

**CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT CONCLU SOUS FORME ELECTRONIQUE**

Nom de la société : BNP Paribas Personal Finance  
Adresse du siège social : S. A. au capital de 617 279 915 euros - 542 097 902 R.C.S Paris -  
Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr) -  
N° ADEME : FR200182\_01XHWE

La société figure sur la liste des établissements de crédit accessible sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

**Autorités de contrôle :** - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.  
- Autorité de la concurrence : 11 rue de l'Echelle - 75001 Paris.  
- Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), Télédéc 071, 59 boulevard Vincent-Auriol - 75703 Paris Cedex 13.

Le présent contrat-cadre s'applique aux services de paiement délivrés par BNP Paribas Personal Finance qui agit en qualité de prestataire de services de paiement (ci-après dénommé « PSP » ou « Emetteur »), au titulaire d'une ouverture de crédit renouvelable ou de toute augmentation de ce crédit consentie ultérieurement, ayant fait l'objet de la signature d'un contrat distinct (ci-après dénommé « Utilisateur » ou « Titulaire »). Ces services de paiement permettent à l'Utilisateur d'utiliser l'ouverture de crédit renouvelable et sont indissociables de celle-ci.

Sont des services de paiement au titre du présent contrat, les exécutions des opérations de paiement suivantes, associées à l'ouverture de crédit renouvelable :

- les virements, y compris les ordres permanents. L'Utilisateur accepte que les dispositions relatives aux opérations de virement lui soient applicables de plein droit dès la conclusion définitive de son contrat de crédit renouvelable.
- les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire (ci-après dénommée la « carte « MASTERCARD » ou la « Carte »).

**Concernant la Carte, s'agissant d'un moyen d'utilisation facultatif du crédit renouvelable, les conditions de fonctionnement de la Carte « MASTERCARD » (partie II) ne sont applicables au Titulaire que si ce dernier a souscrit à cette Carte lors de la signature du contrat de crédit ou ultérieurement selon les procédés mis en place par l'Emetteur.**

**Par conséquent, en l'absence de souscription ou en cas de résiliation du service de paiement par Carte « MASTERCARD », les autres dispositions du contrat-cadre de services de paiement demeureront en vigueur.**

**I – DISPOSITIONS RELATIVES AUX OPERATIONS DE VIREMENT****I-1. Objet.**

L'Utilisateur peut émettre des ordres de virement à partir de son ouverture de crédit renouvelable, soit à son bénéfice, soit au bénéfice de tiers. Ces ordres doivent être matérialisés par un des moyens mis à sa disposition par le PSP et précisés ci-après.

**I-2. Consentement – Irrévocabilité.**

L'Utilisateur donne son consentement à l'exécution d'une opération de virement en communiquant et/ou en validant les informations nécessaires à son exécution et l'autorise ainsi : soit par (a) l'apposition de sa signature manuscrite sur un support physique ou électronique, soit par (b) la communication des données liées à l'utilisation de ce service de paiement.

Dès le moment de la réception, l'ordre de virement est irrévocable et ne peut être retiré. Lorsque l'Utilisateur et le PSP ont convenu d'un jour pour commencer l'exécution de l'opération de virement, l'Utilisateur peut révoquer l'ordre de virement jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour la réception, en contactant le PSP.

**I-3. Réception et exécution des ordres de paiement.**

Le moment de la réception est le moment où l'ordre de paiement est reçu par le PSP. Si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable pour le PSP, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Les jours ouvrables au cours desquels le PSP exerce une activité lui permettant d'exécuter les opérations de paiement sont, les jours de la semaine, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le délai maximal d'exécution de l'opération de paiement est d'un jour ouvrable à compter du moment de la réception de l'ordre de paiement. Dans le cas où le PSP et l'Utilisateur ont convenu que l'exécution de l'ordre de virement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Pour les ordres de virement, le moment de réception est réputé être le jour convenu pour le commencement d'exécution de l'opération soit J+1 à compter de la réception de l'ordre de virement si l'ordre est reçu avant 20 heures (heure France métropolitaine), et J+2 à compter de la réception de l'ordre de virement si l'ordre est reçu après 20 heures (heure France métropolitaine). Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Le PSP peut refuser d'exécuter un ordre de paiement reçu de l'Utilisateur si les conditions définies au contrat de crédit renouvelable ne sont pas respectées, par exemple, en cas d'insuffisance de provision disponible ou encore de suspension du crédit. L'Utilisateur est prévenu au plus vite de ce refus par tous moyens. L'Utilisateur a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée, ordonnée par le bénéficiaire ou par l'Utilisateur par l'intermédiaire du bénéficiaire, 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 l'Utilisateur pouvait raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, le PSP peut demander à l'Utilisateur 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. Le PSP 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. Le PSP et l'Utilisateur conviennent

d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

**I-4. Opérations non autorisées ou mal exécutées.**

Lorsque l'Utilisateur ne donne pas son consentement à une opération de virement qui a été exécutée ou affirme que l'opération a été mal exécutée, il appartient au PSP 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 ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des demandes de virement ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation du service de paiement et/ou du dispositif de sécurité personnalisé. Le PSP peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne le service de paiement. Le PSP est responsable des éventuelles pertes directes encourues par l'Utilisateur dues à une déficience technique du système sur lequel le PSP a un contrôle direct. Toutefois, le PSP n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système, si celle-ci est signalée à l'Utilisateur par un message sur l'Équipement Electronique ou d'une autre manière visible.

L'Utilisateur a la possibilité de déposer une réclamation auprès du PSP, si possible en présentant 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 du débit de l'ordre de paiement contesté. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès du PSP. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement sont visées par le présent article. L'Utilisateur est remboursé, le cas échéant, du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées ou non autorisées.

**I-5. Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage d'un instrument de paiement doté d'un dispositif de sécurité personnalisé.**

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée d'un instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, notamment par un membre de sa famille, l'Utilisateur doit en informer sans tarder le PSP aux fins de blocage dudit instrument. Cette demande d'opposition doit être faite : - au PSP pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, ou par déclaration écrite remise sur place ; - ou d'une façon générale au Centre d'appel ouvert 7 jours par semaine, en appelant le numéro de téléphone suivant : 09 69 39 03 43 (Appel non surtaxé). Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition ou de blocage est communiqué à l'Utilisateur. La demande de mise en opposition ou de blocage est immédiatement prise en compte. Une trace de cette opposition ou de blocage est conservée pendant 18 mois par le PSP qui la fournit à la demande de l'Utilisateur, pendant cette même durée. Toute demande d'opposition, qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par l'Utilisateur, doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au PSP. En cas de contestation de cette demande d'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la dite lettre par le PSP. Le PSP ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition ou par téléphone, qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

Les opérations non autorisées effectuées après la demande d'opposition aux fins de blocage de l'instrument, sont à la charge du PSP, sauf agissements frauduleux de l'Utilisateur.

**I-6. Informations**

À tout moment de la relation contractuelle, à la demande de l'Utilisateur, le PSP fournit les termes du contrat-cadre de service de paiement sur support papier ou sur un autre support durable. Au cours du mois de janvier de chaque année, le PSP porte à la connaissance de l'Utilisateur un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par le PSP au cours de l'année civile précédente au titre des services de paiement dont l'Utilisateur bénéficie au titre du présent contrat. Un relevé de compte mensuel (exigé par ailleurs au titre de la réglementation du crédit à la consommation) sera fourni ou mis à disposition de l'Utilisateur, comportant toutes les informations concernant les opérations de paiement réalisées dans le cadre du présent contrat.

**I-7. Modifications du contrat-cadre.**

Tout projet de modification du présent contrat sera communiqué à l'Utilisateur, sur support papier ou autre support durable, au plus tard 2 mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur. L'Utilisateur est réputé avoir accepté les modifications proposées s'il n'a pas notifié son refus par écrit au PSP avant l'entrée en vigueur de ces modifications. En cas de refus des modifications proposées, l'Utilisateur aura alors le droit de résilier sans frais le présent contrat avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

**I-8. Durée du contrat-cadre.**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de son acceptation par l'Utilisateur. Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par l'Utilisateur moyennant un préavis de 30 jours après la date d'envoi de sa notification au PSP. Le PSP peut résilier le présent contrat à tout moment moyennant un préavis de 2 mois notifié par écrit à l'Utilisateur. La résiliation du présent contrat entraînera de plein droit la résiliation du contrat d'ouverture de crédit renouvelable associé, au titre duquel l'Utilisateur sera tenu de rembourser le cas échéant le montant du crédit déjà utilisé aux conditions contractuelles en vigueur. En cas de résiliation du contrat d'ouverture de crédit renouvelable associé, pour quelque raison que ce soit, le présent contrat prendra fin de plein droit. L'Utilisateur s'engage 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. À compter de la résiliation, l'Utilisateur n'a plus le droit d'utiliser les services de paiement.

En cas de décès de l'Utilisateur, l'ouverture de crédit renouvelable sera résiliée, et tous les services de paiement associés qui avaient été mis à disposition de l'Utilisateur ou de son mandataire, devront être détruits. Le solde restant dû au titre de l'ouverture de crédit renouvelable fera l'objet d'un traitement lors de la succession.

En cas de conclusion d'un contrat d'ouverture de crédit renouvelable faisant suite à une augmentation ultérieure du crédit initial, le présent contrat restera en vigueur et demeurera applicable aux services de paiement délivrés au titulaire de cette nouvelle ouverture de crédit renouvelable.

**I-9. Confidentialité – Utilisation des données personnelles.**

Le PSP s'engage à la confidentialité concernant les informations recueillies à l'occasion du présent contrat, sous réserve de ce qui suit. De convention expresse, le PSP peut utiliser des données déjà connues dans le cadre du contrat de crédit renouvelable ou recueillies au titre du présent contrat, relatives à l'identité de l'Utilisateur, sa situation financière, à la Carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de cette dernière ou au moyen de virements. Ces informations feront notamment l'objet de traitements afin de permettre : - la fabrication, l'émission de la Carte, la gestion de son fonctionnement et des opérations de paiement, en particulier en vue d'assurer leur sécurité, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage) ; - l'émission de virements, la gestion de leur fonctionnement et des opérations de paiement réalisées avec cet instrument de paiement. L'Utilisateur est informé que les obligations de confidentialité à la charge du PSP ainsi que les conditions d'utilisation de ses données personnelles sont détaillées au sein de la fiche de renseignements qui lui a préalablement été fournie.

#### **I-10. Preuve du contrat.**

Le présent contrat est sous forme électronique. La preuve de ce contrat peut être établie conformément aux articles 1366 et 1368 du Code Civil.

### **II - CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE "MASTERCARD"**

#### **1. Objet de la carte MASTERCARD.**

**1.1.** La carte de retrait interbancaire portant le logo "Mastercard" (ci-après la "carte "Mastercard"") permet à son Titulaire de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant le logo "Mastercard" (ci-après le "logo "Mastercard""). **1.2.** La carte de paiement portant le logo "Mastercard" (ci-après la "carte "Mastercard" de paiement") offre les mêmes possibilités que la carte "Mastercard" de retrait interbancaire. Elle est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de : - retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant le logo "Mastercard", 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 des commerçants ou prestataires de services affichant leur appartenance au réseau "Mastercard" (ci-après "Accepteurs "Mastercard""), équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après "TPE") ou Automates affichant le logo "Mastercard" (ci-après dénommés collectivement Equipements Electroniques) ; - régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou de services à des Accepteurs "Mastercard" affichant le logo "Mastercard" ; - régler des dons ou des cotisations à toute Entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le réseau "Mastercard" ; - charger ou de recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé ; - transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds. La carte "Mastercard" de paiement ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur vente. **1.3.** Dispositions spécifiques aux cartes "Mastercard" à autorisation systématique. La carte "Mastercard" à autorisation systématique est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de : - régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés de TPE ou automates et affichant le logo "Mastercard" (ci-après "les Accepteurs "Mastercard"") ; - régler des dons ou des cotisations à toute Entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le réseau "Mastercard" ; - régler à distance, par l'utilisation éventuelle de la puce, des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs "Mastercard" affichant le logo "Mastercard". La carte "Mastercard" à autorisation systématique permet à son Titulaire d'effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant le logo "Mastercard" (ci-après le "logo "Mastercard""). La carte "Mastercard" à autorisation systématique permet en outre de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant le logo "Mastercard" et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. **1.4.** Les cartes "Mastercard" 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 "Mastercard" ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la carte "Mastercard" s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus. **1.6.** Les cartes "Mastercard" précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte "Mastercard".

#### **2. Délivrance de la carte Mastercard.**

La carte "Mastercard" 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. La carte « Mastercard » est délivrée sur support physique et peut être dématérialisée à la demande du Titulaire et sous réserve d'acceptation de la demande. Pour ce faire, le Titulaire de la carte doit accéder à un environnement sécurisé mis à sa disposition par l'Emetteur afin de procéder à la dématérialisation. L'Emetteur peut ne pas délivrer de carte "Mastercard". Dans ce cas, il informe le titulaire de compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier. L'Emetteur interdit au Titulaire de la carte "Mastercard" d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte "Mastercard" à l'exception de la signature visée ci-dessous. Le Titulaire de la carte "Mastercard" s'engage à utiliser la carte "Mastercard" et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du réseau agréé "Mastercard". La carte "Mastercard" 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 "Mastercard". Il est strictement interdit au Titulaire de la carte "Mastercard" de la prêter ou de s'en déposséder. Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte "Mastercard", l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation. Le Titulaire de la carte "Mastercard" s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte "Mastercard" susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les "Equipements Electroniques") de quelque manière que ce soit.

#### **3. Données de sécurité personnalisées ou code confidentiel.**

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

Il est précisé que l'envoi par courrier de la carte associée au crédit renouvelable est conditionné par la réalisation par le Titulaire de la procédure susmentionnée. Tant que la carte n'est pas envoyée par l'Emetteur, l'éventuelle cotisation liée à l'utilisation des services financiers de la carte ne sera pas prélevée.

Le Titulaire de la carte "Mastercard" doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte "Mastercard" et du 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 l'inscrire sur la carte "Mastercard", ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées 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 le logo "Mastercard" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte "Mastercard" provoque l'invalidation de sa carte "Mastercard" et/ou le cas échéant sa capture. Lorsque le Titulaire de la carte "Mastercard" utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le réseau "Mastercard" en vérifiant la présence du logo "Mastercard" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité des données de sécurité personnalisées qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

**3.2.** Lorsque le Titulaire utilise un terminal à distance (lecteur sécurisé connecté au PC, décodeur de télévision, téléphone mobile avec insertion de la Carte) avec composition du code confidentiel, il doit veiller à ce que ce terminal soit agréé et l'utiliser strictement pour émettre des ordres de paiement destinés à régler des opérations de paiement de biens effectivement délivrés et des prestations de services réellement rendues ou pour donner un ordre de transfert de fonds en vue de sa réception. Il doit prendre toute précaution nécessaire de nature à assurer la sécurité du terminal à distance dont il a la garde. L'Emetteur met en place l'Authentification forte conformément à l'article L133-4 du Code Monétaire et Financier obligatoire pour initier une opération de paiement électronique. En conséquence, le Titulaire doit en préalable, activer une des solutions d'authentification forte proposées par l'Emetteur en se connectant à son espace personnel et en communiquant les éléments nécessaires. Ensuite, lors de chaque opération de paiement électronique effectuée à distance, le Titulaire est tenu de suivre les instructions indiquées par l'Emetteur pour s'authentifier au moyen de la solution qu'il aura choisie. A défaut d'authentification, la validation de l'opération de paiement électronique est susceptible de ne pas être autorisée par l'Emetteur.

#### **4. Forme du consentement et irrévocabilité.**

**4.1.** Les Parties (le Titulaire de la carte "Mastercard" et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la carte "Mastercard" 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 Equipement Electronique, en vérifiant la présence du logo "Mastercard" ; - par l'introduction de la carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ; - par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "Mastercard" ; - par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé

**4.2.** Les Parties conviennent que le Titulaire de la carte "Mastercard" peut utiliser sa carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés "paiements récurrents et/ou de services. Le Titulaire de la carte "Mastercard" donne son consentement à la série d'opérations : - à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la carte "Mastercard" lors de la première opération ; - par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "Mastercard" et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération. La première opération de paiement est alors conforme à l'article 4.1 lors de la première opération. Le Titulaire de la carte "Mastercard" peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**4.3.** L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard" peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires de l'Accepteur "Mastercard", tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

#### **5. Modalités d'utilisation de la carte "Mastercard" pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués : - sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de l'Emetteur ou des autres établissements affichant le logo "Mastercard" ; - en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant le "Mastercard" ; - auprès des guichets affichant le logo "Mastercard". Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité. **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 "Mastercard". Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6. **5.3.** Le Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" 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.

#### **6. Modalités d'utilisation de la Carte "Mastercard" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs "Mastercard".**

**6.1.** La carte "Mastercard" 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 "Mastercard". **6.2.** Ces opérations de paiement 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard"). **6.3.** Les paiements par carte "Mastercard" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "Mastercard". Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation. Cas particulier : les cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "Mastercard", à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...). Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la carte "Mastercard" du ticket émis par l'Accepteur "Mastercard" et que la carte "Mastercard" fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la carte "Mastercard" incombe à l'Accepteur "Mastercard". Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la carte "Mastercard". **6.4.** Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur. 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 "Mastercard" en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie), de clôture du compte ou du retrait de la carte "Mastercard" par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard" 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 "Mastercard" peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur. **6.5.** Le Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. **6.6.** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" sur un support durable qui peut être électronique. **6.7.** L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "Mastercard" et l'Accepteur "Mastercard". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" d'honorer les règlements par carte "Mastercard". La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte "Mastercard" ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur "Mastercard" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la carte "Mastercard" et l'Accepteur "Mastercard", ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même carte "Mastercard" que celle utilisée pour l'opération initiale. **6.8.** Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du "quasi-cash" (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire ou afin de recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé. Pour ces deux opérations, les limites fixées sont notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard".

#### **7. Règlement des opérations effectuées à l'étranger**

**7.1.** Les opérations effectuées à l'international sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles 5 et 6. **7.2.** Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de l'opération de paiement dès lors que l'Accepteur « Mastercard » a notifié la transaction dans un délai de 9 jours calendaires. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du réseau Mastercard le jour de l'opération de paiement et selon les conditions de change applicable à cette date. Dans le cas où l'opération de paiement est notifiée tardivement au-delà du délai de 9 jours calendaires par l'Accepteur « Mastercard », le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération par le centre du réseau Mastercard. **7.3.** 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard").

#### **8. Modalités d'utilisation de la carte Mastercard pour transférer des fonds.**

**8.1.** La carte "Mastercard" permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au système d'acceptation à distance en réception de fonds sécurisé affichant le logo "Mastercard" ou système d'acceptation de proximité en réception de fonds affichant le logo "Mastercard" (ci-après Récepteur "Mastercard") ou de charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire (ci-après PME) autorisé. **8.2.** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements 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 "Mastercard" et/ou

du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". **8.3.** Les transferts de fonds par carte "Mastercard" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs "Mastercard". Cas particulier : Les transferts de fonds par carte "Mastercard" à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs "Mastercard", avec une demande d'autorisation systématique. Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la carte "Mastercard" est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur. Les chargements/rechargements d'un PME autorisé par carte "Mastercard" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels sont apposés la marque du PME autorisé. **8.4.** Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur comme les demandes de chargement/rechargement de PME sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard".

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés ou des demandes de chargement/rechargement d'un PME autorisé par la carte "Mastercard" en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard", d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie), de clôture du compte ou du retrait de la carte "Mastercard" par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard", si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur. **8.5.** Le Titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte "Mastercard" ou la demande de chargement/rechargement d'un PME autorisé, le compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. **8.6.** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement d'un PME autorisé et des transferts de fonds par carte "Mastercard" passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" sur un support durable qui peut être électronique. **8.7.** L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "Mastercard" et le Récepteur "Mastercard" ou à la demande de chargement/rechargement d'un PME autorisé. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard", d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement d'un PME autorisé.

#### **9 Modalités d'utilisation de la Carte avec le paiement sans contact.**

**9.1** Le paiement sans contact (« MasterCard sans contact » anciennement dénommé « PayPass ») est une fonctionnalité permettant au Titulaire d'effectuer une transaction avec la Carte sans composition du code secret. Avant le premier paiement sans contact, la Carte devra avoir été activée préalablement lors d'un paiement sollicitant la composition du code secret. **9.2** Le paiement sans contact est possible chez tous les commerçants affichant le logo sans contact « MasterCard sans contact » anciennement dénommé « PayPass » sur leurs terminaux de paiement. **9.3** Pour des raisons de sécurité, les transactions sans code sont limitées en nombre et en volume, seuls qui peuvent à tout moment être modifiés par l'Emetteur. Une fois le(s) seuil(s) atteint(s), le Titulaire doit activer la Carte par la saisie du code secret. **9.4** Toute opposition relative à des transactions réalisées sans contacts doit être effectuée selon les modalités prévues à l'article 18 du présent Contrat Carte.

#### **10. Réception et exécution de l'ordre de paiement**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la carte "Mastercard" que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur "Mastercard" 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 économique 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 service de paiement de l'Accepteur "Mastercard". En ce qui concerne les retraits, l'Emetteur informe le Titulaire de la carte "Mastercard" que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la carte "Mastercard".

#### **11. Responsabilité de l'émetteur.**

**11.1.** Lorsque le Titulaire de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard" et du dispositif de sécurité personnalisé. L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". **11.2.** L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte "Mastercard" dues à une déficience technique du système "Mastercard" 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 "Mastercard", si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte "Mastercard" par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

#### **12. Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage.**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition". **12.1.** 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 "Mastercard" ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte "Mastercard"

et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa carte "Mastercard" en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage. **12.2.** 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 au Centre d'appel ouvert 7 jours par semaine, en appelant le numéro de téléphone suivant : 09 69 39 03 43 (Appel non surtaxé). **12.3.** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". Une trace de cette opposition (ou de blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard", pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte. **12.4.** 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". 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. Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". **12.5.** 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". **12.6.** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard" et/ou du compte. **12.7.** Cash de Dépannage. En cas de vol, de perte ou de dysfonctionnement du réseau Mastercard à l'étranger, une somme d'argent en euros ou en devises peut être mise à disposition sous deux heures (une heure aux Etats-Unis) à compter de l'accord de l'Emetteur. L'argent est déposé chez un correspondant Western Union ou un partenaire Mastercard Global Service dont les coordonnées vous sont communiquées lors de votre appel. Le montant et la tarification sont fixés par l'Emetteur **12.8.** Carte de Dépannage. En cas de vol, de perte, d'expiration ou d'oubli de votre carte, une carte de dépannage peut être mise à disposition sous deux jours (24h aux Etats-Unis) à compter de l'accord de l'Emetteur. Cette carte autorise uniquement les opérations de paiement. Mastercard Global Service se charge de vous l'envoyer à l'adresse que vous lui communiquez. La tarification est fixée par l'Emetteur.

### 13. Responsabilité du titulaire de la carte "Mastercard" et de l'Emetteur.

**13.1.** Principe. Le Titulaire de la carte "Mastercard" doit prendre toute mesure pour conserver sa carte "Mastercard" et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la carte "Mastercard" tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11. **13.2.** Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage). Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "Mastercard" sont à la charge du Titulaire de la carte "Mastercard" dans la limite de 50 euros ; toutefois, la responsabilité du Titulaire de la Carte n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ou dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement, ou 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 économique européen, et hors de Saint Pierre et Miquelon, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte "Mastercard" sont à la charge du Titulaire de la Carte "Mastercard" dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation des données de sécurité personnalisées. Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte "Mastercard" ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte "Mastercard" sont à la charge de l'Emetteur. **13.3.** 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 "Mastercard". **13.4.** Exceptions. Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte "Mastercard", sans limitation de montant en cas : - de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 ; - d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte "Mastercard".

### 14. Responsabilité du ou des titulaires du Compte.

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la carte "Mastercard", est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte "Mastercard" au titre de la conservation de la carte "Mastercard" et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à : - destruction de la carte "Mastercard" par le Titulaire de la carte ; - ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la carte "Mastercard", 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 "Mastercard", d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la carte "Mastercard" et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa carte "Mastercard" 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.

### 15. Durée du contrat et résiliation.

**15.1.** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. **15.2.** Il peut être résilié à tout moment par écrit ou sur tout autre support durable par le titulaire de la carte "Mastercard" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la carte "Mastercard" prend effet 30 jours après la date de la demande 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 "Mastercard" sauf pour le cas visé à l'article 13. **15.3.** Le titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" s'engage à détruire la carte "Mastercard" 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. **15.4.** A compter de la résiliation, le Titulaire de la carte "Mastercard" n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### 16. Durée de validité de la carte "Mastercard" -renouvellement, blocage, retrait et destruction de la carte "Mastercard".

**16.1.** La carte "Mastercard" comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte "Mastercard" elle-même. La durée limitée de la validité de la carte "Mastercard" répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat. **16.2.** Le PSP peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité. **16.3.** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur peut bloquer la carte "Mastercard" 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. **16.4.** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". **16.5.** Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la carte "Mastercard" par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement. **16.6.** Le Titulaire de la carte "Mastercard" s'oblige, en conséquence, à la détruire afin de ne plus pouvoir en faire usage. - La résiliation du crédit renouvelable associé à la carte "Mastercard" entraîne l'obligation de la détruire.

### 17. Contestations.

**17.1.** Le titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" 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 du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard" a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours (qui peut être étendu à 120 jours contractuellement) à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen et hors de Saint Pierre et Miquelon. **17.2.** Les contestations 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 paiement donné par le Titulaire de la carte "Mastercard" à l'Emetteur sont visées par le présent article. Par dérogation, le Titulaire de la carte "Mastercard" a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte "Mastercard" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la carte "Mastercard" 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 "Mastercard". 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. **17.3.** Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la carte "Mastercard") 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.

### 18. Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées.

Le titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard", 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 "Mastercard" dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa carte "Mastercard" et des données qui y sont liées, survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ; - du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la carte "Mastercard", survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3. Toutefois, conformément aux dispositions légales en vigueur, 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. 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. Dans tous les cas, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants des opérations contestées n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

### 19. Communication de renseignements à des tiers.

**19.1.** De convention expresse, l'Emetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte "Mastercard" 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 "Mastercard", la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte "Mastercard" fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

**19.2.** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit, aux sociétés de financement 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 "Mastercard", ainsi qu'à la Banque de France et à "Mastercard".

**19.3.** Le Titulaire de la carte 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 "Mastercard" autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**19.4.** Le Titulaire de la carte 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.

**19.5. Fichier central de retrait de cartes bancaires géré par la Banque de France.** Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires "Mastercard" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte "Mastercard" n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte. La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité de "Mastercard" ne décide de délivrer une carte "Mastercard" 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 "Mastercard" 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 "Mastercard" 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 "Mastercard" 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 "Mastercard" 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 central de retrait de cartes bancaires en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet; ou en adressant à la BDF 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.

## 20. Conditions financières.

**20.1.** La carte "Mastercard" 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 "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2. La cotisation sera prélevée pour la première fois dans le mois qui suit l'attribution de la Carte puis à chaque date anniversaire de cette attribution. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14. 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 14.

**20.2.** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "Mastercard" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "Mastercard". Les utilisations de la Carte ainsi que les frais et commissions figurant dans les conditions tarifaires du prestataire de services de paiement s'imputeront sur le compte bancaire, sur lequel seront prélevées notamment les échéances dues au titre du crédit renouvelable.

**20.3.** Les Parties conviennent que le total des frais de conversion monétaire appliqués au titulaire de la Carte en cas de retrait ou de paiement par carte au sein de l'Union Européenne dans une devise de l'Union Européenne autre que l'euro sera communiqué au titulaire de la Carte par email ou SMS. Ce message sera envoyé à chaque transaction (retrait DAB/GAB ou paiement par carte) réalisée.

## 21. Sanctions.

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte "Mastercard" peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

## 22. Modifications des conditions du contrat.

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

## 23. Conditions tarifaires particulières de la Carte - Plafonds de retrait et de paiement.

**Conditions tarifaires particulières de la Carte :** Le montant de la cotisation annuelle, des frais de retrait d'espèces dans les Distributeurs et Guichets Automatiques de Billets et des frais de paiement par Carte sont indiqués dans l'encadré du contrat de crédit.

### Plafonds de retrait et de paiement :

	Carte Cpay Mastercard	Carte Cpay Gold Mastercard(1)
Retraits (dans la limite du montant disponible du crédit renouvelable)	300 euros par jour et 600 euros sur une période de 7 jours glissants	600 euros par jour et 1500 euros sur une période de 7 jours glissants
Paievements	Dans la limite du montant disponible du crédit renouvelable	

(1) Sous réserve de sa commercialisation par l'Emetteur.

## 24. Services et opérations accessibles dans le réseau AURORE

La carte "Mastercard" portant le logo AURORE permet à son Titulaire, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services et à des opérations promotionnelles offerts par l'Emetteur et régis par des dispositions spécifiques, sur présentation ou utilisation de ladite carte auprès des commerçants et prestataires de services agréés AURORE. Les conditions d'accès à ces autres services et opérations promotionnelles lui seront communiquées préalablement par tous moyens.

## III – DISPOSITIONS COMMUNES

**Suivi des relations commerciales.** Pour toute demande relative à la bonne exécution du contrat ou au traitement d'une réclamation, l'Utilisateur peut d'abord contacter le PSP au 09 69 32 05 03 (Appel non surtaxé).

**Procédure extrajudiciaire.** Si l'Utilisateur ne reçoit pas de réponse satisfaisante, il peut s'adresser au Service consommateurs du PSP - 95908 Cergy Pontoise cedex 09. Le Service consommateurs adresse une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai, l'Utilisateur recevra une réponse d'attente précisant notamment la date ultime de réponse définitive. En tout état de cause, l'Utilisateur reçoit une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Si la réponse apportée par le Service consommateurs n'est pas satisfaisante pour l'Utilisateur ou à défaut de réponse dans le délai de trente-cinq jours ouvrables, il peut s'adresser gratuitement, à un service de médiation indépendant dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, dont les coordonnées sont Monsieur le Médiateur de l'ASF - 75 854 Paris cedex 17 et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales. La saisine du Service Médiation doit s'effectuer par écrit, en langue française et, par voie postale ou en ligne directement sur le site du Service - <https://lemediateur.asf-france.com>. La saisine du Service Médiation vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par l'Utilisateur à l'égard du PSP pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation. L'issue de la médiation interviendra dans un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité de la saisine aux parties.

La médiation est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

En cas de contrat en ligne, l'Utilisateur peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler le litige (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

### Loi applicable, tribunaux compétents et langue utilisée.

La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Ce contrat rédigé en français est soumis au droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera de la compétence du tribunal judiciaire du lieu où demeure le défendeur en justice.

## IV – CONDITIONS SPECIFIQUES EN CAS DE VENTE A DISTANCE

La vente à distance est une technique de commercialisation sans présence physique et simultanée des parties jusqu'à la conclusion du contrat. Aucuns frais supplémentaires ne sont dus en cas de vente à distance à l'exception des frais de retour du contrat, selon tarif postal en vigueur. L'Utilisateur peut revenir sur son engagement, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de son acceptation, sans pénalité et sans motif. Si l'Utilisateur souhaite exercer son droit de rétractation sur le contrat-cadre de service de paiement, celui-ci doit notifier sa décision, par lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur), au Service consommateurs en envoyant une lettre selon le modèle suivant : « Je soussigné(e) (M/Mme, nom prénom, date de naissance, adresse) déclare renoncer au contrat-cadre de service de paiements. Le (date) Signature ». Dans un tel cas, la rétractation de l'Utilisateur au titre du présent contrat entraînera de plein droit la résiliation du contrat d'ouverture de crédit renouvelable associé, au titre duquel l'Utilisateur sera tenu de rembourser le cas échéant le montant du crédit déjà utilisé aux conditions contractuelles en vigueur. Si l'Utilisateur souhaite exercer son droit de rétractation uniquement sur le service de paiement par carte celui-ci doit notifier sa décision, par lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur), au Service consommateurs en envoyant une lettre selon le modèle suivant : « Je soussigné(e) (M/Mme, nom prénom, date de naissance, adresse) déclare renoncer uniquement à ma demande de carte de crédit. Le (date)

Signature ». Dans ce dernier cas, les autres dispositions du contrat-cadre de services de paiement demeureront applicables. Sauf accord exprès de la part de l'Utilisateur, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. S'il se rétracte, il sera tenu de détruire la Carte.

La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Ce contrat rédigé en français est soumis au droit français. Pendant toute la durée de notre relation commerciale, vous pouvez contacter le Service consommateur : 95908 Cergy Pontoise cedex 09.