

**Article 1 - Objet de la carte PROVISIO MASTERCARD**

**1.1** La Carte PROVISIO MASTERCARD est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire qui lui permet de réaliser, sur le territoire français des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces en euro aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque "CB", 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 adhérant au système "CB", équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci après "TPE") ou automates affichant la marque "CB" (ci-après "les Accepteurs CB") ;
- régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou de services à des Accepteurs "CB" et affichant la marque "CB" ;
- transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

**1.2** La Carte PROVISIO MASTERCARD 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) de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau MASTERCARD ;
- obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements du réseau MASTERCARD à leurs guichets ou dans certains de leurs DAB/GAB.

La carte PROVISIO MASTERCARD ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**1.3** La carte PROVISIO MASTERCARD permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par BNP Paribas, et régis par des dispositions spécifiques. Il s'agit notamment :

- de fonctions d'identification permettant d'effectuer certaines opérations bancaires sur les GAB de BNP Paribas ou aux guichets métropolitains de BNP Paribas. À ces derniers guichets, une pièce d'identité peut, le cas échéant, être exigée,
- de services d'assurance et d'assistance décrits dans les certificats de garantie remis au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions.

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

**1.5** On entend par utilisation hors du système "CB" :

- l'utilisation de la carte portant la marque "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".

**1.6** La Carte PROVISIO MASTERCARD précitée est désignée ci-après par le terme générique de carte "CB".

**Article 2 - Délivrance de la carte "CB"**

La carte CB est délivrée par BNP Paribas, 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.

**BNP Paribas peut ne pas délivrer de carte "CB". Dans ce cas, BNP Paribas informe le titulaire de compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.**

BNP Paribas interdit au Titulaire de la carte "CB" d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte "CB" à l'exception de la signature visée ci-dessous.

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 du réseau MasterCard.

La carte "CB" est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant y apposer obligatoirement dès réception 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'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les "Équipements électroniques") de quelque manière que ce soit.**

**Article 3 - Dispositif de sécurité personnalisé ou code confidentiel****3.1 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 BNP Paribas, 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 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 "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 Équipements électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Équipements électroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté au PC, 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 Équipements électroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de

la carte "CB" provoque l'invalidation de sa carte "CB" et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la carte "CB" utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires "CB" en vérifiant la présence de la marque "CB" 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 du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

### 3.2 Autre dispositif de sécurité personnalisé

Lors de paiements sur internet, sur les sites portant la mention "Verified by Visa", le titulaire de la Carte devra en plus de la saisie des références de la Carte, s'authentifier soit par la saisie d'un code unique qui pourra lui être communiqué, notamment par SMS, soit par tout autre dispositif de sécurité personnalisé (Clé digitale notamment) préalablement communiqué par BNP Paribas..

### Article 4 - Forme de consentement et irrévocabilité

Les Parties (le Titulaire de la carte "CB" et BNP Paribas) conviennent que le Titulaire de la carte "CB" donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

#### • Dans le système "CB" :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque "CB",
- par l'introduction de sa carte dans un Équipement électronique 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 "CB".
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire autorisé.

#### • Hors du système "CB" :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau MasterCard figurant sur la carte "CB" ;
- par l'introduction de sa carte dans un Équipement électronique 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 "CB" ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement électronique tant à destination de l'Accepteur "CB" que du Titulaire de la carte "CB".
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire autorisé.

### Article 5 - Modalités d'utilisation de la carte "CB" 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 BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de BNP Paribas ou des autres établissements affichant la marque "CB" ;
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau MasterCard figurant également sur la carte "CB" ;
- auprès des guichets affichant la marque "CB" ou, lorsque la marque "CB" n'est pas affichée, celle d'un réseau 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 "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.

### Article 6 - Modalités d'utilisation de la carte "CB" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les accepteurs "CB"

6.1 La carte "CB" 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 "CB".

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

6.3 Les paiements par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs affichant la marque "CB". Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

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

6.4 Les opérations de paiement reçues par BNP Paribas sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la carte "CB" 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 "CB" par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la carte "CB" si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par BNP Paribas.

6.5 Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la carte "CB" peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas.

#### 6.6 Si la carte est à débit immédiat

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

#### Si la carte est à débit différé

Le Titulaire de la Carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde

suffisant et disponible.

**6.7** 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 "CB" 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 "CB", sur un support durable qui peut être électronique.

**6.8** BNP Paribas 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 "CB" et l'Accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'honorer les règlements par carte "CB".

**6.9** Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **Article 7 - Règlement des opérations effectuées hors du système "CB"**

**7.1** Les opérations effectuées hors du système "CB", lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la carte souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau MasterCard 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 aux articles 5 et 6.

**7.2** Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial concerné.

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 mondial le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change du réseau mondial MasterCard.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions.

**7.3** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions tarifaires.

### **Article 8 - Modalités d'utilisation de la carte "CB" pour transférer des fonds**

**8.1** La carte "CB" 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 affichant la marque CB (ci-après Récepteur "CB").

**8.2** Ces transferts de fonds sont possibles dans les limites fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**8.3** Les transferts de fonds par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs "CB".

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la carte "CB" est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas.

**8.4** Les ordres de transferts de fonds reçus par BNP Paribas sont automatiquement débités du compte concerné selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et BNP Paribas dans les Conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés autorisé par la carte "CB" en cas de décès,

d'incapacité juridique du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie...), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte "CB", si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par BNP Paribas.

**8.5** Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte "CB", le compte sur lequel fonctionne la carte "CB" 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 transferts de fonds par carte "CB" 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 "CB", sur un support durable qui peut être électronique.

**8.7** BNP Paribas reste étrangère 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 "CB" et le récepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'honorer les transferts de fonds.

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

### **Article 9 - Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du Code monétaire et financier**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, BNP Paribas informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de paiement est reçu par BNP Paribas au moment où il lui est communiqué par la Banque de l'Accepteur "CB" 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, BNP Paribas dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable (ou jusqu'en 2012 d'un délai de trois jours ouvrables) pour créditer le compte de la Banque de l'Accepteur "CB".

En ce qui concerne les retraits, BNP Paribas 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".

### **Article 10 - Responsabilité de BNP Paribas**

**10.1** Lorsque le Titulaire de la carte "CB" nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à BNP Paribas 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 par les Équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé. BNP Paribas peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**10.2** BNP Paribas est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte "CB" dues à une déficience technique du système "CB" sur lequel BNP Paribas a un contrôle direct.

Toutefois, BNP Paribas 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'Équipement électronique ou d'une autre manière visible.

## **Article 11 - Recevabilité 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".

**11.1** 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" doit en informer sans tarder BNP Paribas aux fins de blocage de sa carte "CB" en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

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

- à BNP Paribas pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, Internet, télécopie..., 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 : +33 (0)1 40 14 78 08.

**11.3** 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 BNP Paribas 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.

**11.4** Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite 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 la dite lettre par l'Émetteur.

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.

**11.5** BNP Paribas ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, Internet, télécopie..., qui n'émanerait pas du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**11.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou de détournement des données liées à son utilisation, BNP Paribas peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte.

## **Article 12 - Responsabilité du titulaire de la carte "CB" et de BNP Paribas**

### **12.1 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 spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, 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 11.

**12.2 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 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Cependant lorsque le prestataire de service de paiement de l'accepteur est situé hors de l'Espace économique européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Mayotte, les opérations consécutives à la perte et au vol de la carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros, 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 BNP Paribas.

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

Elles sont également à la charge de BNP Paribas, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte "CB".

### **12.4 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 11.1 ;

- d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte "CB".

## **Article 13 - 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 "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 BNP Paribas ;

- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la carte "CB", notification de celle-ci à BNP Paribas par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la carte "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.

## **Article 14 - Durée du contrat et résiliation**

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

**14.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la carte "CB" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" ou par BNP Paribas. La résiliation par le Titulaire de la carte "CB" prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à BNP Paribas. La résiliation par BNP Paribas prend effet trente jours après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte "CB" sauf pour le cas visé à l'article 13.

**14.3** 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.

**14.4** À compter de la résiliation, le Titulaire de la carte "CB" n'a plus le droit de l'utiliser et BNP Paribas peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **Article 15 - Durée de validité de la carte "CB" - renouvellement, retrait et restitution de la carte "CB"**

**15.1** 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.

**15.2** À 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 14.

**15.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, BNP Paribas 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.

**15.4** 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.

**15.5** Dans ces cas, BNP Paribas 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.

**15.6** Le Titulaire de la carte "CB" s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

**15.7** 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".

## Article 16 - Contestations

**16.1** Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de contester une opération, 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 "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 contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de service de paiement du commerçant ou du prestataire de services de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen, hors de Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon.

**16.2** Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de BNP Paribas. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte "CB" à BNP Paribas sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la carte "CB" a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée 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 "CB" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, BNP Paribas 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 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 "CB". BNP Paribas 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.

**16.3** Les parties (BNP Paribas 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, BNP Paribas peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## Article 17 - Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

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 vol, 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 12.2;

- 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 12.3, 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.

## Article 18 - Communication d'informations/données personnelles à des tiers

**18.1** BNP Paribas est amenée à traiter des données personnelles du Titulaire de la Carte. Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Titulaire de la Carte sur ces données figurant dans la Notice protection des données qui lui a été fournie.

Ce document est disponible en Agence et sur le site internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas).

Ces données personnelles sont principalement traitées par la Banque pour les finalités suivantes : gestion interne, gestion de la relation bancaire, notamment des moyens de paiement, fabrication de la Carte, gestion de son fonctionnement et du suivi de la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage), traitement des réclamations, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, réponse aux obligations légales et réglementaires.

**18.2** Ces données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque en vertu de l'article L.511-33 du Code monétaire et financier.

De convention expresse, le titulaire de la Carte autorise BNP Paribas à communiquer, conformément aux finalités décrites ci-dessus, les données recueillies :

- aux établissements de crédit ;
- plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel ;
- aux sociétés du groupe BNP Paribas ;
- aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte ;
- à des sous-traitants ;
- aux Accepteurs;
- à la Banque de France ;
- au Groupement des Cartes Bancaires "CB".

**18.3** Le Titulaire de la Carte est informé que les données recueillies peuvent, conformément aux finalités ci-dessus, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces données ont été mises en place. Le détail de ces règles et des informations relatives au transfert est

disponible en consultant le site de la Banque ([www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)) ou sur simple demande adressée à BNP Paribas APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX.

Par ailleurs, en cas de virement de fonds, conformément au règlement européen n° 1781/2006 du 15 novembre 2006, certaines des données personnelles du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement.

## Article 19 - Conditions financières

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

Cette cotisation est prélevée sur le compte à vue auquel le compte Provisio est rattaché, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

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 du contrat visée à l'article 14.

**19.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte concerné.

## Article 20 - 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 14 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 d'intérêts calculés, à partir de la date de valeur, au taux des intérêts débiteurs en vigueur, sans mise en demeure préalable.

## Article 21 - Modifications des conditions du contrat

BNP Paribas 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 BNP Paribas 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.

## Article 22 - Résoudre un litige

### 1. En premier recours

L'agence.

Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou par

la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) <sup>(1)</sup>

Le Responsable Réclamations Clients.

Si le Client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) <sup>(1)</sup>

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement <sup>(2)</sup>, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

## 2. En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients <sup>(3)</sup>,
- Soit en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement <sup>(2)</sup>,

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

● Le Médiateur auprès de BNP Paribas, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance <sup>(4)</sup>,

- Soit par voie postale : Médiateur auprès de BNP Paribas - Clientèle des particuliers - TSA 62000 - 92308 Levallois-Perret Cedex
- Soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net><sup>(1)</sup>

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net><sup>(1)</sup>. Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite.

La saisie du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

● Le Médiateur de l'Assurance, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation,

- Soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Soit par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(1)</sup>

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> . ■

(1) Coût de fourniture d'accès à internet.

(2) Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

(3) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(4) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liés aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement