

# Conditions Générales d'Utilisation du service Paylib

## PREAMBULE

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après le « Contrat Utilisateur ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service Paylib, (ci-après désigné le « Service » ou « Paylib ») proposé par BNP Paribas (ci-après désignée la « Banque »).

## ARTICLE 1 – OBJET DE PAYLIB

Le Service constitue un outil permettant au souscripteur du présent Contrat Utilisateur (ci-après l' « Utilisateur »), client de BNP Paribas de stocker de façon sécurisée, dans un portefeuille numérique, les références de ses cartes bancaires afin de lui permettre de :

- réaliser des opérations de paiement à distance par Internet (au moyen d'un PC d'une tablette ou par smartphone, selon une procédure sécurisée et accélérée, sans le contraindre à saisir à chaque opération les données de sa carte de paiement (ci-après Paylib en ligne);
- d'effectuer des paiements par smartphone sans contact (ci-après « Paylib sans contact ») dans les magasins équipés d'un TPE compatible avec la technologie NFC et proposant cette modalité de paiement.

Paylib permet ainsi à l'Utilisateur de bénéficier d'un parcours de paiement sans utilisation physique de sa carte bancaire avec une méthode d'authentification sécurisée, aboutissant à un paiement par carte bancaire. L'opération de paiement par carte effectuée par le biais de Paylib est soumise aux conditions particulières de fonctionnement des cartes bancaires souscrites par l'Utilisateur.

- d'ordonner des virements via l'application mobile Mes Comptes sur smartphone au profit d'un tiers (ci-après le « Bénéficiaire »), détenant un compte bancaire en France et Monaco, en saisissant le numéro de téléphone mobile de ce dernier sans que l'Utilisateur ne soit contraint de saisir les coordonnées bancaires du Bénéficiaire (ci-après « Paylib entre amis »). L'opération de virement effectuée par le biais de Paylib entre amis est soumise aux conditions générales de la convention de compte de dépôt souscrite par l'Utilisateur, étant précisé que l'Utilisateur et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de virement aura lieu à un instant déterminé, tel que défini à l'article 6.3 du présent Contrat Utilisateur.

Le Service propose également :

- une alimentation automatique des données relatives aux cartes bancaires de l'Utilisateur ;
- un reporting avec l'historique des transactions effectuées par l'Utilisateur en utilisant le Service.

Cet outil ne peut être utilisé qu'à des fins non professionnelles.

La Banque s'engage à fournir le Service conformément aux obligations prévues dans le présent Contrat Utilisateur.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SERVICE

Le Service est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers, personnes physiques majeures titulaires cumulativement :

- (i) d'un compte de dépôt BNP Paribas ;
- (ii) d'une carte bancaire co-badgée CB-VISA (hors carte affaires et cartes business) fonctionnant sur ce compte ;

- (iii) d'un accès aux Services en ligne BNP Paribas via le site mabanque.bnpparibas ou l'application mobile Mes Comptes d'un smartphone dont le numéro est enregistré de manière sécurisée depuis le site mabanque.bnpparibas ou l'application mobile Mes Comptes, avec abonnement à un réseau mobile de télécommunication ;
- (iv) d'une adresse email active.

## ARTICLE 3 – ACCES AU SERVICE – MOYENS TECHNIQUES ET MODALITES D'INSCRIPTION

L'accès au service est subordonné au respect par l'Utilisateur du Contrat Utilisateur.

### 3.1 Moyens techniques

L'accès au Service se fait via l'utilisation d'Internet au moyen d'un terminal mobile ou d'un PC présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaire au dit accès.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle :

- (i) de la détention d'un smartphone, de sa mise en service et de sa maintenance ainsi que du bon fonctionnement de son équipement informatique ;
- (ii) de son accès à Internet sur son terminal mobile ou PC :
  - soit par la connexion Internet sans fil d'un fournisseur d'accès internet, sous réserve de disposer d'un abonnement Internet adapté ;
  - soit par le réseau d'un opérateur téléphonique sous réserve de disposer d'un abonnement de téléphonie mobile incluant l'option d'accès internet mobile.
- (iii) de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le Service avec les prérequis techniques suivants :
  - Navigateurs Internet (version minimum) : Internet Explorer 8, Firefox 10, Chrome 17, Safari 5.1 ;
  - Pour l'accès à l'application mobile Mes Comptes sur smartphone (version minimum) : Google Android 4.4 ou iOS 9.0

L'accès au Service Paylib sans contact requiert en outre que l'Utilisateur dispose d'un smartphone avec une version officielle de l'OS Android (version 4.4 et supérieures) et compatibles NFC.

### 3.2 Inscription et modalité de souscription du présent Contrat Utilisateur

Toute acceptation du présent Contrat Utilisateur permet automatiquement l'accès à l'ensemble des services de Paylib, sous réserve de la compatibilité technique de son matériel pour l'utilisation du Service. L'Utilisateur décide ensuite s'il souhaite activer ou non chacune des prestations.

#### Via un PC

L'inscription via un PC s'effectue depuis l'espace client du site mabanque.bnpparibas et nécessite que l'Utilisateur :

- valide le numéro de téléphone mobile indiqué. Si ce numéro de téléphone n'est pas renseigné ou est erroné, l'Utilisateur sera invité à le renseigner sur le site.
- renseigne son adresse e-mail puis la confirme ;
- crée son mot de passe Paylib (6 caractères minimum) puis le confirme ;
- sélectionne parmi la liste de ses cartes bancaires éligibles qui lui sont restituées à l'écran, la(les) carte(s) bancaires qu'il souhaite intégrer dans le Service puis détermine la carte bancaire qui sera utilisée par défaut ;
- prend connaissance et accepte le présent Contrat Utilisateur par un premier clic ;
- saisit le code d'activation qu'il a reçu par SMS et confirme son acceptation par un second clic valant conclusion du présent Contrat Utilisateur.

L'inscription de l'Utilisateur sera confirmée par un écran de confirmation et l'envoi d'un courrier électronique dans sa messagerie sécurisée. L'Utilisateur pourra à tout moment demander une copie du présent Contrat Utilisateur en suivant les instructions portées sur le courrier électronique envoyé à l'Utilisateur après la conclusion du présent Contrat Utilisateur.

### Via un smartphone

L'inscription via un smartphone s'effectue après téléchargement de l'application mobile Mes Comptes puis connexion à cette dernière et nécessite que l'Utilisateur :

- ait téléchargé la Clé Digitale de BNP Paribas. La Clé Digitale de BNP Paribas est une solution d'authentification forte, qui s'installe sur le smartphone de l'Utilisateur. Elle permet de renforcer la sécurité des opérations réalisées par l'Utilisateur dans les conditions prévues à l'article 6 du présent Contrat Utilisateur, par la saisie de son code secret à 6 chiffres ;
- renseigne son adresse e-mail puis la confirme ;
- sélectionne parmi la liste de ses cartes bancaires éligibles qui lui sont restituées à l'écran, la(les) carte(s) bancaires qu'il souhaite intégrer dans le Service puis détermine la carte bancaire qui sera utilisée par défaut si plusieurs sont sélectionnées ;
- prend connaissance et accepte le présent Contrat Utilisateur par un premier clic ;
- saisit son code secret Clé Digitale et confirme son acceptation par un second clic valant conclusion du présent Contrat Utilisateur.

L'inscription de l'Utilisateur au Service sera confirmée par un écran de confirmation et l'envoi d'un courrier électronique dans sa messagerie sécurisée. L'Utilisateur pourra à tout moment demander une copie du présent Contrat Utilisateur en suivant les instructions portées sur le courrier électronique envoyé à l'Utilisateur après la conclusion du présent Contrat Utilisateur.

### 3.3 Preuve de la conclusion du Contrat Utilisateur sous une forme dématérialisée

L'Utilisateur choisit de souscrire son Contrat Utilisateur sous format électronique et de recevoir toute la documentation afférente à celle-ci sous ce même format. Cette souscription sera validée électroniquement, ce qu'il accepte expressément.

### 3.4 Transmission d'informations et de correspondance par voie électronique

Pour l'exécution de son Contrat Utilisateur, la Banque pourra lui adresser toutes correspondances sous forme électronique, au travers du site [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) ou par courrier électronique, ce que l'Utilisateur accepte.

## ARTICLE 4 – CODES / SECURITE

Les codes personnels définis pour l'inscription à Paylib, soit le mot de passe Paylib et, en cas d'inscription par smartphone, le code secret Clé Digitale, sont strictement confidentiels. L'Utilisateur s'engage à les tenir secrets et s'interdit de les communiquer à quiconque.

L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation et/ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au Service pourra être refusé temporairement à l'Utilisateur après composition à trois reprises d'un mot de passe erroné.

**La Banque recommande à l'Utilisateur de modifier très régulièrement son mot de passe Paylib ainsi que son code secret Clé Digitale au moyen de l'un des terminaux autorisés.**

## ARTICLE 5 – ASSISTANCE TECHNIQUE

La Banque met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance technique selon les modalités suivantes :

Les conseillers BNP Paribas sont disponibles pour répondre aux questions de l'Utilisateur et le guider dans ses choix au 3477 (Service gratuit + prix un appel) ou par chat sécurisé, du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

## ARTICLE 6 – MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

### 6.1 Utilisation du service Paylib en ligne

Le service Paylib en ligne permet à l'Utilisateur d'effectuer un paiement sur le site d'un e-commerçant sans renseigner les données de sa carte bancaire. Au moment de procéder au paiement sur un site internet qui affiche le logo Paylib, l'Utilisateur :

- sélectionne l'option de paiement Paylib,
- saisit son identifiant et son mot de passe Paylib,
- vérifie le récapitulatif de son achat,
- vérifie le choix de la carte utilisée
- et confirme son paiement.
- l'Utilisateur doit valider son paiement en saisissant son code secret Clé Digitale, s'il l'a activée sur son smartphone, sur l'application mobile Mes Comptes, ou, à défaut, en saisissant, sur la page de paiement, un code à 6 chiffres reçu par SMS sur son téléphone portable.

Le paiement est confirmé par un écran de confirmation et immédiatement visible dans l'historique des achats Paylib de l'application mobile Mes Comptes.

### 6.2 Utilisation du service Paylib sans contact

Le service Paylib sans contact permet à l'Utilisateur d'effectuer un paiement par carte au moyen de son smartphone dans un magasin acceptant le paiement sans contact. Pour effectuer le paiement l'Utilisateur présente son smartphone Android, écran allumé, sur le Terminal de Paiement Electronique (TPE).

Pour les paiements supérieurs à 30 euros, ou supérieurs au seuil déterminé par l'Utilisateur, l'Utilisateur pourra être amené à valider son paiement par la saisie de son code secret Clé Digitale de BNP Paribas.

Si l'Utilisateur active Paylib sans contact, il pourra en tout état de cause désactiver à tout moment la fonction NFC depuis les paramètres d'utilisation de son smartphone Android.

### 6.3 Utilisation du service Paylib entre amis

Le service Paylib entre amis permet à l'Utilisateur :

- d'émettre des virements à destination d'un bénéficiaire en renseignant uniquement le numéro de téléphone de ce bénéficiaire; et
- de recevoir des virements émis par d'autres utilisateurs Paylib.

#### 6.3.1 Emission d'un virement dans le cadre du service Paylib entre amis

Le service Paylib entre amis est disponible uniquement depuis l'application mobile.

- Modalités de réalisation du paiement dans le cadre du service Paylib entre amis par l'Utilisateur :

Depuis l'espace Paylib, dans son application mobile Mes Comptes, l'Utilisateur :

- remplit le formulaire d'ordre de virement avec les informations suivantes : Le montant du virement, le numéro de téléphone mobile du Bénéficiaire, et le motif de l'opération ;
- puis confirme l'ordre de virement en validant sa Clé Digitale avec le mot de passe afférent.

- Modalité d'exécution du Paiement Paylib entre amis selon la situation du Bénéficiaire :

- Si le bénéficiaire est déjà Utilisateur Paylib entre amis ou si les données (IBAN et numéro de téléphone du bénéficiaire) sont connues de l'annuaire Paylib, l'ordre de virement est exécuté selon les modalités d'exécution du virement Paylib entre Amis, détaillées ci-dessous.
- Si le bénéficiaire n'a pas activé le service Paylib ou si les données (IBAN et numéro de téléphone) ne sont pas connues de l'annuaire Paylib : Le Bénéficiaire reçoit un SMS l'invitant à saisir son IBAN sur la page Internet <https://www.entreamis.paylib.fr>, et à accepter

les conditions d'utilisation du service Paiement entre amis, dans un délai de 7 jours pour pouvoir réceptionner les fonds. Une fois que le bénéficiaire a saisi son Iban sur la page mentionnée, l'ordre de virement est exécuté selon les modalités d'exécution du virement Paylib entre amis, détaillées ci-dessous. L'ordre de virement sera caduc, et les fonds ne seront pas envoyés au bénéficiaire, à l'issue d'un délai de sept (7) jours calendaires si celui-ci n'a pas saisi son iban sur la page mentionnée.

- Modalités d'exécution du virement dans le cadre du service Paylib entre amis :
  - Si le prestataire de service de paiement dans lequel le bénéficiaire détient son compte est éligible au virement instantané : Le paiement entre amis est réalisé par virement SEPA instantané. Le virement SEPA instantané est exécuté dans un délai de 10 secondes à compter du transfert de l'ordre de virement par le prestataire de service de paiement du donneur d'ordre au prestataire de service de paiement du bénéficiaire. Ce délai peut aller jusqu'à 20 secondes au maximum en cas de difficultés exceptionnelles de traitement. Le Bénéficiaire peut disposer des fonds dès réception de l'opération par sa banque. Opération réalisable dans la limite d'un plafond défini par la banque. Au-delà de ce plafond l'opération est réalisée par virement Standard.
  - Si le prestataire de service de paiement dans lequel le bénéficiaire détient son compte n'est pas éligible au virement instantané : Le paiement entre amis est réalisé par virement Standard (entre 1 et 3 jours).

Le virement SEPA Instantané et le virement SEPA Standard sont réalisés selon les modalités prévues par la convention de compte de dépôt signée par l'Utilisateur avec BNP Paribas.

### 6.3.2 Réception d'un paiement dans le cadre du Service Paylib entre Amis

Pour permettre à l'Utilisateur de recevoir un paiement Paylib entre amis, BNP Paribas communiquera, à l'activation du Service, son numéro de téléphone et son Iban à la plateforme de paiement numérique STET.

Lorsque l'Utilisateur sera bénéficiaire d'un paiement Paylib entre amis, il recevra un SMS l'informant notamment du montant de la transaction, du nom de l'émetteur et de ses modalités d'exécution (virement SEPA instantané ou virement SEPA Standard). Les fonds seront versés automatiquement sur son compte sans action de sa part.

Si l'Utilisateur a souscrit antérieurement à un service Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire avec le même numéro de téléphone que celui indiqué lors de la souscription au service Paylib chez BNP Paribas : Le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte rattaché à la souscription la plus récente, soit celui détenu chez BNP Paribas.

Si l'Utilisateur a souscrit antérieurement à un service Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire et qu'il met à jour cette souscription en renseignant le même numéro de téléphone que celui indiqué lors de la souscription à ce service chez BNP Paribas : le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte rattaché au service Paylib sur lequel la mise à jour du numéro de téléphone est la plus récente, soit celui détenu chez cet autre établissement.

### 6.4 Paramétrage

L'Utilisateur peut à tout moment modifier les données utilisées pour la réalisation du Service, entre autres l'identifiant Paylib, le mot de passe Paylib, la carte bancaire intégrée au compte Paylib et le numéro de téléphone utilisé pour recevoir un paiement Paylib entre amis, selon les modalités suivantes :

- sur le site [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas), rubrique Paylib au sein du menu « Virements Services » ; et
- sur l'application mobile Mes Comptes au sein des paramètres Paylib de la rubrique « Paiement Mobile ».

## ARTICLE 7 – TARIFS

L'accès au Service est gratuit, ainsi que l'exécution de chaque paiement.

Cependant, l'Utilisateur conserve à sa charge les coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès Internet lors de l'utilisation du Service, ainsi que les coûts de communication téléphonique dont il serait à l'origine dans le cadre de l'utilisation du Service ou pour toute demande d'information complémentaire liée à celui-ci.

## **ARTICLE 8 – HISTORIQUE DES TRANSACTIONS**

L'Utilisateur pourra consulter l'historique des opérations réalisées chez le e-commerçant, en magasin ou de personne à personne depuis son application mobile Mes Comptes. Ces informations sont fournies à titre indicatif. Seul le relevé de compte de l'Utilisateur fait foi.

## **ARTICLE 9 – SECRET BANCAIRE**

Les données de l'utilisateur sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque selon les modalités prévues par la convention de compte de dépôt signée avec BNP Paribas.

Pour le paiement Paylib entre amis : Pour permettre à l'Utilisateur de recevoir un paiement Paylib entre amis, l'Utilisateur accepte expressément que les informations bancaires le concernant, nécessaires à la réalisation de cette opération (numéro de téléphone et iban), soient communiquées à la plateforme de paiement numérique STET, prestataire de Paylib, lors de l'activation du service Paylib entre amis.

## **ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles traitées dans le cadre de la souscription au service Paylib et tout au long de l'utilisation du service sont obligatoires et nécessaires au fonctionnement du Service. Ces données personnelles sont traitées par BNP Paribas en qualité de responsable du traitement :

- sur le fondement de ses obligations légales et réglementaires aux fins de : lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, conformité à la législation applicable en matière de sanctions internationales et d'embargos, lutte contre la fraude fiscale, détection des transactions anormales ;
- sur le fondement de l'exécution du contrat aux fins de : souscription et de gestion du Service ;
- sur le fondement de l'intérêt légitime aux fins de : preuve des transactions et des opérations, gestion informatique, prévention de la fraude et des abus, création de modèles statistiques anonymisés.

Afin d'accomplir les finalités précitées, BNP Paribas communique les données personnelles de l'utilisateur uniquement aux prestataires et sous-traitants réalisant des tâches matérielles et techniques pour son compte.

BNP Paribas informe l'Utilisateur que pour les besoins de la fonctionnalité « paiement Paylib entre amis », les données le concernant (iban et numéro de téléphone) sont transférées à la plateforme de paiement numérique STET via la société Paylib SAS prestataire de BNP Paribas.

Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pendant la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou pendant la durée requise aux fins desquelles elles ont été recueillies.

Les données de transactions sont conservées pendant une durée de 14 mois à compter de leurs collectes.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité de ses données, de limitation du traitement des données le concernant. L'utilisateur dispose

également d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles, pour des raisons liées à sa situation particulière et d'un droit absolu de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection. L'Utilisateur dispose enfin du droit de définir la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits. Pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut adresser un courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX ou sur le site Internet Mabanque.bnpparibas, rubrique « Données personnelles ».

Si l'utilisateur a des questions concernant l'utilisation de ses données, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données par courrier adressé à BNP Paribas, Délégué à la Protection des données BDDF, Levallois-Perret (92300), 20 avenue Georges Pompidou.

En outre, l'Utilisateur est en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés en France.

Pour des informations complémentaires sur la politique de protection des données personnelles de BNP Paribas, l'Utilisateur peut se référer à la Notice de protection des données personnelles qui est disponible sur le site Internet mabanque.bnpparibas, rubrique « Données personnelles » et dans l'application mobile Mes Comptes, rubrique « Sécurité & mentions légales ».

## ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

### 11.1 BNP Paribas

BNP Paribas s'engage à fournir le Service selon les modalités telles que définies au présent Contrat Utilisateur.

BNP Paribas décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement dû à un défaut de compatibilité de l'équipement personnel de l'Utilisateur ou de la configuration de son matériel telle que visée à l'article 3 du présent Contrat Utilisateur.

BNP Paribas n'est pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès et opérateurs de téléphonie mobile choisis par l'Utilisateur.

BNP Paribas ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice consécutif à une faute, inexécution ou mauvaise exécution imputable à l'Utilisateur, ou à un cas de force majeure.

En aucun cas, BNP Paribas ne sera tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par l'Utilisateur.

### 11.2 Utilisateur

L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour conserver à tout moment en sa possession son smartphone et préserver la confidentialité de ses codes (au sens de l'article 4).

L'Utilisateur doit utiliser le Service conformément aux finalités spécifiées dans le présent Contrat Utilisateur. Il assume les conséquences de l'utilisation du Service tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 12.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les informations communiquées lors de l'inscription, en cas de changement de celles-ci.

L'Utilisateur déclare également accepter au préalable les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données.

## ARTICLE 12 – INTERRUPTION DU SERVICE

BNP Paribas peut bloquer l'accès total à Paylib ou l'une ou plusieurs de ses prestations pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse. Cette décision de blocage sera notifiée dans tous les cas à l'Utilisateur par message accessible depuis son espace Client (sur le site de la Banque mabanque.bnpparibas ou l'application mobile Mes Comptes) ou envoyé sur tout autre canal sécurisé. Le cas échéant l'Utilisateur s'oblige, en conséquence, à ne plus faire usage total ou partiel du Service.

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour de courtes périodes pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur a toujours la possibilité d'utiliser sa(ses) carte(s) bancaire ou les données de celle(s)-ci qu'il devra alors saisir manuellement.

## ARTICLE 13 – BLOCAGE DU SERVICE PAR L'UTILISATEUR

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Utilisateur doit en informer sans tarder BNP Paribas aux fins de blocage de l'accès au Service.

## ARTICLE 14 – DUREE DU CONTRAT UTILISATEUR ET RESILIATION

- 14.1 Le présent Contrat Utilisateur est conclu pour une durée indéterminée.
- 14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par l'Utilisateur ou par BNP Paribas. La résiliation par l'Utilisateur prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à BNP Paribas, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours. La résiliation par BNP Paribas prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification à l'Utilisateur, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours.
- 14.3 L'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat Utilisateur, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.
- 14.4 A compter de la date de résiliation, l'Utilisateur n'aura plus le droit d'utiliser le Service et BNP Paribas pourra prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.
- 14.5 La résiliation des Conditions de Fonctionnement des cartes bancaires intégrées au Service entraîne la résiliation du Contrat Utilisateur. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte de dépôt.

## ARTICLE 15 – RECOURS EXTRA-JUDICIAIRES

### 1. En premier recours

- **L'agence.** L'Utilisateur 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 Internet mabanque.bnpparibas (1).
- **Le Responsable Réclamations Clients.** Si l'Utilisateur 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 Internet mabanque.bnpparibas (1).

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas,



l'Utilisateur 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 (2), BNP Paribas communique à l'Utilisateur 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. L'Utilisateur 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 (3),
- 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 (2),

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 (4),
- 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> (1)

L'Utilisateur peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net> (1). 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.

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 liées 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.

## ARTICLE 16 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT UTILISATEUR

BNP Paribas se réserve le droit d'apporter des modifications au présent Contrat Utilisateur, qui seront communiquées à l'Utilisateur par l'envoi d'un message dans sa messagerie client, deux (2) 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 l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat Utilisateur.

## **ARTICLE 17 – ARRET DU SERVICE**

En cas d'arrêt de la fourniture du Service, l'Utilisateur sera informé avec un préavis de trois (3) mois des dates et conditions d'arrêt de la fourniture du Service.

L'Utilisateur continuera cependant à pouvoir utiliser ses cartes bancaires en cours de validité conformément aux conditions particulières de son contrat carte.

## **ARTICLE 18 – EVOLUTION DU SERVICE**

Le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions, ou d'être remplacé à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

L'Utilisateur sera informé par l'envoi d'un message accessible depuis son espace client sur le site internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) ou l'application mobile Mes Comptes ou sur tout autre canal sécurisé.

L'Utilisateur accepte de recevoir de telles informations sur cette adresse e-mail.

## **ARTICLE 19 – DESACTIVATION DE LA CLE DIGITALE DE BNP PARIBAS**

Si l'Utilisateur désactive la Clé Digitale de BNP Paribas, il ne bénéficiera plus de l'accès aux services Paylib sans contact et Paylib entre amis. Il pourra toutefois continuer à effectuer des paiements via Paylib en ligne dans les conditions décrites à l'article 6.1. et à recevoir des fonds via le service Paylib entre amis.

## **ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE**

Le présent Contrat Utilisateur est régi par le droit français.

## **ARTICLE 21 – CHOIX DE LA JURIDICTION**

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux français conformément aux dispositions des articles 42 et suivants du Nouveau Code de Procédure Civile.

BNP PARIBAS SA au capital de 2.499.597.122€ - 16, Boulevard des Italiens- 75009 Paris - SIREN N° 662 042 449 RCS Paris - ORIAS n° 07 022 735 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) (Coût de la connexion selon opérateur). Réclamations/Contestations : conseiller en agence (ligne directe, n° non surtaxé).