

# conditions générales de fonctionnement des cartes

## ARTICLE PRELIMINAIRE

La carte (ci-après la "Carte") est délivrée par XPollens (ci-après l'"Émetteur"), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte, à ces derniers et/ou à leurs mandataires dûment habilités ("Titulaire de la Carte"), et sous réserve d'acceptation par l'Émetteur de la demande. La Carte est délivrée au Titulaire de la Carte selon les procédures précisées par l'Émetteur. BEBUNK est dénommé ci-après le « Partenaire ».

Lorsque l'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte, il informe le Partenaire des motifs de sa décision. La Carte est rigoureusement personnelle, le Titulaire de la Carte devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Pour activer la Carte, le Titulaire de la Carte devra réaliser un premier achat en physique sur un TPE en saisissant le code PIN

**Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder.** L'Émetteur 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-dessus.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte de quelque nature qu'elle soit et notamment susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après "TPE"), automates (ci-après collectivement les "Équipements Électroniques") de quelque manière que ce soit et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de Carte s'engage à utiliser la Carte 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 énoncées dans le présent contrat.

Un schéma de Cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : "Visa"). La marque du schéma de Cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma de Cartes de paiement s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées au présent contrat et dans le respect du droit français applicable au présent contrat.

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte, en Partie 2 lesdites règles spécifiques et en Partie 3 les fonctionnalités au choix du Titulaire de la Carte.

## DEFINITIONS

Les termes utilisés dans le présent contrat et débutant par une majuscule ont, sauf stipulation contraire, la signification qui leur est donnée ci-après. Ces termes sont indifféremment employés au singulier ou au pluriel.

<b>Agent</b>	Les prestataires de services de paiement peuvent recourir aux services d'un ou plusieurs agents pour exercer pour leur compte, dans les limites de leur agrément, les activités de services de paiement, conformément aux dispositions de l'article L. 523-1 du code monétaire et financier. Dans le cadre des présentes, le Partenaire est Agent de XPollens.
--------------	--

<b>Carte de paiement ou Carte</b>	carte de paiement Visa au nom du Client, émise par XPollens. Elle est valable trois ans à compter de son émission.
<b>Compte de paiement ou Compte</b>	désigne le compte de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier ouvert dans les livres de XPollens à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Titulaire du Compte et toute contrepassation en lien avec ses opérations et de compenser ces montants à la date d'inscription aux fins de faire apparaître un solde net.
<b>Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire</b>	désigne les conditions générales d'utilisation conclues entre le Titulaire de la Carte et le Partenaire.
<b>Contrat</b>	désigne les présentes conditions générales de fonctionnement des Cartes.
<b>Opération Paiement de</b>	désigne tout versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement et pouvant être initié : par le payeur qui donne un ordre de paiement à sa banque (ex : un virement) ; par le payeur, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du payeur, le transmet à la banque du payeur, le cas échéant, par l'intermédiaire de sa propre banque (ex : un paiement par carte bancaire) ; par le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement, par l'intermédiaire de sa propre banque, à la banque du payeur fondé sur le consentement donné par le payeur au bénéficiaire (ex : un prélèvement).
<b>Partenaire</b>	désigne BEBUNK, propriétaire de l'Application mobile. Le Partenaire est enregistré en tant qu'Agent de services de paiement de XPollens auprès de l'ACPR.
<b>Application mobile</b>	désigne l'Application mobile du Partenaire permettant au Client d'accéder aux services de paiement proposés par XPollens.
<b>Titulaire(s) de la Carte</b>	désigne(nt) le(s) titulaire(s) de la Carte et du Compte de paiement rattaché à la Carte, personne(s) physique(s) majeure(s) n'agissant pas pour les besoins de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), client(s) du Partenaire, ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, ainsi que le présent contrat.

## PARTIE 1

### CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

#### ARTICLE 1 : OBJET DE LA CARTE

**1.1** La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte à autorisation systématique lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer, en France ou à l'étranger, des espèces :
- auprès des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,

- 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 ;
- régler des achats de biens ou de prestations de services chez les accepteurs disposant d'un Équipement Électronique ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, la Carte à autorisation systématique n'est pas acceptée chez les accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte
- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, soit est titulaire d'une Carte sur laquelle est apposée la même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par Carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité et qui affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte

**1.3** La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur et régis par des dispositions spécifiques.

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

**1.5** La Carte est à autorisation systématique, et à débit immédiat.

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 dans l'une des quatre catégories suivantes :

- débit
- crédit
- prépayée
- commerciale

La catégorie "débit" comprend les Cartes à débit immédiat. Ces Cartes portent la mention "Débit".

La catégorie "crédit" comprend les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du code de la consommation. Elles portent 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 au sens du code de la consommation.

La catégorie "prépayée" concerne les Cartes permettant de stocker de la monnaie électronique. Elles portent la mention "Prépayée".

La catégorie "commerciale" comprend les Cartes destinées à régler des frais professionnels et dont les opérations de paiement sont directement débitées d'un compte à usage professionnel. Elles portent la mention "Commerciale" et ne sont pas régies par les présentes.

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 vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

## **ARTICLE 2 : DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES ET AUTHENTIFICATION FORTE**

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification.

L'Émetteur met en place un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte pour les opérations de paiement par Carte initiées par ce dernier dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement.

L'Émetteur de la Carte pourra appliquer des exceptions à la mise en place de dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte connaît), "possession" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte possède) et "inhérence" (quelque chose que le Titulaire de la Carte est).

### **2.1 Envoi de la Carte et Code confidentiel (ci-après "Code")**

La Carte de paiement est automatiquement commandée et envoyée à l'adresse postale indiquée par le Client dans son Application mobile.

L'Émetteur adresse au Titulaire de la Carte un Code pour l'utilisation de sa Carte Physique dans son Application mobile.

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

### **2.2 Autres données de sécurité personnalisées**

L'Émetteur peut mettre à disposition du Titulaire de la Carte d'autres données de sécurité personnalisées :

- pour effectuer des opérations de paiement à distance avec sa Carte Physique sur les sites internet affichant le logo "CB" ou "Verified by Visa" ou "MasterCard SecureCode" :
- En exploitant la solution d'authentification forte que l'Émetteur propose permettant au Titulaire de la Carte de s'authentifier sur son smartphone avec son code de validation ou la fonction biométrique de ce smartphone. Le Titulaire de la Carte doit préalablement avoir activé cette solution d'authentification sur l'Application mobile, être titulaire d'une Carte, avoir un smartphone compatible dont le numéro de téléphone a été préalablement communiqué à l'Émetteur et qui est associé à cette solution. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte et valide sa saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur le smartphone du Titulaire de la Carte. Ce dernier est invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de son code de validation qu'il a défini lors de l'activation de la solution, soit en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.
- Ou en communiquant un code à usage unique (ci-après " Code d'Authentification") par sms adressé au Titulaire de la Carte sur le numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Émetteur. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte Physique, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte Physique et valide sa saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un Code d'Authentification du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte doit alors saisir le Code d'Authentification sur la page de paiement affichant le logo de l'Émetteur et valider sa saisie.

### **2.3. Obligations à des fins de sécurité du Titulaire de la Carte**

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte mis en place par l'Émetteur requis chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les dispositifs d'acceptation de sa Carte, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du Code et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le Code d'Authentification). Il doit donc tenir absolument secrets son Code et le Code d'Authentification transmis lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son Code sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

En outre, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur, le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "connaissance", et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "possession", et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie "inhérence".

### **ARTICLE 3 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

Lors d'une opération de paiement à un Accepteur, l'Équipement Électronique et/ou le système d'acceptation à distance propose – sous réserve de disposer de la technologie nécessaire - au Titulaire de la Carte de choisir le schéma de Cartes de paiement, dont la marque figure sur sa Carte, qu'il souhaite utiliser pour réaliser l'opération de paiement.

L'Accepteur peut proposer la sélection d'un schéma de Cartes de paiement que le Titulaire de la Carte est libre de modifier.

### **3.1 Le Titulaire de la Carte et l'Émetteur (ci-après les "Parties") conviennent que 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 DAB/GAB ou d'un Equipement Électronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte
- par l'introduction de sa Carte dans un Equipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte
- à distance, par la communication à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte, notamment, lorsque cela est requis, par le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur
- par la confirmation à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite en mode "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 le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur pour valider l'utilisation de la Carte

### **3.2 Paiements récurrents et/ou échelonnés**

Le Titulaire de 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 à distance de sa Carte lors de la première opération
- et le cas échéant via un portefeuille numérique, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 3.1.

Les opérations ultérieures initiées par l'Accepteur ne sont pas soumises à authentification forte.

### **3.3 Pré-autorisation liée au paiement d'une prestation**

Le Titulaire de la Carte peut donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation (exemples : location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur, et, dans certains cas, paiement d'un service de transport à une borne d'accès à ce service) pour un montant maximum connu et convenu avec l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Émetteur.

### **3.4 Irrévocabilité de l'ordre de paiement**

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services 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 de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

L'Émetteur reste étranger à tout différend 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 de paiement auquel la Carte est rattachée d'honorer son paiement.

## **ARTICLE 4 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES EN FRANCE ET A L'ETRANGER DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS**

**4.1** Les retraits d'espèces en France ou à l'étranger sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée.

**4.2** Le Titulaire de Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée 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.

**4.3** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces en France ou à l'étranger au débit du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 5.6. Le Titulaire de la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou "ATM Fees") à leurs DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits

d'espèces en France ou à l'étranger. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

## **ARTICLE 5 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ LES ACCEPTEURS**

**5.1** 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.

**5.2** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

**5.3** 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.

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 déroger à la sélection prioritaire automatique proposée par l'Accepteur dans son Equipement 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.

Le Titulaire de la Carte peut enregistrer les données liées à sa Carte dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Ces données liées à la Carte peuvent être conservées sous la forme de jetons liés à des appareils et/ou à un domaine d'usage spécifique, qui sont utilisés à des fins de paiement (le ou les « Token(s) »). Chaque Token a un numéro unique, et peut être activé ou désactivé indépendamment de la Carte. Si l'Accepteur conserve les données liées à la Carte sous forme d'un Token donné par l'Émetteur, ce Token peut être mis à jour automatiquement par l'Émetteur en cas de renouvellement de la Carte Physique. Des paiements par Carte pourront ainsi continuer à être effectués chez cet Accepteur, sans que le Titulaire de la Carte n'ait eu à renseigner les données de sa nouvelle Carte Physique au lieu et place des données de la Carte Physique qu'il avait initialement enregistrées.

L'Émetteur peut également mettre à la disposition du Titulaire de la Carte une option lui permettant d'activer ou de désactiver la fonction paiement à distance de sa Carte décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales.

**5.4** Les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur par le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte 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 de paiement auquel la Carte est rattachée, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toute saisie ou saisie administrative à tiers détenteur, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Émetteur,

décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée par simple lettre.

De même, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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 l'Émetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure à des fins de sécurité telle que décrite à l'article 2.2 ci-avant.

**5.5** La Carte étant à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte de paiement auquel la Carte est rattachée d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**5.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte de paiement auquel la Carte est rattachée figure sur un relevé des opérations consultable et téléchargeable dans l'Application mobile.

**5.7** Il peut être également consulté par voie électronique sur l'Application mobile. Il appartient au titulaire du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci sur l'Application mobile.

## **ARTICLE 6 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE "SANS CONTACT"**

**6.1** La technologie dite en mode "sans contact" permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services grâce aux Équipements Électroniques des accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du Code.

Sauf instruction contraire du Titulaire de la Carte lors de la souscription du présent contrat ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Émetteur met à la disposition du Titulaire une Carte utilisable en mode "sans contact".

**6.2** En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

**6.3** En cas de paiement en mode "sans contact" avec utilisation de la Carte Physique, l'Émetteur n'applique pas les dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place, dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Ce Règlement définit 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" ou le nombre maximum d'opérations de paiement en mode "sans contact". A des fins de sécurité, ces plafonds peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de Cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement. Ces limitations sont alors précisées en Partie 2 du présent contrat.

Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, 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 ou le nombre cumulé maximum disponibles.

**6.4** 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 soit nécessaire de faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate où
- un retrait avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

**6.5** Les opérations de paiement en mode "sans contact", reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée au vu des enregistrements de ces opérations de paiement dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

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

**6.6** Le Titulaire de la Carte peut demander à l'Émetteur de désactiver la fonctionnalité du mode "sans contact" de sa Carte Physique à la commande de la Carte uniquement, sans frais.

## **ARTICLE 7 : RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

L'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, l'Émetteur 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.

## **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

**8.1** Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Émetteur 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 leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des données de sécurité personnalisées.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

**8.2** L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du schéma de Cartes de paiement sur lequel l'Émetteur a un contrôle direct. Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de Cartes de paiement, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

## **ARTICLE 9 : DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information susvisée de "blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**9.1** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

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

- à l'Émetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, sur l'Application mobile en actionnant la fonctionnalité décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant le 09 69 32 00 61

**9.3** La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, Internet... qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, l'Émetteur conserve pendant dix-huit (18) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée pendant cette même durée.

**9.4** Les circonstances 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 font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou le récépissé du signalement en ligne, sur la plateforme Percev@l du ministère de l'Intérieur, d'un usage frauduleux de la Carte lors d'un achat en ligne.

Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées. Le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Émetteur puisse déposer plainte.

## **ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR**

### **10.1 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 ou tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories "connaissance", "possession" et "inhérence". Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2, 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 9.

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

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte 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 détectée 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 l'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur 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 vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement 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 l'Émetteur.

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

Elles sont également à la charge de l'Émetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### **10.4 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 eu égard aux obligations visées à l'Article Préliminaire et aux articles 2, 5.7, 7.7, 9.1 et 9.2
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte

Sauf agissements frauduleux de sa part, le Titulaire de la Carte ne supporte aucune conséquence financière si l'Opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que l'Émetteur n'exige une authentification forte du Titulaire de la Carte dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par l'Émetteur.

## **ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

**11.1** Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de trois ans (correspondant à la durée de validité de la Carte). Il entre en vigueur à sa date d'acceptation par le Titulaire. Il sera automatiquement renouvelé, à chaque réception d'une nouvelle Carte, par périodes successives de trois ans sauf en cas de résiliation en application de l'article 11.2 ci-dessous.

**11.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée ou par l'Émetteur. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation par l'Émetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 12.

**11.3** Le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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 la prise d'effet de la résiliation telle qu'indiquée ci-dessus.

**11.4** A compter de la prise d'effet de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **ARTICLE 12 : DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE – RENOUELEMENT, BLOCAGE, ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**12.1** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée de la validité de la Carte est de trente-six mois.

**12.2** A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement de support tous les trente-six mois.

**12.3** L'Émetteur 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.

**12.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Émetteur 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 de paiement auquel la Carte est rattachée soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**12.5** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée par tout moyen.

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

**12.7** La clôture du Compte de paiement auquel une Carte est rattachée entraîne l'obligation de la restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la (des) Carte(s).

**12.8** Lorsque le Titulaire de la Carte enregistre des données liées à sa Carte auprès d'un Accepteur et que l'Accepteur conserve ces données sous forme d'un Token, conformément à ce qui est prévu à l'article 5.3 de la Partie 1 du présent contrat, une mise à jour automatique de ce Token peut être réalisée à la date d'échéance de la Carte Physique. Le Titulaire de la Carte pourra continuer à effectuer des paiements par Carte chez ledit Accepteur, sans avoir à renseigner les données de la Carte Physique renouvelée, au lieu et place des données de la Carte Physique échue que le Titulaire de la Carte avait initialement enregistrées.

## **ARTICLE 13 : CONTESTATIONS**

**13.1** Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, a la possibilité de contester une opération auprès de l'Émetteur, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible, et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date de l'opération de paiement contestée, imputée sur le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, dispose de la possibilité de contester une opération, est fixé à soixante-dix (70) jours à compter de la date de l'Opération de paiement contestée, imputée sur ledit compte, 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.

Pour les contestations portant sur les transferts de fonds portés au crédit du compte, le ticket émis par l'Équipement électronique ou le système à distance du commerçant ou du prestataire de services qui a ordonné le transfert de fonds ne vaut pas preuve de l'opération de transfert de fonds.

**13.2** Le Titulaire de la Carte a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'Espace Économique Européen, 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, l'Émetteur 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 (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

L'Émetteur dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**13.3** Les Parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## **ARTICLE 14 : REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

### **14.1** Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, 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) dans les conditions prévues à l'article 10.2
- 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 10.3

L'Émetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, dans l'hypothèse où il 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, l'Émetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Émetteur en informe la Banque de France.

### **14.2** Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### **14.3** 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.

## **ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**15.1** Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Émetteur, agissant en tant que responsable de traitement, recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Les catégories de données personnelles traitées sont :

- les informations recueillies dans le cadre du présent contrat
- celles figurant sur la Carte et celles générées à partir de celles-ci
- et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour les finalités suivantes, à savoir, permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de

blocage). Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté

- la mise à jour automatique des données de la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci, lorsqu'elle est enregistrée dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés, en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur
- la mise à jour automatique des Tokens liés à la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci, en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur
- la gestion des éventuels recours en justice en vertu de l'intérêt légitime de l'Émetteur
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales de l'Émetteur, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Émetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles du Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée et des plafonds d'utilisation de celle-ci. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'Opération de paiement.

**15.2** Le Titulaire de la Carte a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique visée à l'article 15.1 en contactant :

Délégué à la Protection des Données de Natixis  
BP 4 – 75060 Paris Cedex 02 France 9  
Courriel : [dpo-xpollens@natixis.com](mailto:dpo-xpollens@natixis.com)

**15.3** Les informations complémentaires expliquant combien de temps sont conservées les données personnelles traitées, à qui elles peuvent ou doivent être communiquées par l'Émetteur, et quels sont les droits dont le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée dispose sur ses données figure dans la Notice d'information de l'Émetteur, disponible sur l'Application mobile.

## **ARTICLE 16 : CONDITIONS FINANCIERES**

En contrepartie des services de paiement réalisés, le Titulaire versera au Partenaire les frais convenus dans les Conditions Générales du Partenaire.

Par ailleurs, au titre des présentes, pour la tenue d'un Compte inactif, les frais et commissions, dus annuellement sur les Comptes inactifs, sont d'un montant de 30€ TTC qui viendront en déduction du solde créditeur du Compte.

Le Titulaire autorise expressément XPollens à régler les frais dus et exigibles au titre du Contrat ou des Conditions Générales du Partenaire par prélèvement sur son Compte, dans la limite du solde disponible.

Les Parties conviennent que les dettes réciproques de XPollens et du Titulaire résultant de l'exécution du Contrat ou des Conditions Générales du Partenaire, se transforment automatiquement en simples articles de crédit et de débit dans la limite de la provision disponible du Compte. Après compensation, ces débits et crédits forment un solde net créditeur ou nul du Compte. En l'absence de provision suffisante sur le Compte, le montant restant dû par le Titulaire après compensation est inscrit sur le relevé de son Compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible.

## **ARTICLE 17 : 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 11 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 de paiement auquel la Carte est rattachée.

## **ARTICLE 18 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, qui seront communiquées sur support papier ou sur tout autre support durable au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie du présent contrat sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

## **ARTICLE 19 : RECLAMATIONS – MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée peut obtenir du Partenaire les informations souhaitées, formuler auprès de ce dernier toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes le saisir par écrit à l'adresse e-mail suivante : [reclamation@bebunk.com](mailto:reclamation@bebunk.com)

ou par courrier à l'adresse postale suivante :

BE-BUNK

BP 84

98845 Nouméa

Nouvelle-Calédonie

**Le Partenaire** s'engage à répondre au Titulaire sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, le Partenaire s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, XPollens ou le Partenaire lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Titulaire, s'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut saisir gratuitement le médiateur de XPollens, dans un délai d'un an à compter de la réclamation préalable faite auprès de XPollens :

- Soit par courrier postal : Maître Carol SABA Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris
- Soit déposer directement en ligne sa demande de médiation sur le site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>

En cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE ET LANGUE UTILISEE**

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français. La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent contrat.

## **AUTORITE DE CONTROLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

## **PARTIE 2**

# **REGLES SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT**

Sont ci-après indiquées les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte (ci-après "Règles Spécifiques") propres à chaque schéma de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte.**

Le cas échéant, un schéma de Cartes de paiement peut établir des Règles Spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

Les Règles Spécifiques s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent contrat, étant précisé qu'en cas de contradiction entre ces dernières, les Règles Spécifiques priment sur les Conditions Générales de fonctionnement des Cartes.

## **SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT VISA**

### **ARTICLE 1 – DEFINITION**

Le schéma de Cartes de paiement VISA détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque VISA avec une Carte portant la marque VISA (ci-après la "Carte VISA"), auprès des accepteurs adhérant au schéma de Cartes de paiement VISA (ci-après l'"Accepteur VISA") dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le schéma de Carte VISA.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement VISA, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque VISA. Elles s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent contrat.

Lorsque son accord est requis pour la souscription d'une Carte VISA compatible, le représentant légal du Titulaire de la Carte ou le Titulaire du compte de paiement auquel la Carte VISA est rattachée reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces conditions générales d'utilisation et en accepter les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

## **ARTICLE 2 – FORME DU CONSENTEMENT**

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'Opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Émetteur conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une Opération de paiement sous la marque VISA avant ou après la détermination de son montant :

- par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de l'Accepteur VISA que du Titulaire de la Carte
- lorsque la Carte est intégrée sous forme dématérialisée dans les solutions de paiement agréées par l'Émetteur :
  - par la présentation et le maintien du téléphone mobile ou de tout autre appareil compatible doté de la solution de paiement et de la technologie en mode "sans contact", devant un dispositif /Équipement Électronique identifiant la présence de la technologie en mode "sans contact" et affichant la marque VISA. Le cas échéant, il peut de plus être demandé au Titulaire de la Carte de confirmer l'ordre de paiement en actionnant la fonction biométrique de son téléphone mobile ou de tout autre appareil doté de la solution de paiement, ou, en cas d'indisponibilité de cette fonction, par la saisie du Code secret associé à la solution de paiement concernée ;
  - par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le cas échéant, le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent.

## **ARTICLE 3 – OPERATIONS DE PAIEMENT EN MODE "SANS CONTACT" AVEC LA CARTE PHYSIQUE**

A des fins de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement VISA en France avec la Carte Physique est limité à cinquante (50) euros. De plus, l'Émetteur peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode "sans contact" dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros).

En conséquence, au-delà du montant cumulé, 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.

A l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" peut varier. De plus, l'Émetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode "sans contact".

## **PARTIE 3**

### **FONCTIONNALITES AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE**

Sous réserve de disponibilité, l'Émetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte sur l'Application mobile, différentes fonctionnalités de gestion de sa Carte, que le Titulaire de la Carte est libre d'utiliser.

#### **ARTICLE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES**

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par l'Émetteur.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions Générales du Partenaire applicables au Titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 2 - PAIEMENTS A DISTANCE**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiement à distance".

Lorsque l'option est désactivée, dans la plupart des cas, le Titulaire de la Carte ne peut plus initier de paiement à distance et notamment sur internet, par téléphone ou par courrier.

## **ARTICLE 3 – PAIEMENTS A L'ETRANGER**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiements et retraits à l'étranger" (hors France et territoires français d'Outre-mer). Lorsque l'option est désactivée, le Titulaire de la Carte ne peut plus effectuer de paiements nécessitant une demande d'autorisation et de retraits d'espèces à l'étranger. En revanche, les paiements ne nécessitant pas de demande d'autorisation ne seront pas bloqués.

## **ARTICLE 4 – VERROUILLAGE TEMPORAIRE**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "verrouillage temporaire". Lorsque l'option est activée, la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués. Ce blocage de la carte ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition à l'Émetteur. En cas de perte, vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit immédiatement faire une demande d'opposition auprès de l'Émetteur selon les conditions prévues aux présentes conditions générales.

## **ARTICLE 5 – GERER LES PLAFONDS ET LES AUGMENTER TEMPORAIREMENT**

Les fonctionnalités "Paiements disponibles" et "Retraits disponibles" affichent le montant qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport aux plafonds de paiements et de retraits de la Carte applicables sur une période considérée.

"Le solde disponible" en paiement est calculé en déduisant du plafond, les paiements de proximité qui font l'objet d'une demande d'autorisation, les paiements de proximité à l'étranger (hors de France) et les paiements à distance. Les cautions demandées lors de locations (par exemple de voitures), à partir de la Carte, sont également comptabilisées.

"Le solde disponible" en retrait est calculé en déduisant du plafond les retraits aux distributeurs en France et à l'étranger.

Les montants qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport à ces plafonds de paiement s'appliquent sous réserve de la provision disponible sur le compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

## **ARTICLE 6 – FAIRE OPPOSITION**

ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit faire une demande d'opposition à l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte, conformément à l'article 9 des présentes conditions générales.

La présente fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de faire une demande d'opposition en ligne, avec effet immédiat. En choisissant l'opposition en ligne, le Titulaire de la Carte a la possibilité de commander immédiatement une nouvelle Carte. Le Titulaire de la Carte peut choisir son Code ou s'en voir un attribuer automatiquement, depuis l'Application mobile. La nouvelle Carte sera livrée dans un

délai de cinq (5) jours ouvrés. La fabrication et l'expédition de la nouvelle Carte peuvent être facturées conformément aux Conditions Tarifaires applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

#### **ARTICLE 7– VOIR LE CODE SECRET**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de visualiser en temps réel le Code confidentiel de sa Carte sur l'Application mobile. Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, le Titulaire de la carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte mis en place par l'Émetteur, pour valider sa demande de visualisation. Pour des raisons de sécurité, le Code est visible pendant quelques secondes seulement. Le Titulaire de la Carte doit procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Le Titulaire de la carte peut visualiser le code confidentiel de sa Carte sur l'Application mobile.