteur peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir la prestation.

Il est précisé également que le traitement des données peut être poursuivi si des dispositions légales ou réglementaires ou si des raisons légitimes imposent à la Banque de conserver ces données. Pour exercer l'un de ces droits, le Souscripteur peut écrire au service de la Banque indiqué dans les conditions particulières.

Le Souscripteur dispose également du droit de donner des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication, après son décès, de ses données.

Le Souscripteur a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenay TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

### 9.5.5 Fraude

La Banque dispose d'un traitement de lutte contre la fraude, notamment sur la base des documents qui lui sont communiqués au moment de la conclusion de la convention, ou de tout autre support de communication échangé lors de l'exécution de la convention.

Si une procédure judiciaire est engagée, les données collectées dans ce cadre seront conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire puis archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Si le Souscripteur est inscrit sur une liste des fraudeurs avérés, ses données seront supprimées passé le délai de cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

Cette inscription a pour conséquence le partage de données avec les personnes habilitées des entités du groupe, notamment celles en charge de la lutte contre la fraude externe.

Dans l'ensemble de ces cas, le Souscripteur sera en mesure de présenter ses observations.

Les données relatives à la fraude avérée seront conservées pendant une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude.

Le Souscripteur peut exercer ses droits selon les modalités définies à l'article « PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

### 9.6 Démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions du code de la consommation le Souscripteur est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en écrivant à SAS CONSOPROTEC - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

Cette inscription entrainera l'interdiction pour tout professionnel, et tout intermédiaire agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le Souscripteur, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au Souscripteur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Elle ne fera donc pas obstacle au droit pour la Banque d'utiliser les coordonnées téléphoniques communiquées par le Souscripteur pour lui proposer ses produits et services répondant aux critères ci-dessus. Toutefois, et comme indiqué à l'article « Droits du Souscripteur », le Souscripteur aura le droit de s'opposer à tout moment et sans frais à l'utilisation de ses coordonnées téléphoniques par la Banque à des fins de prospection commerciale en écrivant au service indiqué aux conditions particulières.

### 9.7 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme – Respect des sanctions financières internationales

#### 9.7.1 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Dans le cadre de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque est tenue de procéder à la vérification de l'identification de ses clients, de leurs mandataires et du/ou des bénéficiaires effectifs de la relation d'affaire, ainsi qu'à la vérification de l'objet et la nature de celle-ci. Le Souscripteur s'engage par conséquent à donner, à première demande de la Banque, toutes informations et justificatifs nécessaires au respect par celle-ci de ses obligations. Si le Souscripteur ne peut pas apporter les éléments demandés par la Banque afin de répondre à ses obligations d'identification et de connaissance du Souscripteur, il ne pourra pas être procédé à l'entrée en relation.

La Banque a une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle tout au long de la relation contractuelle. A ce titre, elle recueille toute information pertinente sur la situation du Souscripteur (notamment revenus et patrimoine), tout document probant permettant de s'assurer de l'identité du Souscripteur aux fins de vérifier la cohérence des opérations et d'en expliciter leur contexte. Elle pourra être amenée à s'informer auprès du Souscripteur ou, le cas échéant, de son mandataire, sur l'origine ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie. Le Souscripteur s'engage par conséquent à donner à première demande de la Banque toutes informations et justificatifs nécessaires au respect par celle-ci de ses obligations et à actualiser les informations et documents le concernant, tout au long de la relation. A défaut, la Banque pourra être amenée à mettre fin à la relation.

En raison de ses obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque peut être amenée à prendre toute mesure, telle que le gel des avoirs, pouvant entraîner le blocage du compte et en conséquence des retards ou des refus d'exécution d'ordres donnés par le Souscripteur.

En cas d'ouverture de compte à une personne physique ou à une personne morale dont le bénéficiaire effectif répond à la définition des personnes politiquement exposées visée aux articles L.561-10-2 et R.561-18 du code monétaire et financier, outre les obligations précitées, la Banque est également tenue de rechercher l'origine du patrimoine et des fonds impliqués dans la relation d'affaire. A cette fin, le Souscripteur s'engage à fournir, à première demande, à la Banque ces informations. A défaut de les fournir, la Banque pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le Souscripteur. D'une manière générale, il est rappelé que le Souscripteur est responsable de l'exactitude des informations et justificatifs transmis à la Banque.

### 9.7.2 Respect des sanctions financières internationales

La Banque respecte les règlements européens, lois françaises et autres dispositions impératives qui lui sont opposables en matière de sanctions financières internationales (ci-après désignés « les Dispositions »).

A l'occasion d'opérations réalisées avec certaines personnes morales ou physiques, certains organismes sans personnalité morale, sur certains biens et services, ou dans certains pays et territoires, la Banque se voit tenue :

- de s'abstenir de toute mise à disposition de fonds ou ressources économiques, ou d'effectuer toute démarche conformément aux Dispositions précitées (en ce compris le gel d'avoirs et de ressources économiques) ; et
- de respecter les instructions émises par les autorités réputées compétentes, le cas échéant.

Le Souscripteur accepte et s'engage par conséquent à transmettre à première demande de la Banque les informations et justificatifs nécessaires au respect de ses obligations par cette dernière. Dans ce cas, la Banque pourra être amenée à suspendre l'exécution de l'opération jusqu'à obtention des informations ou justificatifs nécessaires.

Si le Souscripteur, son représentant légal, l'un de ses bénéficiaires effectifs, la contrepartie du Souscripteur ou l'Etat où chacun réside /est localisé fait/ont l'objet de sanctions financières ou selon la Banque, serai(en)t susceptible(s) d'être sanctionné(s), celle-ci pourra refuser une opération donnée et résilier tout ou partie des moyens de paiement fournis, voire résilier la présente convention.

### 9.8 Loi FATCA

La Banque a le statut d'institution financière participante. Elle atteste avoir fait toute diligence quant à son immatriculation auprès de l'administration fiscale américaine et avoir ainsi obtenu un numéro d'identification d'intermédiaire mondial. Le Souscripteur doit communiquer à la Banque l'ensemble des informations nécessaires au respect de la réglementation FATCA.

### 9.9 Auto-certification

La Banque effectue toute diligence quant à l'identification de la /des résidence(s) fiscale(s) de ses Clients. Le Souscripteur doit communiquer à la Banque l'ensemble des informations nécessaires à cet effet. Dans le cadre des accords d'Echange Automatique d'Informations, l'Administration fiscale française peut adresser les informations recueillies aux administrations fiscales compétentes du ou des pays dans lesquels le Souscripteur est résident fiscal.

### 9.10 Bonne exécution des contrats - Réclamations - Médiation bancaire

Pour toute demande portant sur la bonne exécution des contrats ou toute réclamation, le Souscripteur dispose d'un numéro de téléphone dédié non surtaxé et des interlocuteurs privilégiés à contacter indiqués sur la page dédiée aux réclamations du site Internet de la Banque et dans le recueil des prix des principaux produits et services qui fait partie intégrante de la présente convention de compte.

Le Souscripteur peut également formuler ces demandes auprès du guichet de sa Banque, en premier lieu, via le formulaire de réclamation en ligne, par courriel, par courrier, par téléphone ou en prenant un rendez-vous. La réponse de la Banque est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les deux (2) mois à compter de l'envoi (le cachet de la poste faisant foi) de la première manifestation écrite.

Les réponses aux réclamations portant sur des services de paiement (notamment virements, prélèvements et cartes) doivent être apportées dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant leur réception. Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Souscripteur recevra une réponse définitive, qui ne pourra pas dépasser trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le Souscripteur peut s'adresser au Service Relation clientèle de la Banque, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne ou par courrier au siège de la Banque, si la réponse apportée par le guichet de la Banque ne le satisfait pas.

Le Souscripteur peut saisir le Médiateur en tout état de cause, deux (2) mois après l'envoi (le cachet de la poste faisant foi) de sa première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non

répondu. Tout litige relevant de la compétence légale et réglementaire du médiateur pourra lui être soumis gratuitement, via son site internet ou par courrier. Le Médiateur statue dans les trois (3) mois à compter de la date de son accusé réception sur les dossiers éligibles. Pour plus d'informations sur le dispositif de traitement des réclamations de la Banque et les recours possibles, le Souscripteur est invité à consulter la page dédiée aux réclamations sur le site Internet de la Banque.

### 9.11 Garantie des dépôts

En application de la loi, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution. Les dépôts espèces recueillis par la Banque et autres fonds remboursables sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur.

### 9.12 Propriété des fonds et valeurs

Sous réserve, le cas échéant, des règles applicables à son régime matrimonial, le Souscripteur déclare et garantit à la Banque que les sommes, titres ou valeurs qui seront déposés sur son compte seront sa propriété exclusive.

## 10. MODIFICATION DE LA CONVENTION DE COMPTE ET/OU DES PRODUITS ET SERVICES

Tout projet de modification de la convention de compte et/ou des produits ou services sera fourni par écrit au Souscripteur sur un support papier ou autre support durable sur son espace personnel bancaire au plus tard deux (2) mois avant la date d'application envisagée. Cette modification sera réputée acceptée par le Souscripteur en l'absence de contestation écrite de sa part avant l'expiration de ce délai. Si le Souscripteur refuse la modification proposée, il peut résilier sans frais la convention de compte et/ou des produits et services concernée(s) par la modification avant sa date d'entrée en vigueur. A défaut de résiliation dans le délai imparti, la modification lui sera rendue opposable.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la convention de compte et/ou des autres produits et services prendra effet dès son entrée en vigueur.

La convention de compte pourra être adaptée, avec l'accord du Souscripteur, avant l'expiration du délai de deux (2) mois, lorsque celui-ci aura été admis au bénéfice d'une procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures arrêtées dans le cadre de celle-ci.

Conformément aux normes professionnelles de l'Association Française des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement, la Banque :

- fera ses meilleurs efforts pour assurer le maintien du compte pendant la durée du plan de surendettement, sauf événement majeur lié au comportement gravement répréhensible du Souscripteur ou à l'application de la législation sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- proposera des services, en particulier des moyens de paiement, adaptés pour permettre le fonctionnement du compte et éviter les incidents.

Par ailleurs, dans les limites des dispositions du code de la consommation, la Banque peut être amenée à modifier les Conditions générales des autres produits et services. En pareil cas, les nouvelles conditions seront portées avec un préavis raisonnable et approprié, par écrit, à la connaissance du Souscripteur. Le Souscripteur aura le droit de renoncer au produit ou service auquel une modification aura été apportée ; à défaut, il sera réputé avoir accepté ces modifications qui lui seront alors opposables.

## 11. COMPTES INACTIFS

La réglementation sur les comptes inactifs s'applique à tous les comptes (comptes courants, comptes d'épargne bancaire et comptes titres) ouverts au nom des Souscripteurs de la Banque.

- Un compte est considéré comme inactif s'il remplit deux conditions cumulatives :
  - l'absence d'opération sur l'ensemble des comptes ouverts au nom du Souscripteur pendant douze (12) mois consécutifs. Par exception, les opérations initiées par la Banque (par exemple la perception de frais ou le versement d'intérêts) ne sont pas considérées comme des opérations réalisées par le Souscripteur. Les comptes bloqués pour des motifs réglementaires, judiciaires ou contractuels ne

seront pas qualifiés d'inactifs pendant toute la durée du blocage ;

- l'absence de manifestation du Souscripteur ou de toute personne ayant pouvoir pour le représenter auprès de la Banque au cours de ces douze (12) mois consécutifs.
- Le compte du Souscripteur décédé est considéré comme inactif si, à l'issue d'un délai de douze (12) mois consécutifs suivant la date du décès, aucun de ses ayants droit ne s'est manifesté auprès de la Banque.

A partir du moment où le compte est détecté comme inactif, la Banque informe le Souscripteur ou ses ayants droit connus de la situation d'inactivité, de ses conséquences et des modalités à leur disposition pour réactiver le compte. En l'absence de réactivation du compte, cette information sera renouvelée chaque année jusqu'au terme des délais réglementaires indiqués ci-dessous. Afin de s'assurer que l'inactivité du compte n'est pas liée au décès du Souscripteur, la Banque devra également consulter chaque année le Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP).

Le montant et les conditions de perception des frais appliqués aux comptes inactifs sont indiqués dans le document « Recueil des prix des principaux produits et services aux particuliers ».

A l'issue d'un délai de dix (10) ans suivant la date de la dernière manifestation ou du dernier mouvement enregistrée pour les comptes (la date la plus récente étant retenue pour effectuer ce calcul), la Banque est tenue de clôturer les comptes et de transférer les avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC). En cas de décès du Souscripteur, ce délai est ramené à trois (3) ans suivant la date du décès pour les comptes qualifiés d'inactifs au sens de la réglementation. Six (6) mois avant l'expiration des délais précités, la Banque informe par écrit le Souscripteur ou les ayants droit connus de la clôture imminente des comptes inactifs en l'absence de réactivation dans le délai imparti.

Une fois les comptes clos et les avoirs transférés par la Banque à la CDC, le Souscripteur ou ses ayants droit conservent la possibilité de formuler une demande de restitution des avoirs auprès de la CDC. Ils doivent engager ces démarches dans un délai de vingt (20) ans pour les titulaires vivants ou de vingt-sept (27) ans pour les titulaires décédés, suivant la date de dépôt des fonds auprès de la CDC. Au-delà de ces délais, les fonds seront prescrits au bénéfice de l'Etat et plus aucune restitution ne pourra être envisagée. Pour faciliter les démarches des anciens titulaires ou ayants droit de comptes inactifs, la CDC a mis à leur disposition un site internet dédié : [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr).

## 12. DECES DU SOUSCRIPTEUR

En cas de décès du Souscripteur, et dès que la Banque en a été avisée, le compte est bloqué, les procurations éventuellement données prennent fin et aucune opération initiée postérieurement au décès ne peut intervenir au débit ou au crédit jusqu'à justification des droits des héritiers ou instructions du notaire chargé de la succession ; les pensions de toute nature perçues à titre personnel et qui auraient été virées au crédit du compte sont reversées aux organismes payeurs, partiellement ou en totalité, selon les conditions fixées par eux à leur demande et dans la limite des fonds disponibles au compte, sans que la Banque ait à vérifier le bien-fondé de la demande.

Si le compte est un compte joint avec solidarité active et passive, il continuera, en cas de décès d'un des co-titulaires, à fonctionner sous la seule signature du ou des survivants, et le solde du compte restera à sa ou leur disposition ; le ou les survivants seront seuls responsables du compte à l'égard des héritiers ou ayants droit du défunt.

Si le compte est un compte collectif sans solidarité, la Banque sera amenée, en cas de décès d'un des co-titulaires, à bloquer le compte.

## 13. DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION

### 13.1 Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

### 13.2 Résiliation et clôture de compte

#### 13.2.1 Résiliation de la convention de compte

La convention de compte peut être résiliée à tout moment par chaque partie. Le Souscripteur peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à la Banque avec un préavis de trente (30) jours.

La Banque en informe le Souscripteur par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au Souscripteur avec un préavis de soixante (60) jours.

Toutefois, la Banque sera dispensée de respecter ce préavis en cas de comportement gravement répréhensible du Souscripteur ou de circonstances prévues par la réglementation qui rendraient impossible le maintien du compte.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

#### 13.2.2 Conséquences de la résiliation

La résiliation entraînera la clôture du compte et l'exigibilité de son solde ; le Souscripteur devra restituer les moyens de paiement en sa possession, modifier le cas échéant ses domiciliations et maintenir au compte la provision suffisante jusqu'à liquidation des opérations en cours.

Le solde du compte sera établi en y incorporant le cas échéant, le montant des cautionnements et garanties en cours, et d'une manière générale, tous risques dont la Banque a assuré la couverture et restant en suspens au moment de la clôture du compte courant.

Les agios continueront à être décomptés aux mêmes périodes et conditions (sauf disposition particulière indiquée dans le recueil des prix des principaux produits et services) après la résiliation du compte jusqu'à parfait règlement, et ce même en cas de recouvrement par voie judiciaire.

En présence de plusieurs comptes, certains débiteurs, d'autres créiteurs, ouverts auprès de la Banque, la compensation jouera entre les soldes des divers comptes, sauf réglementation particulière. Les montants libellés en monnaies étrangères seront à cet effet convertis de plein droit au cours du jour de la clôture du compte. De même, au cas où la compensation ne serait pas possible, la Banque pourra exercer un droit de rétention sur l'ensemble des sommes, valeurs ou objets déposés par le Souscripteur auprès de la Banque, jusqu'au règlement de ce solde.

#### 13.2.3 Frais liés à la clôture ou au transfert de compte

Aucun frais ne sera mis à la charge du Souscripteur, personne physique agissant pour des besoins non professionnels, en cas de clôture du compte courant ou de tout autre compte à vue ou compte sur livret ou assimilé.

Toutefois, le transfert ou la clôture de tout autre compte entraînera pour tout Souscripteur la perception des frais contractuellement prévus dans le recueil des prix des principaux produits et services.

## CONDITIONS GENERALES DES CARTES DE PAIEMENT

### PARTIE 1

#### Conditions de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement

<b>Article 1</b> - Objet de la Carte .....	25
<b>Article 2</b> - Délivrance de la Carte .....	25
<b>Article 3</b> - Données de sécurité personnalisées .....	26
<b>Article 4</b> - Forme du consentement et irrévocabilité .....	27
<b>Article 5</b> - Modalités d'utilisation de la Carte pour les retraits d'espèces, les opérations de "QUASI ESPECES", les dépôts d'espèces ou de chèques et autres services .....	28
<b>Article 6</b> - Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les accepteurs .....	28
<b>Article 7</b> - Modalités d'utilisation de la Carte pour transférer des fonds ou recevoir des opérations de transfert de fonds .....	30
<b>Article 8</b> - Moment de réception et exécution de l'ordre de paiement .....	31
<b>Article 9</b> - Responsabilité de l'émetteur .....	31
<b>Article 10</b> - Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage .....	31
<b>Article 11</b> - Responsabilité du titulaire de la Carte et de l'émetteur .....	31
<b>Article 12</b> - Responsabilité du ou des titulaires du compte .....	31
<b>Article 13</b> - Contestations .....	32
<b>Article 14</b> - Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées .....	32
<b>Article 15</b> - Durée du contrat et résiliation .....	32
<b>Article 16</b> - Durée de validité de la Carte - renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte .....	32
<b>Article 17</b> - Protection des données personnelles .....	33
<b>Article 18</b> - Conditions financières .....	34
<b>Article 19</b> - Sanctions .....	34
<b>Article 20</b> - Modifications des conditions du contrat .....	34
<b>Article 21</b> - Réclamations - Médiation .....	34

### PARTIE 2

#### Conditions de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement

<b>I - Schéma de Cartes de paiement international .....</b>	<b>34</b>
<b>Article 1</b> - Définition .....	34
<b>Article 2</b> - Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement .....	34
<b>Article 3</b> - Traitement des données personnelles propre aux schémas de carte de paiement international .....	35
<b>II - Schéma de Cartes de paiement CB .....</b>	<b>35</b>
<b>Article 1</b> - Définition .....	35
<b>Article 2</b> - Traitement des données personnelles propre au schéma CB .....	35
<b>Article 3</b> - Fichier central de retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France .....	36

### PARTIE 3

#### Services liés à la Carte

<b>I - Service Payweb Card .....</b>	<b>36</b>
<b>Article 1</b> - Objet du Service Payweb Card .....	36
<b>Article 2</b> - Activation et fonctionnement du Service .....	37
<b>Article 3</b> - Délivrance du numéro .....	37
<b>Article 4</b> - Modalités d'utilisation du numéro pour le règlement d'achats de biens et de prestations de Services .....	37
<b>Article 5</b> - Modalités d'utilisation du numéro pour transférer des fonds .....	38
<b>Article 6</b> - Blocage et interruption du Service .....	38
<b>Article 7</b> - Durée du Service et résiliation .....	38
<b>Article 8</b> - Conditions .....	38
<b>II - Service E-Retrait .....</b>	<b>38</b>
<b>Article 1</b> - Objet du Service E-Retrait .....	38
<b>Article 2</b> - Activation et fonctionnement du Service .....	39
<b>Article 3</b> - Délivrance du numéro E-Retrait et du code confidentiel associé .....	39
<b>Article 4</b> - Modalités d'utilisation du numéro E-Retrait et du code confidentiel associé .....	39
<b>Article 5</b> - Blocage et interruption du Service .....	39
<b>Article 6</b> - Durée du Service et résiliation .....	39
<b>Article 7</b> - Conditions financières .....	40
<b>III - Service de paiement mobile .....</b>	<b>40</b>
<b>Article 1</b> - Objet du Service paiement mobile .....	40
<b>Article 2</b> - Conditions d'éligibilité et d'activation du Service .....	40
<b>Article 3</b> - Code confidentiel .....	40
<b>Article 4</b> - Utilisation du Service .....	41
<b>Article 5</b> - Responsabilité du titulaire de la carte et de l'émetteur .....	41
<b>Article 6</b> - Assistance technique .....	41
<b>Article 7</b> - Protection des données personnelles .....	41
<b>Article 8</b> - Blocage du Service .....	41
<b>Article 9</b> - Modifications du Service .....	42
<b>Article 10</b> - Durée du Service et résiliation .....	42
<b>Article 11</b> - Conditions financières .....	42
<b>IV - Service Click To Pay .....</b>	<b>42</b>
<b>Article 1</b> - Objet du Service Click To Pay .....	42
<b>Article 2</b> - Conditions d'éligibilité et souscription au Service Click To Pay .....	42
<b>Article 3</b> - Utilisation du Service Click To Pay .....	43
<b>Article 4</b> - Responsabilité du titulaire de la carte et de l'émetteur de la carte .....	43
<b>Article 5</b> - Interruption et blocage du Service Click To Pay .....	43
<b>Article 6</b> - Modifications du Service Click To Pay .....	43
<b>Article 7</b> - Durée et résiliation du Service Click To Pay .....	43

La Banque (ci-après dénommée « l'Émetteur » ou « l'Établissement ») met à la disposition de ses clients une gamme de cartes de paiement. L'ensemble des cartes est désigné ci-après par le terme générique "la Carte". Ces Cartes sont régies par les présentes Conditions générales composées des Conditions de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement (cf. Partie 1) ainsi que des Conditions de fonctionnement spécifiques au schéma de carte de paiement dont la (ou les) marque(s) est (sont) apposée(s) sur la Carte (cf. Partie 2). Ces Cartes sont également régies, le cas échéant, par les Conditions particulières propres au type de Carte souscrite et/ou propres aux services optionnels de la Carte, choisis par son titulaire, ci-après désigné « le Titulaire de la Carte ». Selon la Carte souscrite, le Titulaire de la Carte peut bénéficier de services spécifiques régis par les dispositions présentées en Partie 3 des présentes Conditions générales. De même, selon la Carte souscrite, cette dernière fait bénéficier son Titulaire de diverses prestations d'assistance et d'assurance décrites dans la brochure propre à cette Carte. Le détail de ces garanties figure dans les notices d'assistance et d'assurance disponibles sur le site internet de l'Émetteur, dans l'espace personnel bancaire du contrat de banque à distance du Titulaire de la Carte s'il en dispose ou auprès du guichet sur simple demande.

#### **Glossaire :**

**Accepteur** : désigne un commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, susceptible d'utiliser une carte d'un schéma de cartes de paiement proposé par l'Acquéreur, et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens ou des prestations de services.

**Acquéreur** : désigne tout établissement de crédit ou de paiement habilité à organiser l'acceptation des cartes portant la marque du schéma de carte de paiement avec lequel l'Accepteur a signé un contrat pour ce faire.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)** : l'Établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Jours ouvrables** : désigne un jour au cours duquel les PSP ainsi que tous les autres intervenants nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement, exercent leur activité.

**Opération de paiement** : désigne une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, ordonnée par le Titulaire de la carte ou par le bénéficiaire de l'Opération de paiement.

**Paiement par carte (la carte est émise par la banque)** : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.

**Prestataire de Services de Paiement (PSP)** : désigne les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique, les établissements de crédit et les prestataires de services d'information sur les comptes.

**Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)** : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.

**Versement d'espèces** : le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.

**PARTIE 1**  
**Conditions de fonctionnement de la Carte**  
**communes à tous les schémas de cartes de paiement**

**ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE**

**1.1** La Carte est un instrument de paiement émis par l'Emetteur à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- **effectuer des retraits d'espèces** auprès des appareils de distribution automatique de billets (ci-après DAB (Distributeur Automatique de Billets) / GAB (Guichet Automatique de Banque)) ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- **régler des achats de biens et des prestations de services** chez des Accepteurs, équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après "TPE") ou d'Automates (ci-après dénommés collectivement « Equipements Electroniques ») affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- **régler des dons ou des cotisations** à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- **régler à distance des achats de biens et des prestations de services** à des Accepteurs affichant la (l'une des) marques(s) apposée(s) sur la Carte ;
- **transférer des fonds** vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- **de recevoir en tant que bénéficiaire des opérations de transfert de fonds**, sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, sous réserve de l'éligibilité au service de transfert de fonds. Ces opérations de transfert de fonds peuvent être ordonnées par :
  - un Accepteur pour le règlement de sommes dues au Titulaire de la Carte (en dehors du remboursement d'une opération réglée par Carte tel que prévu à l'article 6.7) ;
  - une personne elle-même titulaire d'une carte ayant initié une opération de transfert à distance au bénéfice du Titulaire de la Carte, par l'intermédiaire d'un organisateur de l'opération de transfert de fonds (prestataire de service de transfert de fonds dûment habilité pour organiser pour le compte de ses clients des échanges financiers avec les Prestataires de Services de Paiement des clients donneurs d'ordre et des bénéficiaires).

La Carte permet également au Titulaire de la Carte d'autoriser un Accepteur à procéder à une demande de renseignement faite par l'Equipement Electronique ou par le système d'acceptation à l'occasion :

- d'une opération de paiement en vue de la location de biens ou de services,
- ou d'un enregistrement de la Carte dans un Portefeuille numérique,
- ou d'une demande de l'Accepteur en vue d'une ou de plusieurs opérations de paiement par Carte planifiée(s) avec le consentement du Titulaire de la Carte.

**1.2** La Carte à autorisation systématique est un instrument de paiement émis par l'Emetteur à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement pour les finalités listées à l'article 1.1. Pour les opérations de paiement ayant pour finalité de régler des achats de biens et des prestations de services, la Carte à autorisation systématique n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroute, péages de parking ...).

**1.3** La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur de la Carte et régis par des dispositions spécifiques.

**1.4** Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.5** La Carte ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**1.6** L'Emetteur met à disposition du Titulaire, une Carte disposant de la technologie dite "sans contact" dont les conditions de fonctionnement sont régies par le présent article ainsi que les articles 4.6 (« Dispositions relatives à l'utilisation de la technologie "sans-contact" »), 5.1 (« Retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets et opérations de "quasi-espèces" ») et 6.8 (« Modalités d'utilisation de la technologie "sans contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs») des présentes Conditions générales.

La technologie "sans contact" permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte.

Le Titulaire de la Carte peut également effectuer des opérations de retraits auprès des DAB/GAB ou Automates de l'Emetteur ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services proposant le service de retrait d'espèces et présentant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact", par la présentation et le maintien de la Carte devant le dispositif suivis de la saisie de son code confidentiel sur le clavier.

Il est alors expressément convenu entre l'Emetteur et le Titulaire de la Carte que l'utilisation de la Carte avec la technologie "sans contact" est soumise aux dispositions qui lui sont applicables en pareil cas.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte peut demander la suppression ou l'ajout de la fonction « sans contact » sur sa Carte : sa demande sera traitée dans un délai de trois (3) jours maximum et sera ensuite prise en compte lors de la prochaine opération de paiement assortie d'une demande d'autorisation.

**1.7** La Carte permet enfin, lorsque le Titulaire de la Carte est équipé du boîtier lecteur associé, de servir d'élément d'authentification dudit Titulaire, dans le but de lutter contre la fraude de façon générale.

**1.8** En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Economique Européen (les Etats membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") sont classées en quatre catégories : les cartes de "débit", les cartes de "crédit", les cartes « prépayées » et les cartes « commerciales ». Le présent contrat traite des Cartes entrant dans les catégories « débit » et « crédit ».

Les Cartes entrant dans la catégorie "débit" sont les Cartes à débit immédiat. Elles portent, au recto, la mention "DEBIT".

Les Cartes entrant dans la catégorie "crédit" sont les Cartes à débit différé, c'est-à-dire les Cartes dont le montant des opérations intervenues sur une période définie, est cumulé et débité intégralement du compte sur lequel fonctionne la Carte en un seul montant, en fin de mois civil, et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention "CREDIT", lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention "CARTE DE CREDIT", lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable.

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

**ARTICLE 2 - DELIVRANCE DE LA CARTE**

**2.1** La Carte est délivrée par l'Emetteur, dont elle reste la propriété, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités, sur demande des clients et sous réserve d'acceptation de la demande.

L'Emetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le titulaire du compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

Lorsque le Titulaire de la Carte est une personne mineure, la Carte est délivrée sur demande formulée par le représentant légal du mineur, sous réserve de l'acceptation de la demande. Le représentant légal du Titulaire de la Carte, après avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de la Carte, ainsi que des fonctions et services y étant attachés, donne, par sa signature apposée aux Conditions particulières, son accord à la délivrance de la Carte à la personne mineure qui en devient Titulaire. Il donne en tant que de besoin tous pouvoirs au Titulaire de la Carte pour initier toutes les opérations permises par cette Carte,

tant sur le compte sur lequel la Carte fonctionne que sur les comptes auxquels elle donne accès, sauf si ces derniers font l'objet d'une exclusion expresse mentionnée aux Conditions particulières.

**2.2** Par mesure de sécurité, la Carte peut être bloquée lors de sa délivrance. Pour la débloquer, le Titulaire de la Carte doit effectuer une première transaction avec saisie de son code confidentiel. Dans ce cas, le blocage et les modalités d'activation de la Carte sont rappelés sur un sticker collé sur la Carte ou sur le courrier accompagnant la Carte. L'Émetteur interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un ponçeau de signature figure sur cette Carte, l'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates, DAB/GAB et automates bancaires Cash Services de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du (des) schéma(s) de cartes de paiement (système de cartes de paiement) dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

**2.3** Lors de la souscription d'une Carte, ou en cas de fabrication d'une nouvelle Carte notamment par suite d'un renouvellement, d'une opposition, ou encore d'une modification de certaines fonctionnalités, l'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte, sous réserve qu'il dispose d'un contrat de banque à distance et que sa Carte soit éligible, un service lui permettant d'utiliser sa nouvelle Carte avant la réception de sa Carte physique. Ce service est mis à disposition du Titulaire de la Carte uniquement sur son espace personnel bancaire ou sur son application mobile bancaire. A tout moment, le Titulaire de la Carte peut demander la suppression de ce service auprès de l'Émetteur.

Sous réserve d'avoir préalablement souscrit aux services ci-dessous proposés par l'Émetteur, le Titulaire de la Carte pourra utiliser sa Carte avant réception et effectuer certaines opérations de paiement ayant pour finalités :

- de régler à distance au moyen d'un numéro virtuel Payweb Card, des achats de biens ou des prestations de services ne nécessitant pas la présentation physique de la Carte lors de la délivrance du bien ou du service, ainsi que le règlement d'abonnement(s) mensuel(s) et d'effectuer des opérations de transfert de fonds, conformément aux dispositions régissant le service Payweb Card ;
- d'effectuer un retrait d'espèces en euros au moyen d'un numéro virtuel E-Retrait et d'un code confidentiel associé, auprès des DAB/GAB du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services équipés de la fonction retrait d'espèces, conformément aux dispositions régissant le service E-Retrait ;
- de régler des opérations de paiement par Internet ou au point de vente au moyen d'un appareil de type smartphone, dans le cadre d'un dispositif de paiement mobile agréé par l'Émetteur, conformément aux dispositions régissant ces services.

Le Titulaire de la Carte pourra effectuer ces opérations dans la limite des plafonds de paiement et de retrait applicables à sa Carte. Il continuera à bénéficier des garanties d'assurance et d'assistance attachées à sa Carte si celle-ci en dispose.

Le Titulaire de la Carte disposera de la possibilité d'utiliser la Carte avant réception jusqu'au moment de l'activation de sa Carte physique et, au plus tard, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la mise à disposition du service. En l'absence d'activation de sa Carte physique après ce délai, il ne pourra plus utiliser le service et devra nécessairement activer sa Carte physique pour effectuer toutes opérations de paiement ou de retrait.

L'Émetteur pourra mettre fin au service à tout moment, il appartiendra alors au Titulaire de la Carte d'activer sa Carte physique dès réception pour pouvoir l'utiliser.

## ARTICLE 3 - DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification forte, pour lui permettre notamment d'initier des opérations de paiement électronique.

### 3.1 Code confidentiel

L'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un code confidentiel destiné à l'utilisation de sa Carte physique qui lui est communiqué confidentiellement et uniquement à lui. Le Titulaire de la Carte dispose sous certaines conditions de la possibilité de modifier son code confidentiel conformément aux instructions qui lui sont communiquées lors de la(es) procédure(s) de modification prévues par l'Émetteur. Le choix du code confidentiel et sa modification s'effectuent sous la seule responsabilité du Titulaire de la Carte, cette modification doit s'opérer de manière confidentielle et à l'abri des regards indiscrets. Les conditions financières de ce service sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser son code confidentiel ou, le cas échéant, ses Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques et DAB/GAB, sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable aux fins d'authentification forte dans l'utilisation d'Equipements Electroniques et DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV, téléphone mobile avec insertion de la Carte), conçus de façon à ce qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture. Le Titulaire de la Carte a la possibilité de demander la réédition de son code confidentiel auprès de l'Émetteur, les conditions financières de ce service sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise un terminal à distance avec saisie du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le schéma de carte de paiement utilisé en vérifiant la présence de la (l'une des) marques apposée(s) sur la Carte et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article « OBJET DE LA CARTE ». Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité des Données de Sécurité Personnalisées qui, outre le code confidentiel, peuvent être un terminal à distance dont il a la garde.

### 3.2 Autres Données de Sécurité Personnalisées

En cas d'opération effectuée sur Internet (achat de biens et de prestations de services en ligne ou ordre de transfert de fonds donné sur Internet), le Titulaire de la Carte peut être tenu d'authentifier cette opération au moyen d'un procédé d'authentification forte convenu entre lui et l'Émetteur et dont les éléments nécessaires à cette authentification lui auront été communiqués préalablement par l'Émetteur.

Dans ce cadre, le Titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées, dès qu'il en reçoit l'instruction. Cette opération effectuée sur Internet est alors dite « sécurisée ». A défaut d'authentification probante, l'opération sera refusée. Lesdits éléments permettant l'authentification forte peuvent varier en fonction du procédé d'authentification choisi par le Titulaire de la Carte. Ce dernier doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces éléments d'authentification. Il doit les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Lors de l'opération effectuée sur Internet, il incombe au Titulaire de la Carte de se placer dans un contexte de confidentialité, notamment lors de cette authentification, et de veiller à y rester tout au long de l'opération, et ce jusqu'à son terme, ceci afin d'être à l'abri des regards indiscrets.

L'attention du Titulaire de la Carte est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « hameçonnage » (encore appelé « phishing

») ou d'usurpation d'identité: l'Emetteur rappelle expressément qu'en aucun cas, il ne sera amené à demander au Titulaire de la Carte et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses Données de Sécurité Personnalisées, code de sécurité, code de confirmation, identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie, SMS, fax, ou tout autre moyen. Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées et être particulièrement vigilant en cas de demande par un tiers de communication de ses données bancaires personnelles, notamment suite à une prise de contact qu'il n'a pas sollicité lui-même. En outre, le Titulaire de la Carte s'engage notamment à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son matériel ainsi que de ses documents, données et logiciels contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. Il s'engage à prendre régulièrement connaissance des informations de sécurité qui lui sont communiquées sur le site de l'Emetteur ou sur son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

#### **ARTICLE 4 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

**4.1** Le Titulaire de la Carte donne son consentement, pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la saisie de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) sur la Carte ;
- par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la saisie du code confidentiel, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) sur la Carte ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (paiement à distance d'achats de biens et de prestations de services), le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par l'Emetteur (portefeuille numérique interbancaire ou agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte) en utilisant si requis, le procédé d'authentification forte de l'Emetteur pour valider l'opération ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact". Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (exemple : téléphone mobile), et ce dans le cadre d'un dispositif agréé par l'Emetteur. De même, cette cinématique est également valable lorsque les données liées à l'utilisation de la Carte sont utilisées via un autre support (exemple : téléphone mobile), à la condition que le consentement soit donné dans le cadre d'un dispositif agréé par l'Emetteur.

**4.2** Il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser sa Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après appelés "paiements récurrents et/ou échelonnés") pour des achats de biens et/ou de prestations de services (par exemple abonnements ou commandes avec livraison échelonnée).

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération,
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte (paiement à distance d'achats de biens et de prestations de services), le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par l'Emetteur (portefeuille numérique interbancaire ou agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte) lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 4.1. Le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**4.3** Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation (notamment à l'occasion d'une location de biens ou de services avec une pré-autorisation) pour un montant maximum connu et dont le

montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les plafonds d'utilisation de la Carte fixés et notifiés par l'Emetteur, mais n'entraîne pas un blocage des fonds sur le compte.

**4.4** Dès que ce consentement a été donné selon l'une des formes prévues à l'article 4.1, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

**4.5** L'Emetteur reste étranger, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

#### **4.6 Dispositions relatives à l'utilisation de la technologie "sans contact"**

**4.6.1** Le présent article régit la forme du consentement en cas d'utilisation en mode "sans contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs :

1) le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact" aux Equipements Electroniques placés auprès des caisses de l'Accepteur, sans saisie du code confidentiel. Toutefois, le Titulaire de la Carte pourra être invité à composer son code confidentiel pour réaliser son opération de paiement, en suivant les instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique de l'Accepteur.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous cette forme.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

2) à des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum autorisé sans authentification de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est défini selon les plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Pour un montant supérieur à ce montant unitaire maximum, l'opération de paiement sans contact ne peut être effectuée sans saisie du code confidentiel. Pour un montant inférieur ou égal à ce montant unitaire maximum, l'Emetteur pourra demander la saisie du code confidentiel sans représentation de la Carte en fonction de ses règles de gestion du risque.

Le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" est également défini selon les plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec saisie du code confidentiel et introduction de la Carte doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En cas d'utilisation sur un automate de paiement offrant uniquement une possibilité d'acceptation en paiement en mode "sans contact", le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et, dans ce cas, qu'il devra faire :

- soit un paiement en mode contact classique avec saisie de code ailleurs que sur ledit automate,
- soit un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

**4.6.2** Le présent article régit la forme du consentement en cas d'utilisation en mode "sans contact" pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou Automates de l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la saisie de son code confidentiel sur le clavier d'un GAB/DAB ou Automate de l'Emetteur ainsi que dans les automates bancaires Cash Services lorsqu'ils proposent le service.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la saisie de son code confidentiel sur le clavier d'un

DAB/GAB ou Automate de l'Émetteur ou d'un automate bancaire Cash Service.

L'opération de retrait est autorisée sur le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous la forme définie ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre est irrévocable.

## **ARTICLE 5 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES, LES OPERATIONS DE « QUASI ESPECES », LES DEPOTS D'ESPECES OU DE CHEQUES ET ACCES AUTRES SERVICES**

### **5.1 Retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets et opérations de « quasi-espèces »**

**5.1.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces plafonds peuvent être différents selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte de l'Émetteur ou sur ceux des autres établissements,
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- auprès des guichets de l'Émetteur ou auprès de ceux des autres établissements affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**5.1.2** Les opérations dites de "quasi-espèces" (achat de jetons dans les casinos ou cercles de jeux ou encore achats de devises auprès des changeurs manuels) sont assimilées à des retraits d'espèces. Pour ces opérations, ce sont donc les plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur pour les retraits d'espèces qui seront impactés.

**5.1.3** Les montants enregistrés des retraits d'espèces et opérations de "quasi-espèces" sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, y compris pour les Cartes à débit différé, sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte. Les commissions éventuelles sont portées dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article « MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS ». Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur le relevé d'opérations.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise la technologie "sans contact" pour effectuer un retrait :

- 1) il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur le DAB/GAB ou l'Automate de l'Émetteur ou sur l'automate bancaire Cash Services.
- 2) les opérations de retrait reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de retrait en mode "sans contact" ou leur reproduction sur un support informatique durable.

Les retraits sur DAB/GAB effectués pourront donner lieu à facturation de frais forfaitaires dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur, dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet et si la Carte le permet, il a la possibilité de gérer la mise hors service temporaire ou sans limitation de durée de la fonctionnalité de retrait de sa Carte. La prise en compte par l'Émetteur des demandes de modification effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

### **5.2 Dépôts d'espèces, de chèques, d'effets ou d'autres valeurs**

Les dépôts d'espèces, de chèques, d'effets ou d'autres valeurs sont

possibles avec la Carte uniquement dans les automates de dépôts et dans les GAB autorisant la fonction dépôt de l'Émetteur, dans les appareils similaires des banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi que dans les automates bancaires Cash Services lorsqu'ils proposent le service. Les opérations de dépôts dans les GAB ne peuvent concerner que les versements en espèces ou remises de chèques préalablement endossés et peuvent être réalisées, soit sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, soit sur le ou les comptes auxquels la Carte donne accès à condition qu'il s'agisse d'un compte courant ou d'un compte sur livret.

Chaque type de dépôt doit impérativement faire l'objet d'une opération distincte.

Concernant les dépôts d'espèces, les billets et les pièces doivent être déposés de manière dissociée dans des enveloppes séparées. Lors d'un dépôt sur un des appareils désignés précédemment, le Titulaire de la Carte saisit le montant du dépôt sur le clavier de l'appareil. L'appareil ne pouvant contrôler automatiquement le montant du dépôt, celui-ci ne sera définitivement enregistré qu'après vérification par l'Émetteur. Les montants des dépôts ne pourront être retirés le jour du dépôt et ne seront disponibles qu'après vérification par l'Émetteur et après confirmation par inscription définitive en compte, sous réserve d'encaissement et de bonne fin en ce qui concerne les chèques.

En cas de différence entre le montant saisi par le Titulaire de la Carte et le montant contrôlé par l'Émetteur, le montant contrôlé par l'Émetteur est réputé être exact et est enregistré en tant que montant du dépôt, ceci sans préjudice pour le Titulaire de la Carte d'apporter la preuve contraire afin de modifier le montant du dépôt initialement enregistré.

Les montants enregistrés de ces dépôts sont inscrits, au plus tard le Jour ouvrable suivant la date de réception, sur le compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte.

Les dépôts sur automates ou sur GAB ainsi que ceux effectués sur les automates bancaires Cash Services pourront donner lieu à facturation de frais indiqués dans les conditions tarifaires publiées par l'Émetteur ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

La Carte permet aussi d'offrir un accès privilégié aux Distributeurs de rouleaux de monnaie et aux coffres 4 ou 6 cases installés par l'Émetteur pour les points de ventes équipés.

### **5.3 Virements**

Les virements pourront être initiés réciproquement entre le compte sur lequel la Carte fonctionne et ceux auxquels elle donne accès. Les opérations de virement au profit d'un tiers, lorsqu'elles sont possibles, ne pourront être initiées qu'à partir du seul compte sur lequel la Carte fonctionne. Tout virement sera exécuté dans la limite du solde disponible du compte à débiter.

### **5.4 Interrogation des comptes**

Le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser les GAB ainsi que les automates bancaires Cash Services pour connaître le solde du compte sur lequel fonctionne la Carte ou des comptes auxquels la Carte donne accès. Le solde communiqué est le dernier solde connu par le centre de traitement informatique au moment de l'interrogation. Le solde est donné sous réserve des opérations en cours.

Le Titulaire de la Carte pourra procéder à l'interrogation de ses comptes en mode "sans contact" avec saisie de son code confidentiel sur les DAB/GAB, Automate de l'Émetteur ou automates bancaires Cash Services si ceux-ci disposent de la technologie "sans contact".

### **5.5 Autres services**

L'Émetteur pourra également faire bénéficier le Titulaire de la Carte de services ultérieurs.

## **ARTICLE 6 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**6.1** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Pour les opérations de paiement à distance, les Accepteurs peuvent

proposer au Titulaire de la Carte, d'enregistrer les données de sa Carte ou une donnée générée à partir de celle-ci (« token »), afin de faciliter les paiements ultérieurs en lui évitant d'avoir à renseigner à nouveau les données de sa Carte. Ce service s'effectue selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs.

**6.2** Ces opérations de paiement sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.3** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de l'Emetteur.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement de Carte sur l'Equipement Electronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Equipement Electronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, parmi celles affichées comme « acceptées » par l'Accepteur.

**6.4** Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisies et autres procédures d'exécution civiles, fiscales et administratives), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les plafonds fixés et notifiés par l'Emetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur, en utilisant si requis, le procédé d'authentification forte de l'Emetteur pour valider l'opération.

En outre, si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet et si la Carte le permet, il a la possibilité de gérer la mise hors service temporaire ou sans limitation de durée de certaines fonctionnalités de paiement, notamment les paiements donnés en ligne pour les opérations nécessitant la communication du numéro de sa Carte à un tiers ainsi que les paiements effectués à l'étranger. La prise en compte par l'Emetteur des demandes de modification effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

#### **6.5 Débit immédiat – Débit différé**

Débit (Carte de débit immédiat)

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Crédit (Carte de débit différé ou Carte de crédit)

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte

doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

#### **Modification du type de débit entraînant la modification de la catégorie de Carte**

Pour certaines Cartes, en cas de modification par le Titulaire de la Carte du type de débit ayant pour effet de substituer un débit immédiat au débit différé ou inversement, la fabrication d'une nouvelle Carte est nécessaire. Le Titulaire devra restituer la Carte en sa possession à l'Emetteur, afin que lui soit remise la nouvelle Carte configurée selon la nature de débit souhaitée. La fabrication de la nouvelle Carte fera l'objet d'une facturation selon les conditions tarifaires publiées par l'Emetteur ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte a la possibilité de disposer sur son espace personnel bancaire, de l'affichage en temps réel des opérations cartes en cours d'enregistrement, s'il dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet et si cette fonctionnalité est disponible sur sa Carte. Lorsque l'option est activée, cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte disposant d'une carte à débit immédiat, de visualiser en temps réel ses opérations immédiatement après qu'elles aient été effectuées, ainsi que le solde disponible de son compte.

L'affichage en temps réel des opérations cartes implique nécessairement qu'une demande d'autorisation soit effectuée auprès de l'Emetteur lors de chaque opération. Ainsi, les opérations par carte n'ayant pas fait l'objet d'une demande d'autorisation (notamment en cas d'impossibilité technique de l'Equipement Electronique à transmettre la demande d'autorisation, ou bien d'incident de connexion de l'Equipement Electronique...) ne pourront pas être restituées en temps réel.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte a la possibilité de gérer l'affichage en temps réel des opérations par carte et de modifier son choix à tout moment sur son espace personnel bancaire. La demande de modification pourra également être faite directement auprès de l'Emetteur. La modification sera prise en compte lors de la prochaine opération par carte assortie d'une demande d'autorisation à l'Emetteur.

Pour certaines Cartes, l'Emetteur pourra faire figurer de manière regroupée sur le relevé des opérations, certaines opérations de paiement de petits montants passées par Carte au débit du compte. Ainsi, les opérations de paiement d'un montant inférieur à un plafond précisé sur le relevé des opérations ou sur son espace personnel bancaire de son contrat de banque à distance figureront au débit du compte dans un montant global, selon les conditions suivantes :

- pour une Carte à débit immédiat, lorsque ces opérations de paiement auront été effectuées auprès d'un même Accepteur dans la même journée,
- pour une Carte à débit différé, lorsque ces opérations de paiement auront été effectuées auprès d'un même Accepteur entre deux dates d'arrêt.

Le Titulaire de la Carte aura la possibilité de consulter le détail de ces opérations en se rendant sur son espace personnel bancaire de son contrat de banque à distance, ou sur demande auprès de son guichet.

En cas de demande du Titulaire de la Carte de suppression ou de mise en place de la fonction de regroupement des opérations de petits montants, sa demande sera traitée dans un délai de 2 jours maximum et sera ensuite prise en compte lors de la prochaine opération de paiement.

**6.7** La restitution à l'Accepteur d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement crédité au compte au moyen de la Carte que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra initier une opération de remboursement sur la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

Si l'opération de paiement, faisant l'objet d'une demande de remboursement a été effectuée avec une Carte à débit différé, le montant crédité correspondant au remboursement sera déduit de l'encours carte imputé en fin de mois, selon les dates d'arrêts mensuels applicables à ces cartes.

### **6.8 Modalités d'utilisation de la technologie "sans contact" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs**

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise la technologie "sans contact" :

1) il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Electronique situé chez l'Accepteur, 2) les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode "sans contact" dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable. En cas de contestation écrite du Titulaire de la Carte, contestant de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Émetteur. Cette contestation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article « CONTESTATIONS » des présentes Conditions générales.

### **6.9 « DIFFERE PLUS »**

Lorsque l'Émetteur la propose, l'option « DIFFERE PLUS » est une option disponible sur certaines Cartes. Cette option a pour objet de permettre au Titulaire d'une telle Carte, de fractionner les paiements effectués au moyen de cette Carte, sur une période de trois mois maximum, en trois prélèvements mensuels sensiblement d'égal montant, l'Émetteur se réservant la faculté d'opérer tout ajustement et arrondi nécessaires lors du premier prélèvement.

Les paiements concernés par « DIFFERE PLUS » sont ceux permettant :

- de régler, chez les Accepteurs en proximité ou à distance (y compris ceux effectués par le biais du service « Payweb Card»), des opérations d'achats de biens ou de prestations de services effectuées sur le territoire français ou à l'étranger. Les avoirs et les retraits sont exclus ainsi que les frais relatifs aux opérations internationales qui, pour ces derniers, sont prélevés avec le premier tiers ;
- et, dont le montant est à la fois :
  - supérieur ou égal à un seuil fixé par le Titulaire de la Carte en accord avec l'Émetteur, appelé seuil de déclenchement, ou à défaut, supérieur ou égal à un montant minimum défini par l'Émetteur et appelé seuil d'éligibilité.
  - et inférieur ou égal à un montant maximum défini par l'Émetteur, appelé plafond d'éligibilité.

Le seuil de déclenchement ne pourra être ni supérieur au plafond d'éligibilité, ni inférieur au seuil d'éligibilité fixés par l'Émetteur. Ce seuil de déclenchement est modifiable à tout moment, dans les limites ci-dessus fixées, sur simple demande du Titulaire de la Carte et après accord de l'Émetteur. Pour une carte à débit différé, tous les paiements supérieurs au seuil d'éligibilité pourront être arbitrés par le Titulaire de la Carte sur son espace personnel bancaire jusqu'à l'arrêt mensuel de l'encours carte. Lorsque le paiement est arbitrageable, il n'est pas comptabilisé dans l'encours carte. Par ailleurs, le nombre d'opérations réalisable au moyen du service peut être plafonné à un maximum sur douze (12) mois glissants, défini par l'Émetteur.

Les différents seuils et plafonds d'éligibilité, seuil de déclenchement et, le cas échéant, le nombre maximum d'opérations autorisé, sont indiqués aux Conditions particulières du présent contrat.

Le coût de la cotisation de la Carte avec « DIFFERE PLUS » ainsi que tout autre frais lié à « DIFFERE PLUS » figurent dans les conditions tarifaires publiées par l'Émetteur, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte et seront prélevés sur le compte concerné.

De la même manière que pour les conventions prévoyant un différé de paiement, l'Émetteur se réserve le droit de supprimer « DIFFERE PLUS » en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisies et autres procédures d'exécution civiles, fiscales et administratives), de clôture du compte ou de retrait de la Carte par l'Émetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

## **ARTICLE 7 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFERER DES FONDS OU RECEVOIR DES OPERATIONS DE TRANSFERT DE FONDS**

### **7.1 Modalités d'utilisation pour transférer des fonds**

La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur ») adhérent au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, sous réserve de l'éligibilité de la Carte au service de transfert de fonds.

Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements (tels que l'alimentation d'un compte de paiement ou d'un compte de monnaie électronique, le chargement/rechargement d'une carte prépayée) sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur dans les conditions particulières, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le Récepteur se charge, le cas échéant, de remettre ces fonds au bénéficiaire désigné par le Titulaire de la Carte, selon les modalités convenues avec ledit bénéficiaire. Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs. Ces opérations de transferts de fonds sont considérées par l'Émetteur comme des retraits d'espèces, ce sont donc les plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur pour les retraits d'espèces qui seront impactés.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Émetteur, en utilisant si requis, le procédé d'authentification forte de l'Émetteur pour valider l'opération.

En outre, si le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet, il a la possibilité de gérer la mise hors service de certaines fonctionnalités de paiement, notamment les transferts de fonds nécessitant la communication du numéro de sa Carte à un tiers.

Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Émetteur sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte, selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintien jusqu'au débit correspondant. Les montants enregistrés de ces opérations de transfert de fonds sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, y compris pour les Cartes à débit différé, et ce dès transmission des ordres de transferts de fonds à l'Émetteur sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte. Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de transferts de fonds figurant sur le relevé d'opérations.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

Si l'opération de transfert de fonds, faisant l'objet d'une demande de remboursement a été effectuée avec une Carte à débit différé, le montant crédité correspondant au remboursement sera déduit de l'encours carte imputé en fin de mois, selon les dates d'arrêts mensuel applicables à ces cartes.

### **7.2 Modalités pour recevoir des opérations de transfert de fonds**

Lorsque la Carte permet au Titulaire de la Carte en qualité de bénéficiaire de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, la réception des fonds interviendra sous réserve de la réalisation des conditions suivantes :

- l'Émetteur du Titulaire de la Carte a contrôlé au préalable l'éligibilité de la Carte,
- l'Émetteur a répondu favorablement à une demande d'autorisation en crédit,
- l'Émetteur procède au crédit du compte auquel la Carte est rattachée dans le délai maximum d'un (1) jour à réception des fonds de l'opération de transfert.

Lorsque l'Émetteur reçoit une demande d'autorisation aux fins de

crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte, il pourra rejeter l'opération en cas d'impossibilité de réaliser l'opération de transfert, notamment si ce compte est clos ou si la Carte a été mise en opposition.

## **ARTICLE 8 - MOMENT DE RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un (1) Jour ouvrable pour créditer le compte du Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

**9.1** Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

**9.2** L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Equipement Electronique, le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

## **ARTICLE 10 - RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**10.1** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**10.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, Internet (lorsque le Titulaire de la Carte dispose d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet), télécopie, ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- ou d'une façon générale au Centre d'Opposition de l'Emetteur ouvert 7 jours par semaine, en appelant au numéro 03.88.40.10.00 (appel non surtaxé – coût selon opérateur) depuis la France, 00.33.3.88.40.10.00 depuis l'étranger.

Ces numéros sont également indiqués notamment sur le site internet de l'Emetteur et les Guichets Automatiques de Banque.

**10.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant dix-huit (18) mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**10.4** Les circonstances du vol, de la perte, du détournement ou de

l'utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation peuvent faire l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**10.5** L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courriel, Internet, télécopie..., qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**10.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR**

### **11.1 Principe**

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver la(les) Donnée(s) de Sécurité personnalisée(s) qui lui est (sont) attachée(s), notamment son code confidentiel, ainsi que tous les éléments nécessaires à l'authentification forte. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article « OBJET DE LA CARTE ».

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article « RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE ».

### **11.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)**

**11.2.1** Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de cinquante (50) euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint- Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de cinquante (50) euros, même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

**11.2.2** Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de l'Emetteur.

### **11.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)**

Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### **11.4 Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 10.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 12 - RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à l'Emetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à l'Emetteur par le ou l'un des

titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la cessation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision,

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## ARTICLE 13 - CONTESTATIONS

**13.1** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le cas échéant le représentant légal) a la possibilité de contester une opération auprès de l'Emetteur, par écrit, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte la contestation, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à soixante-dix (70) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le Prestataire de Services de Paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

La contestation d'une opération peut être effectuée auprès du guichet de l'Emetteur ou, sur l'espace personnel bancaire du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le cas échéant du représentant légal) s'il dispose d'un contrat de banque à distance et sous réserve que cette possibilité lui soit proposée.

**13.2** Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre (paiement de prestations de location de biens ou de services telles que définies à l'article 4.3.). Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

L'Emetteur dispose d'un délai de (10) dix Jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**13.3** Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou du signalement effectué par le Titulaire de la Carte sur la plate-forme en ligne Perceval accessible via le site « service-public.fr ».

## ARTICLE 14 - REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

### 14.1 Opérations de paiement non autorisées

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard, le premier Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération non autorisée :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.3.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans

l'hypothèse où il serait établi que l'opération était autorisée par le Titulaire de la Carte ou encore si l'Emetteur est à même de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

### 14.2 Opérations de paiement mal exécutées

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### 14.3 Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

## ARTICLE 15 - DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**15.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**15.2** Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Emetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte et/ou du compte, par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sauf pour le cas visé à l'article « RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE ».

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

**15.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation du contrat devienne effective.

**15.4** A compter de la résiliation du contrat, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## ARTICLE 16 - DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

**16.1** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répond notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**16.2** A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf s'il a été mis fin au contrat dans les conditions prévues à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

**16.3** L'Emetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

**16.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**16.5** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre.

**16.6** Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur tel que défini à l'article « OBJET DE LA CARTE » ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

**16.7** Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

**16.8** En cas de renouvellement ou de fabrication d'une nouvelle Carte, l'Emetteur peut proposer au Titulaire de la Carte un service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de la Carte, afin de bénéficier d'une continuité des services souscrits auprès des Accepteurs ou gestionnaires de portefeuille numérique auprès desquels le Titulaire de la Carte a enregistré les données de sa Carte. Le service concerne la mise à jour des données liées à l'utilisation de la Carte pour les cas d'usage suivants :

- Initiation du paiement par le Titulaire de la Carte (paiement one-click) : conservation des données de la Carte pour les paiements ultérieurs effectués par le Titulaire de la Carte sans que ce dernier n'ait à les ressaisir,
- Initiation du paiement par les Accepteurs : conservation des données de la Carte pour les paiements échelonnés et les abonnements.

Ce service implique que l'Emetteur transmette les données de la nouvelle Carte aux schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte, qui les tiennent ensuite à disposition des banques des Accepteurs ou des gestionnaires de portefeuilles numériques. En conséquence, le Titulaire de la Carte devra préalablement avoir donné à l'Emetteur son consentement à un tel traitement de ses données. Le Titulaire de la Carte pourra retirer son consentement à tout moment, ce qui mettra fin au service.

## ARTICLE 17 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « Protection des données à caractère personnel » des Conditions générales de Banque auxquelles le titulaire de la Carte et/ou du compte a déjà souscrit par ailleurs.

**17.1** En tant que responsable de traitements, l'Emetteur traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte et, le cas échéant, le(s) représentant(s) du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les catégories de données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles figurant sur la Carte et générées à partir de celles-ci, celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci (dont les informations concernant le compte auquel est rattachée la Carte, l'affectation des mouvements de compte et des opérations effectuées avec la Carte, les services auxquels la Carte permet d'accéder ainsi que ceux proposés en vue de la réalisation des opérations effectuées avec la Carte, les médias et moyens de

communication, les consommations de loisirs, biens et services ...), ainsi qu'un identifiant propre à la Carte transmis dans le cadre des opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour :

- engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter les contrats conclus avec le titulaire de la Carte et/ou du compte et en particulier pour :
  - permettre la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage) ;
  - permettre la gestion des contestations des opérations effectuées avec la Carte ;
  - transmettre l'identifiant propre à la Carte aux Accepteurs, afin de leur permettre de fournir ou gérer un service client, ou fournir au Titulaire de la Carte des services à valeur ajoutée, en conformité avec les lois et réglementations en vigueur.

Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté.

- poursuivre les intérêts légitimes de l'Emetteur et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte :
  - permettre la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement, la prévention des impayés et la gestion des éventuels recours en justice, mais aussi la prospection, l'animation commerciale et les études statistiques, le profilage et la segmentation,
  - répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Préalablement à l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte ou des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, de la procédure d'authentification forte mise en œuvre, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du présent contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

**17.2** Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Emetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte autorisent l'Emetteur à communiquer les données personnelles les concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Sont également destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient l'Emetteur, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de l'Emetteur, et les personnes que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte aurait autorisées.

**17.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte sont informés que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union européenne. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte autorisent par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles les

concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**17.4** Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent contrat par l'Emetteur peuvent donner lieu à l'exercice de droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les conditions décrites dans les Conditions générales de Banque auxquelles le titulaire de la Carte /et ou du compte a déjà souscrit par ailleurs.

#### **ARTICLE 18 - CONDITIONS FINANCIERES**

**18.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires publiées par l'Emetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant de cette cotisation peut être révisé annuellement.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ». La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat visée à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

**18.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires publiées par lui ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de Carte en devise, la tarification figurant sur la fiche tarifaire correspondante s'applique pour les opérations effectuées dans une devise autre que celle de la Carte.

#### **ARTICLE 19 - SANCTIONS**

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation du présent contrat, telle que prévue à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt égal au taux légal en vigueur, par mois, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

#### **ARTICLE 20 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de mettre fin immédiatement et sans frais au présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

#### **ARTICLE 21 - RECLAMATIONS – MEDIATION**

Conformément aux dispositions des Conditions générales de la Convention de compte, pour toute demande portant sur la bonne exécution du présent contrat ou toute réclamation, le titulaire de la Carte et/ou du compte dispose d'un numéro de téléphone dédié non surtaxé et des interlocuteurs privilégiés à contacter indiqués sur la page dédiée aux réclamations du site Internet de l'Emetteur et dans les conditions tarifaires.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte peut également formuler ces demandes auprès du guichet de l'Emetteur, en premier lieu, via le formulaire de réclamation en ligne, par courriel, par courrier, par téléphone ou en prenant rendez-vous.

La réponse de l'Emetteur est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) Jours ouvrables suivant la

réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le titulaire de la Carte et/ou du compte recevra une réponse définitive, et qui ne pourra pas dépasser trente-cinq Jours (35) ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut s'adresser au Service Relation Clientèle de l'Emetteur, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne ou par courrier au siège de l'Emetteur, si la réponse apportée par le guichet de l'Emetteur ne le satisfait pas.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte peut saisir le Médiateur en tout état de cause, deux (2) mois après l'envoi (le cachet de la poste faisant foi) de la première réclamation écrite du titulaire de la Carte et/ou du compte, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, dont les coordonnées figurent sur le site internet de l'Emetteur et dans les conditions tarifaires ou auprès des guichets de l'Emetteur, selon les modalités précisées dans la Convention de compte.

### **PARTIE 2**

#### **Conditions de fonctionnement de la carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement**

La présente Partie 2 reprend les conditions de fonctionnement de la Carte spécifiques au (à chaque) schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par l'Emetteur peut être une Carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques sont présentes sur la Carte.

#### **I - SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAL**

##### **ARTICLE 1 - DEFINITION**

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'Emetteur (pour le Titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur). Les schémas internationaux sont :

- VISA Inc.
- Mastercard International Inc.

Les schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :

- Pour VISA Inc. :
  - Visa
  - Electron
- Pour Mastercard International Inc. :
  - Mastercard
  - Maestro
  - Cirrus

##### **ARTICLE 2 - INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES A L'OPERATION DE PAIEMENT**

**2.1** En complément des dispositions de l'article 4.1 de la Partie 1 des présentes Conditions générales, lesquelles s'appliquent également dans cette partie, le Titulaire de la Carte peut donner son consentement, pour les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte, avant ou après la détermination de son montant, par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.

**2.2** Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles 5, 6 et 7 de la Partie 1 des présentes Conditions générales.

**2.3** Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro

est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné, le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon les conditions de change dudit schéma.

Lorsque l'Émetteur reçoit un ordre de paiement pour un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets ou un paiement à un point de vente, libellés dans une devise de l'Union européenne autre que la devise du compte en euro du payeur, l'Émetteur envoie au Titulaire de la Carte, un message électronique contenant le coût de la conversion monétaire exprimé en marge de pourcentage sur les derniers taux de change de référence disponibles émis par la Banque Centrale Européenne (BCE). Le canal de communication électronique que l'Émetteur utilisera pour envoyer ce message pourra être l'envoi d'un SMS sur le téléphone mobile du Titulaire de la Carte ou une notification par email sur son adresse de messagerie électronique personnelle. Le canal de communication pourra également être celui convenu par ailleurs avec l'Émetteur et habituellement utilisé par celui-ci pour l'envoi des notifications commerciales. Le titulaire de la Carte et/ou du compte a la possibilité de ne pas recevoir ces messages électroniques relatifs au coût de la conversion monétaire ou de modifier son choix à tout moment, sur simple demande ou à partir de son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance, si cette fonctionnalité est disponible et ce, sans aucune édition de document. Le titulaire de la Carte et/ou du compte est informé qu'il pourra être facturé par son opérateur de téléphonie mobile d'éventuels coûts liés à ces notifications électroniques.

Le coût de la conversion monétaire exprimé en marge de pourcentage sur les derniers taux de change de référence disponibles émis par la BCE peut également être consulté sur le site internet de l'Émetteur.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

**2.4** Les commissions éventuelles perçues par l'Émetteur sont fixées et notifiées dans les conditions tarifaires publiées par lui ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **ARTICLE 3 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PROPRE AUX SCHEMAS DE CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONAL**

En complément de l'article « PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES » figurant dans la Partie 1 des présentes Conditions générales, il est précisé que les schémas de carte de paiement international sont amenés à traiter les données personnelles du titulaire de la Carte/et ou du compte sur lequel fonctionne la Carte afin de permettre :

- Le fonctionnement du Système et de la Carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice.
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le schéma afin de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du schéma.

Les schémas de carte de paiement international sont responsables de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à l'utilisation et au fonctionnement de la Carte ainsi qu'à la mise en œuvre des services associés.

Le service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de la Carte nécessite la transmission des données de la nouvelle Carte au schéma de Carte de paiement international Mastercard ou VISA, ainsi que le traitement des données du Titulaire de la Carte, sur la base du consentement du Titulaire de la Carte, que celui-ci peut retirer à tout moment.

L'Émetteur et les schémas de carte de paiement international ont conclu les accords nécessaires à définir leurs obligations respectives et ont désigné l'Émetteur comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du Titulaire de la Carte.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Politique de protection des données des schémas de carte de paiement

international, disponible sur leur site internet respectif.

## **II - SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT CB**

### **ARTICLE 1 - DEFINITION**

Le schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les "Cartes CB") auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

Les Parties conviennent que le Titulaire de la Carte portant la marque CB peut utiliser sa Carte pour effectuer les opérations définies à l'article « FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE ».

#### **Cas des opérations de paiement de montants agrégés**

Lorsqu'un service d'agrégation de petits montants est proposé par l'Accepteur CB et accepté expressément par le Titulaire de la Carte, ce dernier donne son consentement à l'exécution des opérations de paiement dans les conditions spécifiques au service définies par l'Accepteur. Le Titulaire de la Carte accepte à cette occasion une demande d'autorisation préalable au début du service pour un montant maximum défini par l'Accepteur (maximum de 30€) qui clôturera le service pour le montant final.

Lorsque les opérations de paiement ont été exécutées à l'occasion d'un service d'agrégation de petits montants proposé par l'Accepteur CB et expressément accepté par le Titulaire de la Carte, le montant final fait l'objet d'un débit au plus tard le 7<sup>e</sup> jour calendaire suivant le jour de l'opération de paiement correspondant au 1<sup>er</sup> achat agrégé.

### **ARTICLE 2 - TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PROPRE AU SCHEMA CB**

En complément de l'article « PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES » figurant dans la Partie 1 des présentes Conditions générales,

#### **2.1 Traitements de données personnelles à des fins d'authentification du Titulaire de la Carte**

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles le concernant collectées par l'Accepteur peuvent être communiquées à l'Émetteur et être traitées par ce dernier. Il peut s'agir :

- Des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques que le Titulaire de la Carte a indiqué à l'Accepteur à des fins de facturation et de livraison ;
- D'informations liées aux opérations réalisées avec la Carte, aux commandes et au compte du Titulaire de la Carte auprès de l'Accepteur ;
- De données techniques relatives à la configuration de l'appareil et du navigateur utilisés par le Titulaire de la Carte dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance, et notamment l'adresse IP.

Ces données personnelles sont traitées par l'Émetteur ainsi que ses sous-traitants aux fins d'authentifier le Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement, afin d'en assurer la sécurité et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes de l'Émetteur.

#### **2.2 Communication de données personnelles au schéma CB**

En tant que responsable de traitements, le schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte communiquées par l'Émetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire de la Carte et sur lequel fonctionne la Carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- Le fonctionnement du Système CB et de la carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes du Système CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le schéma CB afin de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de

paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du schéma CB. Le service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de la Carte nécessite la transmission des données de la nouvelle Carte au schéma CB. L'Emetteur et le schéma CB sont conjointement responsables du traitement des données du Titulaire de la Carte dans le cadre de ce service mis en œuvre sur la base du consentement du Titulaire de la Carte, que celui-ci peut retirer à tout moment.

L'Emetteur et le schéma CB ont conclu un accord de partage de responsabilité (ci-après l'« Accord ») pour définir leurs obligations respectives et dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-après conformément à la Réglementation Applicable.

Dans le cadre de cet Accord, les Parties sont conjointement responsables des traitements ayant pour finalité la détermination de l'éligibilité du Titulaire de la Carte au service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de la Carte et l'établissement de la correspondance entre les données de la Carte obsolètes et les nouvelles.

L'Emetteur a été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du Titulaire de la Carte.

Le schéma CB est quant à lui responsable de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre du service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de la Carte.

Le détail des données personnelles traitées par le schéma CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurités mises en œuvre pour les protéger, peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à [www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees).

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le Titulaire de la Carte peut contacter le délégué à la protection des données du schéma CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le schéma CB, le Titulaire de la Carte peut également contacter son délégué à la protection des données par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### ARTICLE 3 - FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GERÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux (2) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,

- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à l'Emetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante : **BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.**

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

### PARTIE 3 Services liés à la carte

Selon la Carte souscrite, le Titulaire de la Carte peut bénéficier de services liés à la Carte dont les dispositions sont présentées ci-après.

#### I - SERVICE PAYWEB CARD

L'Emetteur propose un service ci-après désigné « Service » permettant d'effectuer des paiements sur Internet notamment à partir d'un numéro de Carte virtuel, sous réserve de l'éligibilité de la Carte à ce Service. Ce Service est régi par les conditions spécifiques de la présente Section I, ainsi que par les Parties I et II des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Emetteur.

#### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE PAYWEB CARD

Le Service a pour objet la mise à la disposition au Titulaire de la Carte d'un ou de plusieurs numéros virtuels (ci-après « le(s) Numéro(s) »), utilisable(s) auprès d'un ou plusieurs « Accepteur(s) » qui ne demande(nt) pas la présentation physique de la Carte lors de la remise du bien ou service, et exclusivement destiné(s) :

- au règlement d'un achat à distance, de biens ou de prestations de services auprès d'un Accepteur, français ou étranger, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte (ci-après désigné « Payweb Card Unique ») ;
- aux règlements d'achats à distance, de biens ou de prestations de services auprès de plusieurs Accepteurs, français ou étrangers, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et chez lesquels la Carte est enregistrée (ci-après désigné « Payweb Card Multiple ») ;
- au(x) règlement(s) d'abonnement(s) mensuel(s) souscrit(s) auprès d'Accepteurs, français ou étrangers, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte (ci-après désigné « Payweb Card Abonnement ») ;
- et, sous réserve de l'éligibilité de la Carte au service de transfert de fonds, à des opérations de transfert de fonds, auprès de Récepteurs acceptés par l'Emetteur et dûment habilités pour ce faire, à l'exception de ceux ayant pour activité la transmission de fonds, et adhérent au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Le Service dispense le Titulaire de la Carte d'utiliser les données qui figurent sur la Carte en sa possession.

Le Service ne permet pas :

- d'obtenir des espèces auprès des établissements de crédit et des institutions financières,
- de régler, aux commerçants et prestataires de services des achats de biens ou des prestations de services autrement que lors d'achats à distance.

## ARTICLE 2 - ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le Service est activé par le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Pour bénéficiaire du Service, le Titulaire de la Carte doit disposer d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet. Ce service est mis à disposition du Titulaire de la Carte sur son espace personnel bancaire ainsi que sur son application mobile bancaire, s'il dispose d'un smartphone équipé d'un accès internet actif. Le choix d'un fournisseur d'accès reste à la charge du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte est responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique.

L'utilisation du Service s'effectue au moyen de l'identifiant et du mot de passe et/ou de tout autre moyen d'authentification attachés au contrat de banque à distance comprenant l'accès internet, dont le Titulaire de la Carte est préalablement titulaire ou mandataire.

La ou les Cartes de paiement éligibles au Service sont indiquées, en ligne, au Titulaire de la Carte lors de chaque utilisation du Service, étant entendu que les types de Cartes éligibles sont susceptibles d'évolution à la seule initiative de l'Emetteur.

Lorsqu'il souhaite obtenir un Numéro, le Titulaire de la Carte saisit une demande de Numéro pour un montant déterminé et suit une procédure sécurisée. Un Numéro est ensuite attribué par l'Emetteur au Titulaire de la Carte pour la (les) transaction(s) envisagée(s). Le Numéro ainsi obtenu est lié à la Carte que le Titulaire de la Carte a choisie pour effectuer son paiement. Le Titulaire de la Carte communique ensuite le Numéro à l'Accepteur ou au Récepteur afin de réaliser la transaction.

Chaque demande de Numéro génère un Numéro différent qui ne doit être utilisé que pour le paiement de la ou des transaction(s) envisagée(s) auprès de/du ou des l'Accepteur(s) ou Récepteur(s) dans la limite du montant réservé, étant entendu que le(s) paiement(s) peut (peuvent) donner lieu à plusieurs débits (fractionnement) à l'initiative de l'Accepteur ou du Récepteur.

Pour l'utilisation de Payweb Card Multiple et Payweb Card Abonnement, le montant à réserver devra être déterminé par le Titulaire de la Carte, dans les limites qui lui seront indiquées au moment de la demande du Numéro.

Toute autre utilisation du Service initiée par le Titulaire de la Carte, se fait sous la seule et unique responsabilité de ce dernier.

Pour des raisons d'utilisation pratique (pré autorisation, frais de port, conversion de devises...), le montant réservé par le Titulaire de la Carte pourra varier à la hausse jusqu'à un maximum de un (1) % de ce montant ou cinq (5) unités de la devise demandée.

## ARTICLE 3 - DELIVRANCE DU NUMERO

### 3.1 Dispositions communes

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser le Numéro exclusivement pour des achats de biens ou de prestations de services réellement rendus auprès de ces Accepteurs, dès lors qu'ils acceptent les Cartes associées au Service. Le Numéro est communiqué confidentiellement par l'Emetteur au Titulaire de la Carte et uniquement à celui-ci. Le Numéro est strictement personnel au Titulaire de la Carte. Ce dernier est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro ainsi que des conséquences de sa divulgation, même involontaire, à quiconque. Il doit, dans son intérêt, le tenir absolument secret et ne le communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit à l'exception de l'Accepteur ou du Récepteur avec qui il effectue la (ou les) transaction(s). En conséquence, le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité du Numéro.

Il est recommandé au Titulaire de la Carte de ne demander un Numéro qu'au moment de réaliser une ou plusieurs transactions auprès du ou des Accepteur(s) ou Récepteur(s) et de ne le divulguer qu'auprès de cet Accepteur ou ce Récepteur.

### 3.2 Dispositions propres à Payweb Card Unique

Le Titulaire de la Carte peut demander, au moment de réaliser une transaction auprès d'un Accepteur, un Numéro Payweb Card Unique.

Une fois la transaction confirmée par le Titulaire de la Carte et autorisée et le montant total réservé par le Titulaire de la Carte atteint pour l'achat de biens ou de prestations de service auprès de l'Accepteur ou Récepteur, le Numéro est désactivé. Une fois le montant réservé atteint, le Numéro ne doit pas être réutilisé par le Titulaire de la Carte dans le cadre d'une autre transaction, y compris

auprès du même Accepteur ou Récepteur.

Le Numéro non utilisé reste valable jusqu'au dernier jour du mois suivant l'obtention du Numéro. Au-delà de ce délai, il est désactivé par l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte a toutefois la possibilité, via le Service, d'annuler son Numéro non utilisé avant la fin du délai de validité.

Après annulation du Numéro par le Titulaire de la Carte ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le Numéro ne doit plus être utilisé par le Titulaire de la Carte pour une autre transaction, y compris auprès du même Accepteur ou Récepteur.

L'Emetteur se réserve le droit de limiter le nombre de Numéros en possession du Titulaire de la Carte et non utilisés.

### 3.3 Dispositions propres à Payweb Card Multiple

Le Titulaire de la Carte peut demander un Numéro Payweb Card Multiple qu'il pourra communiquer aux Accepteurs qui proposent l'enregistrement des données des cartes de paiement sur leur site internet. Dans ce cadre, le Titulaire de la Carte pourra communiquer le Numéro Payweb Card Multiple en lieu et place du numéro de sa Carte, afin de faciliter ses paiements ultérieurs sur leur site.

Le Numéro pourra être utilisé jusqu'à la date d'expiration de la Carte. Le Titulaire de la Carte a toutefois la possibilité, via le Service, d'annuler son Numéro avant la fin du délai de validité.

Après annulation du Numéro par le Titulaire de la Carte ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le Numéro ne doit plus être utilisé par le Titulaire de la Carte pour une autre transaction, y compris auprès du ou des Accepteur(s) ou Récepteur(s).

### 3.4 Dispositions propres à Payweb Card Abonnement

Le Titulaire de la Carte peut demander un Numéro Payweb Card Abonnement qu'il pourra communiquer aux Accepteurs proposant le règlement d'abonnements mensuels sur leur site internet. Dans ce cadre, le Titulaire de la Carte pourra communiquer le Numéro Payweb Card Abonnement en lieu et place du numéro de sa Carte afin de régler ses abonnements mensuels pour un montant défini au moment de la demande du Numéro.

Le Numéro pourra être utilisé jusqu'à la date d'expiration de la Carte. Le Titulaire de la Carte a toutefois la possibilité, via le Service, d'annuler son Numéro avant la fin du délai de validité.

Après annulation du Numéro par le Titulaire de la Carte ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le Numéro ne doit plus être utilisé par le Titulaire de la Carte pour une autre transaction, y compris auprès du ou des Accepteur(s) ou Récepteur(s).

L'Emetteur se réserve le droit de limiter le nombre de Numéros en possession du Titulaire de la Carte et non utilisés.

## ARTICLE 4 - MODALITES D'UTILISATION DU NUMERO POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Le Numéro ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens ou de prestations de service réellement effectués. L'ordre de paiement donné aux moyens du Service et d'un Numéro est irrévocable.

Les paiements sont effectués au moyen des Numéros conformément aux modalités d'utilisation de la Carte et ne sont possibles que dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur conformément aux dispositions des Conditions générales et des Conditions particulières du présent contrat et applicables à la Carte que le Titulaire de la Carte a choisie pour effectuer ses paiements. Le montant de la transaction réglée au moyen d'un Numéro se cumule avec celui des autres transactions réglées avec la Carte choisie lors de l'attribution du Numéro.

Une demande d'autorisation auprès de l'Emetteur est effectuée à chaque utilisation du Numéro.

Dans certains cas, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur.

Les règlements présentés à l'encaissement par les Accepteurs sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte choisie lors de l'attribution du Numéro, selon les dispositions convenues aux Conditions générales en Partie 1.

Le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Service et passés au débit du compte sur lequel fonctionne le Service, figure sur le même relevé des opérations que pour les opérations réalisées au moyen de la Carte, avec un libellé spécifique. Le relevé peut également être consulté par voie électronique dans l'espace personnel bancaire du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant

sur le relevé d'opérations.

#### IMPORTANT

Le Service n'est pas utilisable sur certains sites marchands qui exigent la présentation physique de la Carte réelle au retrait de la prestation.

#### ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMERO POUR TRANSFERER DES FONDS

Le Numéro permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéficiaire d'un Récepteur accepté par l'Emetteur et dûment habilité pour ce faire, à l'exception de ceux ayant pour activité la transmission de fonds, et adhérent au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ou de charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire (ci- après PMEI) autorisé.

Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont effectués au moyen du Numéro conformément aux modalités d'utilisation de la Carte et sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur conformément aux dispositions des Conditions générales et des Conditions particulières du présent contrat et applicables à la Carte que le Titulaire de la Carte a choisie pour effectuer son (ses) paiement(s).

Les transferts de fonds sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Les chargements/rechargements d'un PMEI autorisé par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels est apposée la marque du PMEI autorisé.

Une demande d'autorisation est effectuée auprès de l'Emetteur à chaque utilisation du Numéro.

Dans certains cas, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur.

Cas particulier : les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs avec une demande d'autorisation systématique.

Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur comme les demandes de chargement/rechargement de PMEI sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte choisie lors de l'attribution du Numéro selon les dispositions convenues aux Conditions générales en Partie 1 des présentes Conditions générales.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé et des transferts de fonds effectués au moyen du Service et passés au débit du compte figure sur le même relevé des opérations que pour les opérations réalisées au moyen de la Carte, avec un libellé spécifique. Le relevé peut également être consulté par voie électronique dans l'espace personnel bancaire du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations figurant sur le relevé d'opérations.

#### ARTICLE 6 - BLOCAGE ET INTERRUPTION DU SERVICE

En cas de mise en opposition ou de blocage de la Carte sur laquelle est activé le Service, il n'est plus possible d'obtenir de nouveaux Numéros sur cette même Carte et les Numéros générés antérieurement et non encore utilisés ne sont plus utilisables.

De même, dans le cas où la Carte sur laquelle est activé le Service arrive à échéance ou est résiliée, il n'est plus possible d'obtenir de nouveaux Numéros sur cette même Carte et les Numéros générés antérieurement et non encore utilisés ne sont plus utilisables.

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que des incidents de fonctionnement du Service, notamment dus aux nouveautés technologiques, ne peuvent être exclus. De même, le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions ou d'être modifié à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques et l'Emetteur se réserve le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations techniques utiles au développement et à la protection du Service. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise l'Emetteur à interrompre, bloquer ou modifier, à tout moment, le fonctionnement partiel ou total du Service afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage l'Emetteur de toute responsabilité à ce titre.

En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Titulaire de la Carte des conditions d'utilisation du Service, l'Emetteur se réserve

le droit, de bloquer le Service sans préavis.

#### ARTICLE 7 - DUREE DU SERVICE ET RESILIATION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Emetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte, par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

La résiliation du Service n'entraîne pas la résiliation de la ou les Carte(s) sur laquelle (lesquelles) il fonctionne.

En revanche, il est mis fin au Service de plein droit lorsque la ou les Carte(s) sur laquelle (lesquelles) il fonctionne, est (sont) résiliée(s), ne fait (font) pas l'objet d'un renouvellement, ou en cas d'opposition ou de retrait de celle-ci ou de l'une d'entre elles. Il en est de même lorsqu'il est mis fin au contrat de banque à distance cité à l'article 2 « ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE ».

#### ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon les modalités figurant dans les conditions tarifaires définies par l'Emetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement par le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

#### II - SERVICE E-RETRAIT

L'Emetteur propose le service « E-Retrait » (ci-après désigné le « Service ») permettant d'effectuer des retraits d'espèces sans Carte, sous réserve de l'éligibilité de la Carte à ce Service. Ce Service est régi par les conditions spécifiques de la présente Section II, ainsi que par les Parties I et II des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Emetteur.

#### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE E-RETRAIT

Le service a pour objet de permettre au Titulaire de la Carte, de manière occasionnelle, le retrait d'espèces en euros au moyen d'un numéro (ci-après dénommé « Numéro E-Retrait ») et d'un code confidentiel associé, auprès des appareils de distribution automatique de billets équipés de cette fonction (ci-après « DAB (Distributeur Automatique de Billets/ GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau Crédit Mutuel et du réseau C1C utilisant le même système d'information, ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service.

Le Service dispense le Titulaire de la Carte de l'utilisation de la Carte physique et de son code confidentiel associé pour effectuer

un retrait d'espèces.

## **ARTICLE 2 - ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Le Service est activé par le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Pour bénéficier du Service, le Titulaire de la Carte doit disposer d'un contrat de banque à distance comprenant l'accès internet. Ce Service est mis à disposition du Titulaire de la Carte sur son espace personnel bancaire ainsi que sur son application mobile bancaire, s'il dispose d'un smartphone équipé d'un accès internet actif. Le choix d'un fournisseur d'accès reste à la charge du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte est responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique.

L'utilisation du Service s'effectue au moyen de l'identifiant et du mot de passe et/ou de tout autre moyen d'authentification attachés au contrat de banque à distance comprenant l'accès internet, dont le Titulaire de la Carte est préalablement titulaire ou mandataire.

La ou les Cartes éligibles au Service sont indiquées, en ligne, au Titulaire de la Carte lors de chaque utilisation du Service, étant entendu que les types de Cartes éligibles sont susceptibles d'évolution à la seule initiative de l'Emetteur.

Lorsqu'il souhaite obtenir un Numéro E-Retrait, le Titulaire de la Carte saisit une demande pour un montant déterminé et suit une procédure sécurisée. Un Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé sont ensuite attribués par l'Emetteur au Titulaire de la Carte. Le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé ainsi obtenus sont liés à la Carte que le Titulaire de la Carte a choisie pour effectuer son retrait d'espèces. Le Titulaire de la Carte compose ensuite le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé, auprès du DAB/GAB ou automates bancaires désignés à l'article « OBJET DU SERVICE E-RETRAIT » qu'il aura choisi pour effectuer son retrait d'espèces.

Chaque demande de Numéro E-Retrait et de code confidentiel associé génère un Numéro et un code confidentiel différents qui ne peuvent être utilisés qu'une seule fois.

Toute autre utilisation du Service initiée par le Titulaire de la Carte, se fait sous la seule et unique responsabilité de ce dernier.

## **ARTICLE 3 - DELIVRANCE DU NUMERO E-RETRAIT ET DU CODE CONFIDENTIEL ASSOCIE**

Lors de l'utilisation du Service, l'Emetteur délivre un Numéro E-Retrait au Titulaire de la Carte de manière sécurisée. Le code confidentiel associé est délivré quant à lui par le biais d'un autre canal (SMS).

Le Numéro E-Retrait et le code confidentiel associé sont communiqués confidentiellement par l'Emetteur au Titulaire de la Carte et uniquement à celui-ci. Ils sont strictement personnels au Titulaire de la Carte.

Le Titulaire de la Carte est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro E-Retrait et de son code confidentiel associé ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. Il doit, dans son intérêt les tenir absolument secrets et s'interdit de les transmettre ou de les communiquer à qui que ce soit. En conséquence, le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité du Numéro E-Retrait et de son code confidentiel associé.

Le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé non utilisés restent valables pendant une période de deux (2) jours calendaires à compter de leur délivrance. Au-delà de ce délai, ils sont désactivés par l'Emetteur.

## **ARTICLE 4 - MODALITES D'UTILISATION DU NUMERO E-RETRAIT ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ASSOCIE**

Le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé ne peuvent être utilisés que pour effectuer des retraits en espèces et en euros auprès des DAB/GAB du réseau Crédit Mutuel et du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service. Le Numéro E-Retrait et son code associé ne peuvent être utilisés qu'une seule fois.

Quelle qu'en soit la raison, si le DAB/GAB ou cet automate bancaire Cash Services n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Titulaire de la Carte, un message s'affichera à l'écran proposant soit de continuer le retrait pour le montant pouvant être distribué, soit d'abandonner le retrait. Dans ce dernier cas, le Numéro

E-Retrait et son code confidentiel associé pourront être utilisés dans un autre DAB/GAB ou automate bancaire Cash Services proposant le service.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité, via le Service, d'annuler le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé tant qu'ils n'ont pas été utilisés et au plus tard jusqu'à l'expiration du délai de validité de deux jours. Après annulation par le Titulaire de la Carte ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le Numéro E-Retrait et son code confidentiel associé ne peuvent plus être utilisés. De la même manière, ils ne pourront plus être utilisés une fois le retrait effectué. L'Emetteur se réserve le droit de limiter le nombre de Numéros en possession du Titulaire de la Carte et non utilisés.

Les retraits effectués sont possibles, d'une part, dans les limites qui s'appliquent à la Carte choisie, et d'autre part, dans les limites spécifiques qui s'appliquent au Service fixées et notifiées par l'Emetteur.

Le Titulaire de la Carte doit s'assurer que le jour où le retrait est effectué, le compte présente un solde suffisant et disponible.

Le montant détaillé des retraits effectués au moyen du Service figure sur le même relevé des opérations que pour les opérations réalisées au moyen de la Carte, avec un libellé spécifique. Le relevé peut également être consulté par voie électronique dans l'espace personnel bancaire du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations figurant sur le relevé d'opérations.

## **ARTICLE 5 - BLOCAGE ET INTERRUPTION DU SERVICE**

En cas de mise en opposition de la Carte choisie par le Titulaire de la Carte et à laquelle est adossé le Service, il n'est plus possible d'obtenir de nouveaux Numéros sur cette même Carte. Les Numéros E-Retrait et codes confidentiels associés générés antérieurement ne seront plus utilisables du fait de la mise en opposition de la Carte. De même, dans le cas où la Carte sur laquelle est activé le Service arrive à échéance ou est résiliée, il n'est plus possible d'obtenir de nouveaux Numéros E-Retrait sur cette même Carte et les Numéros générés antérieurement et non encore utilisés ne sont plus utilisables.

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que des incidents de fonctionnement du Service, notamment dus aux nouveautés technologiques, ne peuvent être exclus. De même, le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions ou d'être modifié à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques et l'Emetteur se réserve le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations techniques utiles au développement et à la protection du Service. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise l'Emetteur à interrompre, bloquer ou modifier, à tout moment, le fonctionnement partiel ou total du Service afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage l'Emetteur de toute responsabilité à ce titre.

En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Titulaire de la Carte des conditions d'utilisation du Service, l'Emetteur se réserve le droit, de bloquer le Service sans préavis.

## **ARTICLE 6 - DUREE DU SERVICE ET RESILIATION**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Emetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation*

du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

#### Article L.215-3 :

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

La résiliation du Service n'entraîne pas la résiliation de la Carte sur laquelle il fonctionne. Si le Titulaire de la Carte souhaite utiliser le Service sur une autre Carte, il doit l'activer sur la nouvelle Carte choisie.

En revanche, il est mis fin au Service de plein droit lorsque la ou les Carte(s) sur laquelle (lesquelles) il fonctionne, est (sont) résiliée(s), ne fait (font) pas l'objet d'un renouvellement, ou en cas d'opposition ou de retrait de celle-ci ou de l'une d'entre elles. Il en est de même lorsqu'il est mis fin au contrat de banque à distance cité à l'article 2 « ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE ».

### ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon les modalités figurant dans les conditions tarifaires définies par l'Emetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement par le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### III - SERVICE DE PAIEMENT MOBILE

L'Emetteur propose un service (ci-après désigné le « Service »), permettant d'effectuer à partir d'un téléphone mobile de type smartphone des opérations de paiement aux points de vente physiques, sous réserve de l'éligibilité de la Carte à ce Service. Ce Service est régi par les conditions spécifiques de la présente Section III, ainsi que par les Parties 1 et 2 des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Emetteur.

#### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE

L'Emetteur met à disposition du Titulaire de la Carte une technologie lui permettant de dématérialiser sa Carte, l'intégrer à son téléphone mobile et réaliser ainsi des opérations de paiement sans contact, et ce sans aucun coût additionnel.

Le Service permet au Titulaire de la Carte de réaliser des opérations de paiement de proximité pour le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services sur les Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après "TPE") ou Automates (ci-après dénommés collectivement « Équipements Électroniques ») des Accepteurs, acceptant le paiement sans contact, équipés en conséquence et affichant le logo du paiement sans contact, avec une lecture à distance de la Carte dématérialisée au sein du téléphone mobile du Titulaire de la Carte.

Le Service porte sur l'ensemble des cartes de paiement éligibles détenues par le Titulaire de la Carte et est accessible à partir de l'application mobile de paiement de l'Emetteur et de l'application Lyf Pay. Le Titulaire de la Carte peut choisir d'utiliser le Service au travers de l'une et/ou l'autre de ces deux applications, étant précisé qu'il lui sera demandé d'activer préalablement le Service pour chacune d'entre elles.

Au moment de l'activation du Service, le Titulaire de la Carte sélectionne une carte de paiement (ci-après désignée « la Carte »). Lors de chaque utilisation du Service, les opérations sont effectuées sur le compte auquel est rattachée la Carte.

Toute nouvelle Carte éligible souscrite postérieurement ou mise à disposition du Titulaire de la Carte par suite d'un renouvellement ou de la re-fabrication d'une Carte précédemment émise sera d'office rattachée au Service. Il sera tout de même demandé au Titulaire de la Carte d'activer sa nouvelle Carte avant d'utiliser le Service.

#### ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE ET D'ACTIVATION DU SERVICE

##### 2.1 Éligibilité au Service

Le Service est réservé au bénéfice exclusif du Titulaire de la Carte,

personne physique à la condition qu'elle soit titulaire cumulativement :

- (i) d'une ou plusieurs Carte(s) de paiement éligible(s),
- (ii) d'un accès à l'application mobile bancaire du service de banque à distance proposé par l'Emetteur permettant au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement, ainsi qu'à l'application mobile de paiement de l'Emetteur et/ou l'application Lyf Pay,
- (iii) d'un téléphone mobile compatible de type smartphone équipé d'un numéro de téléphone et d'un accès internet actif.

Pour bénéficier du Service, le Titulaire de la Carte doit en outre disposer d'un téléphone s'appuyant sur le système Android disposant de la fonctionnalité NFC et compatible avec la technologie HCE. Le Titulaire de la Carte est informé que pour le cas où il changerait de téléphone mobile pour un téléphone mobile ne répondant plus à ces critères, ou bien s'il ne répond plus aux conditions d'éligibilité ci-dessus énumérées, ce Service ne pourra plus lui être assuré, sans qu'il soit nécessaire à l'Emetteur de l'en aviser au préalable.

##### 2.2 Activation et accès au Service

Le Service peut être activé uniquement dans l'application mobile bancaire du service de banque à distance souscrit préalablement auprès de l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte pourra sélectionner une ou plusieurs Cartes éligibles. En cas de pluralité de Cartes sélectionnées, il devra en choisir une qui sera utilisée par défaut.

Le Titulaire de la Carte peut choisir d'utiliser le Service au travers de l'application mobile de paiement de l'Emetteur et/ou de l'application Lyf Pay.

Lorsque le Titulaire de la Carte choisit l'application mobile de paiement de l'Emetteur, il doit préalablement l'installer sur son téléphone mobile dans les conditions précisées aux Conditions générales d'utilisation de l'application mobile de paiement.

Lorsque le Titulaire de la Carte choisit l'application Lyf Pay, il doit avoir souscrit au Service Lyf de la société LYF SA. Dans ce cas, LYF SA constitue l'intermédiaire opérationnel de l'Emetteur pour la mise en œuvre du Service, l'accès au Service ayant lieu à partir de l'application Lyf Pay. Le Service Lyf est un service gratuit accessible depuis l'application Lyf Pay.

L'accès au Service s'effectue via un téléphone mobile présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires. En conséquence, le Titulaire de la Carte est informé que le Service pourra ne plus lui être accessible en cas d'évolution des critères d'éligibilité techniques au Service et fait son affaire personnelle :

- (i) de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès) ou à un téléphone mobile et du bon fonctionnement de son équipement informatique ou de téléphonie mobile ;
- (ii) de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le ou les services proposés par l'Emetteur.

#### ARTICLE 3 - CODE CONFIDENTIEL

L'utilisation du Service nécessite l'utilisation d'un « Code confidentiel » ci-après désigné également « Code ». Ce Code constitue l'un des éléments de la solution d'authentification forte détenue par le Titulaire de la Carte et utilisée dans le cadre du Service.

Lorsque le Titulaire de la Carte choisit l'application mobile de paiement de l'Emetteur pour utiliser le Service, il accepte d'utiliser sa solution d'authentification forte disponible dans l'application mobile bancaire pour réaliser les opérations qui nécessitent une authentification forte (Confirmation Mobile par exemple). Ce Code correspond donc à celui choisi par le Titulaire de la Carte dans cette solution d'authentification forte. Si le Titulaire de la Carte peut utiliser son empreinte digitale ou la reconnaissance faciale sur son téléphone, il pourra les substituer à ce Code pour réaliser ses opérations nécessitant une authentification forte.

Lorsque le Titulaire de la Carte choisit l'application Lyf Pay pour utiliser le Service, ce Code correspond à celui choisi par le Titulaire de la Carte au moment de son inscription au Service Lyf et qui s'entend, au sens des conditions d'utilisation des Services Lyf, de la composition du Code confidentiel choisi par l'utilisateur ou du choix d'identification par empreinte digitale ou par reconnaissance faciale proposés par son téléphone mobile.

Tout paiement réalisé au moyen du Service nécessite l'utilisation du Code confidentiel (composition du code confidentiel, identification par empreinte digitale ou reconnaissance faciale). Le Code confidentiel constituant une donnée de sécurité personnalisée à des fins d'authentification forte, l'opération de paiement sera en conséquence autorisée, si le Titulaire de la Carte a donné son

consentement par l'utilisation du Code confidentiel.

Le Code confidentiel utilisé par le Titulaire de la Carte dans le cadre de ce Service est strictement confidentiel. En conséquence, il est de la responsabilité du Titulaire de la Carte de le tenir absolument secret et de ne pas le communiquer à qui que ce soit. Le Titulaire de la Carte est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de son Code confidentiel et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation ou de son utilisation par des tiers. Il lui appartient notamment de s'assurer que la conservation de son Code confidentiel soit effectuée dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité et de veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Par mesure de sécurité, le nombre d'essais successifs de composition du Code confidentiel est limité à 3 (trois) fois. En conséquence, l'accès au Service sera bloqué après composition de 3 (trois) Codes confidentiels erronés.

#### **ARTICLE 4 - UTILISATION DU SERVICE**

**4.1** Pour réaliser une opération de paiement sans contact avec le Service, le Titulaire de la Carte donne son consentement par la présentation et le maintien de son téléphone mobile devant un dispositif identifiant la présence de la technologie "sans contact" et, le cas échéant, l'utilisation du Code confidentiel, tel que défini à l'article « CODE CONFIDENTIEL ». Les opérations de paiement sans contact effectuées dans le cadre du Service et reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte, selon les dispositions indiquées dans les Conditions générales régissant la Carte.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise le Service, il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

Lorsque l'Accepteur propose également le paiement au moyen du Compte de monnaie électronique Lyf, le Titulaire de la Carte utilisant le Service à partir de l'application Lyf Pay, devra choisir entre payer avec le Service de l'Emetteur ou avec le Service Lyf et devra l'indiquer à l'Accepteur avant de procéder à la transaction.

**4.2** S'il le souhaite, le Titulaire de la Carte a la possibilité d'effectuer rapidement des achats de faible montant via le Service, par la présentation et le maintien de son téléphone mobile devant un dispositif identifiant la présence de la technologie "sans contact", sans utilisation du Code confidentiel. Le Titulaire de la Carte devra activer cette fonctionnalité dans son application mobile de paiement. Le montant du plafond unitaire en-dessous duquel le Titulaire de la Carte pourra réaliser une opération de paiement sans utilisation du Code confidentiel est indiqué au moment où il choisit cette possibilité. Le Titulaire de la Carte pourra modifier son choix à tout moment. La prise en compte par l'Emetteur des demandes de modifications effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

Pour des raisons de sécurité, les opérations successives de paiement sans utilisation du Code confidentiel sont limitées et le Titulaire de la Carte peut être invité à utiliser son Code confidentiel après la présentation et le maintien de son téléphone mobile devant un dispositif identifiant la présence de la technologie "sans contact". L'Emetteur aura la possibilité de suspendre temporairement ou supprimer définitivement cette possibilité d'effectuer rapidement des achats de faible montant sans utilisation du Code confidentiel et ce, sans que sa responsabilité puisse être engagée à quelque titre que ce soit.

#### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR**

Les dispositions des Conditions générales régissant la Carte, notamment les articles « RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR » et « RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR », s'appliquent aux opérations de paiement effectuées au moyen du Service.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son téléphone mobile ainsi que de son Code confidentiel, dans les mêmes conditions et circonstances décrites dans les documents mentionnés ci-dessus.

Le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son téléphone mobile contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. L'Emetteur ne saurait dès lors être tenu

responsable d'une défectuosité du Service due à une telle altération, ce que le Titulaire de la Carte accepte.

Le Titulaire de la Carte s'engage à signaler à l'Emetteur toute perte, vol ou usage abusif de son téléphone mobile ou de son Code confidentiel dans les plus brefs délais et par tous moyens, aux fins de blocage du Service. A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service ne sera plus accessible, ni utilisable.

L'Emetteur ne sera pas tenu responsable en cas de défaut de déclaration ou de déclaration tardive par le Titulaire de la Carte de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de son téléphone mobile ou de son Code confidentiel.

De même, l'Emetteur ne sera pas tenu responsable des opérations non autorisées réalisées avant et après la demande de blocage de la Carte et ce, sans limitation de montant, en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et à l'article « CODE CONFIDENTIEL ».

#### **ARTICLE 6 - ASSISTANCE TECHNIQUE**

En cas de difficultés lors de l'activation du Service ou lors d'un paiement, un service d'assistance est mis à disposition du Titulaire de la Carte, dont les coordonnées sont indiquées dans l'espace « Aide » de son application.

#### **ARTICLE 7 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL » des Conditions générales de la Convention de compte, ainsi qu'à celles de l'article « PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES » des Conditions générales de la Carte, auxquelles le Titulaire de la Carte a souscrit par ailleurs.

**7.1** En tant que responsable de traitements, l'Emetteur traite des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte et, le cas échéant, le(s) représentant(s) du Titulaire de la Carte.

Les données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, dont le numéro de téléphone mobile appartenant au Titulaire de la Carte, les données figurant sur la Carte ainsi que celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements, automatisés ou non, pour :

- engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter le contrat conclu avec le Titulaire de la Carte et en particulier pour permettre la souscription et le fonctionnement du Service ainsi que la sécurité des opérations de paiement effectuées par la mise en œuvre du Service, permettre la gestion des contestations des opérations effectuées dans le cadre du Service,
- poursuivre les intérêts légitimes de l'Emetteur et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Titulaire de la Carte, permettre la prévention et la lutte contre la fraude, la prévention des impayés et la gestion des éventuels recours en justice mais aussi la prospection, l'animation commerciale et les études statistiques, le profilage et la segmentation,
- répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte et du présent Service.

**7.2** Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Emetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le Titulaire de la Carte autorise l'Emetteur à communiquer les données personnelles le concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, à LYF SA lorsque le Titulaire de la Carte utilise le Service à partir de l'application Lyf Pay, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Pour plus d'informations, la politique de protection des données de l'Emetteur est accessible sur son site internet.

#### **ARTICLE 8 - BLOCAGE DU SERVICE**

En cas de blocage de l'accès à l'application mobile de paiement de l'Emetteur, le Service ne sera plus accessible au Titulaire de la

Carte, sauf s'il dispose de l'application Lyf Pay. De même, en cas de blocage de l'accès au Service Lyf, le Service ne sera plus accessible au Titulaire de la Carte à partir de l'application Lyf Pay, sauf s'il dispose de l'application mobile de paiement de l'Émetteur.

En cas d'inaccessibilité du Service, il appartiendra au Titulaire de la Carte d'utiliser un autre mode de règlement. En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Titulaire de la Carte des conditions d'utilisation du Service, l'Émetteur se réserve le droit, de bloquer le Service sans préavis.

Le Titulaire de la Carte est informé qu'en cas de blocage ou d'opposition de la Carte selon les modalités prévues dans les Conditions générales du contrat régissant la Carte, le Service ne pourra pas être utilisé pour cette Carte.

## ARTICLE 9 - MODIFICATIONS DU SERVICE

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service, notamment dus aux nouveautés technologiques, ne peuvent être exclus. De même, le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions ou d'être modifié à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques et l'Émetteur se réserve le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations techniques utiles au développement et à la protection du Service. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur à interrompre, bloquer ou modifier, à tout moment, le fonctionnement partiel ou total du Service afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage l'Émetteur de toute responsabilité à ce titre.

## ARTICLE 10 - DUREE DU SERVICE ET RESILIATION

### 10.1 Durée et résiliation du Service

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Émetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte, par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

Le Titulaire de la Carte a également la possibilité de supprimer sur son application mobile de paiement ou sur son application Lyf Pay, les données renseignées initialement, lors de l'activation du Service, ceci entraînant de fait la cessation du fonctionnement du Service au sein de cette application.

### 10.2 Conséquence de la résiliation du Service

A compter de la résiliation du Service, plus aucune opération de paiement ne pourra être effectuée, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation du Service n'entraînera pas la résiliation du contrat régissant la Carte, ni du contrat souscrit avec LYF SA.

En cas de résiliation du contrat régissant la Carte, le Service sera maintenu jusqu'à ce que la résiliation devienne effective, date à compter de laquelle le Service sera automatiquement résilié.

De même, en cas de résiliation du contrat souscrit avec LYF SA, l'accès au Service au travers de l'application Lyf Pay sera maintenu jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

Dans tous les cas, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur s'engagent à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la cessation du Service devienne effective.

## ARTICLE 11 - CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est facturé selon les modalités figurant dans les conditions tarifaires définies par l'Émetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement par le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## IV - SERVICE CLICK TO PAY

Click to Pay est un service proposé par l'Émetteur de la Carte et opéré par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, facilitant les paiements en ligne et permettant aux Titulaires de Carte éligibles d'effectuer des opérations de paiement sans avoir à saisir les données de leurs Cartes, auprès des Accepteurs participants à ce service.

La présente Section IV a pour objet de présenter les dispositions relatives à ce service, ci-après désigné « le Service » ou « le Service Click to Pay ».

### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE CLICK TO PAY

Lorsque le Service Click to Pay sera disponible, le Titulaire de la Carte ayant préalablement souscrit une ou plusieurs carte(s) de paiement éligible(s) auprès de l'Émetteur, pourra souscrire à ce Service qui lui permettra de réaliser des opérations de paiement par internet (ci-après « Paiements en ligne »), sans être contraint de saisir à chaque opération les données de sa Carte.

Si le Titulaire de la Carte souhaite utiliser le Service au moyen de plusieurs Cartes, il devra procéder à l'activation du Service pour chacune de ses Cartes éligibles. Lors de chaque utilisation du Service Click to Pay, le Titulaire de la Carte aura la possibilité de choisir une Carte au moment du paiement.

Le Service sera régi par les conditions spécifiques de la présente Section IV, ainsi que par les Parties 1 et 2 des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Émetteur.

### ARTICLE 2 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE CLICK TO PAY

#### 2.1 Éligibilité au Service Click to Pay

Le Service est réservé au bénéfice exclusif du Titulaire de la Carte, personne physique, à la condition qu'il soit titulaire :

- (i) d'un compte de paiement ouvert auprès de l'Émetteur de la Carte,
- (ii) d'une ou plusieurs Carte(s) de paiement éligible(s), fonctionnant sur ce compte,
- (iii) d'un accès au service de banque à distance proposé par l'Émetteur permettant au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement.

#### 2.2 Souscription et accès au Service Click to Pay

Lorsque le Service Click to Pay sera disponible, le Titulaire de la Carte pourra souscrire au Service à partir de son service de banque à distance souscrit préalablement auprès de l'Émetteur de la Carte ou, le cas échéant, l'application mobile bancaire de l'Émetteur. Le Titulaire de la Carte pourra activer le Service pour une ou plusieurs Cartes éligibles.

Le Service Click to Pay implique pour son fonctionnement que l'Émetteur transmette au schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte :

- les données de la Carte (numéro de la Carte, date de fin de validité et cryptogramme visuel),
- les nom et prénom du Titulaire de la Carte,
- son numéro de téléphone mobile et/ou son adresse e-mail.
- son adresse de livraison et de facturation.

Le schéma de cartes de paiement traitera ces données en vue de la création du « profil Click to Pay » du Titulaire de la Carte

nécessaire à la mise en œuvre du Service et grâce auquel il pourra accéder à cette modalité de paiement. Le schéma de cartes de paiement tiendra ces données à disposition des entités participant à la mise en œuvre du Service ainsi que des banques des Accepteurs ou des gestionnaires de portefeuilles numériques. En conséquence, avant toute souscription, le Titulaire de la Carte devra avoir donné à l'Émetteur son consentement à un tel traitement de ses données. Le Titulaire de la Carte pourra retirer son consentement à tout moment, ce qui mettra fin au Service.

Le Titulaire de la Carte pourra accéder à son profil Click to Pay pour gérer, modifier ou mettre à jour les données nécessaires à l'utilisation du Service Click to Pay.

L'accès au Service Click to Pay a lieu pour les Paiements en Ligne via l'utilisation d'internet. Le Titulaire de la Carte fait son affaire personnelle de son accès à internet (notamment dans le choix d'un fournisseur d'accès) ou à un téléphone mobile et du bon fonctionnement de son équipement informatique ou de téléphonie mobile.

### ARTICLE 3 - UTILISATION DU SERVICE CLICK TO PAY

Le Service Click to Pay permet au Titulaire de la Carte de régler à distance par internet ou via des applications mobiles des achats de biens et des prestations de services à des commerçants ou prestataires de services (ci-après dénommés « Accepteurs »), sans avoir à saisir les données de sa Carte. Le Service est utilisable chez tous les Accepteurs qui affichent le logo Click to Pay sur leur page de Paiement en ligne ou leur application.

Au moment de régler son achat, le Titulaire de la Carte sélectionne le mode de paiement Click to Pay sur la page de paiement de l'Accepteur. Le Titulaire de la Carte sélectionne ensuite la Carte avec laquelle il souhaite effectuer le règlement.

Si l'opération est acceptée, le Titulaire de la Carte reçoit la confirmation de l'opération de paiement sur la page de paiement de l'Accepteur. A défaut d'authentification probante, l'opération ne sera pas traitée par l'Émetteur.

Les opérations de paiement effectuées au moyen du Service Click Pay et reçues par l'Émetteur de la Carte sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions indiquées dans les Conditions générales régissant la Carte.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'authentification. Il doit les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Lors de l'opération de paiement effectuée sur internet, il incombe au Titulaire de la Carte de se placer dans un contexte de confidentialité, notamment lors de son authentification, et de veiller à y rester tout au long de l'opération, et ce jusqu'à son terme, ceci afin d'être à l'abri des regards indiscrets.

### ARTICLE 4 - RESPONSABILITES DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR DE LA CARTE

Les dispositions des Conditions générales régissant la Carte utilisée pour le Service Click to Pay, et notamment l'article « RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR », s'applique aux opérations de paiement effectuées au moyen du Service.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son ordinateur, de son téléphone mobile et plus largement de tout appareil au moyen duquel il accède au Service Click to Pay, dans les mêmes conditions et circonstances décrites dans les Conditions générales mentionnées ci-dessus.

Le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son ordinateur, de son téléphone mobile ou de tout appareil au moyen duquel il accède au Service contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. L'Émetteur ne saurait dès lors être tenu pour responsable d'une défectuosité du Service due à une telle altération, ce que le Titulaire de la Carte accepte.

De même, l'Émetteur ne sera pas tenu responsable des opérations non autorisées avant et après la demande de blocage de la Carte et ce, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article,
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

### ARTICLE 5 - INTERRUPTION ET BLOCAGE DU SERVICE CLICK TO PAY

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que le Service peut être suspendu ou interrompu sur décision de l'Émetteur ou du schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Titulaire de la Carte des conditions d'utilisation du Service, l'Émetteur de la Carte se réserve également le droit de bloquer le Service sans préavis.

En cas d'inaccessibilité du Service, il appartiendra au Titulaire de la Carte d'utiliser un autre mode de règlement.

Le Titulaire de la Carte est informé qu'en cas de blocage ou d'opposition de la Carte selon les modalités prévues dans les Conditions générales du contrat régissant la Carte, le Service Click to Pay ne pourra plus être utilisé pour cette Carte.

### ARTICLE 6 - MODIFICATIONS DU SERVICE CLICK TO PAY

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service, notamment dus aux nouveautés technologiques, ne peuvent être exclus. De même, le Service Click to Pay est susceptible de faire l'objet d'évolutions ou d'être modifié à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques. L'Émetteur de la Carte et le schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte se réservent le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations techniques utiles au développement et à la sécurisation du Service Click to Pay. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur à interrompre, bloquer ou modifier, à tout moment, le fonctionnement partiel ou total du Service afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage l'Émetteur de toute responsabilité à ce titre.

### ARTICLE 7 - DURÉE ET RÉSILIATION DU SERVICE CLICK TO PAY

#### 7.1 Durée et résiliation du Service

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Émetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte, par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Extraits du code de la consommation :

Article L.215-1-1 :

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

Article L.215-3 :

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

Le Titulaire de la Carte a également la possibilité, à tout moment, à partir de l'application mobile du service de banque à distance souscrit préalablement auprès de l'Émetteur :

- de supprimer la ou les Carte(s) enregistrées au Service Click to Pay,

- de révoquer son consentement à l'activation du Service, ceci entraînant de fait la cessation du fonctionnement du Service pour la ou les Carte(s) concernées.  
Le Service Click to Pay sera bloqué et résilié de plein droit si les conditions d'éligibilité indiquées à l'article « CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE CLICK TO PAY » de la présente Section ne sont plus remplies.

#### **7.2 Conséquence de la résiliation du Service**

A compter de la résiliation du Service, plus aucune opération de paiement ne pourra être effectuée au moyen du Service Click to

Pay, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation du Service Click to Pay n'entraînera pas la résiliation du contrat régissant la Carte.

En cas de résiliation du contrat régissant la Carte, le Service Click to Pay sera maintenu jusqu'à ce que la résiliation devienne effective, date à compter de laquelle le Service sera automatiquement résilié. Dans tous les cas, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur de la Carte s'engagent à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre du présent contrat jusqu'à ce que la résiliation du Service Click to Pay devienne effective.

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A LA CARTE AUTOMATE BANCAIRE

La Banque (ci-après dénommée « la Banque » ou « l'Émetteur ») met à la disposition de ses clients la carte Automate bancaire, ci-après désignée par le terme générique « la Carte ». Cette Carte est régie par les présentes Conditions générales ainsi que le cas échéant, par les Conditions particulières propres à cette Carte et souscrites par son titulaire, ci-après désigné « le Titulaire de la Carte ».

### 1. OBJET DE LA CARTE

**1.1** La Carte Automate bancaire est une carte privative émise par la Banque. C'est une carte nominative à l'usage exclusif de son titulaire lui permettant et ayant uniquement pour finalités d'effectuer des opérations de dépôts d'espèces ou de chèques, dans les automates de dépôts et les Guichets Automatiques de Banque (ci-après « GAB ») de la Banque et des autres banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information ainsi que dans les automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service.

**1.2** La Carte permet également, si l'option est souscrite (sous réserve que l'Émetteur propose cette option), d'effectuer sur le territoire français des opérations de retraits d'espèces en euros uniquement auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB (Distributeur Automatique de Billets / GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services lorsqu'ils proposent le service.

Si le Titulaire de la Carte n'est pas le titulaire du compte, notamment dans le cas où le titulaire du compte est une personne morale quel que soit sa forme (société, association, autre personne morale...) ci-après désignée « l'Entreprise », la fonction de retraits d'espèces n'est ouverte que sur option expresse du titulaire du compte, tel qu'il ressort des Conditions particulières signées.

**1.3** La Carte permet également, si l'option est souscrite (sous réserve que l'Émetteur propose cette option), d'effectuer des retraits d'espèces en euros délivrés sous forme de rouleaux de monnaie d'espèces auprès des appareils de distribution automatique Bornes de Rouleaux de Monnaie (ci-après « Distributeurs BRM ») de la Banque et des autres banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi qu'auprès des automates bancaires Cash Services lorsqu'ils proposent le service.

Si le Titulaire de la Carte n'est pas le titulaire du compte, notamment dans le cas où le titulaire du compte est une Entreprise, la fonction de retraits d'espèces auprès des Distributeurs BRM n'est ouverte que sur option expresse du titulaire du compte, tel qu'il ressort des Conditions particulières signées.

**1.4** La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur et régis par des dispositions spécifiques.

**1.5** La Carte n'est pas une carte interbancaire. Elle est utilisable uniquement sur les appareils des banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi que sur les automates bancaires Cash Services tels que désignés ci-dessus, mais en aucun cas sur ceux des autres banques françaises ou étrangères.

La Carte n'est ni une Carte de paiement, ni un porte-monnaie électronique. Elle ne permet pas de régler des achats de biens ou de prestations de services chez des commerçants tant en vente de proximité qu'en vente à distance.

Enfin, elle ne permet pas à son Titulaire, d'avoir accès aux autres services des GAB de la Banque (consultation de compte, édition de relevé d'identité bancaire...).

### 2. DELIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par l'Émetteur, dont elle reste la propriété, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités, sur demande des clients et sous réserve d'acceptation de la demande. L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le titulaire du compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

L'Émetteur interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

La Carte est rigoureusement personnelle. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des automates, GAB/DAB et automates bancaires Cash Services (ci-après « Equipements Electroniques ») de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte, exclusivement dans le cadre des opérations visées à l'article « OBJET DE LA CARTE ».

#### 2.1 Lorsque le titulaire du compte est une Entreprise

Le Titulaire de la Carte est la personne nommément désignée par l'Entreprise et dont le nom figure sur la Carte elle-même.

La Carte est délivrée par l'Émetteur à la personne nommément désignée par l'Entreprise, à la demande conjointe de celle-ci et de l'Entreprise, lorsque les opérations de retraits sont débitées sur le compte de paiement de l'Entreprise.

La Carte est doublement personnalisée au nom du Titulaire de la Carte et au nom de l'Entreprise.

L'Entreprise assure avoir été autorisée par le Titulaire de la Carte à communiquer à l'Émetteur les éléments d'identification le concernant, notamment ses nom, prénom, civilité et adresse nécessaires à la fabrication et à la remise de la Carte. L'Entreprise veille de manière générale, au respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel du Titulaire de la Carte. L'Entreprise s'engage à informer immédiatement l'Émetteur de toute modification des éléments d'identification concernant le Titulaire de la Carte, notamment en cas de changement d'adresse.

Le Titulaire de la Carte et l'Entreprise assument tous deux à titre principal et solidaire l'obligation de respecter l'ensemble des Conditions générales et particulières du présent contrat et sont tenus indéfiniment et solidairement au paiement des dépenses, frais, charges et pénalités résultant tant de l'utilisation de la Carte jusqu'à restitution de celle-ci à l'Émetteur, que des dispositions du présent contrat. Dans leurs rapports entre eux, il appartiendra à l'Entreprise de définir les conditions et les modalités d'utilisation de la Carte par le Titulaire de la Carte, conditions et modalités qui ne pourront en aucun cas être opposées à l'Émetteur.

#### 2.2 Lorsque le Titulaire de la Carte est une personne mineure: autorisation de délivrance de la Carte

Lorsque le Titulaire de la Carte est une personne mineure, la Carte est délivrée par l'Émetteur sur demande formulée par le représentant légal du mineur et sous réserve de l'acceptation de la demande. Le représentant légal du Titulaire de la Carte, après avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de la Carte, ainsi que des fonctions et services y étant attachés, donne, par sa signature apposée aux Conditions particulières, son accord à la délivrance de la Carte à la personne mineure qui en devient Titulaire.

Il donne en tant que de besoin tous pouvoirs au Titulaire de la Carte pour initier toutes les opérations permises par cette Carte, tant sur le compte sur lequel la Carte fonctionne que sur les comptes auxquels elle donne accès, sauf si ces derniers font l'objet d'une exclusion expresse mentionnée aux Conditions particulières.

### 3. DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification forte.

L'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte, un code confidentiel destiné à l'utilisation de sa Carte qui lui est communiqué confidentiellement et uniquement à lui. Le Titulaire de la Carte dispose sous certaines conditions de la possibilité de modifier son code confidentiel conformément aux instructions qui lui sont communiquées lors de la(es) procédure(s) de modification prévues par l'Émetteur. Le choix du code confidentiel et sa modification s'effectuent sous la seule responsabilité du Titulaire de la Carte, cette modification doit s'opérer de manière confidentielle et à l'abri

des regards indiscrets. Les conditions financières de ce service sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires. Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser son code confidentiel chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable aux fins d'authentification forte dans l'utilisation des Equipements Electroniques (GAB/DAB, automates bancaires Cash Services et automates de dépôts) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa Carte et/ou le cas échéant sa capture.

Le Titulaire de la Carte pourra le cas échéant, effectuer des opérations de retraits auprès des Equipements Electroniques présentant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact", par la présentation et le maintien de la Carte devant le dispositif suivis de la saisie de son code confidentiel sur le clavier de l'Equipement Electronique.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité de demander la réédition de son code confidentiel auprès de l'Émetteur, les conditions financières de ce service sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires.

#### **4. FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de dépôt, et le cas échéant si l'option est souscrite, une opération de retrait, selon la forme convenue ci-dessous :

##### **4.1 Opérations de dépôt**

Les parties (le Titulaire de la Carte et l'Émetteur) conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de dépôt, avant ou après la détermination de son montant dans le système de carte, par la saisie de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique.

L'opération de dépôt est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous la forme définie ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre est irrévocable.

L'enregistrement de l'opération de dépôt peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique.

##### **4.2 Opérations de retrait d'espèces**

Pour les opérations de retrait d'espèces, le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la saisie de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB, d'un GAB ou d'un automate bancaire Cash Services désignés à l'article « OBJET DE LA CARTE ».

L'opération de retrait est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous cette forme.

Dès ce moment, l'ordre de retrait est irrévocable.

#### **5. MODALITES D'UTILISATIONS DE LA CARTE POUR LES DEPOTS D'ESPECES ET DE CHEQUES DANS LES EQUIPEMENTS ELECTRONIQUES**

Les opérations de dépôts dans les GAB, automates de dépôts ainsi que dans les automates bancaires Cash Services désignés à l'article « OBJET DE LA CARTE » concernent les versements en espèces, les remises de chèques préalablement endossés ou autres valeurs (monnaie,...) et peuvent être réalisées, soit sur le compte auquel s'applique la Carte, soit sur le ou les comptes auxquels la Carte donne accès à condition qu'il s'agisse d'un compte courant ou d'un compte sur Livret.

Ces dépôts sont possibles avec la Carte uniquement dans les automates de dépôts et dans les GAB de la Banque autorisant la fonction dépôt, dans les appareils similaires des banques du réseau CREDIT MUTUEL ou du réseau CIC utilisant le même système d'information, ainsi que dans les automates bancaires Cash Services lorsqu'ils proposent le service.

Chaque type de dépôt doit impérativement faire l'objet d'une opération distincte.

Concernant les dépôts d'espèces, les billets et les pièces doivent être déposés de manière dissociée dans des enveloppes séparées. Lors d'un dépôt sur un des appareils désignés précédemment, le Titulaire de la Carte saisit le montant du dépôt sur le clavier de l'appareil. L'appareil ne pouvant contrôler automatiquement le montant du dépôt, celui-ci ne sera définitivement enregistré qu'après vérification par l'Émetteur. Les montants des dépôts ne pourront être retirés le jour du dépôt et ne seront disponibles qu'après vérification par l'Émetteur selon les règles ci-après et après confirmation par inscription définitive en compte, sous réserve d'encaissement et de bonne fin en ce qui concerne les chèques.

En cas de différence entre le montant saisi par le Titulaire de la Carte et le montant contrôlé par l'Émetteur, le montant contrôlé par l'Émetteur est réputé être exact et est enregistré en tant que montant du dépôt, ceci sans préjudice pour le Titulaire de la Carte d'apporter la preuve contraire afin de modifier le montant du dépôt initialement enregistré. Les montants enregistrés de ces dépôts sont inscrits, au plus tard le jour ouvrable suivant leur date de réception, sur le compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro de ce compte ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte.

Les dépôts sur automates ainsi que ceux effectués sur les guichets automatiques dénommés Cash Services ou sur GAB pourront donner lieu à facturation de frais indiqués dans les conditions tarifaires publiées par la Banque du réseau CREDIT MUTUEL ou du réseau CIC réceptionnant le dépôt ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou le cas échéant par le représentant légal du Titulaire de la Carte.

#### **6. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS**

**6.1** Les retraits d'espèces sont possibles, si cette option est souscrite, dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Si le Titulaire de la Carte est mineur, les retraits d'espèces sont possibles dans la limite des plafonds fixés et notifiés par l'Émetteur, en accord avec le représentant légal du Titulaire de la Carte et mentionnées dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le Titulaire de la Carte ou son représentant légal.

Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité (conformément aux pouvoirs donnés).

**6.2** Les montants enregistrés de ces retraits d'espèces sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

Les commissions éventuelles sont portées dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte ou du livret sur lequel fonctionne la Carte.

Les retraits effectués sur DAB/GAB et sur les guichets automatiques dénommés Cash Services pourront donner lieu à facturation de frais forfaitaires dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires publiées par lui, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire du compte ou le cas échéant, par le représentant légal du Titulaire de la Carte.

Le montant détaillé (montant, commissions), sauf exception, des opérations de retrait passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier, au Titulaire de la Carte et/ou au titulaire du compte, selon les options choisies.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance. Il appartient au Titulaire de la Carte et/ou au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur le relevé d'opérations.

**6.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte ou à son livret, d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**6.4** L'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte.

## **7. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS DE ROULEAUX DE MONNAIE**

Les retraits de rouleaux de monnaie sont possibles, si cette option est souscrite.

**7.1** Le montant des retraits ne peut excéder les limites suivantes :

- le solde disponible du compte associé à la Carte,
- le plafond par retrait.

Ce plafond, fixé dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte ou par le représentant légal, est exprimé par période de 7 jours glissants. Les rouleaux de monnaie seront délivrés en fonction, des rouleaux disponibles dans le Distributeur BRM de la Banque et des autres banques du réseau CREDIT MUTUEL et du réseau CIC utilisant le même système d'information ainsi que dans les automates bancaires Cash Services, lorsqu'ils proposent le service et, en fonction des capacités de distribution de l'automate.

**7.2** Les montants enregistrés de ces retraits sont débités immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte, sans aucune obligation d'indiquer le numéro de la Carte utilisée ou son Titulaire, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

Les commissions éventuelles sont portées dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné. Ces retraits pourront donner lieu à facturation de frais forfaitaires dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur, dans les conditions tarifaires publiées par lui, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par l'Entreprise ou le cas échéant, par le représentant légal du Titulaire de la Carte.

Le montant détaillé (montant, commissions), sauf exception, des opérations de retrait passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support dématérialisé ou sur un support papier, au titulaire de la Carte et/ou du compte, selon les options choisies.

Le relevé des opérations peut également être consulté par voie électronique s'il dispose d'un contrat de banque à distance. Il appartient au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur le relevé d'opérations.

**7.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'une provision disponible ou autorisée et la maintenir jusqu'au débit correspondant. Toute demande de retrait qui excède l'une ou l'autre des limites susvisées sera refusée.

**7.4** L'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des rouleaux de monnaie entre les mains du Titulaire de la Carte.

## **8. RESPONSABILITE DE L'ÉMETTEUR**

Lorsque le titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte émet une contestation relative à une opération de dépôt ou de retrait, il appartient à l'Émetteur d'apporter certaines preuves liées à l'opération :

### **8.1 Opérations de dépôt**

Lorsque le Titulaire de la Carte émet une contestation relative à une opération de dépôt, il appartient à l'Émetteur d'apporter la preuve de cette opération.

Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **8.2 Opérations de retrait d'espèces**

Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à l'Émetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des DAB/GAB et des automates bancaires Cash Services ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et de Données de Sécurité Personnalisées.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **8.3 Dispositions communes aux opérations de dépôt et aux opérations de retrait d'espèces**

L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système sur lequel l'Émetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

## **9. RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée « de blocage » peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**9.1** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant, le représentant légal du Titulaire de la Carte doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**9.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à l'Émetteur pendant ses heures d'ouverture notamment par téléphone, courriel, Internet, télécopie..., ou par déclaration écrite et signée remise sur place,
- ou d'une façon générale au Centre d'Opposition de l'Émetteur ouvert 7 jours par semaine, en appelant aux numéros suivants :
  - pour le Crédit Mutuel : 03.88.40.10.00 (N° non surtaxé – coût selon opérateur) depuis la France, 00.33.3.88.40.10.00 depuis l'étranger ;
  - pour le CIC : 03.88.39.85.78 (N° non surtaxé – coût selon opérateur) depuis la France, 00.33.3.88.39.85.78 depuis l'étranger.

Ces numéros sont également indiqués notamment sur le site internet de l'Émetteur et les Guichets Automatiques de Banque.

**9.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Émetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou du représentant légal du Titulaire de la Carte pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**9.4** Les circonstances du vol, de la perte, du détournement, ou de l'utilisation frauduleuse de la Carte peuvent faire l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, le cas échéant par le représentant légal du Titulaire de la Carte.

**9.5** L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courriel, Internet, télécopie..., qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou le cas échéant du représentant légal du Titulaire de la Carte.

**9.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant, au représentant légal du Titulaire de la Carte.

Cette demande ne constitue pas une condition à la régularisation des opérations contestées.

## 10. RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR

### 10.1 Principe

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver le(s) Donnée(s) de Sécurité personnalisée(s) qui lui est (sont) attachée(s), notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article « OBJET DE LA CARTE ».

Il assume comme indiqué à l'article 10.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article « RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE ».

### 10.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations de retraits d'espèces consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros.

Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération effectuée sans utilisation du code confidentiel ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant l'opération ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur a externalisé ses activités.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte sont à la charge de l'Émetteur.

### 10.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de l'Émetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### 10.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou de négligence grave aux obligations visées aux articles « DELIVRANCE DE LA CARTE, « DONNÉES DE SECURITE PERSONNALISÉES » et « RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE ».
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

## 11. RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le ou les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas le Titulaire de la Carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à l'Émetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à l'Émetteur par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la cessation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision,
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

### Responsabilité solidaire du Titulaire de la Carte et de son représentant légal

Le Titulaire de la Carte et son représentant légal sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du code confidentiel, et de leur utilisation jusqu'à restitution de la Carte à l'Émetteur et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité de la Carte.

## 12. CONTESTATIONS

**12.1** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant, le représentant légal du Titulaire de la Carte, a la possibilité de contester une opération auprès de l'Émetteur, par écrit, si possible en présentant le ticket de l'opération litigieuse, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter, de la date de l'opération contestée pour un dépôt et de la date du débit contestée sur le compte sur lequel fonctionne la Carte dans le cas d'un retrait d'espèces.

Lorsque le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est une entreprise ou un professionnel, le délai pour les contestations est fixé à deux mois.

**12.2** Les parties (l'Émetteur et le Titulaire de la Carte et/ou son représentant légal) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou du signalement effectué par le Titulaire de la Carte sur la plate-forme en ligne Perceval accessible via le site « service-public.fr ».

## 13. REGULARISATION DES OPERATIONS DE DEPOTS ET REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

### 13.1 Régularisation des opérations de dépôt

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est débité :

- du montant des dépôts contestés de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas où le Titulaire de la Carte était en possession de sa Carte à la date de l'opération contestée et où sa Carte a été contrefaite ;
- du montant de tous les dépôts contestés de bonne foi par le Titulaire de la Carte, pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article « RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR ».

### 13.2 Remboursement des opérations de retrait non autorisées ou mal exécutées

#### 13.2.1 Opérations de retrait non autorisées

Le Titulaire de la Carte est remboursé au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération non autorisée :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte ou par son représentant légal dans le cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition ;
- (ou de blocage) conformément à l'article « Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage) » ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte ou par son représentant légal, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article « Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage) ».

L'Émetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte, dans l'hypothèse où il serait établi que l'opération était autorisée par le Titulaire de la Carte ou encore si l'Émetteur est à même de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Émetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

#### 13.2.2 Opérations de retrait mal exécutées

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

#### 13.2.3 Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

## 14. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**14.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**14.2** Il peut être résilié à tout moment par chaque partie. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, le cas échéant le représentant légal, peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant du représentant légal prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Émetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte et/ou du compte ou le cas échéant au représentant légal, par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sauf pour le cas visé à l'article « RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE ».

Extraits du code de la consommation :

Article L.215-1-1 :

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

Article L.215-3 :

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

**14.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation du contrat devienne effective.

**14.4** A compter de la résiliation du contrat, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **15. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE – RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**15.1** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répond notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**15.2** A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf s'il a été mis fin au contrat dans les conditions prévues à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

**15.3** L'Émetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

**15.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Émetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou le cas échéant, en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**15.5** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant, au représentant légal du Titulaire de la Carte par simple lettre. Dans ce dernier cas, le blocage du compte

ou du livret sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de la Carte. La notification du blocage du compte ou du livret vaut notification du blocage de la Carte.

**15.6** Dans ces cas, l'Émetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un établissement dûment habilité à fournir des services de dépôts ou de retraits d'espèces notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

**15.7** Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du compte ou le cas échéant du livret sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de la restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la Carte.

## **16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « Protection des données à caractère personnel » des Conditions générales de Banque auxquelles le titulaire de la Carte /et ou du compte a déjà souscrit par ailleurs.

**16.1** En tant que responsable de traitements, l'Émetteur traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les catégories de données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles figurant sur la Carte, celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci (dont les informations concernant le compte auquel est rattachée la Carte, l'affectation des mouvements de compte et des opérations effectuées avec la Carte, les services auxquels la Carte permet d'accéder ainsi que ceux proposés en vue de la réalisation des opérations effectuées avec la Carte, les médias et moyens de communication...).

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour :

- engager des démarches précontractuelles, conclure et exécuter les contrats conclus avec ses clients et en particulier pour :
  - permettre la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage),
  - permettre la gestion des contestations des opérations effectuées avec la Carte.

Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté.

- poursuivre les intérêts légitimes de l'Émetteur et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte :
  - permettre la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement, la prévention des impayés et la gestion des éventuels recours en justice, mais aussi la prospection, l'animation commerciale et les études statistiques, le profilage et la segmentation,

- répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Préalablement à l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou à l'autorisation d'une opération de retrait, l'Émetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte ou des données personnelles qui concernent le Titulaire de Carte, du contexte de l'opération, de la procédure d'authentification forte mise en œuvre, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du présent contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de retrait.

**16.2** Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Émetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte autorisent l'Émetteur à communiquer les données personnelles les concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Émetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la

fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France.

Sont également destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient l'Émetteur, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de l'Émetteur, et les personnes que le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte aurait autorisées.

**16.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte sont informés que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union européenne. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant le représentant légal du Titulaire de la Carte autorisent par la présente et de manière expresse l'Émetteur à transmettre des données personnelles les concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**16.4** Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent contrat par la Banque peuvent donner lieu à l'exercice de droits notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les conditions décrites dans les Conditions générales de Banque auxquelles le titulaire de la Carte /et ou du compte ou le représentant légal du Titulaire de la Carte a déjà souscrit par ailleurs.

## 17. CONDITIONS FINANCIERES

**17.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires publiées par l'Émetteur, ou dans tout document approuvé, même tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le représentant légal du Titulaire de la Carte. Le montant de cette cotisation peut être révisé annuellement.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ». La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

**17.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions tarifaires publiées par lui, ou dans tout document approuvé, le cas échéant tacitement, par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le représentant légal du Titulaire de la Carte.

## 18. SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation du présent contrat telle que prévue à l'article « DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION ».

Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge

solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte ou du représentant légal du Titulaire de la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt égal au taux légal en vigueur, par mois, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

## 19. MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou à son représentant légal deux mois avant la date d'entrée en vigueur.

S'agissant des modifications apportées aux conditions applicables aux entreprises ou aux professionnels, celles-ci seront portées à la connaissance du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable, dans un délai de préavis raisonnable avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur avant l'expiration des délais précités vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou le représentant légal n'accepte pas les modifications, il a le droit de mettre fin immédiatement et sans frais au présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## 20. RECLAMATIONS – MEDIATION

Conformément aux dispositions des Conditions générales de la Convention de compte, pour toute demande portant sur la bonne exécution du présent contrat ou toute réclamation, le titulaire de la Carte et/ou du compte dispose d'un numéro de téléphone dédié non surtaxé et des interlocuteurs privilégiés à contacter indiqués sur la page dédiée aux réclamations du site Internet de l'Émetteur et dans les conditions tarifaires.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte peut également formuler ces demandes auprès du guichet de l'Émetteur, en premier lieu, via le formulaire de réclamation en ligne, par courriel, par courrier, par téléphone ou en prenant rendez-vous.

La réponse de l'Émetteur est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de l'Émetteur, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le titulaire de la Carte et/ou du compte recevra une réponse définitive, et qui ne pourra pas dépasser trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut s'adresser au Service Relation Clientèle de l'Émetteur, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne ou par courrier au siège de l'Émetteur, si la réponse apportée par le guichet de l'Émetteur ne le satisfait pas.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte, uniquement s'il est une personne physique agissant pour des besoins professionnels, peut saisir le Médiateur en tout état de cause, (2) deux mois après l'envoi (le cachet de la poste faisant foi) de la première réclamation écrite du titulaire de la Carte et/ou du compte, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, dont les coordonnées figurent sur le site internet de l'Émetteur et dans les conditions tarifaires ou auprès des guichets de l'Émetteur, selon les modalités précisées dans la Convention de compte.

## INFORMATIONS SUR LES PLAFONDS DE RETRAIT ET DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

A chaque type de carte sont associés des plafonds standards d'autorisation en retrait et en paiement définissant les capacités d'utilisation de la Carte sur une période donnée indiquées dans le tableau ci-après. Ces plafonds peuvent être personnalisés sur demande, en concertation avec l'Émetteur de la Carte. Dans ce cas, ils sont indiqués sur le contrat de la Carte.

Les opérations autorisées par l'Émetteur de la Carte à la suite d'une demande d'autorisation sont imputées selon la nature de l'opération, sur les plafonds d'autorisation "retraits" ou "paiements" : elles sont comptabilisées au fur et à mesure de leur présentation et cumulées sur une période donnée. Si le montant d'une opération de paiement ou de retrait, soumise à autorisation de l'Émetteur de la Carte, entraîne le dépassement du plafond d'autorisation par suite du cumul des opérations autorisées sur la période, l'opération est refusée.

Les opérations de retraits font l'objet d'une demande d'autorisation systématique de l'Émetteur. En revanche, certaines opérations de paiement en France ne sont pas toutes soumises à autorisation de l'Émetteur et seront exécutées sans impacter le plafond de paiement associé à la Carte.

Le Titulaire de la Carte est invité à consulter périodiquement ses plafonds pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec ses prévisions de dépenses, notamment avant un achat important ou un séjour à l'étranger.

Le Titulaire de la Carte peut procéder, sur son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance sous réserve que cette option lui soit proposée, ou en effectuant la demande auprès de son conseiller<sup>(1)</sup> :

- A une modification des plafonds de paiement et/ou de retrait de sa Carte, dans la limite des plafonds convenus initialement au contrat,
- A une augmentation temporaire des plafonds de paiement et/ou de retrait de sa Carte, au-delà des plafonds convenus initialement au contrat, sous réserve d'acceptation par l'Émetteur.

La prise en compte par l'Émetteur des demandes de modification effectuées dans ce cadre vaudra accord de sa part et ne fera l'objet d'aucune édition de document.

Plafonds standards par type de carte		RETRAITS	PAIEMENTS
Cartes	Plafonds	Retraits GAB/DAB France et étranger / 7 jours glissants	Paiements France et étranger / 30 jours glissants
<b>Particuliers</b>			
	Carte de Retrait Crédit Mutuel	500 € <sup>(2)</sup>	-
	Carte de retrait Vie Quotidienne	220 € <sup>(2)</sup>	-
	CB Mastercard Vie Quotidienne	500 € <sup>(2)</sup>	1 500 € <sup>(2)</sup>
	CB Mastercard Online	1 000 € <sup>(2)</sup>	2 300 € <sup>(2)</sup>
	CB Visa Online	1 000 € <sup>(2)</sup>	2 300 € <sup>(2)</sup>
	CB Mastercard, CB Mastercard Certizen	1 000 €	3 000 €
	CB Visa Classic	1 000 €	3 000 €
	CB Gold Mastercard, CB Gold Mastercard Certizen	1 500 €	8 000 €
	CB Visa Premier, CB Visa Premier Certizen	1 500 €	8 000 €
	CB World Elite Mastercard	5 000 €	20 000 €
	CB Visa Infinite	5 000 €	20 000 €
<b>Carte de Crédit</b>			
	Carte Préférence <sup>(3)</sup>	500 € <sup>(2)</sup>	1 500 € <sup>(2)</sup>
<b>Jeunes</b>			
	Carte argent de poche Indépendance Day <sup>(3)</sup>	60 € <sup>(2)</sup>	150 € <sup>(2)</sup>
	CB Mastercard Jeune <sup>(3)</sup>	300 €	1 500 €
	CB Mastercard On line Origine	150 € <sup>(2)</sup>	500 € <sup>(2)</sup>
<b>Professionnels</b>			
	Carte Automate bancaire	500 € <sup>(4)</sup>	-
	CB Mastercard Professionnel	400 € <sup>(4)</sup>	2 000 €
	CB Mastercard Businesscard Certizen	600 € <sup>(4)</sup>	3 000 €
	CB Mastercard Businesscard	600 € <sup>(4)</sup>	3 000 €
	CB Visa Business	600 € <sup>(4)</sup>	3 000 €
	CB Mastercard Businesscard Executive	1 500 € <sup>(4)</sup>	8 000 €
	CB Visa Gold Business	1 500 € <sup>(4)</sup>	8 000 €
	Visa Platinum Business	5 000 € <sup>(4)</sup>	20 000 €

Pour les cartes disposant de la technologie "sans contact", le plafond unitaire d'un paiement en mode "sans contact" sans saisie du code confidentiel est de 50 €. Pour des raisons de sécurité, les opérations de paiement successives en mode "sans contact" sans saisie du code confidentiel sont limitées et le Titulaire de la Carte peut être invité à insérer sa carte dans le dispositif de paiement du commerçant et à composer son code confidentiel.

(1) Service facturé, pour plus de renseignements, veuillez consulter votre Caisse de Crédit Mutuel.

(2) Autorisé dans la limite du solde disponible sur le compte (solde du compte + découvert autorisé).

(3) Cette carte n'est plus commercialisée.

(4) Si option retrait activée.

## PRESENTATION DU SERVICE APPLE PAY

Votre banque vous propose de souscrire directement en ligne sur votre appareil Apple le service Apple Pay pour votre carte, sous forme électronique. Apple Pay est un service opéré par la société Apple.

Pour cela c'est simple : laissez-vous guider étape par étape et pour accepter cliquez en suivant les instructions.

Depuis votre espace personnel accessible depuis votre banque à distance, vous pouvez consulter de manière durable et permanente, les conditions contractuelles applicables au service Apple Pay. Cette facilité vous est offerte à tout moment. La banque s'engage à vous fournir le produit décrit dans l'offre commerciale durant toute la période pendant laquelle cette offre est visible en ligne.

Les relations précontractuelles et contractuelles ainsi que la rédaction du contrat relèvent de la langue française. La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française.

Après conclusion de votre contrat, la banque le stockera durablement et fidèlement, et vous aurez la possibilité de le consulter à tout moment depuis votre espace personnel bancaire.

Vous bénéficiez du droit de rétractation sans pénalités de 14 jours calendaires du Code de la consommation, à compter de la conclusion du contrat. Vous pourrez exercer ce droit par l'envoi à votre banque du bordereau de rétractation spécifique figurant au contrat. Apple Pay étant un service gratuit, vous ne serez alors tenu à aucun paiement relatif à l'utilisation de ce service jusqu'à la date effective de la rétractation. Toutefois, pour profiter pleinement des avantages du service Apple Pay, la banque vous propose de le mettre immédiatement à votre disposition.

Le service Apple Pay est souscrit pour une durée indéterminée et vous pouvez y être mettre fin à tout moment par demande en ligne depuis votre espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux Mentions légales disponibles sur le site internet de votre banque.

La banque est régie par les articles L.511-1 et suivants du Code monétaire et financier et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS Cedex 09.

Pour toute demande portant sur la bonne exécution du contrat ou toute réclamation relative au service Apple Pay commercialisé par la banque, vous avez à disposition :

- un numéro de téléphone dédié non surtaxé et des interlocuteurs privilégiés à contacter indiqués sur la page dédiée aux réclamations du site Internet de la banque ou dans les conditions tarifaires,
- vous pouvez également formuler ces demandes auprès du guichet de la banque :
  - en premier lieu, via le formulaire de réclamation en ligne, par courriel, par courrier, par téléphone ou en prenant rendez-vous,
  - au Service Relation Clientèle de la banque, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne sur [www.creditmutuel.fr](http://www.creditmutuel.fr) ou par courrier au siège de l'Emetteur,
- pour tout litige relevant de sa compétence, le Médiateur en tout état de cause, deux mois après l'envoi (le cachet de la Poste faisant foi) de votre première réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, via son site internet [www.lemediateur-creditmutuel.com](http://www.lemediateur-creditmutuel.com) ou par courrier : Le Médiateur du Crédit Mutuel – 63 chemin Antoine Pardon 69160 Tassin la Demi-Lune.

## CONDITIONS GENERALES APPLE PAY

Apple Pay est un service gratuit proposé par l'Emetteur de la carte et opéré par la société Apple, permettant aux Titulaires de Carte éligibles d'effectuer des opérations de paiement par carte, à l'aide d'un ou plusieurs appareil(s) compatible(s) iOS de marque Apple ci-après désigné(s) « Appareil Apple ».

Les présentes Conditions Générales, ci-après désigné « Contrat » ou « Conditions générales », a pour objet de présenter les dispositions relatives à ce service, ci-après désigné « le Service » ou « le Service Apple Pay ».

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE APPLE PAY :

Le Titulaire de la Carte ayant préalablement souscrit une ou plusieurs carte(s) de paiement (ci-après désigné(e)s) « la Carte » émise(s) par l'Emetteur de la Carte (ci- après dénommée « l'Emetteur »), a souhaité souscrire au Service Apple Pay qui lui permet de dématérialiser les données de sa Carte dans son Appareil Apple afin de réaliser des opérations de paiement :

- par Internet (Paiement en Ligne), avec une authentification sécurisée sans la contrainte de la saisie à chaque opération de ses références bancaires,
- en magasin (Paiement de Proximité) sur un terminal de paiement via un Appareil Apple permettant le paiement mobile.

Si le Titulaire de la Carte souhaite utiliser le Service au moyen de plusieurs Cartes et/ou à partir de plusieurs Appareils Apple, il devra procéder à l'activation du Service pour chacune des Cartes et/ou chaque Appareil Apple. Lors de chaque utilisation du Service Apple Pay, une Carte sera proposée par défaut pour le paiement, étant précisé que le Titulaire de la Carte aura toujours la possibilité d'en choisir une autre. En cas de renouvellement ou de changement de la Carte, les données de la nouvelle Carte seront automatiquement mises à jour dans l'application Apple Pay des Appareils Apple dans lesquels elle a fait l'objet d'un enregistrement.

Les dispositions du présent Contrat s'ajoutent à celles du contrat régissant la (ou les) Carte(s), lesquelles demeurent pleinement applicables, à l'exception de celles auxquelles le présent Contrat apporte une dérogation.

Le Titulaire de la Carte est informé que les présentes Conditions générales peuvent être consultées sur le site internet de l'Emetteur et déclare en avoir pris connaissance.

Le Titulaire de la Carte est également informé qu'il a la possibilité de consulter les conditions contractuelles applicables au service Apple Pay, depuis son espace personnel bancaire, après sa souscription, de manière durable et permanente et ce, à tout moment.

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir pris connaissance de la politique de sécurité de la société Apple au titre de l'utilisation du Service, disponible sur le site internet d'Apple.

### 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE APPLE PAY

#### 2.1 Eligibilité au Service Apple Pay

Le Service est réservé au bénéfice exclusif du Titulaire de la Carte, personne physique à la condition qu'elle soit titulaire :

- (i) d'un compte de paiement ouvert auprès de l'Emetteur de la Carte,
- (ii) d'une carte de paiement éligible fonctionnant sur ce compte, la liste des cartes éligibles étant précisée dans la page dédiée au Service Apple Pay disponible sur le site internet de l'Emetteur,
- (iii) d'un appareil de marque Apple (iPhone, Apple Watch, iPad, Mac) compatible et d'un accès internet actif, la liste des appareils éligibles étant précisée dans la page dédiée au Service Apple Pay disponible sur le site internet de l'Emetteur,
- (iv) d'un compte iCloud souscrit par le Titulaire de la Carte auprès de la société Apple et dans lequel il aura enregistré son Appareil Apple,
- (v) dans le cas où le Titulaire de la Carte souscrit au Service Apple Pay via son espace personnel bancaire, il doit disposer en outre d'un accès au service de banque à distance proposé par l'Emetteur de la Carte.

Le Titulaire de la Carte est informé que pour le cas où il changera son Appareil Apple, pour un appareil non compatible, ce Service ne pourra plus lui être assuré, sans qu'il soit nécessaire à l'Emetteur de la Carte de l'en aviser au préalable.

#### 2.2 Accès au Service Apple Pay

L'accès au Service Apple Pay a lieu pour les Paiements à Distance via l'utilisation d'internet ou, s'il s'agit d'un Paiement de Proximité, via un Appareil Apple présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires. Le Titulaire de la Carte fait son affaire personnelle :

- (i) de son accès à Internet (notamment dans le choix d'un fournisseur d'accès) et
- (ii) de la compatibilité de son Appareil Apple destiné à utiliser le Service proposé par l'Emetteur de la Carte.

### 2.3 Souscription au Service Apple Pay

Le Service Apple Pay peut être souscrit à partir de l'application bancaire mobile du service de Banque à Distance souscrit préalablement auprès de l'Emetteur de la Carte ou bien directement dans l'application dédiée au service Apple Pay présente dans l'Appareil Apple compatible.

En cas de souscription à partir de l'application bancaire de l'Emetteur de la Carte, il est demandé au Titulaire de la Carte de se connecter en utilisant les moyens d'authentification et données de sécurité personnalisées qu'il détient au titre de son contrat de Banque à Distance et qui lui sont personnels.

Il sera ensuite invité à poursuivre sa souscription au sein de l'application Apple Wallet.

Après vérification de la demande d'activation d'une Carte par l'Emetteur, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire de la Carte. En cas de refus d'activation, le Titulaire en sera informé par simple notification.

### 2.4 Données de sécurité personnalisées

Tout paiement réalisé au moyen du Service Apple Pay nécessite l'utilisation d'une Donnée de sécurité personnalisée parmi les suivantes :

- L'authentification par la composition du Code confidentiel Apple Pay, choisi par le Titulaire de la Carte pour déverrouiller son Appareil Apple ci-après désigné « Code confidentiel Apple Pay »,
- L'authentification par Touch ID qui est une technologie de biométrie digitale à condition qu'elle soit utilisable sur l'Appareil Apple du Titulaire de la Carte et que celui-ci ait activé cette fonctionnalité directement sur son appareil.
- L'authentification par Face ID qui est une technologie de biométrie faciale à condition qu'elle soit utilisable sur l'Appareil Apple du Titulaire de la Carte et que celui-ci ait activé cette fonctionnalité directement sur son appareil.
- L'authentification au moyen d'une Apple Watch appairée à un iPhone compatible et qui permet au Titulaire de la Carte de s'authentifier tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

En conséquence, l'opération de paiement sera autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement par l'utilisation d'une de ces Données de sécurité personnalisée. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

Il appartient au Titulaire de la Carte de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son matériel ainsi que de ses Données de sécurité personnalisées et est responsable du paramétrage de ces dernières au sein des Appareils Apple qu'il utilise.

Le Code confidentiel Apple Pay est strictement confidentiel. En conséquence, il est de la responsabilité du Titulaire de la Carte de le tenir absolument secret et de ne le communiquer à qui que ce soit. Le Titulaire de la Carte est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de son Code confidentiel Apple Pay et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation ou de son utilisation par des tiers. Il lui appartient notamment de s'assurer que la conservation de son Code confidentiel soit effectuée dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité et de veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

### 3. UTILISATION DU SERVICE APPLE PAY POUR LES PAIEMENTS EN LIGNE

Le Service Apple Pay permet au Titulaire de la Carte de régler à distance sur Internet (via le navigateur Safari) ainsi que sur les applications, exclusivement des achats de biens et des prestations de services à des commerçants ou prestataires de services (ci-après dénommés « Accepteurs »), sans avoir à saisir les données de sa Carte, et ce sans aucun coût additionnel. Le Service est utilisable chez tous les Accepteurs qui affichent le logo Apple Pay sur leur page de paiement en ligne.

Au moment de régler son achat en ligne à partir de son Appareil Apple, le Titulaire de la Carte sélectionne le mode de paiement Apple Pay sur la page de paiement de l'Accepteur. Le Titulaire de la Carte sélectionne ensuite la Carte avec laquelle il souhaite effectuer le règlement ou confirme la Carte sélectionnée par défaut.

Le Titulaire de la Carte est ensuite invité à confirmer son opération en s'authentifiant au moyen d'une des Données de sécurité personnalisées acceptées par l'Appareil Apple utilisé.

Par suite de cette procédure d'authentification, si l'opération est acceptée, le Titulaire de la Carte reçoit la confirmation de l'opération de paiement sur la page de paiement de l'Accepteur. Si l'opération n'est pas acceptée, l'Emetteur n'aura pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Titulaire de la Carte. A défaut d'authentification probante, l'opération ne sera pas traitée par l'Emetteur.

Les opérations de paiement effectuées par l'utilisation du Service Apple Pay en ligne et reçues par l'Emetteur de la Carte sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions indiquées dans les conditions générales régissant la Carte.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ses éléments d'authentification. Il doit les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Lors de l'opération effectuée sur Internet, il incombe au Titulaire de la Carte de se placer dans un contexte de confidentialité, notamment lors de cette authentification, et de veiller à y rester tout au long de l'opération, et ce jusqu'à son terme, ceci afin d'être à l'abri des regards indiscrets.

### 4. UTILISATION DU SERVICE APPLE PAY POUR LES PAIEMENTS DE PROXIMITE

Le Service Apple Pay permet au Titulaire de la Carte de régler exclusivement des achats de biens et des prestations de services auprès des commerçants ou prestataires de services (ci-après dénommés « Accepteurs »), sans avoir à présenter sa Carte, et ce sans aucun coût additionnel. Le Service est utilisable chez tous les Accepteurs qui acceptent le paiement en mode « sans contact » ou/et affichent le logo Apple Pay à leur point de vente, et permet de réaliser le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services sur les Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après « TPE ») ou Automates (ci-après dénommés collectivement « Equipements Electroniques ») des Accepteurs, équipés en conséquence et affichant le logo du paiement sans contact.

Au moment de régler son achat avec son Appareil Apple, le Titulaire de la Carte sélectionne la Carte avec laquelle il souhaite effectuer le règlement ou confirme la Carte sélectionnée par défaut. Il donne ensuite son consentement au moyen d'une des Données de sécurité personnalisées acceptées par l'Appareil Apple utilisé et la présentation et le maintien de son Appareil Apple devant un dispositif identifiant la présence de la technologie « sans contact ».

Si l'opération n'est pas acceptée, l'Emetteur n'aura pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Titulaire de la Carte. A défaut d'authentification probante, l'opération ne sera pas traitée par l'Emetteur.

Les opérations de paiement effectuées par l'utilisation du Service Apple Pay sans contact et reçues par l'Emetteur de la Carte sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions indiquées dans les conditions générales régissant la Carte.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise le Service Apple Pay pour des Paiements de proximité, il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

### 5. RESPONSABILITES DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR DE LA CARTE

L'article « Responsabilité du Titulaire de la Carte et de l'Emetteur » des conditions générales régissant la Carte utilisée pour le Service Apple Pay, s'applique aux opérations de paiement effectuées au moyen du Service Apple Pay.

Le Service Apple Pay étant opéré par la société Apple, l'Emetteur n'est en aucun responsable de la sécurité et du fonctionnement du Service, ni des réclamations et pertes financières liées à un mauvais fonctionnement du Service ou à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil, ni des litiges pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et la société Apple ou son opérateur de téléphonie mobile ou son fournisseur internet pouvant impacter le fonctionnement du Service.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son Appareil Apple ainsi que de ses Données

de sécurité personnalisées dans les mêmes conditions et circonstances décrites dans les conditions générales mentionnées ci-dessus.

Le Titulaire de la Carte s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son Appareil Apple contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient.

Le Titulaire de la Carte est seul responsable de la garde, de la conservation de son Appareil Apple et de la confidentialité de ses Données de sécurité personnalisées nécessaires à l'utilisation du Service Apple Pay, ainsi que, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers. A ce titre, le Titulaire de la Carte s'engage à désactiver la connexion de son Appareil Apple à son compte iCloud avant tout prêt ou toute cession dudit appareil.

Le Titulaire de la Carte s'engage à signaler à la société Apple ainsi qu'à l'Emetteur toute perte, vol ou usage abusif de son Appareil Apple ou de ses Données de sécurité personnalisées dans les plus brefs délais et par tous moyens, aux fins de blocage du Service. A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service ne sera plus accessible, ni utilisable. L'Emetteur ne sera pas tenu responsable en cas de défaut de déclaration ou de déclaration tardive par le Titulaire de la Carte de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de son Appareil Apple ou de ses Données de sécurité personnalisées.

De même, l'Emetteur ne sera pas tenu responsable des opérations non autorisées réalisées avant et après la demande de blocage de la Carte et ce, sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et à l'article « Données de sécurité personnalisées ».

## 6. ASSISTANCE TECHNIQUE

En cas de difficultés lors de l'activation des Services Apple Pay ou lors d'un paiement, un service d'assistance est mis à disposition du Titulaire de la Carte qui peut le contacter par téléphone au 03 88 25 21 68 (appel non surtaxé, coût selon opérateur), du lundi au vendredi de 9 h à 18 h) ou par email à l'adresse suivante : [applepay-support@creditmutuel.fr](mailto:applepay-support@creditmutuel.fr)

## 7. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « Protection des données personnelles » des Conditions Générales de la Carte utilisée dans le cadre du Service.

**7.1** En tant que responsable de traitement, l'Emetteur de la Carte traite des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte.

Les données personnelles traitées pour permettre au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations dans le cadre du Service sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, dont les informations concernant la Carte ainsi que celles relatives aux opérations effectuées par l'intermédiaire du Service Apple Pay.

Ces informations feront l'objet de traitements, automatisés ou non, afin de :

- Permettre la souscription et le fonctionnement du Service Apple Pay ainsi que d'assurer la sécurité des opérations de paiement effectuées par la mise en œuvre du Service Apple Pay, permettre la gestion des contestations des opérations effectuées dans le cadre du Service. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté,
- poursuivre les intérêts légitimes de l'Emetteur et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Titulaire de la Carte, permettre la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice mais aussi la prospection, l'animation commerciale et les études statistiques, le profilage et la segmentation,
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte et du présent Service.

Les traitements de ces données personnelles sont fondés sur l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, sur la poursuite des intérêts légitimes de l'Emetteur de la Carte et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Titulaire de la Carte, sur le consentement ; dans ce dernier cas, le consentement pourra être retiré à tout moment. L'Emetteur de la Carte peut enregistrer et conserver des conversations et communications avec le Titulaire de la Carte, quel que soit leur

support (principalement messages électroniques, entretiens en face à face, appels téléphoniques, échanges avec l'assistant virtuel...), notamment aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique et de respect des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité des opérations effectuées.

**7.2** Les données à caractère personnel pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en fonction de leur nature et de la législation applicable, pourront être conservées jusqu'à 10 ans. Les données servant à la souscription et au fonctionnement du Service Apple Pay sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la bonne exécution du contrat et sont ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables. Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pendant la durée de conservation des documents comptables. Lorsque des données à caractère personnel sont collectées pour plusieurs finalités, elles sont conservées jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long. Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Ces données pourront également être archivées pour gérer les réclamations ainsi que pour répondre aux obligations légales et/ou réglementaires de l'Emetteur de la Carte et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités dûment habilitées. Elles seront ensuite supprimées ou anonymisées.

**7.3** Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Emetteur de la Carte. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le Titulaire de la Carte autorise l'Emetteur de la Carte à communiquer les données personnelles le concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, aux sociétés du groupe de l'Emetteur de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France. Sont également destinataires des données, outre les établissements, sociétés membres du groupe auquel appartient l'Emetteur de la Carte, partenaires, garants, courtiers et assureurs, prestataires, le responsable de traitement, le personnel habilité du réseau commercial et de la direction commerciale de l'Emetteur de la Carte, et les personnes que le Titulaire de la Carte aurait autorisées.

**7.4** Le Titulaire de la Carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union Européenne. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la Carte autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur de la Carte à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**7.5** Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire de la Carte bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données personnelles. Il peut s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour l'Emetteur de la Carte l'impossibilité de fournir la prestation. Il est précisé également que le traitement des données peut être poursuivi si des dispositions légales ou réglementaires ou si des raisons légitimes imposent à l'Emetteur de la Carte de conserver ces données.

Le Titulaire de la Carte peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le Titulaire de la Carte peut également demander à recevoir les données personnelles le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique.

Pour exercer l'un de ces droits, le Titulaire de la Carte peut écrire à l'adresse suivante : MONSIEUR LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.

Le Titulaire de la Carte dispose également du droit de formuler des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication, après son décès, de ses données.

Le Titulaire de la Carte a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07. La politique de protection des données de l'Emetteur de la Carte est accessible sur son site internet.

## 8. INTERRUPTION ET BLOCAGE DU SERVICE APPLE PAY

Le Titulaire de la Carte reconnaît avoir été avisé que le Service peut être suspendu ou interrompu à tout moment sur décision de la société Apple, notamment en cas de dysfonctionnement constaté dans l'utilisation de l'Appareil Apple et/ou de l'application dédiée à Apple Pay. De même, le Service Apple Pay est susceptible de faire l'objet d'évolutions, ou d'être modifié à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques et l'Emetteur de la Carte et la société Apple se réservent le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations techniques utiles au développement et à la protection du Service Apple Pay. En conséquence, le Titulaire de la Carte dégage l'Emetteur de la Carte de toute responsabilité en cas d'interruption, de blocage ou de modification du fonctionnement partiel ou total du Service Apple Pay.

En pareille situation, il appartiendra au Titulaire de la Carte d'utiliser un autre mode de règlement.

En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Titulaire de la Carte des conditions d'utilisation du Service, l'Emetteur de la Carte se réserve également le droit, de bloquer le Service sans préavis.

Le Titulaire de la Carte est informé qu'en cas de blocage ou d'opposition de la Carte selon les modalités prévues dans les conditions générales du contrat régissant la Carte, le Service ne pourra plus être utilisé pour cette Carte.

## 9. MODIFICATIONS DU SERVICE APPLE PAY

L'Emetteur de la Carte se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable communiqué au Titulaire de la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur de la Carte avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de mettre fin immédiatement et sans frais au présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat prendra effet dès son entrée en vigueur.

## 10. DUREE ET RESILIATION DU SERVICE APPLE PAY

### 10.1 Durée et résiliation du Service Apple Pay

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par chaque partie.

Le Titulaire de la Carte peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par écrit signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative du Titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation du contrat à l'initiative de l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.*

*Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

Le Titulaire de la Carte a également la possibilité de supprimer à tout moment sur son application Apple Pay, la ou les Carte(s) enregistrées initialement, ceci entraînant de fait la cessation du fonctionnement du Service Apple Pay pour la ou les Carte(s) concernées. Le Service Apple Pay sera bloqué et résilié de plein droit si les conditions d'éligibilité indiquées à l'article 2 du présent Contrat ne sont plus remplies.

### 10.2 Conséquence de la résiliation du Service Apple Pay

A compter de la résiliation du Service Apple Pay, plus aucune opération de paiement ne pourra être effectuée avec Apple Pay, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation du Service Apple Pay n'entraînera pas la résiliation du contrat régissant la Carte.

Le Titulaire de la Carte aura la possibilité d'activer à nouveau le Service Apple Pay à tout moment, sous réserve que les conditions d'éligibilité au Service Apple Pay soient remplies.

En cas de résiliation du contrat régissant la Carte, le Service Apple Pay sera maintenu jusqu'à ce que la résiliation devienne effective, date à compter de laquelle le Service Apple Pay sera automatiquement résilié.

Le Titulaire de la Carte et l'Emetteur de la Carte s'engagent à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation du Service Apple Pay devienne effective.

## 11. RECLAMATIONS - MEDIATION

Conformément aux dispositions des Conditions Générales du contrat régissant la (ou les) Carte(s), pour toute demande portant sur la bonne exécution du présent contrat ou toute réclamation, le Titulaire de la Carte dispose d'un numéro de téléphone dédié non surtaxé et des interlocuteurs privilégiés à contacter indiqués sur la page dédiée aux réclamations du site Internet de l'Emetteur ou dans les conditions tarifaires. Le Titulaire de la Carte peut également formuler ces demandes auprès du guichet de l'Emetteur, en premier lieu, via le formulaire de réclamation en ligne, par courriel, par courrier, par téléphone ou en prenant rendez-vous.

La réponse de l'Emetteur est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze Jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Titulaire de la Carte recevra une réponse définitive, et qui ne pourra pas dépasser trente-cinq Jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Le Titulaire de la Carte peut s'adresser au Service Relation Clientèle de l'Emetteur, en second lieu, via le formulaire de réclamation en ligne ou par courrier au siège de l'Emetteur, si la réponse apportée par le guichet de l'Emetteur ne le satisfait pas. Le cas échéant, selon les dispositions du contrat régissant la Carte, le Titulaire de la Carte peut saisir le Médiateur en tout état de cause, (2) deux mois après l'envoi (le cachet de la poste faisant foi) de la première réclamation écrite du Titulaire de la Carte, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, dont les coordonnées figurent sur le site internet de l'Emetteur ou dans les conditions tarifaires ou auprès des guichets de l'Emetteur.

**12. LOI ET LANGUE APPLICABLES - TRIBUNAUX  
COMPETENTS**

Le présent contrat est conclu en langue française et soumise au droit français. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français conformément aux dispositions du code de procédure civile.

Apple, Apple Pay, Apple Watch, Apple Wallet, Face ID, iPad, iPhone, iCloud, Mac, Safari et Touch ID sont des marques déposées d'Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

## CONDITIONS GENERALES DES SERVICES CMUT DIRECT - CMUT DIRECT CONNEXION

L'accès et l'utilisation du service télématique proposé par la Banque, ci-après désigné par le « Service », sont régis par les conditions particulières ainsi que les conditions générales suivantes.

### 1. OBJET DU SERVICE

Ce Service permet au souscripteur de traiter à distance l'essentiel de ses opérations sur son ou ses comptes. Certaines opérations sont détaillées ci-après. Cette liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer au bénéfice du souscripteur et en fonction des évolutions technologiques. A cet effet, toute évolution du Service sera portée à la connaissance du souscripteur par tout moyen. A l'inverse dans l'hypothèse où la Banque ne pourrait maintenir ou déciderait d'interrompre une fonctionnalité, elle s'engage à en informer le souscripteur par tout moyen.

Le souscripteur s'oblige à respecter les modalités et limites propres à chaque type d'opération et les conditions de fonctionnement des comptes.

#### 1.1 Fonctionnalités de gestion de comptes

Selon le média utilisé, le souscripteur peut ainsi bénéficier de fonctionnalités de gestion de comptes notamment :

- consulter les comptes dont il est titulaire ou co-titulaire. Le souscripteur peut prendre connaissance du montant des soldes et du détail des mouvements intervenus, avec possibilité, le cas échéant, de modifier le classement des opérations ;
- gérer en temps réel ses comptes, avec notamment la recherche d'écritures et de mouvements, la consultation des soldes en valeur, le suivi des crédits ;
- commander des chèquiers ;
- initier des virements en euros ou en devises. Les virements opérés à partir de ce Service peuvent être soumis à un plafond défini par la Banque.
- fixer de façon temporaire, par typologie de virements, un plafond de saisie journalier dans la limite du plafond défini par la Banque. L'attention du Souscripteur est toutefois attirée sur les risques inhérents à une telle augmentation de plafond et entend en assumer pleinement la responsabilité.
- créer, consulter, modifier et supprimer ses ordres de virements permanents ;
- initier et gérer des listes de prélèvements (modifications, oppositions) ;
- consulter son ou ses encours cartes ;
- gérer son crédit renouvelable utilisable par fractions (déblocage de crédit, remboursements anticipés,...) lorsqu'il bénéficie d'un tel crédit.

#### 1.2 Fonctionnalités supplémentaires

En outre, lorsque le souscripteur accède au Service via le média Internet, il bénéficie de fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes et d'un espace personnel. Toutefois, selon l'appareil électronique utilisé, certaines opérations ou actions ne seront pas accessibles, compte tenu des limites technologiques dudit appareil.

##### 1.2.1 Fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes

Ainsi, le souscripteur peut notamment :

- éditer des relevés d'identité bancaire (BIC/IBAN) ;
- payer des factures par télépaiement ;
- consulter les cours de la bourse, connaître la valorisation de son portefeuille d'instruments financiers et donner des ordres de bourse ainsi que des ordres d'achat et de vente de SICAV, de Fonds Communs de Placement ;
- visualiser l'image du recto des chèques émis d'un montant supérieur à 10 000 euros. Le souscripteur s'oblige à un suivi personnel spécifique desdits chèques et à signaler immédiatement à la Banque toute anomalie ou toute fraude de manière à permettre le cas échéant le rejet de tout chèque litigieux dans les délais interbancaires ;
- déclarer son opposition au paiement d'un chèque au motif du vol ou de la perte de celui-ci ;
- signaler la destruction physique d'une formule de chèque (non émise) ;
- saisir un talon numérique (bénéficiaire et montant du chèque) ;
- effectuer des classements, tris, recherches, et impressions des opérations.

##### 1.2.2 L'espace personnel

###### 1.2.2.1 Fonctionnalités de base de l'espace personnel

Le souscripteur accède à son espace personnel lui permettant notamment de :

- disposer directement sur le site de la Banque d'une messagerie lui permettant de correspondre avec la Banque (ci-après Messagerie). Elle est strictement réservée aux échanges entre le souscripteur et la Banque dans le cadre de la relation bancaire et commerciale. La Messagerie ne permet donc pas au souscripteur de recevoir ou d'envoyer des messages à des correspondants extérieurs à la Banque. En revanche, le souscripteur peut adresser des messages aux correspondants indiqués dans le cadre de la Messagerie lesquels sont en principe le/les conseiller(s) de la caisse/l'agence à laquelle est associé l'espace personnel du souscripteur. Les messages ainsi envoyés par le souscripteur ne peuvent pas dépasser une certaine taille en nombre d'octets, information qui lui est indiquée et qu'il peut consulter à tout moment sur le site Internet de la Banque. Le souscripteur peut demander à être alerté par une notification lorsqu'il reçoit un message dans la Messagerie. Cette notification lui sera envoyée par la Banque directement dans sa messagerie personnelle à l'adresse de messagerie électronique dont il lui aura préalablement transmis les coordonnées. Le souscripteur peut supprimer les messages de la Messagerie lesquels sont alors transférés dans le dossier « Corbeille ». Ultérieurement, si le souscripteur supprime un message du dossier « Corbeille », celui-ci sera supprimé définitivement et sa consultation ne sera, dès lors, plus possible. Le souscripteur peut également archiver les messages reçus dans la Messagerie directement sur le serveur de la Banque pendant une durée maximum de 24 mois. L'expiration de ce délai de 24 mois ainsi que la résiliation du présent contrat entraîneront la perte définitive des messages contenus dans la Messagerie ainsi que ceux archivés sur le serveur de la Banque. L'attention du souscripteur est également attirée sur le fait qu'en cas de suspension ou de résiliation du présent contrat, la Messagerie ne sera plus accessible. En conséquence, il appartient au souscripteur de sauvegarder sur son système informatique les messages qu'il estime utile de conserver, notamment à titre de preuve en procédant à une copie d'écran, à une copie du contenu du message sur un support lui appartenant ou par tout autre procédé lui permettant cette conservation. La Banque, quant à elle, conservera, à titre d'archives internes, tous les messages reçus ou émis par elle sur une durée maximum de 24 mois, notamment dans un but de preuve. Elles ne seront ni accessibles, ni consultables par le souscripteur à qui il appartient, comme indiqué ci-dessus, d'utiliser sa propre méthode de conservation. En outre, le souscripteur garantit la Banque contre toute incidence dommageable résultant du non-respect des engagements pris par lui dans le cadre de la Messagerie tels que décrits au présent contrat et décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard. Le souscripteur s'engage notamment à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de ses documents, données et logiciels contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. Il incombe aussi au souscripteur de vérifier que les documents qu'il joint à ses messages ne soient affectés d'aucun virus ou logiciels malveillants. La Banque, par souci de sécurité, se réserve le droit de supprimer tout document joint aux messages envoyés par le souscripteur qui serait susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à la sécurité et au fonctionnement de son système d'information. Par ailleurs, le souscripteur autorise la Banque à interrompre ou modifier, à tout moment, le fonctionnement de la Messagerie afin d'en préserver la fiabilité et la sécurité et dégage la Banque de toute responsabilité à ce titre. La Messagerie étant exclusivement consacrée à une correspondance entre le souscripteur et les interlocuteurs de la Banque ci-dessus désignés dans le cadre strict de la relation bancaire, le souscripteur s'engage et s'oblige à ne transmettre aucun message, document ou pièce jointe dont le contenu ne satisfait pas directement à cet objet. Il certifie s'engager à n'envoyer aucun message ou document dont le

- contenu aurait un rapport direct ou indirect avec la pornographie, la pédophilie ou toute activité ou situation qui, d'une manière générale, serait contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou qui pourrait être civilement ou pénalement répréhensible. Le souscripteur s'engage également à utiliser la Messagerie de manière raisonnable et rationnelle notamment eu égard à la fréquence des messages envoyés et/ou le nombre de documents joints aux messages. Le souscripteur est informé sur le fait que les messages émis et envoyés par la Banque seront dans le strict respect de la relation bancaire et pourront poursuivre un but informatif, publicitaire ou de prospection commerciale. La Messagerie ayant pour unique vocation de faciliter la communication entre le souscripteur et les interlocuteurs ci-dessus désignés, elle ne permet pas de prendre en compte les demandes d'opérations suivantes : tout ordre de virement domestique ou international, toute demande d'ajout, de modification ou de suppression d'IBAN destinataires de virement, tout ordre de bourse, toute demande d'opération sur instrument financier. La Banque se réserve ainsi le droit de ne pas répondre à la demande ainsi formulée par le souscripteur, ou si elle y fait droit, de n'être tenue à aucun délai de traitement. En effet, pour effectuer ces opérations, le souscripteur est invité soit à utiliser les fonctionnalités de gestion de compte du présent contrat s'il en dispose, soit à se déplacer directement dans les locaux de la Banque ;
- disposer d'un outil lui permettant d'avoir une conversation écrite à tout moment avec un assistant virtuel, qui fait l'objet d'un traitement informatisé enrichi par des collaborateurs de la Banque. Dans le cadre d'une conversation, le souscripteur peut être amené à être mis en relation avec un conseiller (appel, message, prise de rendez-vous,...) ;
  - prendre un rendez-vous avec la Banque. Ce rendez-vous peut notamment s'effectuer en vidéo. Les informations échangées lors de cet entretien vidéo pouvant revêtir un caractère confidentiel, le souscripteur s'engage à réaliser cet entretien dans un espace clos et isolé de tout contact avec le public. La Banque ne pourra pas être tenue responsable de toute divulgation d'information qui résulterait du choix, fait par le souscripteur, de l'endroit dans lequel il aura réalisé cet entretien. Il est rappelé au souscripteur qu'il lui est interdit de capter, par la photo ou la vidéo, l'image de son ou ses interlocuteurs et de la diffuser sans le consentement express et écrit de la Banque et de ses préposés concernés. Il est également rappelé au souscripteur l'interdiction de capter tout enregistrement sonore et de le diffuser sans le consentement express et écrit de la Banque et de ses préposés concernés. Toute violation de cette interdiction pourra faire l'objet de poursuites pénales et civiles et expose le souscripteur aux sanctions prévues par les dispositions du Code pénal pour violation du droit à l'image (jusqu'à 1 an d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende) ;
  - bénéficier d'une fonctionnalité permettant de catégoriser les opérations rattachées à son/ses compte(s) bancaire(s), c'est-à-dire de classer une dépense ou une recette en l'affectant à une famille prédéfinie de dépenses ou de recettes. Chaque catégorie est associée à un pictogramme affiché dans la liste de ses opérations. En outre, le souscripteur peut accéder, s'il le souhaite, à des fonctionnalités complémentaires associées à la catégorisation, telles que :
    - Pointage et annotation ;
    - Regroupement et découpage d'opérations bancaires déterminées ;
    - Re-catégorisation de certaines opérations afin de modifier la catégorie proposée et de choisir une autre catégorie existante plus adaptée ;
    - Identification de dépenses et de recettes (tags) ;
    - Vue graphique de l'évolution de ses dépenses et de ses revenus ;
    - Création de ses propres règles de catégorisation.
  - le souscripteur peut renoncer à tout moment à ces fonctionnalités complémentaires. Dans ce cas, il perdra la personnalisation de sa gestion de budget et la durée de son historique d'opérations sera réduite à 1 an, sauf s'il souhaite les réactiver avant l'écoulement d'un délai de 6 mois. Enfin, les informations communiquées dans le cadre de ces fonctionnalités ne sont qu'indicatives et ne revêtent aucune valeur comptable. La Banque sera dès lors déchargée de toute responsabilité ;
  - mettre sa ou ses cartes en opposition en cas de perte ou de vol ;

- gérer le fonctionnement de sa carte et accéder à des services liés à sa carte, sous réserve que ces fonctionnalités lui soient proposées ;
- le cas échéant, accéder à des notifications ;
- accéder à une rubrique dédiée ayant pour vocation de restituer au souscripteur les documents électroniques et/ou dématérialisés, notamment au titre de l'exécution de l'accord de dématérialisation visé ci-après, entre ce dernier et la Banque (documents dématérialisés, contrats signés électroniquement...). Cette rubrique contiendra également, le cas échéant, les contrats signés électroniquement de produits ou services que le souscripteur détient auprès d'autres établissements du groupe auquel appartient la Banque ;
- accéder aux contrats d'assurance détenus auprès de ACM VIE et ACM IARD, et le cas échéant d'autres assureurs partenaires ;
- effectuer sur ces contrats d'assurance, dans les limites prévues aux dits contrats, certaines opérations (versements libres, modifications...)
- accéder, en simple consultation, aux données des produits et services des autres établissements du groupe auquel la Banque appartient et auprès desquels le souscripteur est titulaire d'un ou plusieurs produits et/ou services. A ce titre, le souscripteur autorise au préalable le(s) dit(s) établissement(s) à transmettre à la Banque les données destinées à être agrégées dans le but de lui permettre d'avoir une vue consolidée des produits et services qu'il détient auprès dudit (desdits) établissement(s) ;
- plus généralement, d'accéder à tous les autres produits et services bancaires dont le souscripteur est équipé par ailleurs ;
- bénéficier de la souscription en ligne des divers produits et services ainsi proposés par la Banque ;
- signer électroniquement le contrat d'un produit ou service souscrit auprès d'un autre établissement du groupe auquel appartient la Banque et que la Banque aura proposé au souscripteur en sa qualité d'intermédiaire.

### 1.2.2.2 Dématérialisation des échanges

Le souscripteur et la Banque conviennent d'instaurer entre eux afin de faciliter leurs relations, un processus dématérialisé de remise et d'échange d'informations, de documents ainsi que de contrats signés électroniquement.

Le souscripteur accepte ainsi expressément de recevoir en support dématérialisé, via l'espace personnel de sa banque à distance, tous documents, toutes informations précontractuelles et plus généralement toute correspondance liés à la gestion de ses produits et services bancaires ou financiers qui auront été dématérialisés par la Banque ou fournis sous forme dématérialisée par cette dernière pour le compte d'autres entités dont la Banque commercialise les produits et services. Sont concernés, notamment les relevés de comptes, les justificatifs et notifications d'opérations et les contrats et avenants souscrits électroniquement ainsi que les documents relatifs aux contrats d'assurance et de capitalisation (notamment courriers de gestion et d'information et documents résultant d'une obligation contractuelle, légale ou réglementaire).

Le souscripteur pourra retrouver l'ensemble des documents dématérialisés dans une rubrique dédiée de son espace personnel de sa banque à distance. Le souscripteur pourra également accéder, le cas échéant, aux documents de ses enfants mineurs dont il est le représentant légal, ainsi qu'à ceux des majeurs protégés qu'il représente.

Le Souscripteur doit procéder régulièrement à un archivage de ses relevés et documents sur le support de son choix étant précisé qu'il a la possibilité, à tout moment, de les télécharger ou les imprimer.

Le souscripteur peut, à tout moment, demander à ce que les informations et documents lui soient communiqués sur support papier.

Dans le cas où il serait mis fin au présent contrat à l'initiative de la Banque ou du souscripteur, ce dernier, pour des raisons légales, continuera à bénéficier d'un accès au Service lui permettant de consulter ses documents ou ceux des personnes qu'il représente, le cas échéant. Cet accès sera maintenu pour une durée maximale de cinq ans.

## 2. ACCES AU SERVICE

2.1 Ce Service est accessible, sous réserve d'acceptation de la demande, aux personnes physiques et morales clientes de la Banque, en possession d'un ordinateur, smartphone, tablette ou

tout autre appareil électronique ayant un accès Internet permettant la communication avec la Banque.

Ce service est également accessible par téléphone à ces mêmes personnes, à la condition qu'elles soient dotées d'un appareil téléphonique à touches adapté et relié à un réseau téléphonique fixe ou mobile.

**2.2** Pour accéder au Service, le souscripteur se voit attribuer un numéro d'identification, ainsi qu'un seul mot de passe communiqué confidentiellement.

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès, le souscripteur doit modifier lui-même son mot de passe dès qu'il établit la première connexion avec le Service.

Il est recommandé au souscripteur, dans son intérêt, de modifier périodiquement son mot de passe, de le tenir absolument secret et de ne le communiquer à personne.

Le souscripteur dispose de trois essais pour composer correctement son identifiant et son mot de passe. Au bout de trois tentatives infructueuses, l'accès au Service lui sera refusé.

La Banque ne peut pas reconstituer le mot de passe. Toutefois, à titre exceptionnel, la Banque peut attribuer un nouveau mot de passe au souscripteur lequel sera tenu de le modifier dès sa première connexion avec ce nouveau mot de passe.

**2.3** En outre, s'agissant du média INTERNET, le souscripteur peut se voir attribuer un/des élément(s) d'authentification complémentaire(s), tel que, à titre d'exemple, une CARTE DE CLES PERSONNELLES ou un code complémentaire d'authentification, une solution d'authentification forte... Au même titre que son numéro d'identification et son mot de passe, le souscripteur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de cet/ces élément(s) d'authentification complémentaire(s), doit le(s) tenir absolument secret(s) et ne le(s) communiquer à personne. Dans certains cas, il dispose également de trois essais pour le(s) saisir correctement, étant entendu que trois tentatives infructueuses rendent cet/ces élément(s) complémentaire(s) d'authentification inopérant(s).

**2.4** La Banque, pour des raisons légales et/ou sécuritaires, doit et/ou peut imposer au souscripteur de s'équiper en authentification forte pour accéder à certaines actions ou opérations. Ainsi, ces dites actions ou opérations réalisables via le Service ne seront accessibles au souscripteur qu'avec un niveau d'authentification fort.

### 3. COMPTES CONCERNES PAR L'ACCES AU SERVICE

Les comptes concernés par le Service sont indiqués dans les conditions particulières, étant entendu que lorsque le Service permet d'accéder à tous les comptes ouverts dans les livres de la Banque, tout nouveau compte ouvert postérieurement au présent contrat, sera également concerné par le Service.

#### 3.1 Comptes ouverts auprès de la Banque

Le souscripteur choisit les comptes, ouverts en son nom, sur lesquels le Service doit fonctionner. Il a la faculté de demander un accès limité à un ou plusieurs de ses comptes ou un accès étendu à l'ensemble de ses comptes ouverts auprès de la Banque.

#### 3.2 Comptes ouverts auprès d'autres banques du groupe auquel appartient la Banque

Lorsque cette faculté est techniquement possible, le souscripteur peut demander en outre que le Service soit étendu à tout ou partie de ses autres comptes ouverts auprès d'autres établissements du groupe sous réserve toutefois de l'acceptation de ces derniers. A cet effet, la Banque est mandatée par le souscripteur pour faire le nécessaire auprès des autres banques concernées du groupe. Les présentes conditions générales et les conditions particulières lieront le souscripteur vis à vis de ces autres banques sans qu'il soit nécessaire de signer une convention distincte avec chacune d'elles, leur acceptation résultant suffisamment de l'ouverture et du maintien par elles du Service.

#### 3.3 Comptes de tiers

Le souscripteur peut également accéder à des comptes de tiers à condition de justifier d'une procuration l'y habilitant, signée par acte séparé. La Banque se réserve toutefois le droit de refuser un tel accès.

## 4. PREUVE DES OPERATIONS

**4.1** Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur tout autre support par la Banque constituent la preuve des opérations effectuées par le souscripteur et, s'il y a lieu, la justification de leur imputation aux comptes concernés.

D'une manière générale, la communication entre le souscripteur et la Banque aura lieu en langue française et par voie électronique.

**4.2** La seule réception par la Banque des ordres de virements et des ordres de prélèvements adressés par voie télématique vaut ordre de virement ou ordre d'encaissement adressé par le souscripteur à la Banque. La preuve de l'ordre donné résultera suffisamment des enregistrements informatiques en la possession de la Banque, le souscripteur étant en droit de rapporter la preuve contraire.

**4.3** En matière d'opération de paiement initiée via le Service, et à chaque fois que l'authentification forte est requise dans le cadre du Service, il est convenu que le client donne son consentement par l'utilisation de la solution d'authentification forte dont il est équipé.

En outre, et de manière plus générale, pour toutes actions réalisées via le Service et nécessitant une authentification forte, le client consent auxdites actions par l'utilisation de ladite solution d'authentification forte.

**4.4** De convention expresse, en raison des obligations faites au souscripteur de modification du mot de passe lors de la première connexion au Service, et de celles relatives à la confidentialité et la sécurité d'accès au Service, toutes actions, interrogations ou opérations (concernant le ou les comptes du souscripteur notamment), précédée de la saisie de l'identifiant, du mot de passe et, le cas échéant, de l'élément d'authentification complémentaire, sera réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, du souscripteur lui-même, ce que le souscripteur accepte.

En cas d'accès au Service via une plateforme téléphonique, le souscripteur autorise la Banque, à enregistrer toute conversation téléphonique. Ces enregistrements téléphoniques en possession de la Banque feront foi en cas de contestation.

## 5. SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE

Les éléments d'identification et d'authentification décrits à l'article « ACCES AU SERVICE » nécessaires pour accéder au Service sont strictement confidentiels. Il est de la responsabilité du souscripteur de veiller à ce que lesdits éléments ci-dessus cités demeurent secrets et ne soient divulgués à quiconque. Il lui appartient également de s'assurer que la conservation et la saisie desdits éléments soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Le souscripteur est seul responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des informations données qui lui seront communiquées pour se connecter au serveur de la Banque.

Le souscripteur est également responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des identifiants et des certificats utilisés dans le cadre du Service.

Dans les deux cas, le souscripteur est responsable, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation à / par des tiers. Il s'engage à signaler à la Banque toute perte ou usage abusif des identifiants et certificats dans les plus brefs délais et par tous moyens, et à confirmer sans délai à la Banque cette perte ou cet usage abusif par lettre recommandée. A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service ne sera plus accessible, ni utilisable.

En cas de contestation, la date de réception de l'écrit par la Banque fera foi.

L'attention du souscripteur est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « phishing » ou de vol d'identité : la Banque rappelle expressément qu'en dehors des connexions initiées directement par le souscripteur lui-même au Service, en aucun cas, elle sera amenée à demander au souscripteur et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie, SMS, fax, ou tout autre moyen. En outre, le souscripteur s'engage à prendre régulièrement connaissance des informations de sécurité qui lui sont communiquées sur le site de la Banque.

Par ailleurs, à la fin de chaque utilisation du Service, le souscripteur doit veiller à se déconnecter systématiquement et correctement du Service.

## 6. RESPONSABILITE

Le souscripteur et la Banque ne sont responsables de l'exécution défectueuse d'une de leurs obligations respectives qu'autant que celle-ci est due à leur faute, leur négligence ou à un quelconque manquement à leurs obligations contractuelles, dont la preuve incombe à celui qui demande réparation.

A ce titre, il est précisé que les obligations de la Banque sont des obligations de moyens.

Sauf recours par le souscripteur à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement dûment agréés pour la fourniture de ce ou ces services, ni le souscripteur, ni la Banque ne peuvent engager la responsabilité de l'autre en cas de dysfonctionnement imputable à un tiers.

D'une manière générale, le souscripteur et la Banque garantissent que l'exécution de leurs obligations contractuelles ne contrevient à aucune disposition légale ou réglementaire qui leur serait applicable.

Par ailleurs, le souscripteur reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service ne peuvent être exclus, notamment dus aux nouveautés technologiques. Il dégage la Banque de toute responsabilité à cet égard et l'autorise à interrompre ou modifier à tout moment le fonctionnement partiel ou total du Service pour en préserver la fiabilité et la sécurité, étant entendu que la Banque en informera le souscripteur.

D'une manière générale, il est rappelé au souscripteur qu'en cas d'interruption du Service, il peut effectuer ses opérations en se rendant directement dans les locaux de la Banque pendant ses horaires d'ouverture.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média Internet ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le souscripteur déclare accepter.

Le souscripteur fait son affaire personnelle de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son système informatique et de son raccordement au réseau Internet, ainsi que de sa protection au moyen d'un « pare-feu » (firewall), d'un antivirus à jour ou de tout autre moyen de protection. Le souscripteur est seul responsable de la sécurité informatique de son matériel en adoptant la solution de sécurité de son choix et des mises à jour régulières nécessaires. A cette fin il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir efficacement le niveau requis de protection de son ordinateur, micro-ordinateur ou de tout appareil électronique ayant accès à Internet contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient et des mises à jour régulières de ces mesures de protection. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas de virus, de logiciel malveillant ou de tout autre usage frauduleux affectant le système informatique du souscripteur. La Banque ne saurait dès lors être tenue pour responsable d'une défectuosité du système et/ou du Service dû à une telle altération, ce que le souscripteur accepte. Dans tous les cas, la responsabilité de la Banque ne sera pas engagée du fait du retard ou de la défaillance dans la fourniture des prestations du Service tenant à un cas de force majeure, étant entendu qu'un cas de force majeure est considéré comme tout événement échappant au contrôle du débiteur qui ne pouvait être raisonnablement prévu à la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de ce dernier, par exemple:

- le défaut de fourniture de courant électrique,
- les interventions administratives ou législatives,
- les contingences techniques, administratives ou autres, intéressant les lignes et les réseaux de transmission,
- les guerres ou menaces de guerre, terrorisme, sabotage, émeutes, grèves externes, incendies, inondations,
- la grève de l'opérateur,
- la défectuosité ou le mauvais fonctionnement éventuel des lignes de transmission (téléphone, câble...), du matériel et des logiciels utilisés pour accéder au Service ni de leur utilisation.

La Banque sera dispensée jusqu'à complet rétablissement de ces dysfonctionnements, de fournir des informations par le système télématique, et ce, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée.

En cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse du Service, le souscripteur en supportera intégralement le risque jusqu'à ce qu'il ait demandé le blocage de l'accès au Service dans les conditions prévues à l'article « SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE ».

Toutefois, si le souscripteur a fait preuve d'une négligence grave ou s'il a lui-même agi frauduleusement, la Banque se réserve la

possibilité de lui faire supporter le risque même après la confirmation de sa demande de blocage de l'accès au Service.

## 7. INFORMATIONS FOURNIES

Les informations relatives au fonctionnement du(des) compte(s) du souscripteur sont arrêtées au dernier traitement informatique précédant la consultation, et fournies sous réserve des opérations en cours.

Les informations relatives aux produits et services de la Banque sont celles connues au moment de la consultation. Elles peuvent être mises à jour ou modifiées à tout moment.

S'agissant des cours de change, titres ou de tout autre cours, la Banque ne prend aucun engagement quant à leur exactitude, ceci du fait du caractère provisoire qu'ils peuvent revêtir. Il appartient au souscripteur de se les faire confirmer au besoin.

## 8. CONDITIONS FINANCIERES

**8.1** Selon la nature du Service souscrit tel que précisé aux conditions particulières, le Service peut être payant soit par facturation d'un abonnement, soit ponctuellement par journée de connexion au Service, et ce conformément à ce qui figure sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Si la facturation s'effectue au moyen d'un abonnement, celui-ci donnera lieu à la perception d'une cotisation mensuelle telle qu'indiquée sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Elle est payable d'avance au début de chaque mois civil, par prélèvement sur le compte du souscripteur, ce à quoi celui-ci consent expressément.

Par ailleurs, certaines fonctionnalités peuvent faire l'objet d'une tarification précisée dans le recueil des tarifs de la Banque et d'une perception séparée.

Toute demande du souscripteur à la Banque de modification des fonctionnalités choisies devra faire l'objet d'une confirmation écrite de sa part.

Le montant de l'abonnement, de la facturation à l'utilisation ou des perceptions séparées liées aux fonctionnalités visées ci-dessus sont révisables annuellement dans les conditions prévues à la Convention de compte des particuliers – Conditions générales.

**8.2** En cas d'adjonction de nouvelles fonctionnalités au Service, la Banque informera préalablement le souscripteur, par tout moyen à sa convenance, des coûts liés à l'utilisation de celles-ci, étant entendu que le fait d'utiliser lesdites fonctionnalités vaudra accord du souscripteur sur lesdits coûts, leur souscription et sur le montant de l'abonnement ainsi impacté.

**8.3** Il est rappelé que ces conditions financières concernent le Service proposé par la Banque, à l'exclusion du coût des médias de communication pouvant être utilisés par le souscripteur pour l'utilisation du Service tels que facturation des communications téléphoniques, abonnements Internet et autres dont le souscripteur fait son affaire personnelle.

## 9. DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à la date de sa signature.

Il pourra être mis fin au présent contrat par le souscripteur ou par la Banque, à tout moment. Le souscripteur peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel ou par un écrit signé adressé à la Banque par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de 1 (un) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

Toutefois, le présent contrat pourra être résilié sans délai par le souscripteur ou par la Banque en cas de manquement par l'un ou l'autre à l'une quelconque des obligations contractées aux termes du présent contrat ou de clôture de l'intégralité des comptes du souscripteur dans les livres de la Banque.

En outre, en cas de dysfonctionnement des comptes du souscripteur, de comportement gravement répréhensible de ce dernier ou de circonstances le justifiant, notamment prévues par la réglementation, la Banque sera en droit de limiter l'accès du souscripteur au Service, à la simple consultation de ses comptes ainsi qu'à son espace personnel uniquement et ce, à tout moment et sans préavis.

Extraits du code de la consommation :

Article L.215-1-1 :

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

Article L.215-3 :

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

## CONDITIONS GENERALES TOP INFOS

L'accès et l'utilisation de ce service proposé par la BANQUE, ci-après désigné par le « Service » sont régis par les conditions particulières, les conditions générales suivantes, ainsi que par les conditions générales applicables au contrat de banque à distance de la BANQUE comprenant l'accès Internet dont le souscripteur est impérativement déjà titulaire.

### 1. OBJET DU SERVICE

Le Service permet au souscripteur de recevoir un message, ci-après désigné « notification », par courriel (message e-mail) et/ou par message SMS (« Short Message Service ») sur téléphone adapté en fonction du choix du mode de réception que le souscripteur a effectué.

Le Service délivre au souscripteur des notifications contenant des informations bancaires personnelles dont certaines sont indiquées ci-après.

Le souscripteur pourra notamment recevoir et gérer des notifications relatives :

- au(x) compte(s) et produit(s) d'épargne dont il est titulaire ou cotitulaire (soldes, mouvements ...) ou à des compte(s) et produit(s) d'épargne de tiers à condition de justifier d'une procuration l'habilitant à accéder auxdits compte(s) et produit(s) d'épargne,
- aux opérations de paiement qu'il a effectué ou dont il est bénéficiaire,
- à ses instruments de paiement (chèques, cartes bancaires, prélèvements et virements permanents),
- à d'autres produits ou services de la BANQUE, dès lors qu'ils sont éligibles audit Service et lorsque cette faculté est techniquement possible.

Il pourra en outre recevoir des notifications spécifiques à la Banque (changements d'horaires, nouvelles coordonnées du guichet ...).

Cette liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer au bénéfice du souscripteur et en fonction des évolutions technologiques. A cet effet, toute évolution du Service sera portée à la connaissance du souscripteur et les nouvelles notifications pourront être proposées au souscripteur dans son espace personnel sur le site internet de la BANQUE ou auprès des guichets de la BANQUE. A l'inverse dans l'hypothèse où la BANQUE ne pourrait maintenir ou déciderait d'interrompre certaines notifications, elle en informera le souscripteur par tout moyen.

Ce Service permet de recevoir deux types de notifications qui peuvent se combiner : les notifications conditionnelles qui sont délivrées au souscripteur selon certaines conditions qu'il aura préalablement définies (survenance d'un événement ...) et les notifications périodiques qui sont délivrées au souscripteur selon une périodicité qu'il aura préalablement définie (quotidienne, mensuelle ...).

Le souscripteur pourra également, via le Service, gérer les modalités de réception de certaines des notifications que la BANQUE pourra être amenée à lui délivrer, par suite de la mise en œuvre d'autres produits ou services auxquels il aura souscrit.

Les informations communiquées sont arrêtées au dernier traitement informatique journalier précédant l'envoi de la notification et sont celles connues au moment du traitement. Elles sont fournies sous réserve des opérations en cours et peuvent être mises à jour ou modifiées à tout moment.

Le souscripteur pourra consulter, dans son espace personnel sur le site internet de la BANQUE, l'historique et le contenu des notifications qui lui auront été remises, et ce pendant un délai de 18 mois à compter de leur envoi au souscripteur.

### 2. ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible aux personnes physiques ou morales clientes de la BANQUE, en possession d'un ordinateur, micro-ordinateur ou tout autre appareil électronique permettant la communication avec la BANQUE (smartphone, tablette, PC portable ...) et ayant souscrit un contrat de banque à distance comprenant l'accès Internet auprès de la BANQUE.

Pour pouvoir bénéficier du Service et recevoir les notifications prévues au présent contrat, le souscripteur devra préalablement communiquer à la BANQUE :

- Les coordonnées de sa messagerie électronique personnelle (adresse e-mail),

- et/ou les coordonnées téléphoniques de son téléphone portable ou smartphone connecté à un réseau de téléphonie mobile avec un contrat lui permettant de recevoir des messages SMS.

Les modalités d'accès au Service (identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'identification ou d'authentification), sont identiques à celles mises en place dans le cadre du contrat de banque à distance comprenant l'accès Internet.

### 3. COMPTES CONCERNES PAR LE SERVICE

Dès sa souscription, le Service permet au souscripteur d'accéder au(x) compte(s) et produit(s) d'épargne dont il est titulaire ou cotitulaire ainsi qu'aux compte(s) et produit(s) d'épargne de tiers à condition de justifier d'une procuration l'habilitant à accéder auxdits compte(s) et produit(s) d'épargne.

L'ensemble des comptes concernés par le service lui étant présentés dans son espace personnel sur le site internet de la Banque, le souscripteur a la faculté de modifier à tout moment et directement en ligne la liste des comptes sur lesquels il souhaite recevoir des notifications ainsi que, pour chacun d'eux, les modalités selon lesquelles les notifications doivent lui être délivrées, telles que précisées à l'article « MODALITES DE RECEPTION DES NOTIFICATIONS ».

L'attention du souscripteur est particulièrement attirée sur le fait qu'en cas d'ouverture d'un nouveau compte postérieurement à la souscription du Service, il lui faudra valider l'ajout dudit compte dans la liste des comptes concernés par le Service, en se rendant dans la rubrique 'ALERTE' dans son espace personnel sur le site internet de la Banque.

### 4. MODALITES DE RECEPTION DES NOTIFICATIONS

Il appartient au souscripteur d'indiquer dans son espace personnel sur le site internet de la Banque, les notifications qu'il souhaite recevoir, ainsi que les modalités de réception desdites notifications. Ainsi, le souscripteur pourra, à tout moment et directement en ligne, gérer et modifier notamment la nature des notifications choisies, les périodicités ou bien les événements sélectionnés.

Plus généralement, le souscripteur pourra, à tout moment et directement en ligne, modifier le canal de réception des notifications (courriel et/ou message SMS). A cet effet, l'attention du souscripteur est particulièrement attirée sur la nécessité de toujours veiller à actualiser les informations le concernant. Il devra en particulier veiller à modifier, en cas de changement, ses coordonnées de messagerie électronique personnelle (adresse e-mail) et/ou ses coordonnées téléphoniques indiquées dans son espace personnel sur le site internet de la Banque ou bien en informer la BANQUE et ce, dans les plus brefs délais, étant entendu que toutes les notifications adressées par la BANQUE seront valablement délivrées aux dernières coordonnées indiquées par le souscripteur.

### 5. CAS PARTICULIER DES DELEGUES

Si le contrat de banque à distance comprenant l'accès internet, dont le souscripteur est titulaire, est un contrat de banque à distance destiné aux personnes morales et aux personnes physiques dans le cadre de leur activité professionnelle et comprenant la fonction « gestion des délégués », le souscripteur a la faculté, par le biais de ladite fonction d'octroyer l'accès au Service à un ou plusieurs délégués, qu'il a par ailleurs créé(s).

Dans ce cas, chaque délégué est tenu de prendre connaissance des présentes conditions générales directement en ligne et disponibles à tout moment dans l'espace consacré au Service, étant entendu que l'utilisation du Service par le(s) délégué(s) vaudra acceptation des présentes conditions générales.

Le souscripteur établira pour chaque délégué la liste des familles de notifications et les canaux de réception (courriel ou message SMS) desdites notifications, étant précisé qu'il appartiendra à chaque délégué de définir, dans son espace personnel sur le site internet de la Banque, la liste des notifications qu'il souhaite activer et les coordonnées de sa messagerie électronique (adresse e-mail) et/ou

ses coordonnées téléphoniques et de toujours veiller à les actualiser, conformément aux dispositions de l'article « MODALITES DE RECEPTION DES NOTIFICATIONS ».

## 6. RESPONSABILITE

Le souscripteur reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service ne peuvent être exclus, notamment dus aux nouveautés technologiques et aux moyens de communication utilisés. Il dégage la BANQUE de toute responsabilité à cet égard et l'autorise à interrompre ou modifier à tout moment le fonctionnement du Service pour en préserver la fiabilité et la sécurité, étant entendu que la Banque en informera le souscripteur.

Il est rappelé au souscripteur qu'en cas d'interruption du Service, il peut obtenir les informations bancaires souhaitées en contactant la BANQUE, en se rendant directement dans les locaux de la BANQUE pendant ses horaires d'ouverture ou, le cas échéant, via le contrat de banque à distance de la BANQUE comprenant l'accès Internet.

Par ailleurs, le souscripteur est informé que le risque d'une défaillance technique ne peut être entièrement écarté, en particulier dans le routage des courriels sur internet ou des messages SMS via l'opérateur mobile du souscripteur.

Le souscripteur accepte le fait que ses informations bancaires transitent en clair dans les messages courriels via Internet et dans les messages SMS sur le réseau de téléphonie mobile et la BANQUE ne saurait être tenue pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média utilisé ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, notamment le détournement de ces informations par un tiers à l'occasion de la perte ou du vol du téléphone, le détournement par un tiers des indications relatives à son adresse de messagerie électronique et/ou ses coordonnées téléphoniques ou bien le changement d'adresse de messagerie électronique et/ou de coordonnées téléphoniques, risques que le souscripteur déclare accepter.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

Ce Service est soumis à une tarification spécifique mentionnée dans le recueil des prix des principaux produits et services que le souscripteur reconnaît avoir reçu.

Le prix de la prestation est payable par prélèvement sur le compte du souscripteur, ce à quoi celui-ci consent expressément.

Le montant de la tarification est révisable annuellement selon les conditions prévues aux Conditions générales de la Convention de Compte à laquelle le souscripteur a adhéré par ailleurs.

En cas de modification des notifications sélectionnées, des modalités de réception des notifications ou des comptes concernés par le Service susceptibles d'entraîner une modification de la tarification, le fait pour le souscripteur de demander lesdites modifications vaudra accord de sa part sur lesdits coûts et sur le montant de la tarification ainsi impacté.

Il est rappelé que ces conditions financières concernent le Service proposé par la BANQUE, à l'exclusion du coût des médias de communication pouvant être utilisés par le souscripteur pour l'utilisation du Service tels que facturation des communications téléphoniques, abonnements Internet et/ou SMS et autres facturations dont le souscripteur fait son affaire personnelle.

## 8. DUREE

Ce Service est souscrit pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment par chacune des parties, étant précisé que le prix de la prestation du mois au cours duquel la dénonciation aura lieu, sera prélevé conformément à l'article « CONDITIONS FINANCIERES ».

En outre, en cas de résiliation du contrat de banque à distance comprenant l'accès internet dont le souscripteur est par ailleurs titulaire, le présent contrat sera résilié de plein droit.

En cas de blocage de l'accès au service de banque à distance comprenant l'accès internet, le souscripteur est informé qu'il continuera de recevoir les notifications qu'il aura sélectionnées. Toutefois, il n'aura plus la possibilité de sélectionner de nouvelles notifications ou bien modifier les modalités de réception des notifications déjà sélectionnées, via son espace personnel sur le site internet de la Banque.

La résiliation du présent contrat entraînant la cessation des notifications, il est rappelé au souscripteur son obligation de surveiller la situation de son ou ses compte(s), ainsi que des opérations y enregistrées, selon les modalités prévues aux Conditions générales de la Convention de Compte à laquelle le souscripteur a adhéré par ailleurs.

De même, la perte de la qualité de délégué ou la suppression de l'accès au Service pour le délégué, entraînera pour ce dernier la cessation de la délivrance des notifications qui lui étaient attribuées. Le cas échéant, il appartiendra au souscripteur de prendre toutes dispositions utiles au regard desdites notifications.

## CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AU SERVICE DE GESTION DE TRESORERIE BUDGET +

### 1. ACCES AU SERVICE

Pour avoir accès au service de gestion de trésorerie, ci-après appelé « le Service », le(s) souscripteur(s) doit (doivent) disposer :

- d'un compte courant, qui constituera le support du Service et ci-après appelé « Compte Support »,
- et d'au moins un produit présenté par la Banque comme « éligible » au titre du présent service, ci-après appelé « Produit Éligible ».

Le Compte Support et le(s) Produit(s) Éligible(s) devront :

- être ouverts au nom du même titulaire, sauf si le Compte Support est ouvert en compte joint, auquel cas le(s) Produit(s) Éligible(s) pourra (ont) être au nom de l'un ou l'autre souscripteur du présent contrat.
- et ne pas faire l'objet d'un blocage pour quelque raison que ce soit.

Toute saisie ou saisie administrative à tiers détenteur entraînera le blocage immédiat du Service par la Banque.

En tout état de cause, le(s) souscripteur(s) veillera (ont) à la compatibilité du Service avec les autres services de la Banque qu'il(s) détient (détiennent) ou viendrait (viendraient) à souscrire par la suite.

### 2. PRESENTATION DU SERVICE

Ce service de gestion de trésorerie est souscriptible par toute personne physique majeure ainsi que par toute association.

Ce service est composé de deux options :

- **L'option Epargne** : Ce service permet le virement des excédents du Compte Support sur le(s) Produit(s) Éligible(s) du (des) titulaire(s) du Compte Support, dans la limite du plafond réglementaire des dépôts en vigueur à la date du virement, selon une périodicité au choix et dans le respect des paramètres définis par le(s) souscripteur(s).
- **L'option Compensation** : Ce service permet la réalisation d'un virement pour restaurer le solde du Compte Support dans les conditions prévues au contrat, depuis le(s) compte(s) de prélèvement indiqué(s) par le(les) titulaire(s) du Compte Support si le solde de ce compte est en deçà du solde de déclenchement défini aux conditions particulières ou si le solde venait à excéder le montant du découvert autorisé.

Il n'est pas possible de limiter la souscription à l'une ou l'autre des deux options constitutives du Service.

La Banque se réserve toutefois la possibilité de désactiver l'une ou l'autre de ces options, que ce soit au moment de la souscription ou en cours de vie du service.

Les demandes de désactivation et de suspension intervenant en cours de vie du service seront notifiées à l'autre partie par tout moyen.

Le(s) souscripteur(s) peut (peuvent) également demander la modification des paramètres indiqués aux conditions particulières, dans la limite des paramètres arrêtés par la Banque après en avoir informé cette dernière par tout moyen et au minimum deux jours ouvrés avant la date du prochain virement. Cette demande de modification donnera lieu à l'édition d'un avenant.

### 3. FORMALISME RELATIF AUX VIREMENTS ENTRE LE COMPTE SUPPORT ET LE(S) PRODUIT(S) ELIGIBLE(S)

#### 3.1. Mandat en cas de virement du (des) Produit(s) Éligible(s) au Compte Support

Le(s) souscripteur(s) donne(nt) mandat au Directeur de la Banque ainsi qu'à son chargé de clientèle en tant que tels d'effectuer chacun des virements du (des) Produit(s) Éligible(s) au Compte Support selon les modalités indiquées aux conditions particulières.

Ce mandat pourra être dénoncé à tout moment soit par courrier en recommandé avec accusé de réception, soit contre récépissé au guichet de la Banque. La révocation du mandat entraînera la résiliation du Service sans préavis.

#### 3.2. Ordre permanent de virement en cas de virement du Compte Support au(x) Produit(s) Éligible(s)

Le(s) souscripteur(s) donne(nt) à la Banque l'ordre d'effectuer des virements de son (leur) Compte Support au(x) compte(s) du (des) Produit(s) Éligible(s) selon les modalités indiquées aux conditions particulières et pour toute la durée du service.

### 4. MODALITES DE FONCTIONNEMENT SPECIFIQUES A L'OPTION EPARGNE

Le(s) souscripteur(s) indiquera (ont) aux conditions particulières :

- **le solde à conserver sur le compte Support** : dans le but de préserver une trésorerie courante, un montant minimum devra subsister sur le Compte Support une fois le virement effectué.
  - **le montant maximum à épargner**, fixé et exécuté dans le respect de la réglementation applicable au(x) Produit(s) Éligible(s) choisi(s).
  - **la périodicité** (mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle) et **le jour de déclenchement du traitement d'épargne**. Si le jour choisi est supérieur au nombre de jours du mois, la date d'échéance du traitement sera le dernier jour de ce mois.
- Les sommes prélevées portent intérêts sur les comptes d'Épargne alimentés à compter du premier jour de la quinzaine qui suit le virement.
- **le(s) Produit(s) Éligible(s)** destiné(s) à être alimenté(s) à partir du Compte Support.

Les virements effectués devront respecter les montants minimums de versements et les plafonds de dépôt propres à chaque produit d'épargne et prévus par la réglementation applicable.

Lorsque le virement est destiné à alimenter un compte d'épargne comportant un plafond de dépôt réglementaire ou conventionnel, le virement ne pourra être réalisé lorsque, compte tenu de son montant, sa complète exécution entraînerait un dépassement de plafond. De même, il ne sera pas effectué si le montant du virement à réaliser est inférieur au minimum de versement réglementaire.

En cas de pluralité, les Produits Éligibles seront alimentés au choix du souscripteur formalisé dans les conditions particulières, selon les modalités suivantes :

- soit successivement dans l'ordre de priorité indiqué par leur titulaire. Si le plafond réglementaire ou contractuel du premier produit d'épargne est atteint, le virement alimentera le second produit d'épargne et ainsi de suite dans le respect des dispositions applicables à chaque produit et jusqu'à ce que le montant maximum à épargner ait éventuellement été réparti.
- soit selon un pourcentage de répartition entre ces produits indiqués aux conditions particulières. Si le plafond réglementaire ou contractuel d'un de ces produits est atteint, le virement prévu sur ce dernier ne pourra s'effectuer et aucun report n'interviendra sur l'un des autres produits de répartition désignés au contrat.

### 5. MODALITES DE FONCTIONNEMENT SPECIFIQUES A L'OPTION COMPENSATION

Le(s) souscripteur(s) indiquera (ont) aux conditions particulières :

- **le solde minimum de déclenchement** : en deçà de ce solde, l'opération de compensation se déclenche. Si le souscripteur bénéficie d'une autorisation de découvert, le solde minimum de déclenchement correspondra au dépassement du montant du découvert autorisé.
- **le solde minimum à restaurer** : Il correspond au montant du solde du Compte Support souhaité après la réalisation de l'opération de compensation.
- **le(s) Produit(s) Éligible(s)** au titre de la compensation.

### 6. INFORMATIONS

Si le (les) titulaires(s) du service dispose (disposent) d'un espace personnel bancaire, il(s) peut (peuvent) y visualiser le résultat des opérations de compensation et/ou d'épargne.

S'il(s) en a (ont) exprimé le choix aux conditions particulières, il(s) peut (peuvent) également recevoir cette information par courriel ou par SMS, sous réserve d'avoir communiqué à la Banque une adresse mail ou téléphonique valide.

Ces informations ont une visée purement informative à postériori et non pas à priori.

## 7. TARIFICATION

Le Service sera facturé selon les conditions indiquées aux conditions particulières.

## 8. DUREE- CLOTURE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment, sans que les parties soient tenues d'en indiquer le motif :

- par la Banque, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois,
- par le(s) titulaire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à la Banque, moyennant un préavis de 7 jours. La demande pourra être effectuée en ligne depuis l'espace personnel bancaire du/des titulaire(s) ou par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à la Banque.

Toutefois et par exception au paragraphe précédent :

- la clôture du compte support ou le décès de son titulaire entraîne de plein droit la résiliation du Service sans préavis ;
- la clôture d'un produit éligible ou la perte du caractère éligible du produit entraîne :
  - le blocage immédiat du Service si le produit clôturé ou devenu non éligible était le seul produit indiqué comme éligible aux conditions particulières ;

- le maintien du Service aux mêmes conditions que celles prévues initialement mais avec le (les) produit(s) éligible(s) subsistant.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

## CONDITIONS GENERALES DES OFFRES GROUPEES DE SERVICES DES PARTICULIERS

Les présentes conditions générales constituent, avec les conditions particulières, le cadre contractuel régissant les relations entre le Client et la Banque, les conditions d'utilisation des offres groupées de services, et les engagements réciproques de la Banque et du Client.

### 1. OBJET DU CONTRAT

La souscription d'une offre groupée de services (ci-après désignée « Offre ») permet au Client de bénéficier d'un ensemble de produits et services donnant lieu à une cotisation mensuelle comme mentionnée dans le recueil des prix des principaux produits et services disponible aux guichets de la Banque et ce sous réserve que le Client souscrive ou ait déjà souscrit les produits et services nécessaires en fonction de la formule souhaitée.

Chaque formule d'Offre permet en outre la souscription d'options incluses dans la formule mais non obligatoires pour bénéficier de la cotisation forfaitaire mensuelle.

Enfin, le Client a la possibilité de souscrire des produits et services dits optionnels : la cotisation forfaitaire mensuelle sera dans ce cas aménagée afin de tenir compte des options retenues.

Les produits et services proposés peuvent être souscrits individuellement, la tarification appliquée sera alors celle relative à chaque produit souscrit comme mentionné dans le recueil des prix des principaux produits et services disponible aux guichets de la Banque.

### 2. DEFINITIONS - CHAMP D'APPLICATION

#### 2.1 Titulaires

Toute personne physique majeure, titulaire d'un compte de paiement dans les livres de la Banque peut demander l'ouverture d'une Offre adaptée à sa situation parmi les formules proposées par la Banque.

Pour les mineurs, la souscription est possible à compter de 10 ans ; elle doit être effectuée par le représentant légal du mineur.

#### 2.2 Les formules des Offres

La Banque propose plusieurs formules d'Offres, en fonction de l'âge et de la situation du Client.

Le contenu de la formule est précisé dans les conditions particulières et détaillé dans les conditions générales des produits et services concernés.

Le Client souscrit l'Offre en fonction des produits et services en vigueur au moment de la souscription.

#### 2.3 Produits et services

Comme indiqué ci-dessus, les produits et services souscrits sont mentionnés dans les conditions particulières acceptées et signées par le Client. Dans le cas où le Client détient déjà certains produits ou services qui sont inclus dans la formule souscrite, ceux-ci sont mentionnés pour mémoire dans les conditions particulières.

Les produits et services bancaires inclus dans les Offres obéissent, en dehors de leurs conditions propres de tarification, aux règles définies aux conditions particulières et générales des produits et services remises au Client lors de leur souscription.

Lorsqu'une formule inclut la possibilité d'obtenir de la Banque un découvert bancaire ou l'ouverture d'un crédit renouvelable, cette possibilité est subordonnée dans tous les cas à l'accord préalable de la Banque en fonction des critères habituels et réglementaires d'octroi de crédit. De la même manière, la mise en place de ces crédits n'aura lieu qu'après respect des délais prévus par les dispositions légales en vigueur.

#### Cas particuliers :

Assurances et garanties para-bancaires : ces assurances et garanties sont souscrites par la Banque auprès d'organismes spécialisés dans le domaine de l'assurance afin de couvrir des risques spécifiques décrits dans les notices d'information de chacune de celles-ci, annexées aux présentes.

### 3. TARIFICATION ET FACTURATION

#### 3.1 Cotisation forfaitaire

Les produits et services inclus dans la formule de l'Offre choisie par le Client et définie précédemment donnent lieu au règlement d'une cotisation forfaitaire mensuelle. Le montant de cette cotisation est indiqué dans les conditions particulières du contrat signées par le Client.

Comme indiqué à l'article « Objet du contrat », ce montant sera majoré le cas échéant du prix des services optionnels selon les conditions tarifaires en vigueur.

#### 3.2 Produits et services concernés

La cotisation forfaitaire s'applique aux produits et services inclus dans les Offres, mentionnés aux conditions particulières du contrat signé par le Client et dont un exemplaire lui est remis.

Au cas où le Client choisit de remplacer un produit ou un service par un autre produit de même nature (à titre d'exemple remplacement d'un découvert de 1500 euros par un découvert de 2500 euros, ou au contraire d'un découvert de 2500 euros par un découvert de 2000 euros), la cotisation forfaitaire mensuelle sera modifiée afin de tenir compte du surcoût ou de la baisse lié à l'acquisition du produit de remplacement suite au changement effectué.

Les autres produits ou services détenus par le Client et ne pouvant être intégrés dans l'Offre souscrite continuent d'être facturés selon la tarification en vigueur indiquée dans le recueil des prix des principaux produits et services indépendamment de la facturation mensuelle de l'Offre

Si le Client n'utilise pas les produits ou services inclus dans l'Offre souscrite, il ne pourra cependant pas prétendre à une réduction de la cotisation forfaitaire mensuelle.

#### 3.3 Modalités de règlement

Le règlement de la cotisation mensuelle est effectué sur le compte ouvert dans les livres de la Banque et mentionné aux conditions particulières.

Le premier règlement est effectué au début du mois suivant celui de la date de souscription de l'Offre, indiquée aux conditions particulières.

Ensuite, le règlement est effectué selon une périodicité mensuelle par débit du compte du Client, indiqué aux conditions particulières. Tout mois commencé est dû intégralement, même en cas de fin de l'Offre en cours de mois.

#### 3.4 Modification des tarifs

Les éventuelles modifications du montant de la cotisation forfaitaire seront répercutées sur les règlements qui suivront la date d'application du nouveau recueil des prix des principaux produits et services.

Conformément aux modalités prévues par la convention de compte à l'article « Modification de la convention et/ou des autres produits et services », le Client en sera informé au moins deux mois avant leur entrée en vigueur, l'absence de contestation dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation du nouveau tarif.

### 4. MODIFICATIONS

#### 4.1 Modification à l'initiative du Client

##### 4.1.1 Modification de produit dans le cadre de l'Offre

A tout moment, le Client peut demander par écrit (email, courrier etc.) à sa caisse, la modification du contenu de son Offre, dans le respect des règles suivantes :

- la modification demandée ne doit pas avoir pour effet de supprimer un produit ou service nécessaire pour pouvoir bénéficier de la formule d'Offre choisie par le Client, sous peine d'y mettre fin ;
- l'ajout d'un produit non inclus dans le prix standard de l'Offre, mais pouvant y être inclus entraîne la facturation du supplément de tarif approprié, comme mentionné aux conditions particulières.

##### 4.1.2 Changement de formule de l'Offre

A tout moment, le Client peut demander la modification de la formule de son Offre par écrit (courrier, fax, e-mail) à sa caisse.

Cette modification a les conséquences suivantes :

- clôture de son Offre initiale,
- ouverture simultanée de la nouvelle formule choisie,

- maintien des produits et services inclus dans l'Offre initiale et non repris dans la nouvelle formule, sauf demande contraire du Client,
- souscription du ou des produits ou services complémentaires et nécessaires pour bénéficier de l'abonnement proposé dans la nouvelle formule.

#### 4.1.3 Incidences sur la facturation

Le montant de la cotisation mensuelle étant réglé d'avance, la facturation aux nouvelles conditions sera effective au début du mois suivant la modification.

### 4.2 Modification à l'initiative de la Banque

#### 4.2.1 Evolution des produits et services

La Banque a la possibilité de faire évoluer la gamme des produits et services entrant dans la composition des formules des Offres, afin notamment de les adapter aux besoins de sa clientèle, de satisfaire à des contraintes techniques ou réglementaires.

La Banque informera les titulaires d'Offres de ces évolutions et communiquera le cas échéant les nouvelles conditions générales applicables aux produits et services concernés par tout moyen approprié (notamment courrier électronique ou postal) au moins deux mois avant leur mise en place. Ces évolutions seront réputées acceptées par le Client en l'absence de contestation écrite de sa part avant l'expiration de ce délai.

A défaut les parties auront la possibilité de mettre fin à l'Offre comme mentionné à l'article « Durée et fin de l'Offre » des présentes.

#### 4.2.2 Résiliation d'autorisation de découvert

En cas de résiliation d'autorisation de découvert incluse dans une Offre, la Banque en informera le Client conformément à la loi.

#### 4.2.3 Incidences sur la tarification

##### 4.2.3.1 En cas d'ajout ou de suppression d'un produit ou service dans une formule

Dans le cas où la Banque intègre ou retire un produit ou service dans l'une des formules, la modification du montant de la cotisation forfaitaire mensuelle s'effectuera dans les conditions prévues à l'article « Evolution des produits et services » des présentes.

##### 4.2.3.2 En cas d'ajout ou de suppression d'un produit ou service optionnel dans une formule

Dans ce cas, le montant de la cotisation forfaitaire mensuelle sera aménagé afin de tenir compte des produits et services optionnels rajoutés ou supprimés.

##### 4.2.3.3 En cas de résiliation de découvert

Si le découvert est inclus dans une formule, sa résiliation sera sans incidence sur la tarification.

Si le découvert est souscrit de manière optionnelle, le montant de l'abonnement forfaitaire sera modifié pour tenir compte de cette suppression et cette modification prendra effet lors de la première perception de la cotisation suivant la prise d'effet de la résiliation.

#### 4.2.4 Modification des conditions générales des Offres

La Banque aura le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le Client sera avisé de ces modifications deux mois avant leur mise en place. L'absence de contestation par le Client, par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai de deux mois à compter de cette communication vaudra acceptation des modifications.

### 4.3 Dispositions propres aux Offres Jeunes

Connect Origine étant destiné aux personnes âgées de 10 à 17 ans, au premier jour du troisième mois suivant le 18<sup>ème</sup> anniversaire du titulaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune 18-25 ans. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeune 16-17 ans étant destiné aux personnes âgées de 16 à 17 ans, au premier jour du mois suivant le 18<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune 18-25 ans. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeune 18-25 ans étant destiné aux personnes âgées de 18 à 25 ans, au premier jour du mois suivant le 26<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Jeune Actif. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

Eurocompte Jeune Actif étant destiné aux personnes âgées de 18 à 28 ans, au premier jour du mois suivant le 29<sup>ème</sup> anniversaire, il est remplacé par Eurocompte Confort. Le titulaire sera informé au moins deux mois avant la modification des nouveaux produits et services composant l'offre.

### 4.4 Dispositions propres aux Offres Duo's

Eurocompte Duo's Confort est soumis à la détention préalable par le souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire de PACS d'un autre Eurocompte de la liste suivante : Jeune, Jeune Actif, Confort, Sérénité, Auto-Entrepreneur, Pro ou Agri.

Eurocompte Duo's Sérénité est soumis à la détention préalable par le souscripteur, son conjoint, concubin ou partenaire de PACS d'un autre Eurocompte de la liste suivante : Sérénité, Auto-Entrepreneur, Pro ou Agri.

## 5. DUREE ET FIN DE L'OFFRE

L'Offre est souscrite pour une durée indéterminée.

Il peut y être mis fin à tout moment à l'initiative de l'une ou de l'autre des parties. Le Client peut en faire la demande en ligne depuis son espace personnel bancaire ou par courrier recommandé avec avis de réception.

La Banque peut en faire la demande par un écrit signé adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Que cette résiliation soit initiée par la Banque ou le Client :

- elle prend effet à compter de la réception de ladite lettre ;
- si cette réception intervient en cours de mois, la cotisation forfaitaire mensuelle acquittée par le Client reste acquise à la Banque conformément aux dispositions de l'article « Mode de règlement » des présentes ;
- elle entraîne uniquement la résiliation du système de facturation par voie d'abonnement et des produits et services d'assurance qui ont été souscrits. Les autres produits et services inclus dans l'Offre sont maintenus, sauf demande contraire du Client. En revanche, s'ils sont maintenus, ils sont alors facturés selon leurs règles propres et les conditions tarifaires en vigueur à la date de prise d'effet de la fin des présentes.

Extraits du code de la consommation :

*Article L.215-1-1 :*

*Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.*

*A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation. Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.*

*Article L.215-3 :*

*Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.*

## 6. TRANSFERT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS L'OFFRE

Le transfert des produits ou services qui y sont rattachés obéit aux règles propres à ces produits ou services.





Conformément aux dispositions du Code de l'Environnement, l'identifiant unique de la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine Anjou et Basse Normandie communiqué par CITEO au titre de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP) - papiers graphiques est : FR231830\_03NTZR.

Édité par la Caisse Fédérale du Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie, société coopérative anonyme à capital variable, capital initial de 38 112 € - immatriculée sous le n°556 650 208 RCS LAVAL - 43, bd Volney 53083 Laval Cedex 9, contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest CS92459 75436 Paris Cedex 09. Édition Mai 2025.

**Crédit  Mutuel**  
— Maine-Anjou, Basse-Normandie —