

# CONDITIONS GENERALES DES CARTES DE PAIEMENT

## Table des matières

### PARTIE 1 - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

1. OBJET DE LA CARTE
2. DÉLIVRANCE DE LA CARTE
3. DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES
4. FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ
5. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES, LES OPÉRATIONS DE « QUASI ESPECES », LES DÉPOTS D'ESPECES OU DE CHEQUES ET ACCES AUTRES SERVICES
6. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS
7. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFÉRER DES FONDS OU RECEVOIR DES OPÉRATIONS DE TRANSFERT DE FONDS
8. MOMENT DE RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT
9. RESPONSABILITE DE L'ÉMETTEUR
10. RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE
11. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR
12. RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE
13. CONTESTATIONS
14. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXECUTÉES
15. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION
16. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE
17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES
18. CONDITIONS FINANCIERES
19. SANCTIONS
20. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT
21. RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

### PARTIE 2 - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES A CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

#### I - SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAL

1. DÉFINITION
2. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES A L'OPÉRATION DE PAIEMENT
3. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AUX SCHÉMAS DE CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONAL

#### II - SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

1. DÉFINITION
2. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AU SCHÉMA CB

#### 3. FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

#### PARTIE 3 - SERVICES LIÉS A LA CARTE

##### I - SERVICE PAYWEB CARD

1. OBJET DU SERVICE PAYWEB CARD
2. ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE
3. DÉLIVRANCE DU NUMERO
4. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES
5. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR TRANSFÉRER DES FONDS
6. BLOCAGE ET INTERRUPTION DU SERVICE
7. DURÉE DU SERVICE ET RÉSILIATION
8. CONDITIONS FINANCIERES

##### II - SERVICE E-RETRAIT

1. OBJET DU SERVICE E-RETRAIT
2. ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE
3. DÉLIVRANCE DU NUMÉRO E-RETRAIT ET DU CODE CONFIDENTIEL ASSOCIÉ
4. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMERO E-RETRAIT ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ASSOCIÉ
5. BLOCAGE ET INTERRUPTION DU SERVICE
6. DURÉE DU SERVICE ET RÉSILIATION
7. CONDITIONS FINANCIERES

##### III - SERVICE DE PAIEMENT MOBILE

1. OBJET DU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE
2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET D'ACTIVATION DU SERVICE
3. CODE CONFIDENTIEL
4. UTILISATION DU SERVICE
5. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR
6. ASSISTANCE TECHNIQUE
7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES
8. BLOCAGE DU SERVICE
9. MODIFICATIONS DU SERVICE
10. DURÉE DU SERVICE ET RÉSILIATION
11. CONDITIONS FINANCIERES

##### IV - SERVICE CLICK TO PAY

1. OBJET DU SERVICE CLICK TO PAY
2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE CLICK TO PAY
3. UTILISATION DU SERVICE CLICK TO PAY
4. RESPONSABILITÉS DU TITULARE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR DE LA CARTE
5. INTERRUPTION ET BLOCAGE DU SERVICE CLICK TO PAY
6. MODIFICATIONS DU SERVICE CLICK TO PAY
7. DURÉE ET RÉSILIATION DU SERVICE CLICK TO PAY

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 A TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT**

### **1. OBJET DE LA CARTE**

**1.1** La Carte est un instrument de paiement émis par l'Émetteur 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 Électroniques (ci-après "TPE") ou d'Automates (ci-après dénommés collectivement « Équipements Électroniques ») 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'Équipement Électronique 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'Émetteur 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 Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroute, péages de parking ...).

**1.3** La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur 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 décrite ci-dessus ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur vente.

**1.6** L'Émetteur 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 Équipements Électroniques 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'Émetteur 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'Émetteur 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 "DÉBIT".

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 de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention "CRÉDIT", lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention "CARTE DE CRÉDIT", 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.

## **2. DÉLIVRANCE DE LA CARTE**

**2.1** 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.

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 débloquent, 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 panonceau 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.

### **3. DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES**

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 Équipements Électroniques et DAB/GAB, sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable aux fins d'authentification forte dans l'utilisation d'Équipements Électroniques 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 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 Équipements Électroniques 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'Émetteur 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'Émetteur ou sur son espace personnel bancaire s'il dispose d'un contrat de banque à distance.

### **4. FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ**

**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 Équipement Électronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) sur la Carte ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique 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'Émetteur (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'Émetteur pour valider l'opération ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique 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'Émetteur. 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'Émetteur.

**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,
- 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'Émetteur (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'Émetteur, 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'Émetteur reste étranger 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 Équipements Électroniques 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'Équipement Électronique 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'Équipement Électronique 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur ainsi que dans les automates bancaire 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 Services.

L'opération de retrait 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.

### **5. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES, LES OPERATIONS DE « QUASI ESPECES », LES DÉPOTS 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 « MODALITÉS 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 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 d'un compte d'un solde suffisant et disponible et de 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 ou d'autres valeurs

Les dépôts d'espèces, de chèques 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 leur 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.

## 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'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.

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'Émetteur.

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'Émetteur 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'Équipement Électronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique 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'Émetteur sont automatiquement débitées 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.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur 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'Émetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Émetteur 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'Émetteur.

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'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 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'Émetteur 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'Émetteur, 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'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.

**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 cartes 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'Émetteur 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'Équipement Électronique à transmettre la demande d'autorisation, ou bien d'incident de connexion de l'Équipement Électronique...) 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'Émetteur. La modification sera prise en compte lors de la prochaine opération par carte assortie d'une demande d'autorisation à l'Émetteur.

Pour certaines Cartes, l'Émetteur 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 deux (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'arrêtés 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 Électronique 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 « DIFFÉRÉ PLUS »

Lorsque l'Émetteur la propose, l'option « DIFFÉRÉ 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 « DIFFÉRÉ 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. 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 « DIFFÉRÉ PLUS » ainsi que tout autre frais lié à « DIFFÉRÉ 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 « DIFFÉRÉ 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.

## **7. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFÉRER DES FONDS OU RECEVOIR DES OPÉRATIONS 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 maintenir 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'arrêtés mensuels 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.

## **8. MOMENT DE RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur 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'Émetteur 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'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.

## **9. RESPONSABILITE DE L'ÉMETTEUR**

**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'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 Équipements Électroniques 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.

**9.2** L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement 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, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique, le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

## **10. RECEVABILITÉ 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur ouvert 7 jours par semaine, en appelant aux numéros suivants :

- pour le Crédit Mutuel : 03.88.40.10.00 (appel 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 (appel 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.

**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'Émetteur 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'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.

**10.6** 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. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

## **11. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR**

### **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 « RECEVABILITÉ 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'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur 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'Émetteur.

### **11.3 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.

### **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.

## **12. RESPONSABILITÉ 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'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.

### **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'Émetteur, 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur dispose d'un délai de dix (10) 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'Émetteur 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'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 ».

### **14. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES**

#### **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'Émetteur 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'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.

#### **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.

### **15. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

**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'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 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 « RESPONSABILITÉ 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'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### **16. DURÉE DE VALIDITÉ 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 « DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION ».

**16.3** 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.

**16.4** 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 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'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.

## **17. PROTECTION DES DONNÉES 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'Émetteur 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

les 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'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 paiement, 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 la Carte, du contexte de l'opération, de la procédure d'authentification 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'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 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, 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'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 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'Émetteur 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'Émetteur 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.

## 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'Émetteur, 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 « DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION ». 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 « DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION ».

18.2 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.

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.

## 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 « DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION ».

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.

## 20. MODIFICATIONS 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, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur 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.

## 21. RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

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 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'Émetteur et dans les conditions tarifaires ou auprès des guichets de l'Émetteur, selon les modalités précisées dans la Convention de compte.

## PARTIE 2 - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES A 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'Émetteur peut être une Carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques sont présentes sur la Carte.

### I - SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAL

#### 1. DÉFINITION

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'Émetteur (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

#### 2. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES A L'OPÉRATION 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 Électronique 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 prévues 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.

### **3. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AUX SCHEMAS DE CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONAL**

En complément de l'article « PROTECTION DES DONNÉES 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 - SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB**

### **1. DÉFINITION**

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 IRRÉVOCABILITÉ ».

#### **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 trente (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.

### **2. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AU SCHÉMA CB**

En complément de l'article « PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES » figurant dans la Partie 1 des présentes Conditions générales, il est précisé :

#### **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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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 [protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protégezvosdonnees@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 [protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protégezvosdonnees@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).

### **3. FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur,
- 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'Émetteur 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'Émetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Émetteur 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'Émetteur.

## **PARTIE 3 - SERVICES LIÉS A 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'Émetteur propose le service Payweb Card, 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 1 et 2 des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Émetteur.

#### **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'Émetteur 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.

## 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'Émetteur.

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'Émetteur 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.

## 3. DÉLIVRANCE 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'Émetteur 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'Émetteur. 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'Émetteur 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'Émetteur se réserve le droit de limiter le nombre de Numéros en possession du Titulaire de la Carte et non utilisés.

#### **4. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur.

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.

#### **5. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR TRANSFÉRER DES FONDS**

Le Numéro permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un Récepteur accepté par l'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur.

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'Émetteur 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.

#### **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'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.

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.

#### **7. DURÉE DU SERVICE ET RÉILIATION**

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.

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 « ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE ».

## **8. 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.

## **II - SERVICE E-RETRAIT**

L'Émetteur 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 1 et 2 des présentes Conditions générales des Cartes de paiement de l'Émetteur.

### **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 CIC 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.

### **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'Émetteur.

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'Émetteur 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.

### **3. DÉLIVRANCE DU NUMÉRO E-RETRAIT ET DU CODE CONFIDENTIEL ASSOCIÉ**

Lors de l'utilisation du Service, l'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur.

### **4. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO E-RETRAIT ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ASSOCIÉ**

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 ce 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'Émetteur 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'Émetteur.

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.

## **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'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.

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.

## **6. DURÉE DU SERVICE ET RÉSILIATION**

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.*

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 « ACTIVATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE ».

## **7. 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.

## **III - SERVICE DE PAIEMENT MOBILE**

L'Émetteur 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'Émetteur.

### **1. OBJET DU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE**

L'Émetteur 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'Émetteur 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.

### **2. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ 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'Émetteur permettant au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement, ainsi qu'à l'application mobile de paiement de l'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur. 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'Émetteur et/ou de l'application Lyf Pay.

Lorsque le Titulaire de la Carte choisit l'application mobile de paiement de l'Émetteur, 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'Émetteur 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'Émetteur.

## **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'Émetteur 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.

## **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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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.

## **5. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR**

Les dispositions des Conditions générales régissant la Carte, notamment les articles « RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR » et « RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR », 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur 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 ».

## **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.

## **7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Les dispositions du présent article s'ajoutent aux dispositions de l'article « PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL » des Conditions générales de la Convention de compte, ainsi qu'à celles de l'article « PROTECTION DES DONNÉES 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'Émetteur 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'Émetteur 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'Émetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur 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'Émetteur, 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'Émetteur est accessible sur son site internet.

## **8. BLOCAGE DU SERVICE**

En cas de blocage de l'accès à l'application mobile de paiement de l'Émetteur, 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.

## **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.

## **10. DURÉE DU SERVICE ET RÉSILIATION**

### **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.

## 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 ».

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 4. RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR 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.

## **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.

## **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.

## **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 L215-1-1 :**

*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 L215-3 :**

*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.

