



## CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT ANNEXE CONTRAT CARTE

### SOMMAIRE

CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT ANNEXE CONTRAT  
CARTE

P 1

CARTE INFINITE SERVICE CONCIERGERIE CONDITIONS  
GÉNÉRALES

P 14

#### Cartes VISA Electron, Origin, MyB's, BNP Net, VISA CLASSIC, VISA PREMIER, VISA INFINITE, MASTERCARD CIRRUS et VISA PLUS de BNP Paribas

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement des cartes (ci-après désignées la ou les « Carte(s) ») indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la(les) marques figure(nt) sur la Carte et en Partie 2 lesdites règles spécifiques. La Partie 3 définit les conditions et modalités de l'option tarifaire proposée par BNP Paribas pour les paiements et retraits par Carte en devises autres que l'euro.

La nouvelle réglementation impose aux établissements de crédit et de paiement, d'utiliser les dénominations communes des frais pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement dans les informations contractuelles et en particulier les dénominations de frais ci-après :

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette Carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette Carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

À noter : une carte à débit différé est classée dans la catégorie « crédit » en application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une Carte (cf. article 1.3 - Partie 1).

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une Carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette Carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

## PARTIE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

### 1 – Objet de la Carte

#### 1.1 Les Cartes de paiement et de retrait interbancaire

**1.1.1** Les Cartes BNP Net, VISA CLASSIC, VISA PREMIER et VISA INFINITE sont des instruments de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») ou, aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et, pour ce dernier type de retrait 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 à distance ou chez des commerçants ou des prestataires de services ou toute personne exerçant une profession libérale (ci-après « Accepteurs ») équipés d'Équipements Électroniques (en ce compris les Terminaux de Paiement Électronique, ci-après « TPE », et les automates) affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;

- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds. Cette personne peut être organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit défini comme étant un prestataire de services de transfert de fonds dûment habilité qui organise, pour le compte de ses clients, les échanges financiers avec les émetteurs des clients (ci-après l' « Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit ») d'une part, donneur d'ordre (titulaire d'un compte de paiement qui autorise un transfert de fonds à partir de ce compte de paiement ou en, l'absence de compte de paiement, qui donne un ordre de transfert de fonds) et, d'autre part, bénéficiaire (personne destinataire prévu du transfert de fonds) ;
- transférer des fonds sur le compte d'un titulaire de carte, en tant que bénéficiaire, selon les règles spécifiques à une opération de transfert de fonds crédit à distance ;
- permettre au titulaire de la Carte, sous des conditions de réalisation applicable au service conformément aux règles prévues à cet effet par le schéma de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte, concerné par l'opération, de recevoir, en tant que bénéficiaire, sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, des opérations de transfert de fonds crédit ordonnées par :
  - un Accepteur donneur d'ordre (en dehors d'opérations de remboursement d'une opération de paiement par Carte) ;
  - un autre titulaire de carte, également éligible au service de transfert de fonds crédit par son émetteur, ayant initié une opération de transfert de fonds crédit à distance au bénéfice du titulaire de la Carte par l'intermédiaire de l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit.

**1.1.2** Les Cartes Visa Electron, Origin, et MyB's sont des Cartes à autorisation systématique permettant à son titulaire :

- d'effectuer des retraits d'espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant cette(ces) même(s) marque(s) et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, elles ne sont pas acceptées chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...) ;
- de régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds, tel qu'un Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit ;
- transférer des fonds sur le compte d'un titulaire de carte, en tant que bénéficiaire, selon les règles spécifiques à une opération de transfert de fonds crédit à distance ;
- permettre au titulaire de la Carte, sous des conditions de réalisation applicable au service conformément aux règles prévues à cet effet par le schéma de cartes de paiement dont la(les) marques figure(nt) sur la Carte, concerné par l'opération, de recevoir, en tant que bénéficiaire destinataire prévu du transfert de fonds, sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, des opérations de transfert de fonds crédit ordonnées par :
  - un Accepteur donneur d'ordre (en dehors d'opérations de remboursement d'une opération de paiement par Carte) ;
  - un autre titulaire de carte, également éligible au service de transfert de fonds crédit par son émetteur, ayant initié une opération de transfert de fonds crédit à distance au bénéfice du titulaire de la Carte par l'intermédiaire de l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit.

Pour accorder ou refuser l'autorisation, BNP Paribas tient compte des limites visées ci-après, du solde du compte concerné et des opérations non encore comptabilisées dont BNP Paribas a connaissance et notamment des règlements pour lesquels BNP Paribas a déjà accordé une autorisation.

La carte VISA Electron n'est plus commercialisée par VISA à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022. À compter de cette date, BNP Paribas met à disposition de ses clients la carte ORIGIN. En conséquence, pour toute réfection ou renouvellement de carte VISA ELECTRON à compter du 1<sup>er</sup> avril 2022, il sera proposé au titulaire, une carte ORIGIN. Myb's étant le nom commercial de la carte VISA ELECTRON lorsqu'elle est commercialisée auprès de clients âgés de 12 à 17 ans, sa commercialisation s'arrêtera également au 1<sup>er</sup> avril 2022, dans les mêmes conditions que la carte VISA ELECTRON.

**1.1.3** Les Cartes ci-dessus permettent 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 envoyés au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions et également accessibles sur le site Internet de BNP Paribas [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) (coût de fourniture d'accès à Internet).

## 1.2 Les Cartes de retrait

**1.2.1** Les Cartes MASTERCARD CIRRUS et VISA PLUS permettent à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des « DAB/GAB » ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et, pour ce dernier type de retrait, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**1.2.2** Les Cartes de retrait permettent 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'assistance décrits dans la notice envoyée au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions et également accessible sur le site Internet de BNP Paribas [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) (coût de fourniture d'accès à Internet).

**1.3** Les Cartes de paiement et de retrait ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Par ailleurs le titulaire de ces Cartes s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.4** En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (Les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« EEE ») sont classées en quatre catégories :

- débit, ou
- crédit, ou
- prépayé, ou
- commercial

Les Cartes entrant dans la catégorie « débit » sont les Cartes à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention « débit ».

Les Cartes entrant dans la catégorie « crédit » sont les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention « crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « carte de crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable.

Le présent contrat ne concerne pas les Cartes entrant dans la catégorie « prépayé ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

## 2 – Délivrance de la Carte

La Carte est délivrée par l'émetteur (ci-après « 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. Dans ce cas, BNP Paribas informe le titulaire de compte des motifs de sa décision.

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

Le titulaire de la Carte s'engage à l'utiliser, ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement, ainsi que des Équipements Électroniques et des DAB/GAB, de quelque manière que ce soit.

## 3 – Données de sécurité personnalisées

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification.

### 3.1 Code confidentiel (ci-après « Code »)

BNP Paribas met à la disposition du titulaire de la Carte une Donnée de Sécurité Personnalisée sous la forme d'un Code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui. Ce Code est envoyé par SMS sur le téléphone portable du titulaire de la Carte, sauf demande contraire de ce dernier. Dans ce cas, comme pour les titulaires de Carte ne disposant pas de téléphone portable, le Code sera envoyé par courrier à son domicile, à l'adresse communiquée à BNP Paribas.

Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du Code et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. 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, 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 Équipements Électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques, les DAB/GAB et automates de pièces de monnaie BNP Paribas. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa Carte et/ou le cas échéant sa capture.

### 3.2 Autres Données de Sécurité personnalisées

Lors de paiements sur Internet, sur les sites portant la mention « Verified by Visa », le titulaire de la Carte devra en plus 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.

## 4 – Forme du consentement et irrévocabilité

**4.1** Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son Code sur le clavier d'un automate de pièces de monnaie BNP Paribas, d'un DAB/GAB ou d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- par l'introduction de la 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 la Carte, le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple) ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de l'Accepteur que du titulaire de la Carte.

**4.2** Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés », pour des achats de biens et/ou de services.

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

- à distance par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la Carte lors de la première opération ;
- 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.

**4.3** Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte fixées et notifiées par BNP Paribas.

**4.4** Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, 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.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**4.5** BNP Paribas reste étranger, dans l'EEE, 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 et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

**4.6** Par dérogation à l'article 4.5, lorsque l'Accepteur est situé hors de l'EEE, le titulaire de la Carte peut transmettre à BNP Paribas une contestation aux fins d'obtenir le remboursement de l'opération. Il appartient au titulaire de la Carte de documenter la contestation et notamment de justifier de ses démarches préalables et infructueuses auprès du commerçant. Conformément aux schémas de cartes de paiement VISA ou MASTERCARD, l'acquéreur, après avoir recueilli les observations du commerçant, reste libre d'accepter ou de contester la demande de remboursement.

## 5 – Modalités d'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces dans les automates de pièces de monnaie BNP Paribas, 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

- sur les automates de pièces de monnaie/DAB/GAB de BNP Paribas ou des autres établissements affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- auprès des guichets affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. 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. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6.

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

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

**Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte MASTERCARD CIRRUS et la Carte VISA PLUS (qui sont uniquement des Cartes de retrait).**

**6.1** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.3** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte 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 incombe à l'Accepteur. 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.

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

**6.4** Les opérations de paiement reçues par BNP Paribas sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du compte (en cas de saisie conservatoire sur le compte, de saisie-attribution de créances de somme d'argent sur le compte, d'avis à tiers détenteur sur le compte, d'opposition administrative sur le compte, d'opposition à tiers détenteur sur le compte ou de saisie à tiers détenteur sur le compte), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

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

**Pour les ordres de paiement donnés en ligne**, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas et précisées à l'article 3.2 du présent contrat. Le titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

**6.5** Si la Carte est à débit immédiat, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**6.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations communiqué au moins une fois par mois sur un support papier ou sur un support durable qui peut être électronique, selon les modalités convenues entre BNP Paribas et le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

**6.7** Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur 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 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. Pour cette opération, les limites fixées sont notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces opérations sont prises en compte dans les limites fixées pour les paiements qui sont notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Ces opérations sont débitées immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## **7 - Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs en mode « sans contact »**

**Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte MASTERCARD CIRRUS et la Carte VISA PLUS (qui sont uniquement des Cartes de retrait).**

**7.1** À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » sont limités aux montants fixés aux conditions particulières du Contrat Carte. En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du Code doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

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

En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code à quatre chiffres que sur ledit automate ou ;
- un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

**7.2** En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par BNP Paribas sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

## **8 – Modalités d'utilisation de la Carte pour un transfert de fonds**

**Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte MASTERCARD CIRRUS et la Carte VISA PLUS (qui sont uniquement des Cartes de retrait).**

### **8.1 Transfert de fonds au bénéfice d'un récepteur.**

**8.1.1** La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

**8.1.2** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**8.1.3** Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

**Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne**, le titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas et précisée à l'article 3.2 du présent contrat. Le titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

**8.1.4** Les ordres de transferts de fonds reçus par BNP Paribas sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du compte, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du compte (en cas de saisie conservatoire sur le compte, de saisie-attribution de créances de somme d'argent sur le compte, d'avis à tiers détenteur sur le compte, d'opposition administrative sur le compte, d'opposition à tiers détenteur sur le compte ou de saisie à tiers détenteur sur le compte), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte 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, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par BNP Paribas.

**8.1.5** Dans le cadre d'un débit immédiat, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Dans le cadre d'un débit différé, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que, le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**8.1.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations, envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou sur un support durable qui peut être électronique, selon les modalités convenues entre BNP Paribas et le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**8.1.7** 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 que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **8.2 Service de transfert de fonds crédit à un titulaire de cartes opéré à distance au moyen de la Carte, en qualité de donneur d'ordre.**

La Carte permet à son titulaire, en qualité de donneur d'ordre, d'initier une opération de transfert de fonds crédit au profit d'un compte de paiement d'un bénéficiaire titulaire d'une carte éligible au service dans les conditions spécifiques prévues à cet effet par l'Organisateur de transferts de fonds :

Aux fins d'utilisation du présent service :

- La Carte du titulaire donneur d'ordre doit être déclarée éligible au service par BNP Paribas ;
- Le titulaire de la Carte doit s'enrôler auprès de l'Organisateur de transferts de fonds dans les conditions définies à cet effet ;
- BNP Paribas autorise l'opération de transfert de fonds ainsi initiée.

L'initiation d'une opération de transfert de fonds crédit est un transfert de fonds tel que prévu à l'article 1 du présent contrat.

Ce service n'est actuellement proposé par BNP Paribas que pour les opérations de transfert de fonds crédit initiées, exécutées et reçues en France.

### **8.3 Service de réception de fonds crédit, en qualité de bénéficiaire.**

La Carte permet à son titulaire, en qualité de bénéficiaire, de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne sa Carte.

Ces fonds peuvent uniquement être transférés par :

- un Organisateur de transferts de fonds, en tant que Récepteur de fonds, et lié à un acquéreur adhérent à un système de réception de fonds à distance sécurisé du schéma de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte ;
- un Accepteur donneur d'ordre ayant signé un contrat d'acceptation de vente à distance sécurisé avec un acquéreur adhérent au schéma de Cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte.

La mise en œuvre du service de réception de fonds est soumise aux conditions suivantes :

- BNP Paribas a contrôlé au préalable l'éligibilité de la Carte au service ;
- BNP Paribas a répondu favorablement à une demande d'autorisation en crédit de l'émetteur du donneur d'ordre ;
- BNP Paribas procède au crédit du compte auquel la Carte est rattachée dans le délai de maximum d'un jour à réception des fonds de l'opération de transfert de fonds.

Lorsque BNP Paribas reçoit une demande d'autorisation aux fins de crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte du titulaire bénéficiaire, il est en mesure de rejeter l'opération en cas d'impossibilité de réaliser l'opération de transfert de fonds notamment en cas de compte fermé ou de carte de paiement en opposition.

Ce service n'est actuellement proposé par BNP Paribas que pour les opérations de transfert de fonds crédit initiées, exécutées et reçues en France.



## 9 - Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, BNP Paribas informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par BNP Paribas au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur ou par l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit vers le compte du bénéficiaire titulaire de la Carte, à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, BNP Paribas dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur ou de l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit.

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

## 10 – Responsabilité de BNP Paribas

**10.1** Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à 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 des Équipements Électroniques ou des DAB/GAB ou des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

BNP Paribas peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

Toutefois, BNP Paribas n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement par carte, si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

## 11 – 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 ».

**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 ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder BNP Paribas aux fins de blocage de sa Carte 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, accessibles sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) (coût de fourniture d'accès à Internet) et auprès des Conseillers Banque en Ligne notamment par téléphone, Internet, télécopie ou par déclaration écrite remise sur place ;
- ou d'une façon générale auprès du Centre d'appels émetteur ouvert 7 jours par semaine 24 H/24 H, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants (numéro non surtaxé, coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) :
  - Carte VISA INFINITE : +33 (0) 1 47 92 50 60.
  - Carte VISA PREMIER : +33 (0) 1 40 14 10 10.
  - Carte VISA CLASSIC, Carte BNP Net, Carte Visa Plus : +33 (0) 1 40 14 44 00.
  - Cartes VISA ELECTRON, Origin, et MyB's : +33 (0) 1 40 14 03 00.
  - Carte MASTERCARD CIRRUS : +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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, 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 et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit être confirmée sans délai, par tout moyen écrit, sur support papier ou durable.

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 dudit écrit par BNP Paribas.

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, courriel, Internet... qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**11.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte 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 et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

## 12 – Responsabilité du titulaire de la Carte et de BNP Paribas

### 12.1 Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son Code. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1 (Partie 1 du présent contrat).

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 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 sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de BNP Paribas ou d'une entité vers laquelle BNP Paribas a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

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

### 12.4 Exceptions

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 (Partie 1 du présent contrat) ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

## 13 – Responsabilité du (ou des) titulaire(s) du compte

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

- restitution de la Carte à BNP Paribas ;
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, 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, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision ;
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## 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 ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par BNP Paribas. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à BNP Paribas. La résiliation par BNP Paribas prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 13.

**14.3** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

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

## 15 – Durée de validité de la Carte - Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

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

**15.2** À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

**15.3** BNP Paribas 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.

**15.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la Carte, BNP Paribas peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**15.5** Cette décision de blocage est motivée et notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre.

**15.6** Dans ces cas, BNP Paribas peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

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

**15.8** La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la(les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la(des) Carte(s).

## 16 – Contestations

**16.1** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou l'automate de pièces de monnaie BNP Paribas ou le DAB/GAB ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte un 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.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

**16.2** Le titulaire de la Carte 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 peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, BNP Paribas peut demander au titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. 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) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## 17 – Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

### 17.1 Opération de paiement non autorisée

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

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3.

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

Toutefois, conformément aux dispositions légales, BNP Paribas 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, BNP Paribas en informe la Banque de France.

### 17.2 Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### 17.3 Dispositions communes

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

## 18 – Données personnelles et secret bancaire

### 18.1 Données personnelles

En tant que responsable de traitement, BNP Paribas traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, BNP Paribas peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement. Le titulaire de la Carte a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 ans).

Le titulaire de la Carte dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale. Le Titulaire de Carte peut exercer ces droits sur le site Internet de BNP Paribas [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) ou un courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS Cedex.

Les informations sur les traitements de données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est disponible en Agence et sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup>.

### 18.2 Secret bancaire

Les données du titulaire de la Carte sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue BNP Paribas. À ce titre, le titulaire de la Carte accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le concernant soient transmises :

- **aux sociétés du Groupe BNP Paribas afin de :**
  - prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
  - réaliser des activités de recherche et développement notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
  - obtenir une vision globale, actualisée et cohérente de nos clients, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
  - offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe BNP Paribas, pour permettre au titulaire de la Carte d'en bénéficier ;
  - personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le titulaire de la Carte ;
  - mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
  - permettre à BNP Paribas de se conformer à ses obligations légales et réglementaires telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) et la gestion du risque crédit et opérationnel (catégorie de risque/note de risque/etc.) ;
- **hors du groupe BNP Paribas :**
  - aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à BNP Paribas, qui fournissent des prestations pour son compte et sous sa responsabilité (par exemple, services informatiques, logistiques, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
  - aux partenaires bancaires et commerciaux, agents indépendants, intermédiaires ou courtiers, institutions financières, contreparties, référentiels centraux, commerçants accepteurs, banques, banques correspondantes, dépositaires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, plates-formes d'échange, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière dans le cadre de :
    - › la mise en place et la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le titulaire de la Carte, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de BNP Paribas ou du titulaire de la Carte ; ou
    - › l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le titulaire de la Carte ;
  - à des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des agences de notation, des autorités de tutelle, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des consignations), afin de :

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS.



- › satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à BNP Paribas et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que leurs obligations de divulgation dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- › répondre à leurs demandes dans le cadre de leurs missions de supervision, d'investigation, etc. ;
- › défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre ;
- aux prestataires de services de paiement tiers pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si le titulaire de la Carte a consenti au transfert de ses données à cette tierce partie ;
- aux organismes de refinancement qui interviendraient dans une opération de crédit ainsi qu'à leurs mandataires directs ;
- à certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou ses assureurs.

BNP Paribas peut aussi partager des informations agrégées ou anonymisées au sein du groupe BNP Paribas et en dehors de celui-ci avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs, qui ne peuvent en aucun cas identifier le titulaire de la Carte. Les données du titulaire de la Carte peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées pouvant être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité, sans que ces données permettent aux destinataires de ces statistiques anonymisées d'identifier le titulaire de la Carte.

## 19 – Conditions financières

**19.1** La fourniture d'une Carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat), la fourniture d'une Carte de débit (Carte de paiement international à débit différé), la fourniture d'une Carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) et/ou la fourniture d'une Carte de retrait est effectuée 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est débitée sur le compte susvisé, 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** 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 message électronique.

BNP Paribas et le titulaire de la Carte conviennent que ce message électronique prendra la forme d'un SMS, d'une notification depuis l'application mobile « Mes Comptes »<sup>(1)</sup> et/ou d'un message dans la messagerie sécurisée consultable via l'espace client « mabanque.bnpparibas<sup>(1)</sup> » ou via l'application mobile « Mes Comptes » du titulaire de la Carte.

Le titulaire de la Carte est informé que s'il désactive la réception des notifications directement depuis les fonctionnalités de son téléphone, il ne pourra pas accéder à cette restitution d'information sous forme de notification depuis l'application mobile « Mes Comptes ».

Ce message sera envoyé une fois par mois à l'occasion de la première opération de retrait ou de paiement par Carte, dans une même devise et dans un même pays.

Le titulaire de la Carte a la possibilité de ne plus recevoir ces messages électroniques :

- en envoyant « STOP » au numéro court indiqué dans le SMS reçu ; et/ou
- en désactivant la réception de la notification via l'application mobile « Mes Comptes » dans la rubrique « Mon Profil » puis « Notifications ».

**19.3** 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## 20 – Sanctions

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

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

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'intérêts calculés à partir de la date de valeur au taux des intérêts débiteurs en vigueur, sans mise en demeure préalable.

## 21 – Modifications des conditions du contrat


BNP Paribas se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, au Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur tout autre support durable, notamment par l'inscription d'un message sur ses relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique, au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à BNP Paribas avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## 22 – Information relative au droit d'inscription à la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Le titulaire de la Carte et/ou du compte a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société WORLDFLINE (sur le site Internet dédié [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier à : Société WORLDFLINE, Service Bloctel, CS 61311 – 41013 BLOIS Cedex) ou de toute autre société qui serait désignée pour gérer cette liste. Dès la prise en compte de son inscription par l'organisme, il ne recevra plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de contrat en cours, le titulaire de la Carte et/ou du compte pourra continuer à recevoir de la part de BNP Paribas des nouvelles offres ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, lui permettant de le compléter ou de l'améliorer.

## 23 – Résoudre un litige

### En premier recours

- **L'agence.** Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence,
  - par téléphone sur leur ligne directe ;
  - ou auprès d'un conseiller en ligne au  (appels non surtaxés) ;
  - par courrier ;
  - ou, via le formulaire en ligne accessible sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ;
  - ou sur l'application mobile « Mes Comptes »<sup>(1)</sup>.
- **Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence, sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou l'application mobile « Mes Comptes »<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, 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.

### En dernier recours amiable

- Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.
- 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>(2)</sup>,
  - Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.
- Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas<sup>(3)</sup>
  - Soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers - CS151 - 75422 PARIS Cedex 09
  - Soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>(4)</sup>
- Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>(4)</sup> et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.
- 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 : <https://www.mediation-assurance.org/><sup>(4)</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/><sup>(4)</sup>

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS.

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

(3) 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 liée 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.

(4) Coût de connexion selon opérateur.

## PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par BNP Paribas peut être une Carte Co-badgée, c'est-à-dire que plusieurs marques figurent sur la Carte.

### I – SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

#### 1 - Définitions

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'émetteur (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

**Dans le cadre du présent contrat, les schémas internationaux sont :**

- VISA Inc. ;
- MASTERCARD International Inc. ;

**Les schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :**

- Pour VISA Inc. :
  - VISA
  - VISA ELECTRON
- Pour MASTERCARD International Inc. :
  - MASTERCARD

#### 2 - Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

**2.1** Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6 et 7 de la Partie 1 du présent contrat.

**2.2** Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement 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 schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.

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, taux de change appliqué.

**2.3** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### II – SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

#### 1 - Définition

Le schéma de cartes de paiement CB (ci-après « Schéma CB ») repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après la ou les « Carte(s) CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des cartes bancaires CB.

#### 2 – Communication de données personnelles au Schéma CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du titulaire de la Carte, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du titulaire de la Carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- le fonctionnement de la Carte et du système CB. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat ;
- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice qui constituent un intérêt légitime du Schéma CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

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

Le détail des données personnelles traitées par le schéma CB peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible sur [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees).

Les données personnelles traitées par le schéma CB sont conservées pour les durées suivantes :

- le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci sont conservées pour une durée de treize (13) mois, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte ;
- les données personnelles générées par le schéma CB sont conservées pour une durée de deux (2) ans ;
- les données utilisées pour l'émission d'alertes de fraude sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL ;
- les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte peut :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données personnelles le concernant après son décès ;

- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et/ou de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa demande, sous réserve que BNP Paribas n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant dans les conditions prévues à l'Article 18 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable du traitement les données personnelles le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, le titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés ci-dessus en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le titulaire de la Carte peut :

- consulter la Politique de protection des données personnelles du Schéma CB accessible sur [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees) ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le Schéma CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

### 3 - Fichier central de retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France

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

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou entité du Schéma CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque BNP Paribas décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par elle-même 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 BNP Paribas ;
- 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.

Il(s) peut/peuvent demander à tout moment à BNP Paribas les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Il(s) peut/peuvent par ailleurs demander à BNP Paribas de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par BNP Paribas a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité. Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

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

BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers  
86067 POITIERS Cedex 9

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de BNP Paribas, selon les modalités prévues à l'article 18.1 de la Partie 1 du présent contrat.

## PARTIE 3 - OPTION TARIFAIRE POUR LES PAIEMENTS ET RETRAITS PAR CARTE EN DEVISES AUTRES QUE L'EURO : OPTION TRAVEL (CI-APRÈS « L'OPTION »)

L'Option est proposée à partir de juin 2022.

### I - Éligibilité à l'Option

L'Option peut être proposée aux personnes physiques majeures capables ou mineures émancipées n'agissant pas à des fins professionnelles, titulaires d'un compte de dépôt dans les livres de BNP Paribas (hors compte ouvert auprès d'Hello bank !) et d'une Carte éligible.

L'Option est disponible sur l'ensemble des cartes à autorisation systématique et des cartes VISA Classic (y compris BNP Net), VISA Premier, VISA Infinite, sous réserve d'acceptation par BNP Paribas .

### II - Objet de l'Option

L'Option est une offre tarifaire permettant au titulaire de la Carte qui le souhaite, de bénéficier, moyennant le paiement d'un prix forfaitaire tel que défini au 4 ci-après, de conditions dérogatoires aux conditions tarifaires (tarifs standards prévus dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers) pour les opérations de paiement et de retrait par carte hors zone euro.

Elle consiste en l'application d'un tarif forfaitaire mensuel pour :

- les opérations de retrait d'espèces en devises autres que l'euro dans un DAB et
- les opérations de paiement (y compris à distance) en devises autres que l'euro.

Ce forfait n'inclut pas les frais de change ni les éventuels frais de la banque correspondante.

L'Option est valable quels que soient le nombre d'opérations réalisées et leurs montants, dans les limites des plafonds de paiement et de retrait autorisés et ce, sans restriction liée à la devise concernée.

L'Option est associée à une Carte. Par conséquent, en cas de pluralité de Cartes détenues, l'Option devra être souscrite, le cas échéant, pour chacune des Cartes éligibles.

### III – Souscription de l’Option

La souscription de l’Option s’effectue uniquement via l’application mobile « Mes Comptes » (abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d’accès à Internet et hors service d’alertes par SMS). La souscription pourra être soumise à un dispositif de sécurité personnalisé du titulaire de la Carte.

Pour toute souscription effectuée un jour ouvré avant 18h00, l’Option sera traitée et active le jour ouvré suivant sous réserve des jours non ouvrés et de la disponibilité de l’application. En cas de souscription ou de traitement un jour non ouvré, l’activation de l’Option pourra être décalée au maximum de 4 jours suivant la souscription.

Sauf résiliation, l’Option est maintenue en cas de renouvellement de la Carte sous réserve que son titulaire n’ait pas transféré le compte auquel cette dernière est rattachée auprès d’une autre agence avant la date d’échéance de la Carte.

### IV – Prix de l’Option

Le montant du forfait mensuel est indiqué dans les conditions tarifaires et/ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte. Le prix de l’Option est distinct de la cotisation de la Carte et des sommes pouvant être dues au titre des opérations liées à l’utilisation de la Carte autres que celles expressément couvertes par l’Option.

BNP Paribas pourra également appliquer des conditions tarifaires spécifiques dans le cadre d’offres promotionnelles.

La facturation est déclenchée dès qu’une opération de paiement ou de retrait est effectuée dans une devise autre que l’euro, avec la Carte au cours d’un mois civil donné. Ainsi, le montant du forfait mensuel est porté au débit du compte auquel est rattachée la Carte au plus tard le 10 du mois suivant. Ce forfait se substitue aux commissions fixes et proportionnelles unitaires pour les retraits et paiements en devise hors zone euro. Le titulaire de la Carte peut toutefois être redevable des frais de change au titre des opérations de conversion en euro, dans les conditions prévues au contrat, et d’éventuels frais des banques correspondantes.

En l’absence d’utilisation au cours d’un mois civil, l’Option ne donne lieu à aucune facturation.

Tout mois ayant fait l’objet d’une utilisation de l’Option est dû dans son intégralité.

### V – Modification des conditions de l’Option

En application de l’article 21 de la Partie I du contrat, BNP Paribas pourra modifier les conditions notamment tarifaires de l’Option après en avoir préalablement informé le titulaire de la Carte deux (2) mois avant la date d’application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable. L’absence de contestation du titulaire de la Carte dans ce délai vaut acceptation par celui-ci desdites modifications.

En cas de refus des modifications par le titulaire de la Carte, celui-ci a le droit de résilier sans frais, avant la date d’application des modifications, l’Option et/ou le contrat. À défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

### VI – Durée - Résiliation de l’Option

L’Option est souscrite pour une durée indéterminée.

Le titulaire de la Carte peut résilier l’Option à tout moment et sans préavis directement sur l’application mobile « Mes Comptes ». La résiliation prendra effet à la fin du mois civil au cours duquel elle est intervenue, sous réserve (i) qu’elle soit effectuée au plus tard l’avant-dernier jour ouvré du mois avant 18h00 et (ii) de la disponibilité de l’application. Toute résiliation postérieure à cette date ne sera effective qu’à la fin du mois civil suivant.

Si l’Option a été souscrite au titre de plusieurs Cartes, la procédure de résiliation s’applique carte par carte. Sans préjudice des dispositions de l’article 14 de la Partie I du contrat, BNP Paribas peut également résilier l’Option moyennant un préavis de deux (2) mois. Cette résiliation sera portée à la connaissance du titulaire de la Carte par écrit.

La résiliation de l’Option n’entraîne pas la réfection de la Carte.

Par ailleurs, l’Option sera résiliée de plein droit dans les cas suivants :

- Le contrat a pris fin par l’effet (i) d’une résiliation, y compris non-renouvellement ou retrait de la Carte, (ii) de la rétractation du titulaire de la Carte au titre du contrat et/ou de la convention de compte.
- Le titulaire de la Carte souscrit une autre Carte éligible en remplacement de la Carte.
- Le renouvellement de la Carte intervient postérieurement à un transfert du compte de rattachement auprès d’une autre agence.
- La réfection de la Carte.

Il est expressément précisé qu’en cas de blocage de la Carte à la demande de BNP Paribas, l’Option est maintenue.

À compter de la date de prise d’effet de la résiliation :

- le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier des conditions tarifaires associées.
- et les conditions tarifaires en vigueur (tarifs standards prévus dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers) pour les opérations de paiement et de retrait par carte hors zone euro seront à nouveau applicables.

Aucun remboursement prorata temporis ne sera effectué par BNP Paribas dans l’hypothèse où l’Option aurait été utilisée pendant le mois au cours duquel le titulaire de la Carte a résilié l’Option.





## CARTE INFINITE SERVICE CONCIERGERIE CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales visent à définir les prestations de conciergerie offertes par le Service de Conciergerie et les obligations respectives du Service de Conciergerie et des Titulaires de la Carte dans le cadre de la réalisation du Service.

### 2. DÉFINITIONS

#### Banque

• Désigne BNP Paribas, Siège social 16 boulevard des Italiens 75009 Paris - France, RCS Paris 662 042 449, SA au capital de 2 499 597 122 Euros.

#### Carte Couverte ou Carte

• VISA INFINITE émise par la Banque.

#### Conditions Générales

• Désigne le présent document.

#### Service

• Désigne l'ensemble des prestations décrites dans les présentes Conditions Générales proposées par la Banque aux Titulaires de la Carte et délivrées par le Service de Conciergerie.

#### Service de Conciergerie

• Désigne GCONCIERGES, SAS au capital de 50 000 €, dont le siège est sis, 2, rue Pillet-Will 75009, RCS Paris 819 460 478 RCS. Ci-après également désigné GCONCIERGES.

#### Titulaire(s) de la Carte ou Client

• Désigne le titulaire d'une carte VISA INFINITE émise par la Banque.

### 3. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

#### Droit d'accès

Le droit d'accès au Service prend effet le jour de la conclusion du contrat de souscription à la Carte Couverte entre la Banque et le Titulaire de la Carte, et est lié à la durée de validité de ladite Carte.

Il est automatiquement mis fin audit droit d'accès aux mêmes dates en cas de non-renouvellement du contrat de souscription ou en cas de retrait de la Carte ou de blocage de son utilisation par la Banque ou par le Titulaire de la Carte.

La déclaration de perte ou vol de la Carte ne suspend pas le droit d'accès.

#### Modification des engagements

Les engagements au titre des présentes Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications. Les modifications éventuelles s'appliqueront dans les mêmes conditions que celles prévues dans les conditions générales du contrat Carte Couverte conclu entre la Banque et le Titulaire de la Carte.

Les modifications seront portées à la connaissance des Titulaires de la Carte par la Banque au moins deux mois avant la date d'effet.

### 4. SERVICES

Le Service de Conciergerie sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année par téléphone au +33 1 47 92 50 60.

#### Description du service

Le Service de Conciergerie se tient à la disposition du Titulaire de la Carte pour effectuer toutes recherches utiles afin de répondre au mieux à ses demandes, notamment en matière d'hôtellerie, gastronomie, spectacles, transports, voyages, recherche d'objets et Services haut de gamme.

Le Service de Conciergerie peut également, après avoir renseigné le Titulaire de la Carte sur les conditions et modalités d'exécution des prestations objets de sa demande, procéder sur sa demande, en son nom et pour son compte, à des réservations ou à l'achat de biens ou de services auprès des tiers dans les conditions décrites ci-dessous.

Le Service de Conciergerie s'efforce de répondre à toute demande du Titulaire de la Carte, sous réserve de la disponibilité de l'information nécessaire pour mener à bien la requête, de l'existence d'un prestataire susceptible de fournir le bien ou le service demandé par le Titulaire de la Carte (sauf si le Service de Conciergerie peut rendre lui-même directement le service), et de la possibilité de réserver les biens et services requis pour le compte du Client.

## 5. CONDITIONS ET MODALITÉS D'EXÉCUTION

### Services commandés auprès des tiers

Des Services peuvent être commandés auprès des prestataires extérieurs par le Service de Conciergerie au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte, dans le cadre d'un mandat confié par ce dernier au Service de Conciergerie et sous réserve de l'acceptation par le Titulaire de la Carte de payer le coût desdits Services par l'intermédiaire de sa Carte Couverte.

Aucun Service ne sera commandé avant l'obtention d'un accord oral ou écrit, selon le montant, du Titulaire de la Carte sur l'objet de sa demande et le prix. Le Titulaire de la Carte reste en tout état de cause libre du choix des prestataires contactés dans le cadre du Service.

En tout état de cause, le coût des biens ou des services commandés au nom et pour le compte du Titulaire de la Carte auprès des prestataires extérieurs (tel que coût des billets, des fleurs, des cadeaux...), ainsi que tous les frais afférents (tels que frais de réservation, frais d'annulation ou de modification des réservations, frais de livraison, assurances, taxes, écarts de change...) restent à la charge de celui-ci.

Le Titulaire de la Carte autorise ainsi expressément le Service de Conciergerie à faire prélever sur son compte bancaire, par l'intermédiaire de sa Carte Couverte, l'ensemble des coûts desdits biens ou services, éventuellement corrigés en fonction des variations de taux de change et pour ce faire, le Titulaire de la Carte autorise expressément le Service de Conciergerie à communiquer le numéro de sa Carte Couverte, sa date d'expiration et le cryptogramme visuel aux prestataires acceptés par le Titulaire de la Carte et ce par tout moyen de communication tel que notamment par téléphone, Internet, email ou télécopie, conformément aux standards internationaux de sécurité en matière de communication d'informations relatives aux cartes bancaires.

Ainsi, l'exécution des services commandés auprès des prestataires extérieurs est soumise aux conditions générales et tarifs pratiqués librement par ces prestataires auxquels le Titulaire de la Carte est contractuellement lié dès qu'il a formulé son accord sur la proposition de service.

Dans l'hypothèse où le prestataire n'accepte pas le paiement par carte bancaire, le Service de Conciergerie peut faire l'avance du prix du service auprès du prestataire par le biais d'autres moyens de paiement. Le Service de Conciergerie pourra prélever le montant de la prestation en euros, ou sa contre valeur en euros ainsi que d'éventuels frais liés aux variations de taux de change ou autres moyens de paiement utilisés en procédant à un prélèvement sur son compte bancaire par l'intermédiaire de sa Carte et ce, uniquement, après accord préalable écrit du Titulaire de la Carte. À défaut d'accord préalable écrit du Titulaire de la Carte, le Service de Conciergerie ne pourra faire l'avance du prix de la prestation auprès du prestataire.

### Authentification du demandeur

Le Service de Conciergerie se réserve le droit d'effectuer une procédure d'authentification du demandeur pour toute demande.

### Devis

Dans certains cas et en fonction des montants, avant le déclenchement d'une commande de services auprès des prestataires, le Service de Conciergerie transmet au Titulaire de la Carte une proposition écrite du Service de Conciergerie assortie, le cas échéant, des devis établis par les prestataires précisant le coût et les conditions d'exécution des services. Tous ces documents ainsi adressés doivent être retournés, par télécopie, par courrier, ou email selon les indications mentionnées dans les documents, signés et revêtus d'un bon pour accord par le Titulaire de la Carte préalablement à l'exécution des demandes par le Service de Conciergerie.

En cas d'annulation de la demande par le Titulaire de la Carte après réception par le Service de Conciergerie du devis accepté par le Titulaire de la Carte, les frais de dossier, ainsi que les coûts correspondants aux services déjà exécutés ou en cours d'exécution par les prestataires extérieurs, selon leurs conditions générales, restent dus par le Titulaire de la Carte et sont prélevés dans les conditions prévues ci-dessus.

Les factures soldées sont libellées au nom du Titulaire de la Carte et lui sont adressées directement par les prestataires ou le Service de Conciergerie.

### Exclusions

- Les prestations entrant dans le périmètre d'activité d'une profession réglementée (par exemple : agent immobilier, avocat, notaire...),
- toute demande ne respectant pas les contraintes administratives ou légales propres à chaque pays,
- toute demande entachée d'illégalité ou susceptible de porter atteinte à la vie privée,
- toute recherche concernant des domaines contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- toute livraison de marchandises à des fins commerciales ou de revente,
- toute demande nécessitant une intervention dans un des pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou tout autre cas de force majeure.

L'exécution des Services est subordonnée à toutes les réglementations internationales sur les transports, les législations nationales, notamment douanières et les règles d'éthique.

## 6. RESPONSABILITÉS - LIMITES

Le Service de Conciergerie en tant qu'intermédiaire de service est tenu à une obligation de moyens et ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité de répondre à la demande du Titulaire de la Carte et des conséquences en découlant.

Dans tous les cas, les Services ne peuvent être organisés que sous réserve des contraintes administratives ou légales propres à chacun des pays.

Pour l'ensemble des prestations, chaque Prestataire dispose de conditions de vente, de services et d'annulation qui lui sont propres. Il appartient au Titulaire de la Carte d'en prendre connaissance avant de valider sa commande. En cas de commande validée, le Titulaire de la Carte sera automatiquement et irrévocablement lié aux conditions d'annulation pouvant notamment impliquer des frais d'annulation.

Par ailleurs, le Service de Conciergerie ne saurait être tenu responsable des conséquences découlant de l'exécution des services ou de la communication du numéro des cartes, ou des ventes des produits par les prestataires, qui restent seuls responsables de l'exécution de leurs propres prestations vis-à-vis du Titulaire de la Carte. Ainsi, les prestataires de services et les commerçants sont seuls responsables de la garantie des objets vendus et de la qualité des services fournis dans le cadre du Service de Conciergerie. Les réclamations en découlant peuvent néanmoins, être adressées au Service de Conciergerie par les canaux de communication habituels de la Conciergerie (téléphone, emails...), qui se charge de les transmettre aux prestataires concernés.

De même, le Service de Conciergerie ne peut être tenu responsable de l'inexécution de certaines prestations en cas de refus de paiement par l'intermédiaire d'une carte bancaire, certains pays et/ou commerçants n'acceptant pas ce type de paiement.

Le Service de Conciergerie ne peut être tenu pour responsable des manquements à l'exécution des Services résultant de cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence des tribunaux français, y compris d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, instabilité politique notoire, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Le Service de Conciergerie ne peut être tenu pour responsable des délais et/ou impossibilités d'obtenir les documents administratifs tels que notamment visa d'entrée et de sortie, passeport, déclarations en douanes, etc. nécessaires à l'organisation de certaines prestations et notamment au transport du Titulaire de la Carte à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou son entrée dans le pays, ou envois de certains produits demandés par le Titulaire de la Carte, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## 7. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du Titulaire de la Carte recueillies dans le cadre de l'adhésion au Service ainsi qu'en cours de gestion de celui-ci, sont obligatoires et nécessaires à la délivrance du Service. À défaut, votre demande ne pourra être traitée ou sera retardée. Le responsable du traitement est BNP Paribas. Ces données sont traitées sur le fondement de l'exécution du contrat aux fins : d'étude de vos demandes de conciergerie et le cas échéant de la délivrance du Service de Conciergerie.

À cet effet, le Titulaire de la Carte est informé que les données personnelles recueillies dans le cadre du Service sont destinées à GCONCIERGES qui réalise le Service de Conciergerie pour le compte de BNP Paribas. Le Titulaire de la carte est également informé que dans le cadre d'une démarche qualité, ses appels téléphoniques à GCONCIERGES seront enregistrés. La durée de conservation par GCONCIERGES des enregistrements ainsi que de toute donnée personnelle recueillie par GCONCIERGES est de 13 mois à compter de la date de résiliation du contrat entre GCONCIERGES et BNP PARIBAS. Les données recueillies sont hébergées dans l'Union Européenne.

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la prestation délivrée par GCONCIERGES seront communiquées aux prestataires réalisant le service final demandé par le Titulaire de la carte. Ces données personnelles pourront être également communiquées au personnel habilité de GCONCIERGES et à celui des autres sociétés du groupe Generali en Union Européenne ainsi qu'aux fournisseurs, et ne sont utilisées que dans le cadre des finalités suivantes : La réalisation du service de conciergerie et le contrôle de la qualité des services fournis. Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité de vos données, de limitation du traitement des données vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données. Vous disposez enfin du droit de définir la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès. **Ces droits peuvent être exercés auprès de GCONCIERGES via courrier ou email : Service Support – Gestion des données personnelles – 2, rue Pillet-Will 75009 Paris – data-protection@gconcierges.com +33 01 84 95 95 17**

GCONCIERGES s'interdit de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

## 8. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales seront interprétées et exécutées selon le droit français. Tout litige découlant des présentes Conditions Générales sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

## 9. RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, le Titulaire pourra s'adresser au Service Qualité de GCONCIERGES - 2, rue Pillet-Will 75009 Paris.



**BNP PARIBAS**

**La banque  
d'un monde  
qui change**

