

# CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT

C17922 A /04/2010  
Conditions au 12/05/2010

Le présent document constitue le contrat-cadre régissant la fourniture par le Prêteur (ci-après l' "Emetteur" ou le "Prestataire") des services de paiement dans le cadre du crédit renouvelable, dont vous êtes titulaire ou co-titulaire (ci-après "vous" ou le "Titulaire").

Il a uniquement pour objet de régir l'exécution future d'opérations de paiement particulières et successives réalisées dans le cadre du crédit renouvelable, à savoir :

- les virements. Le Contrat régissant l'exécution des opérations de virement est directement associé à votre ouverture de crédit renouvelable. Par la conclusion de votre contrat de crédit, vous acceptez que ces stipulations vous soient de plein droit applicables.
- les opérations effectuées avec une carte de retrait ou un dispositif similaire. S'agissant d'un moyen d'utilisation facultatif du compte de crédit renouvelable, le Contrat relatif au fonctionnement de la Carte de crédit Bleue Visa Plus ne vous est applicable que si vous avez souscrit à la Carte de crédit Visa Plus.

Ces deux Contrats forment le contrat-cadre de services de paiement. Chacun de ces Contrats est indépendant l'un de l'autre. Ils sont dénommés indifféremment le "Contrat" dans chacune des parties qui les concerne.

Par conséquent, la résiliation de l'adhésion à la Carte de crédit Visa Bleue Plus ne remettra pas en cause les stipulations du Contrat régissant l'exécution des opérations de virement. De même, en cas de modification des conditions d'un seul des Contrats, l'autre Contrat reste inchangé, sauf stipulations expressées contrairement.

Il est précisé que le contrat-cadre de services de paiement s'applique sans préjudice des dispositions de votre contrat de crédit renouvelable.

## CONTRAT D'EXECUTION DES OPERATIONS DE VIREMENT

**ART. 1. DEFINITIONS. • "Dispositif de sécurité personnalisé"** : tout moyen technique que le Prestataire vous affecte pour l'utilisation d'un Instrument de paiement. Ce dispositif vous est propre et est placé sous votre garde : il vise à vous authentifier. • **"Espace-client en ligne"** : service de gestion de compte en ligne pouvant vous être proposé par le Prestataire. En tant qu'Instrument de paiement, il permet notamment de demander l'exécution d'opérations de virement du compte de crédit renouvelable. Les dispositions du Contrat spécifiques à cet Instrument de paiement ne s'appliquent que lorsque le Prestataire vous propose ce service et que vous y avez souscrit. • **"Identifiant unique"** : combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que vous devez fournir pour permettre l'identification certaine de l'utilisateur de services de paiement bénéficiaire et/ou du compte bénéficiaire du virement. • **"Instrument de paiement"** : dispositif personnalisé et/ou l'ensemble de procédures convenu entre vous et le Prestataire auquel vous avez recours pour donner un ordre de virement, et notamment votre Espace-client en ligne, si vous y avez souscrit. • **"Jour ouvrable"** : un jour où le Prestataire ou le prestataire de services du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement. Le lundi au vendredi sont des jours ouvrables, sous réserve des jours fériés et des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations de paiement.

**ART. 2. OBJET.** Vous avez la possibilité d'effectuer des virements à partir de votre compte de crédit renouvelable, dans la limite de votre capital disponible. Les sommes utilisées de votre capital disponible seront alors virées sur le compte bancaire où sont domiciliés vos échéancés de remboursement. Vous pouvez expressément autoriser le Prestataire à transférer directement les sommes utilisées auprès d'un vendeur ou d'un prestataire de services, notamment lorsque ce dernier lui est contractuellement lié et qu'il vous le propose.

**ART. 3. AUTORISATION D'UNE OPERATION DE VIREMENT. 3.1.** Vous, en qualité de titulaire ou co-titulaire du compte de crédit renouvelable, êtes seul habilité à autoriser des opérations de virement à partir de ce compte. **3.2.** Un virement est autorisé si votre consentement à son exécution a été donné dans les formes convenues ci-après. Vous pouvez autoriser une telle opération par téléphone (via, si le Prestataire vous le propose, le Serveur Vocal Interactif ou auprès de votre conseiller), par courrier (notamment au moyen du coupon mis à votre disposition, par courrier ou sur votre relevé de compte...) ou par Internet dans votre Espace-client. Le Prestataire peut exiger du donneur d'ordres toutes les indications destinées à s'assurer de son identité et n'encourt aucune responsabilité en refusant l'exécution d'ordres donnés par une personne dont l'identification ne lui aura pas semblé suffisante.

**ART. 4. CONDITIONS D'EXECUTION D'UNE OPERATION DE VIREMENT. 4.1. Moment de réception.** Le moment de réception des ordres de virement est défini comme suit : • Tout ordre initié sur support papier est reçu dans les délais postaux. • Tout ordre de virement effectué auprès de votre conseiller ou d'un vendeur d'un bien ou d'un prestataire de services (facturette) est considéré comme immédiatement reçu. Tout ordre de virement effectué par Internet ou par téléphone au moyen du Serveur Vocal Interactif, avant 22 heures (heure de Paris), est réputé être immédiatement reçu. Au-delà de 22 heures, l'ordre de virement est réputé reçu le premier jour ouvrable suivant. **4.2. Retrait de l'ordre.** Avant la date de réception dans les services du Prestataire, vous pouvez révoquer l'ordre par téléphone ou en agence. L'ordre de paiement, une fois reçu, devient irrévocable. **4.3. Délai d'exécution maximal.** Conformément à l'option ouverte par l'article L.133-13 du Code monétaire et financier, jusqu'au 31 décembre 2011, le montant du virement est crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard à la fin du 3ème jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de virement. A compter du 1er janvier 2012, ce compte est crédité au plus tard à la fin du 1er jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de virement. Pour les opérations dans une devise autre que l'euro, les délais peuvent aller jusqu'à 4 jours ouvrables. Les délais visés au 4.3 sont prolongés d'1 jour ouvrable supplémentaire pour les virements initiés sur support papier. **4.4. Date de valeur.** La date de valeur du débit en compte ne peut être antérieure au moment où le montant du virement est débité du Compte de crédit renouvelable. **4.5. Montant transféré.** Le Prestataire transfère le montant total du virement sans prélever des frais sur le montant viré.

**ART. 5. REFUS D'EXECUTION.** Lorsque le Prestataire refuse d'exécuter un ordre de paiement, il vous le notifie ou met à votre disposition cette notification par tous moyens, dès que possible et en tout état de cause, dans un délai n'excédant pas celui pour exécuter l'ordre de paiement reçu. Si le refus est objectivement motivé, le Prestataire pourra vous imputer des frais.

**ART. 6. RESPONSABILITE LIEE A L'EXECUTION D'UN VIREMENT. 6.1. Modalités pratiques et délais en cas de virement non autorisé ou mal exécuté.** • Si'il vous semble n'avoir pas autorisé un virement qui a été exécuté ou qu'un virement n'a pas été exécuté correctement, vous devez le signaler au Prestataire, sans tarder et au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de débit sous peine de forclusion. Par exception, la forclusion ne s'appliquera pas lorsque le Prestataire n'a pas fourni les informations relatives à ce virement dans les conditions mentionnées à l'article 12.2 du Contrat. • Il appartient au Prestataire d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements de vos demandes de virement ou leur reproduction sur support informatique. Le Prestataire peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte de crédit renouvelable. **6.2. Responsabilité en cas de virement non autorisé.** En cas d'opération de virement non autorisée signalée dans les conditions ci-dessus, le Prestataire vous rembourse sans tarder le montant du virement et, le cas échéant, rétablit le compte de crédit renouvelable alors débité dans l'état où il se serait trouvé si ce virement n'avait pas eu lieu. Si le Prestataire obtient la preuve que vous avez autorisé le virement, il est autorisé à contrepasser l'opération de remboursement par le débit du compte de crédit renouvelable. Lorsque vous êtes bénéficiaire de l'opération de virement non autorisée, vous vous engagez à restituer concomitamment au Prestataire les sommes indûment perçues sur votre compte bancaire, objets de l'opération de virement non autorisée. **6.3. Responsabilité en cas de virement mal exécuté.** • Un ordre de virement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Si cet identifiant unique est inexact, le Prestataire n'est pas responsable de la mauvaise exécution du virement. Toutefois, le Prestataire s'efforce de récupérer les fonds engagés dans cette opération. Si vous fournissez des informations en sus de l'identifiant unique aux fins de l'exécution correcte du virement, le Prestataire n'est responsable que de l'exécution du virement conformément à l'identifiant unique fourni. • Lorsque vous ordonnez un virement, le Prestataire est responsable de la bonne exécution de cette opération à votre égard jusqu'à réception de son montant par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Ce dernier est ensuite responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du bénéficiaire. • Lorsque le Prestataire est responsable du virement mal exécuté, il vous restitue sans tarder son montant. Si besoin est, il rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si le virement mal exécuté n'avait pas eu lieu.

**ART. 7. CAS PARTICULIER DE L'INSTRUMENT DE PAIEMENT DOTE D'UN DISPOSITIF DE SECURITE PERSONNALISEE. 7.1. Mesures de sécurité.** Vous devez prendre toute mesure raisonnable pour préserver la confidentialité de vos codes d'accès et la sécurité de votre équipement informatique lorsque vous naviguez dans l'Espace-client en ligne, et ce conformément aux conditions générales de l'Espace-client en ligne auxquelles vous avez souscrit. **7.2. Modalités d'information du Prestataire aux fins de blocage.** En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée de votre Instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, vous devez en informer sans tarder le Prestataire, aux fins de blocage, en appelant au 01.58.13.33.75. Le Prestataire pourra alors empêcher toute utilisation non autorisée de l'Instrument de paiement ou des données qui lui sont liées. Le Prestataire fournit sur votre demande les éléments vous permettant de prouver que vous avez effectué cette information et ce, pendant dix-huit (18) mois à compter de la date de ladite information. **7.3. Droit de blocage par le Prestataire.** Le Prestataire se réserve le droit de bloquer l'Instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité de l'Instrument, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que vous soyez dans l'incapacité de vous acquitter de votre obligation de paiement. Dans ces cas, le Prestataire vous informe du blocage et des raisons de ce blocage par tous moyens, si possible avant que l'Instrument ne soit bloqué ou immédiatement après, sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation applicable. Le Prestataire débloque l'Instrument de paiement dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. Le Prestataire met en place les moyens appropriés pour vous permettre de demander à tout moment le déblocage de votre Instrument de paiement. **7.4. Responsabilités.** • En cas de virement non autorisé consécutif à la perte ou au vol de l'Instrument de paiement, vous supportez, avant l'information du blocage, les pertes liées à l'utilisation de cet Instrument, dans la limite d'un plafond de 150 €. Toutefois, votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du Dispositif de sécurité personnalisé. • Votre responsabilité n'est pas engagée en cas de virement non autorisé, effectué en détournant à votre insu, les données liées à votre Instrument de paiement. Toutefois, vous supportez toutes les pertes occasionnées par des virements non autorisés si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de votre part ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles 6.1 et 6.2. • Après avoir informé le Prestataire aux fins de blocage, vous ne supportez aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet Instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissements frauduleux de votre part.

**ART. 8. DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE CERTAINES OPERATIONS DE PAIEMENT AUTORISEES. 8.1.** Pour les opérations de virement initiées par l'intermédiaire d'un vendeur ou prestataire de services, vous avez le droit au remboursement par le Prestataire, dans les cas où l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact du virement et son montant dépassait celui auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre compte tenu du profil de vos dépenses passées, des conditions prévues et les présentes et des circonstances propres à l'opération en question. A la demande du Prestataire, vous fournissez tous éléments relatifs au remboursement demandé. Vous ne pouvez invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu avec votre prestataire de services de paiement a été appliqué. **8.2.** Vous devez présenter votre demande de remboursement avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande, le Prestataire soit vous rembourse le montant total du virement, soit justifie son refus de rembourser, en vous indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée aux présentes. Le remboursement correspond alors au montant total de l'opération de paiement exécuté. **8.3.** Vous n'avez pas droit à remboursement lorsque vous avez donné votre consentement à l'exécution de virement directement au Prestataire et, le cas

échéant, que les informations relatives à la future opération de paiement vous ont été fournies ou mises à votre disposition de la manière convenue, au moins quatre (4) semaines avant l'échéance, par le Prestataire ou par le bénéficiaire.

**ART. 9. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT. 9.1.** Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. **9.2.** Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment, moyennant un préavis de trente (30) jours. Le Prestataire peut résilier le Contrat moyennant un préavis de deux (2) mois, sans préjudice de la mise en œuvre des dispositions du contrat de crédit renouvelable ayant pour effet de mettre fin au Contrat. **9.3.** En cas de clôture du compte de crédit renouvelable et/ou de cessation du contrat de crédit, pour quelque raison que ce soit, le Contrat est résilié de plein droit. **9.4.** A compter de la cessation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, aucune demande de virement ne pourra alors être exécutée.

**ART. 10. MODIFICATION DU CONTRAT.** Tout projet de modification du Contrat vous est communiqué, sur support papier ou sur un autre support durable, au plus tard deux (2) mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur. Le Prestataire vous informe alors que vous êtes réputé avoir accepté la modification si vous n'avez pas notifié au Prestataire, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ladite modification, que vous ne l'acceptez pas ; dans ce dernier cas, le Prestataire précise que, si vous refusez la modification proposée, vous avez le droit de résilier le contrat, sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

**ART. 11. CAUSES D'EXONERATION DE RESPONSABILITE.** Les cas de responsabilité prévus au Contrat ne s'appliquent pas en cas de force majeure, ni lorsque le Prestataire est lié par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou communautaires.

**ART. 12. INFORMATIONS. 12.1.** La langue de rédaction du Contrat est le français, tout comme celle utilisée durant la relation contractuelle. Le Prestataire pourra vous joindre à des fins de gestion par tout moyen à sa convenance et notamment par téléphone, courrier, télécopie, système automatique de message enregistré ou courriel, ce que vous acceptez. **12.2. Informations après exécution.** Le Prestataire communique ou met à votre disposition, au moins une (1) fois par mois, l'ensemble des informations relatives aux virements exécutés dans le cadre du Contrat. Cette information mensuelle prend la forme d'un relevé de compte, adressé ou mis à disposition sur support papier ou durable. Dans le cas d'une mise à disposition, vous avez la faculté de recevoir, gratuitement sur papier, sur simple demande, au moins une (1) fois par mois, lesdites informations. **12.3. Droit de recevoir les termes contractuels.** A tout moment de la relation contractuelle, vous avez la possibilité de demander les termes du Contrat sur support papier ou, à votre demande, sur un autre support durable. **12.4. Communication des informations.** Vous êtes informé que les obligations de confidentialité à la charge du Prestataire ainsi que la collecte et le traitement des informations vous concernant sont régis par les dispositions de votre contrat de crédit renouvelable.

**ART. 13. RECLAMATION-MEDIATION.** Toute réclamation, question ou demande de médiation devra être adressée aux coordonnées communiquées par le Prestataire dans le contrat de crédit renouvelable auquel le Contrat est associé.

**ART. 14. DROIT APPLICABLE - LITIGES.** Le droit applicable aux relations contractuelles est le droit français et la juridiction compétente est celle indiquée dans votre contrat de crédit renouvelable auquel est directement associé le Contrat.

## CONTRAT DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE BLEUE VISA PLUS

### ART. 1 : OBJET DE LA CARTE "CB"

**1.1** - La carte de retrait interbancaire portant la marque "CB" (ci-après la "carte CB") permet à son Titulaire de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la "marque CB").

**1.2** - La carte "CB" de retrait interbancaire portant, en plus de la marque "CB", la marque d'un réseau international, offre les mêmes possibilités que la carte "CB" de retrait interbancaire. Elle permet en outre, hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements agréés et/ou du réseau Visa.

**1.3** - Dispositions spécifiques aux cartes "CB" à autorisation systématique.

**1.3.1** - La carte "CB" à autorisation systématique permet à son Titulaire d'effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la "marque CB"). La carte "CB" à autorisation systématique permet en outre de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque "CB" et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**1.3.2** - La carte "CB" à autorisation systématique portant la marque d'un réseau international offre les mêmes possibilités que la carte "CB" à autorisation systématique. Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements agréés et/ou du réseau Visa, à leurs guichets équipés de TPE ou dans certains de leurs DAB/GAB. Pour des raisons de sécurité ou réglementaires, l'Emetteur peut imposer des restrictions à l'usage de la carte "CB" à l'étranger. Si le Titulaire souhaite obtenir des informations complémentaires sur ces restrictions, il lui suffit de s'adresser à l'Emetteur au 01 58 13 33 75.

**1.4** - Les cartes "CB" décrites ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur desdites cartes et régis par des dispositions spécifiques.

**1.5** - Ces cartes "CB" ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.6** - On entend par utilisation hors du système "CB" :

- l'utilisation de la carte "CB" dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque "CB".

- l'utilisation d'une marque autre que "CB" figurant également sur la carte "CB", marque choisie par le Titulaire de la carte "CB" en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation "CB".

**1.7** - Les cartes "CB" précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte "CB".

### ART. 2 : DELIVRANCE DE LA CARTE "CB"

La carte "CB" est délivrée par l'établissement (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 et sous réserve d'acceptation de la demande. Le Titulaire de la carte "CB" s'engage à utiliser la carte "CB" et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du système "CB" et des réseaux agréés et du réseau Visa.

La carte "CB" 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 "CB". Il est strictement interdit au Titulaire de la carte "CB" de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte "CB", l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte "CB" susceptible d'enraver son fonctionnement et celui des TPE, automatés et DAB/GAB (ci-après les "Equipements Electroniques") de quelque manière que ce soit.

### ART. 3 : DISPOSITIF DE SECURITE PERSONNALISEE OU CODE CONFIDENTIEL

Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la carte "CB", sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Emetteur, personnellement et uniquement à lui.

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

Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Equipements Electroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV) conçus de façon qu'une opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte "CB" provoque l'invalidation de sa carte "CB" et/ou le cas échéant sa capture.

### ART. 4 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

Les Parties (le Titulaire de la carte "CB" et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la carte "CB" donne son consentement pour réaliser une opération de retrait avant ou après la détermination de son montant :

- dans le système "CB" : par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque "CB"
- hors du système "CB" : par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau international figurant sur la carte "CB", ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite.

L'opération est autorisée si le Titulaire de la carte "CB" a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire de la carte "CB" peut faire opposition à l'opération en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur "CB".

### ART. 5 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE "CB" POUR LES RETRAITS D'ESPACES DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS

**5.1** - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**5.2** - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**5.3** - Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" 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.

### ART. 6 : REGLEMENT DES OPERATIONS EFFECTUEES HORS DU SYSTEME "CB"

**6.1** - Les opérations effectuées hors du système "CB" sont effectuées sous la marque du réseau international figurant sur la carte "CB" et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" dans les conditions et suivant la périodicité prévues à l'article 5.

**6.2** - Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de retrait par le réseau international concerné. La conversion en euros ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du réseau international et/ou national le jour

du traitement de l'opération de retrait international par ce centre et aux conditions de change du réseau international Visa. Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euros, montant des commissions, taux de change appliqué.

**6.3** - Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur (dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB").

#### ART. 7: RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE RETRAITS CONFORMEMENT A L'ARTICLE L133-9 DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la carte "CB".

#### ART. 8: RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

**8.1** - Lorsque le Titulaire de la carte "CB" nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération 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 "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé.

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

**8.2** - L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte "CB" dues à une déficience technique du système "CB" 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 système "CB", si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte "CB" par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

#### ART. 9: RECEVABILITE DES 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".

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

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

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée, remise sur place ;
- ou d'une façon générale en appelant depuis la France, le serveur interbancaire d'opposition carte bancaire, ouvert 7 jours par semaine, au numéro suivant : 0892 705 705 (0,34 €/minute).

**9.3** - Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**9.4** - Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'Emetteur.

**9.5** - L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**9.6** - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte.

#### ART. 10: RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE "CB" ET DE L'EMETTEUR

##### 10.1- Principe

Le Titulaire de la carte "CB" doit prendre toute mesure pour conserver sa carte "CB" et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiques à l'article 1. Il assume, comme indiqué à l'article 10.2, les conséquences de l'utilisation de la carte "CB" tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 9.

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

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 €, toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. 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 Mayotte, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la Carte "CB" dans la limite de 150 € même en cas d'opérations effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte "CB" ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte "CB" sont à la charge de l'Emetteur.

##### 10.3 - 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 "CB".

##### 10.4- Exceptions

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

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 9.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte "CB".

#### ART. 11: 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 "CB", est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte "CB" au titre de la conservation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte "CB" à l'Emetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la carte "CB", 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 "CB", d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la carte "CB" et le retrait du droit d'utiliser sa carte "CB" 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.

#### ART. 12: DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**12.1** - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**12.2** - Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la carte "CB" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la carte "CB" prend effet 30 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 "CB" sauf pour le cas visé à l'article 11.

**12.3** - Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" s'engage à restituer la carte "CB" 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.

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

#### ART. 13: DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE "CB" - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RESTITUTION DE LA CARTE "CB"

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

**13.2** - A sa date d'échéance, la carte "CB" fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 12.

**13.3** - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur peut bloquer la carte "CB" 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 "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**13.4** - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" par simple lettre.

**13.5** - Dans ces cas, l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la carte "CB" par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

**13.6** - Le Titulaire de la carte "CB" 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 "CB" 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) "CB".

#### ART. 14: RECLAMATIONS

**14.1** - Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation aux coordonnées indiquées ci-dessous, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de retrait contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours (qui peut être étendu à 120 jours contractuellement) à compter de la date du débit de l'ordre de retrait contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte.

**14.2** - Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de retrait donné par le Titulaire de la carte "CB" à l'Emetteur sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la carte "CB" a le droit au remboursement d'une opération autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte "CB" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la carte "CB" de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 semaines à compter de la date du débit de l'ordre, objet de la demande de remboursement, sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB". L'Emetteur dispose d'un délai de 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.

**14.3** - Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la carte "CB") conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

#### ART. 15: REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB" dans le cas de perte et/ou, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte "CB" et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 10.2 ;
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB", pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 10.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;
- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

#### ART. 16 : COMMUNICATIONS DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

**16.1** - De convention expresse, l'Emetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte "CB" et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci. Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte "CB", la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de retrait, notamment lorsque la carte "CB" fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

**16.2** - Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs "CB", ainsi qu'à la Banque de France et au GIE "CB".

**16.3** - Le Titulaire de la carte "CB" est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la carte "CB" autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**16.4** - Le Titulaire de la carte "CB" peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès du seul Emetteur, il peut également s'opposer auprès de ce dernier, et sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

**16.5** - Une inscription au fichier de centralisation des retraits des Cartes Bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résulte de l'utilisation de la carte "CB" est notifiée par l'Emetteur aux Titulaires de la carte et du compte sur lequel elle fonctionne. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de communication de l'information préalable.

#### ART. 17 : CONDITIONS FINANCIERES

**17.1** - La carte "CB" est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12.2. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12. 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 12.

**17.2** - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières indiquées ci-dessous ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

#### ART. 18: SANCTIONS

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

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte "CB" peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 12 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 "CB" et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" sera majoré au TEG mensuel contractuel en vigueur, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

En outre, dans ce cas, il sera dû une indemnité conventionnelle fixée forfaitairement à 190,56€.

#### ART. 19: MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, aux conditions générales applicables aux particuliers, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", 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 "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" 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.

#### ART. 20: MEDIATION

Dans le cas d'un litige entre le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" et l'Emetteur découlant du présent contrat, un service de médiation, dont les coordonnées sont Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) - 24 avenue de la Grande Armée, 75354 Paris Cedex 17 - est à disposition du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" qui peut le saisir en se conformant aux règles figurant en annexe du présent contrat.

#### CONDITIONS TARIFAIRES PARTICULIERES DE LA CARTE CB (hors cotisation annuelle figurant sur le bulletin d'adhésion).

- Mise en opposition de la carte : Gratuit
  - Frais de recherche et photocopie de facturette carte ou justificatif de retrait : 15 €
  - Re-fabrication de carte (\*) : 10 €
  - Réédition de code secret : 8 €
  - Capture de carte pour code faux par le titulaire de la carte : 5€
- (\*) Sauf suite à une fraude ou contrefaçon.

Retraits d'espèces Visa Plus : 1 € quel que soit le montant du retrait

#### Plafonds de retrait de paiement/de retrait :

	Visa Plus	
	Montant	Période
Retraits	Domestique	500 € 7 jours glissants
	International	500 € 7 jours glissants

**Prestataire de services de paiement** : GE Money Bank - SCA au capital de 594 078 024 € - RCS Nanterre 784 393 340 - Siège social : Tour Europa - 92063 Paris La Défense Cedex - Intermédiaire en assurance immatriculé sous le numéro 07 023 998 (adresse Internet du registre d'immatriculation : www.oriais.fr). GE Money Bank est un établissement de crédit dûment agréé et soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - Banque de France - 39, rue Croix des Petits Champs 75001 Paris. En cas d'appel relatif à la bonne exécution de votre contrat ou en cas de réclamation, vous pouvez nous contacter au numéro de téléphone suivant : 01 58 13 33 75 ou par courriel à l'adresse suivante : relations-clients-conso@ge.com.