

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Cette version entre en vigueur le 18 Juin 2019.

### ARTICLE PRELIMINAIRE

La carte (ci-après la "Carte") est délivrée par la Banque (ci-après l'"Emetteur"), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités (ci-après le "Titulaire de la Carte"), et sous réserve d'acceptation de la demande.

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

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. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

### Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder.

L'Emetteur 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.

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 terminaux de paiement électroniques (ci-après "TPE"), automates (ci-après collectivement les "Equipements Electroniques") et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) 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 qui lui sont communiquées.

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte, et en Partie 2 lesdites règles spécifiques.

Un schéma de Cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : "CB", "Visa", "MasterCard"). La marque du schéma de Cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma s'appliquent à cette opération de paiement.

### PARTIE 1

#### CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

### ARTICLE 1 : OBJET DE LA CARTE

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

- retirer des espèces auprès des DAB/GAB 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 ; en cas de retrait au guichet, celui-ci s'effectue dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- retirer des devises à l'étranger auprès des DAB/GAB ou des guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque d'un schéma de Cartes de paiement
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après "Accepteurs"), disposant d'Equipements Electroniques (en ce compris les terminaux de paiement électroniques, ci-après « TPE », et les automates), ou d'un système d'acceptation à distance, et 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 affichant la (l'une des)

marque(s) apposée(s) sur la Carte ;

- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, soit est titulaire d'une carte sur laquelle est apposée la même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité et qui affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, dès lors que l'Emetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent.

1.2 La Carte à autorisation systématique ou la Carte à autorisation quasi systématique permet à son titulaire de :

- retirer des espèces et/ou des devises :
  - auprès des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
  - aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant cette(ces) même(s) marque(s) et équipés de TPE, 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 ou des prestations de services chez les Accepteurs disposant d'un Equipement Electronique ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, la Carte à autorisation systématique n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...) contrairement à la Carte à autorisation quasi systématique ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte;
- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, soit est titulaire d'une carte sur laquelle est apposée la même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité et qui affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, dès lors que l'Emetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou dont la marque est apposée sur la Carte l'autorisent.

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

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

**1.5** 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 dans l'une des quatre catégories suivantes :

- débit ;
- crédit ;
- prépayée ;
- commerciale.

La catégorie "débit" comprend les Cartes à débit immédiat. Ces Cartes portent, au recto, la mention "Débit".

La catégorie "crédit" comprend les Cartes à débit différé 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.

La catégorie "prépayée" concerne les Cartes permettant de stocker de la monnaie électronique. Elles portent au recto la mention « Prépayée ».

La catégorie « commerciale » comprend les Cartes destinées à régler des frais professionnels et dont les opérations de paiement sont directement débitées d'un compte à usage professionnel. Elles portent la mention « Commerciale ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes.

Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

## ARTICLE 2 : DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Emetteur à des fins d'authentification.

### 2.1 Code confidentiel (ci-après "Code")

L'Emetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

### 2.2 Autres données de sécurité personnalisées

L'Emetteur peut mettre à disposition du Titulaire de la Carte d'autres données de sécurité personnalisées pour effectuer des opérations de paiement à distance sur les sites internet affichant le logo « Verified by Visa » ou « MasterCard SecureCode », notamment en communiquant un code à usage unique (ci-après « code d'authentification ») par sms adressé au Titulaire de la Carte sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur.

Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte et valide sa saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un code d'authentification du Titulaire de la Carte. Ce dernier doit alors saisir ce code sur la page de paiement affichant le logo de l'Emetteur et valider sa saisie. Le cryptogramme visuel pourra être dynamique (à valeur variable), si l'Emetteur commercialise cette option.

Les autres données de sécurité personnalisées dont l'utilisation sera autorisée par l'Emetteur soit feront l'objet de conditions générales d'utilisation spécifiques, soit seront mentionnées sur le site internet de l'Emetteur.

### 2.3. Obligations sécuritaires du Titulaire de la Carte

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées requises chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les dispositifs d'acceptation de sa carte, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code confidentiel et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir absolument secrets son code confidentiel et le code d'authentification transmis lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code confidentiel sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

## ARTICLE 3 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

Lors d'une opération de paiement à un Accepteur, l'Equipement Electronique et/ou le système d'acceptation à distance proposent – sous réserve de disposer de la technologie nécessaire - au Titulaire de la Carte de choisir le schéma de Cartes de paiement, dont la marque figure sur sa Carte, qu'il souhaite utiliser pour réaliser l'opération de paiement.

L'Accepteur peut proposer la sélection d'un schéma de Cartes de paiement que le Titulaire de la Carte est libre de modifier.

**3.1** Les Parties (le Titulaire de la Carte et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;

- par l'introduction de sa Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;

- à distance, par la communication à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte ;

- par la confirmation à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique;

- 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, tel un téléphone mobile par exemple.

### 3.2 Paiements récurrents et/ou échelonnés

Le Titulaire de Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés "paiements récurrents et/ou échelonnés" pour des achats de biens et/ou de services.

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

- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte lors de la première opération ;
- et le cas échéant via un portefeuille numérique, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 3.1.

### 3.3 Pré-autorisation liée au paiement d'une prestation

Le Titulaire de la Carte peut donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation (location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur, achat d'un titre de transport lorsque la Carte est aussi utilisée comme titre de transport...) pour un montant maximum connu et convenu avec l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Emetteur.

### 3.4 Irrévocabilité de l'ordre de paiement

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires 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.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, 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.

L'Emetteur reste étranger, dans l'Espace Economique Européen, à tout différend 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.

## ARTICLE 4 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES ET DE DEVISES DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS

**4.1** Les retraits d'espèces et/ou de devises sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

**4.3** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces et de devises au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 5.6. Le Titulaire de la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou « ATM Fees ») à leurs DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits d'espèces et/ou de devises. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

## ARTICLE 5 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ ACCEPTEURS

**5.1** 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.

**5.2** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**5.3** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'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.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Equipement Electronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Le Titulaire de la Carte peut enregistrer les données liées à sa Carte dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Si l'Accepteur conserve les données liées à la Carte sous forme d'un alias (« token ») donné par l'Emetteur, cet alias peut être mis à jour automatiquement par l'Emetteur en cas de renouvellement de la Carte. Le Titulaire de la Carte n'a ainsi pas à renseigner les données de sa nouvelle Carte pour continuer à effectuer des paiements chez cet Accepteur.

L'Emetteur peut également mettre à la disposition du Titulaire de la Carte une option lui permettant d'activer ou de désactiver la fonction paiement à distance de sa Carte décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales.

**5.4** Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur par le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toutes saisies, avis à tiers détenteur, toutes oppositions administratives ou judiciaires, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis), de clôture du compte ou du retrait de la carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

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

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 2.2 ci-avant.

**5.5** Si la Carte est à 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.

Si la Carte est à débit différé, 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 Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

De plus, pour la Carte à autorisation quasi systématique, l'attention du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est appelée sur le fait que, conformément à l'article 1.2, certaines opérations

de paiement pourront être réalisées sans contrôle du solde (ex : péages d'autoroutes, péages de parking...). Il appartient donc au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte de s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible préalablement à chaque opération de paiement.

**5.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) 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 électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte sur un support papier.

**5.7** Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre de l'abonnement au Service de banque à distance, le coût éventuel de ce Service étant indiqué dans la brochure de l'Emetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des Particuliers. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

#### **ARTICLE 6 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE "SANS CONTACT"**

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

Excepté pour les Cartes à autorisation systématique et sauf instruction contraire du Titulaire de la Carte lors de la souscription du présent contrat ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Emetteur met à la disposition du Titulaire une Carte "sans contact".

**6.2** En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

**6.3** A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de Cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement. Ces montants sont alors précisés en Partie 2 du présent contrat.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel 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.

**6.4** En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de 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 soit nécessaire de faire:

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

**6.5** Les opérations de paiement en mode "sans contact", reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements de ces opérations de paiement dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

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

**6.6** A tout moment, le Titulaire de la Carte peut demander à l'Emetteur de désactiver la fonctionnalité sans contact de sa Carte ou de lui fournir un étui protecteur, sans frais.

**6.7** Concernant le paiement en mode sans contact sur une borne d'accès à un service de transport, la Carte est utilisée comme titre de transport. Le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'exécution de l'opération de paiement avant le début du/des trajet(s) pour un montant maximum connu et communiqué par l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue du/des trajet(s) effectué(s) durant la période de transport considérée (une journée, un week-end, une semaine...).

L'Accepteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un justificatif de paiement, selon les procédures qu'il lui a communiquées, la borne d'accès ne délivrant pas de ticket.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Emetteur.

#### **ARTICLE 7 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE LORS D'UN TRANSFERT DE FONDS**

**7.1** La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds, soit au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après "Récepteur"), soit au bénéfice d'une personne physique titulaire d'une Carte par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité.

**7.2** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur au présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**7.3** Les transferts de fonds par Carte sont ordonnés et effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs ou chez les prestataires de services de paiement qui ont organisé un système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Cas particulier : Les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 2.2 ci-avant.

Si le Titulaire de la Carte a demandé la désactivation de la fonction paiement à distance de sa Carte, la possibilité de donner des ordres de transfert de fonds en ligne est également bloquée.

**7.4** Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur par le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés par la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toutes saisies, avis à tiers détenteur, toutes oppositions administratives ou judiciaires, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

**7.5** Si la Carte est à débit immédiat, 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.

Si la Carte est à débit différé, 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 Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**7.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés 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 électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte sur un support papier.

**7.7** Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre de l'abonnement au Service de banque à distance, le coût éventuel de ce Service étant indiqué dans la brochure de l'Emetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des

Particuliers. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

**7.8** La Carte peut aussi permettre de recevoir des fonds sur le compte sur lequel elle fonctionne, dès lors que l'Emetteur et le schéma de Cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent.

A cette fin, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, destinataire des fonds, est invité à se conformer aux instructions indiquées :

- soit par le commerçant, le prestataire de services ou le prestataire de services de paiement qui ordonne le transfert de fonds en sa faveur,
- soit par le prestataire de services de paiement qui organise le système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Ces procédures peuvent comporter une demande d'autorisation.

L'Emetteur met le montant du transfert de fonds à disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, au plus tard immédiatement après que son propre compte a été crédité, que la Carte soit à débit immédiat ou à débit différé.

Les paragraphes 6 et 7 du présent article sont également applicables dans le cas des transferts de fonds portés au crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

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

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

**9.1** Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte et des données de sécurité personnalisées.

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

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

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

## **ARTICLE 10 : DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

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

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

indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

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

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, sur son espace de banque à distance en actionnant la fonctionnalité décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales ou par déclaration écrite signée remise en agence;
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant le numéro de téléphone indiqué au présent contrat.

**10.3** La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande 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.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, l'Emetteur conserve pendant 18 mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte pendant cette même durée.

**10.4** Les circonstances 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 font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

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

Le Titulaire de la Carte autorise l'Emetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Emetteur puisse déposer plainte.

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

### **11.1 Principe**

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

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 10.

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

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 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 détectée par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, 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 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

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

à la charge de l'Emetteur.

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

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

**11.4 Exceptions**

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave eu égard aux obligations visées à l'Article Préliminaire et aux articles 2, 5.7, 7.7, 10.1 et 10.2 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

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

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

- restitution de la Carte à l'Emetteur;
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à l'Emetteur par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception. 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 résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser la Carte par ce dernier.

Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.

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

## **ARTICLE 13 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

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

**13.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la carte prend effet trente jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 12.

**13.3** 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 devienne effective.

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

## **ARTICLE 14 : DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**14.1** 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 répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**14.2** A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 13.

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

**14.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte,

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

**14.5** 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 tout moyen.

**14.6** Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par un prestataire de services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

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

**14.8** 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).

## **ARTICLE 15 : CONTESTATIONS**

**15.1** Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de l'Emetteur, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, **et cela le plus rapidement possible**, et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date de l'opération de paiement contestée, imputée 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 70 jours à compter de la date de l'opération de paiement contestée, imputée 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.

Pour les contestations portant sur les transferts de fonds portés au crédit du compte, le ticket émis par l'Équipement électronique ou le système à distance du commerçant ou du prestataire de services qui a ordonné le transfert de fonds ne vaut pas preuve de l'opération de transfert de fonds.

**15.2** Le Titulaire de la Carte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'Espace Economique Européen, 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. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

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

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

**15.3** Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## **ARTICLE 16 : REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

### **16.1 Opération de paiement non autorisée**

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

- 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) dans les conditions prévues à l'article 11.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.3

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe la Banque de France.

### **16.2 Opération de paiement mal exécutée**

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.

### **16.3 Dispositions communes**

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

## **ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les informations expliquant au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de l'Emetteur via le lien mentionné dans les Conditions particulières du présent Contrat ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

L'Emetteur communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## **ARTICLE 18 : CONDITIONS FINANCIERES**

**18.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure de l'Emetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des Particuliers ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 13.2. En cas de résiliation du présent contrat, la cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 13.

**18.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans la brochure de l'Emetteur concernant les Tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des Particuliers ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## **ARTICLE 19 : SANCTIONS**

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

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 13 du présent contrat.

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.

## **ARTICLE 20 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie du présent contrat sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

## **ARTICLE 21 : RECLAMATIONS - MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

Les modalités et coordonnées du « Service en charge des réclamations » sont mentionnées aux Conditions Particulières du présent Contrat.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et sur le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de votre Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **ARTICLE 22 : DROIT APPLICABLE ET LANGUE UTILISEE**

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent contrat.

## **AUTORITE DE CONTROLE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Sont ci-après indiquées les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte (ci-après "Règles Spécifiques") propres à chaque schéma de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte.** Le cas échéant, un schéma de Cartes de paiement peut établir des Règles Spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

Les Règles Spécifiques s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent contrat.

La Carte émise par l'Emetteur peut être cobadgée, c'est-à-dire que les marques de plusieurs schémas de Cartes de paiement figurent sur la Carte.

## SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

### ARTICLE 1 - DEFINITION

Le schéma de Cartes de paiement CB fixe les règles, pratiques, normes, et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque CB avec une Carte portant cette marque (ci-après la "Carte 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.

### ARTICLE 2 – FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que, lorsqu'un service d'agrégation d'achats 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 d'achats agrégés défini par l'Accepteur (30€ maximum) sur la période d'agrégation (7 jours calendaires maximum).

### ARTICLE 3 – OPERATIONS DE PAIEMENT SANS CONTACT

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement CB est limité à 30 euros. De plus, l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode "sans contact".

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel 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.

### ARTICLE 4 – OPERATIONS DE PAIEMENT DE MONTANTS AGREGES

Lorsque les montants des opérations de paiement sont agrégés à l'occasion d'un service d'agrégation d'achats de petits montants proposé par l'Accepteur CB, le montant final des opérations agrégées est clôturé soit à l'issue de la période d'agrégation, soit quand le montant maximum d'achats agrégés est atteint. Une opération de paiement unique correspondant à ce montant final est exécutée à la date de clôture.

### ARTICLE 5 - COMMUNICATION DE DONNEES PERSONNELLES PROPRE AU SCHEMA CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte et / ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte (ci-après la « Personne concernée ») communiquées par l'Emetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles de la Personne concernée font l'objet de traitements afin de permettre :

- Le fonctionnement de la carte et du Système CB. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat ;
- La lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice qui constituent un intérêt légitime du Schéma 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 ;
- L'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du Titulaire de la Carte.

En fonction de la manière dont la Carte est utilisée, et notamment lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance auprès de certains Accepteurs, d'autres données personnelles de la Personne concernée peuvent être collectées, permettant de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB ainsi que leurs durées de conservation peuvent être consultés dans la Politique de protection des données personnelles du Schéma CB accessible à [www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees).

S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, la Personne concernée peut :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et / ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données personnelles le concernant après son décès ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et / ou de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa demande, sous réserve que le Schéma CB n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant dans les conditions prévues à l'article 18 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ;

- demander à recevoir et / ou transmettre à un autre responsable du traitement les données personnelles le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique.

Pour exercer ces droits ou pour toute question relative au traitement des données personnelles traitées par le Schéma CB le concernant, la Personne concernée peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma CB par courriel à [rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) ou consulter sa Politique de protection des données personnelles.

La Personne concernée peut également, après avoir contacté le Schéma CB, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

### ARTICLE 6 - FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GERE PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de Cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au



compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à l'Emetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

## **SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT VISA**

### **ARTICLE 1 - DEFINITION**

Le schéma de Cartes de paiement VISA détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement par Carte réalisées sous la marque VISA.

Pour la marque VISA apposée sur sa Carte, le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser sa Carte, sous une forme dématérialisée, en particulier dans les solutions de paiement mobile et autres solutions de paiement agréées par l'Emetteur.

Les conditions générales d'utilisation de la Carte sous une forme dématérialisée pour chaque solution de paiement sont consultables sur le site internet de l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

Lorsque son accord est requis pour la souscription d'une Carte compatible, le représentant légal du Titulaire de la Carte ou le Titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces conditions générales d'utilisation et en accepter les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

Dans ces solutions de paiement mobile, les données liées à la Carte VISA

sont conservées et utilisées via un alias (« token ») donné par l'Emetteur. Lorsque la Carte doit être renouvelée, cet alias est mis à jour automatiquement par l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte peut ainsi continuer d'utiliser sa Carte dans ces solutions de paiement mobile, sans avoir à saisir les données de sa nouvelle Carte.

Concernant les autres solutions de paiement agréées par l'Emetteur, le Titulaire de la Carte peut enregistrer les données liées à sa Carte dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Si l'Accepteur conserve les données liées à la Carte sous forme d'un alias (« token ») donné par l'Emetteur, cet alias peut être mis à jour automatiquement par l'Emetteur en cas de renouvellement de la Carte. Le Titulaire de la Carte n'a ainsi pas à renseigner les données de sa nouvelle Carte pour continuer à effectuer des paiements chez cet Accepteur.

### **ARTICLE 2 – FORME DU CONSENTEMENT**

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque VISA avant ou après la détermination de son montant :

- par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte;

- lorsque la carte est intégrée sous forme dématérialisée dans les solutions de paiement agréées par l'Emetteur :

- par la présentation et le maintien du téléphone mobile ou de tout autre appareil compatible doté de la solution de paiement et de la technologie "sans contact", devant un dispositif /Équipement Electronique identifiant la présence de la technologie "sans contact" et affichant la marque VISA. Le cas échéant, il peut de plus être demandé au Titulaire de la Carte de confirmer l'ordre de paiement en actionnant la fonction biométrique de son téléphone mobile ou de tout autre appareil doté de la solution de paiement, ou, en cas d'indisponibilité de cette fonction, par la saisie du Code secret associé à la solution de paiement concernée;
- par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le cas échéant, le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent

### **ARTICLE 3 – OPERATIONS DE PAIEMENT SANS CONTACT**

#### **3.1 Opérations de paiement sans contact avec la carte physique**

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement VISA en France est limité à 30 euros. De plus, l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode "sans contact".

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel 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.

A l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" peut varier. De plus, l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode "sans contact".

#### **3.2 Opérations de paiement sans contact quand la carte est dématérialisée dans les solutions de paiement mobile**

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement VISA peut varier selon les pays.

Au-delà de ce montant maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant maximum disponible.

## SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT MASTERCARD

### ARTICLE 1 - DEFINITION

Le schéma de Cartes de paiement MASTERCARD détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement par Carte réalisées sous la marque MASTERCARD.

### ARTICLE 2 – FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat

déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque MASTERCARD avant ou après la détermination de son montant :

- par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.

## PARTIE 3

### FONCTIONNALITES AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE

Sous réserve de commercialisation, l'Emetteur peut mettre à la disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans son espace de banque à distance sur internet et/ou sur son application bancaire mobile, différentes fonctionnalités de gestion de sa carte. Selon l'Emetteur, l'abonnement à la banque à distance peut être gratuit ou payant.

### ARTICLE 1 - DISPOSITIONS COMMUNES

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à une authentification forte du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette activation ou désactivation est opérationnelle en temps réel.

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, elle est précisée dans les Conditions et Tarifs de l'Emetteur applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### ARTICLE 2 - PAIEMENTS A DISTANCE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiement à distance".

Lorsque l'option est désactivée, le Titulaire de la Carte ne peut plus initier de paiement sur internet, ou par téléphone ou courrier.

### ARTICLE 3 - PAIEMENTS A L'ETRANGER

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiements et retraits à l'étranger" (hors France et territoires français d'Outre-mer). Lorsque l'option est désactivée, le Titulaire de la Carte ne peut plus effectuer de paiements nécessitant une demande d'autorisation et de retraits d'espèces à l'étranger. En revanche, les paiements ne nécessitant pas de demande d'autorisation ne seront pas bloqués.

### ARTICLE 4 - VERROUILLAGE TEMPORAIRE DE LA CARTE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "verrouillage temporaire de la carte". Lorsque l'option est activée, le Titulaire de la Carte ne peut plus effectuer de retraits d'espèces et de paiements en France et à l'étranger, à l'exception des paiements ne nécessitant pas de demande d'autorisation. Ce blocage ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition à l'Emetteur. En cas de perte, vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit immédiatement faire une demande d'opposition auprès de l'Emetteur selon les conditions prévues aux présentes conditions générales.

### ARTICLE 5 - AUGMENTATION TEMPORAIRE DES PLAFONDS DE LA CARTE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'augmenter temporairement les plafonds de sa Carte bancaire, dans les limites autorisées par l'Emetteur. Cette augmentation temporaire conduit à une modification du présent contrat pendant la durée concernée.

### ARTICLE 6 - FAIRE OPPOSITION

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de sa Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit faire une demande d'opposition à l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte, conformément à l'article 10 des présentes conditions générales. La présente fonctionnalité lui permet de faire une demande d'opposition en ligne, avec effet immédiat. En choisissant l'opposition en ligne, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de recommander immédiatement une nouvelle Carte. Celle-ci et le nouveau code confidentiel seront livrés dans un délai de 5 jours ouvrés. La fabrication et l'expédition de la nouvelle Carte peuvent être facturées conformément aux Conditions et Tarifs de l'Emetteur applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.