

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE WERO

Version en vigueur à compter de mai 2026.

Préambule

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») complètent le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a préalablement conclus avec sa Banque mentionnée en en-tête (ci-après « la Banque »). Elles fixent les conditions d'utilisation du Service Wero (ci-après « le Service » ou « Wero »).

ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE

1.1 Description du Service

Le Service est disponible sur l'espace de banque à distance du Client accessible uniquement depuis l'application mobile de la Banque (ci-après « Application mobile » ou « Application mobile de la Banque »).

Le Service Wero, conçu par EPI Company, est commercialisé par la Banque, ainsi que par les autres établissements adhérents à EPI Company situés en Europe. Il repose sur une base de données centralisée administrée par EPI Company et utilisée par l'ensemble des établissements adhérents. Cette base de données centralisée réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile/adresses e-mail et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Wero. Elle est également appelée « annuaire Wero » dans l'Application mobile de la Banque.

Il comporte les fonctionnalités suivantes.

1.1.1 Envoi et réception d'argent entre particuliers

L'activation du Service permet au Client d'initier un virement SEPA instantané, de particulier à particulier, en saisissant le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du bénéficiaire ou par la lecture d'un QR Code, sans avoir à compléter les coordonnées bancaires du compte (IBAN) de ce dernier.

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 1 074 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGC 59, avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris - Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042).

Le Client peut émettre un virement domestique ou transfrontalier via Wero vers un bénéficiaire de virements qui est utilisateur du service Wero.

L'émetteur (payeur) et le bénéficiaire d'un virement SEPA instantané via Wero doivent être titulaires d'un compte de paiement domicilié dans un établissement adhérent à EPI Company, disposer d'un numéro de téléphone mobile et être utilisateur de Wero auprès de cet établissement.

Par ailleurs, le Client peut recevoir des virements SEPA instantanés domestiques via Wero :

- soit, du fait qu'il a déjà accepté de recevoir de l'argent via Wero, dans le cadre de son contrat de banque à distance.
- soit, s'il ne bénéficie pas encore de cette possibilité avec la Banque, en activant la fonctionnalité « réception d'argent » du Service dans son Application mobile. Dans ce cas, il pourra également recevoir des virements transfrontaliers via Wero.

Le Client ayant activé le Service est inscrit dans la base de données précitée d'EPI Company.

1.1.2 Envoi et réception de demandes d'argent entre particuliers

Le Service Wero permet également au Client ayant activé le Service et bénéficiant de la fonctionnalité « réception d'argent », d'adresser des demandes d'argent, de particulier à particulier, aux autres utilisateurs ayant activé le Service auprès de leur établissement adhérent à EPI Company et figurant à ce titre dans la base de données d'EPI Company. Il pourra aussi recevoir de telles demandes d'argent en provenance de ces utilisateurs.

1.1.3 Paiements en ligne

- Paiements simples et immédiats

Cette fonctionnalité permet au Client, ayant activé le Service, de payer en ligne un commerçant, par virement SEPA instantané occasionnel à exécution immédiate, en vue de l'achat en ligne de biens ou services, après avoir confirmé le paiement dans l'Application mobile de la Banque, sans avoir à saisir les coordonnées bancaires du compte (IBAN) du commerçant.

“Commerçant” désigne tout commerçant, tout prestataire de services, toute personne, physique ou morale, exerçant une profession libérale, toute association, toute collectivité publique et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens et/ou des prestations de services, susceptible d'utiliser le service Wero.

Le commerçant bénéficiaire de ce virement SEPA instantané doit avoir souscrit à Wero auprès d'un établissement adhérent à EPI Company.

Le virement SEPA instantané est un virement domestique ou transfrontalier vers un commerçant bénéficiaire utilisateur du service Wero situé en France ou hors de France au sein d'un pays de l'Union Européenne proposant Wero.

Cette fonctionnalité permet également au Client de recevoir un remboursement d'un commerçant, utilisateur du service Wero, pour une transaction Wero.

1.2 Conditions d'éligibilité au Service

Le Service est ouvert aux Clients qui sont des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels :

- majeures capables ;
- ou sous réserve de disponibilité, mineures à partir de 16 ans, autorisées à effectuer des virements externes par l'un de leurs représentants légaux également client de la Banque, dans la rubrique « Réglages » de son Application mobile, en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass, ou en agence auprès de la Banque (sous réserve de disponibilité), sous réserve que la possibilité d'effectuer des virements externes et le Service Wero soient disponibles dans l'abonnement de banque à distance du mineur. Ces Clients mineurs pourront ainsi activer et utiliser seuls le service Wero.

Chaque représentant légal reconnaît que l'autorisation consentie par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal, non client de la Banque, s'oppose à ce mode de fonctionnement, il devra adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en

main propre contre décharge à l'agence gestionnaire du compte du mineur. Le Service Wero sera alors résilié par la Banque de plein droit et sans préavis pour le Client mineur.

Ces personnes sont éligibles au Service si elles disposent cumulativement :

- d'un compte de dépôt auprès de la Banque ;
- d'un téléphone mobile de type « smartphone » avec un accès Internet, compatible avec l'Application mobile permettant l'accès au Service Wero. Le Client doit, le cas échéant, mettre à jour le système d'exploitation de son smartphone en cas de changement de version de cette Application mobile afin de pouvoir continuer à utiliser le Service Wero ;
- d'un numéro de téléphone mobile personnel enregistré auprès de la Banque (ci-après « numéro de téléphone mobile sécurisé »). Ce numéro de téléphone mobile sécurisé constituera l'identifiant Wero ;
- d'un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque et de la dernière version de l'Application mobile, à télécharger préalablement sur son smartphone, pour y accéder ;
- du dispositif d'authentification forte Sécur'Pass requis par la Banque notamment pour activer le Service Wero et dont le Client doit être équipé dans le cadre de son abonnement au service de banque à distance.

Le Client s'engage à notifier, sans délai, à la Banque tout changement de sa situation personnelle qui entraînerait un non-respect de ces conditions d'éligibilité.

ARTICLE 2 – ACCES ET SOUSCRIPTION AU SERVICE

2.1 Conditions d'accès

L'accès au Service se fait sur l'espace de banque à distance du Client, via l'Application mobile.

Les conditions d'accès au service de banque à distance sont décrites dans le contrat de banque à distance souscrit par le Client.

2.2 Procédure de souscription et d'activation

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero.

Il peut également se rendre dans le menu « Plus », rubrique « Réglages » de l'Application mobile, puis choisir le Service Wero. Le Client doit ensuite cliquer sur « Activer Wero ».

Dans son parcours de souscription, le Client doit :

- vérifier son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, pré-renseigné(e), et procéder éventuellement à sa mise à jour ;
- sélectionner le compte de dépôt dont il est titulaire, pour pouvoir utiliser le Service Wero en émission ou dans le cadre des paiements en ligne avec Wero. Ce compte pourra être modifié par le Client, à tout moment, dans la rubrique « Réglages ».

Dans ce parcours, il peut aussi être proposé au Client d'activer la fonctionnalité « réception d'argent » entre particuliers :

- si son numéro de téléphone mobile personnel n'est pas déjà associé à un compte de dépôt tenu dans un autre établissement (IBAN) dans la base de données d'EPI Company. Dans le cas contraire, il peut activer le Service uniquement en émission ;
- et s'il n'a pas déjà accepté de recevoir de l'argent via Wero, dans le cadre de son contrat de banque à distance conclu avec la Banque.

Le Client est ensuite invité à lire les présentes Conditions Générales qui forment le contrat (ci-après « le Contrat »), à les accepter puis à activer Wero au moyen du dispositif d'authentification forte Sécur'Pass.

Le Contrat est conclu à compter de cette activation du Service par authentification forte. Le Client reçoit un message de confirmation de l'activation du Service sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique.

Dans le cas où le Client a seulement activé la fonctionnalité « envoi d'argent », il peut ensuite, à tout moment, activer la fonctionnalité « réception d'argent », dans l'Application mobile. Il doit, à cette

fin, désigner un compte ouvert dans les livres de la Banque associé à son numéro de téléphone sécurisé.

En activant le service Wero, le Client bénéficie automatiquement de la fonctionnalité « Paiements en ligne ».

Les présentes Conditions Générales sont accessibles en permanence dans l'Application mobile et sur le site Internet de la Banque, en format pdf et peuvent être téléchargées et imprimées par le Client.

ARTICLE 3 – MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Envoi et réception d'argent entre particuliers : modalités d'utilisation

3.1.1 Envoi d'argent

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero pour effectuer un virement SEPA instantané occasionnel immédiat si les conditions d'éligibilité et d'exécution sont remplies.

Le Client prépare l'ordre de virement en renseignant :

- le montant en euro du virement,
- son compte à débiter,
- le bénéficiaire utilisateur de Wero, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone, déjà enregistrés dans la base de données d'EPI Company (sous réserve d'avoir autorisé l'accès à cette liste) ou en scannant le QR Code du bénéficiaire (sous réserve que son smartphone dispose d'un appareil photo permettant la lecture de QR Code) ou en mentionnant l'adresse e-mail de ce dernier. Le nom du bénéficiaire apparaît sous une forme anonymisée dans le cas d'un virement domestique, sauf si le bénéficiaire décide de faire apparaître son nom de façon complète. Dans le cas d'un virement transfrontalier, son nom apparaîtra systématiquement de façon complète.

Le Client est informé si le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du bénéficiaire n'est pas enregistré dans la base de données d'EPI

Company et que, dans ce cas, le virement ne peut être exécuté.

- une référence pour le virement,
- un message (250 caractères maximum) qui sera transmis au bénéficiaire et figurera dans l'historique des virements du Client disponible dans l'Application mobile.

Le Client s'engage à vérifier :

- que la provision de son compte est suffisante et disponible pour l'exécution du virement SEPA instantané via Wero,
- que le bénéficiaire sélectionné est correct,
- le montant de la transaction.

Le Client confirme puis valide son ordre de virement, en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass.

Une page confirme au Client que le virement SEPA instantané a été exécuté et précise qu'une notification de confirmation va lui être envoyée sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique et par SMS.

Le bénéficiaire reçoit une notification que le virement a été exécuté.

Le Client est également informé lorsque le virement ne peut être effectué.

Les caractéristiques, plafonds, modalités et délais d'exécution du virement SEPA instantané, effectué via le Service, sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, dans le contrat de banque à distance du Client.

Il est précisé que l'ordre de virement SEPA instantané n'est reçu par la Banque que lorsque l'ordre est complété avec les coordonnées bancaires du bénéficiaire. Le délai d'exécution ne part qu'à compter de ce moment-là.

3.1.2 Réception d'argent

Pour bénéficier de la fonctionnalité « réception d'argent » du Service auprès de la Banque, le Client l'autorise à lier son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, à l'IBAN de son compte détenu auprès de la Banque et à les

communiquer dans la base de données centralisée mentionnée à l'article 1.1, dans le cadre de ce Service.

Lorsqu'il change son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, le Client autorise également la Banque à lier son nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou sa nouvelle adresse e-mail à l'IBAN de ce compte et à communiquer cette mise à jour dans la base de données centralisée.

Les données sont conservées dans la base de données centralisée seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client désactive (résilie) le Service Wero via l'Application mobile de la Banque, les données sont supprimées.

Le Client est informé que, lorsqu'il est bénéficiaire des fonds, son IBAN pourra, le cas échéant, être communiqué à la personne qui les lui a envoyés.

En tant que bénéficiaire, le Client peut également générer un QR Code, associé à l'un de ses comptes sélectionné parmi ceux ajoutés au Service. Ce QR Code peut alors être scanné par le payeur pour effectuer le virement.

En cas de réception d'un virement via Wero, le Client en est informé par une notification hors Application mobile de la Banque, précisant notamment le montant du virement reçu ainsi que le nom du payeur :

- soit, sous une forme anonymisée par défaut,
- soit, de façon complète, si le payeur a accepté que son nom soit communiqué, dans le cas d'un virement domestique,
- soit, de façon complète, dans le cas d'un virement transfrontalier.

Les règles concernant le crédit du virement SEPA instantané sur le compte du Client sont décrites dans sa convention de compte de dépôt.

3.2 Envoi et réception de demande d'argent entre particuliers : modalités d'utilisation

3.2.1 Envoi d'une demande d'argent

Le Client peut émettre une demande d'argent vers un autre utilisateur Wero ayant activé le Service auprès de son établissement adhérent à EPI Company et

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 1 074 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex - RCS Bordeaux n°353 821 028 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGC 59, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris - Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE - SIRET 493 455 042).

figurant à ce titre dans la base de données d'EPI Company.

Dans son parcours, le Client :

- recherche et sélectionne l'utilisateur Wero à qui il veut adresser sa demande, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone, déjà enregistrés dans la base de données d'EPI Company (sous réserve d'avoir autorisé l'accès à cette liste) ou en scannant le QR Code de l'utilisateur Wero (sous réserve que son smartphone dispose d'un appareil photo permettant la lecture des QR Code) ou en mentionnant l'adresse e-mail de ce dernier.
- renseigne le montant en euro de la somme demandée,
- sélectionne le compte sur lequel il souhaite recevoir l'argent,
- valide l'envoi de la demande par le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass.

Le Client reçoit une notification de confirmation, dans sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique, de l'envoi de la demande d'argent au destinataire.

Après cet envoi, la demande d'argent ne peut plus être modifiée dans son contenu par le Client.

Toutefois, le Client ayant généré une demande d'argent, peut l'annuler tant qu'elle n'a pas été acceptée ou rejetée par le destinataire. Dans ce cas, le Client reçoit une confirmation de cette annulation, par notification dans sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique et notification hors Application mobile. Une notification est également envoyée au destinataire qui ne peut plus alors répondre à la demande d'argent.

Si le destinataire refuse la demande d'argent, le Client en reçoit la confirmation dans sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique et notification hors Application mobile.

Dans le cas où le destinataire de cette demande n'y répond pas, cette demande d'argent expire au bout

de 30 jours. Le Client en est informé par courrier électronique et notification hors Application mobile. Une notification est également envoyée au destinataire qui ne peut plus alors répondre à la demande d'argent.

3.2.2 Réception d'une demande d'argent

Lorsque le Client reçoit une demande d'argent, il peut, dès réception ou plus tard, donner une suite favorable à cette demande ou la refuser.

La réception d'une demande d'argent est confirmée au Client dans sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique et notification hors Application mobile.

Dans le cas où il choisit d'y donner suite, il est invité, le cas échéant, à sélectionner le compte à partir duquel l'ordre de virement SEPA instantané va être émis en réponse à cette demande.

Puis, il doit confirmer son ordre de virement SEPA instantané, prérempli à partir de la demande d'argent, en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass. Il ne peut pas modifier cet ordre prérempli.

Le parcours d'envoi d'argent est ensuite identique à celui décrit à l'article 3.1.1.

Dans le cas où le montant de l'ordre de virement SEPA instantané dépasse le plafond autorisé par la Banque, l'ordre de virement est refusé.

Si le Client choisit de refuser la demande d'argent, il reçoit une notification dans sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, un courrier électronique lui confirmant ce refus.

3.3 Paiements en ligne

- Paiements simples et immédiats

Cette fonctionnalité peut être utilisée par le Client, ayant activé le Service, après avoir sélectionné "WERO" notamment sur le site internet ou l'application mobile d'un commerçant proposant le paiement en ligne via Wero, en vue de l'achat de biens ou services.

Si le Client effectue son achat :

- Sur son ordinateur, il doit scanner, avec son téléphone mobile, le QR Code ou saisir le code alphanumérique, puis sélectionner le nom de la Banque, ce qui ouvre automatiquement l'Application mobile de la Banque.
- Sur son téléphone mobile (smartphone), il doit sélectionner le nom de la Banque, puis il est redirigé vers l'Application mobile de la Banque.

Le Client saisit alors ses identifiants et mot de passe habituels, et accède à la demande de paiement Wero qui :

- Précise les détails du paiement (le numéro du compte à débiter, préalablement enrôlé à Wero, le montant, la date et l'heure de la transaction et le nom du commerçant et éventuellement du prestataire de service de paiement du commerçant encaissant les fonds pour le compte de celui-ci).
- Lui demande de confirmer ou refuser le paiement en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass.

Si le Client confirme le paiement, il en est informé dans le parcours et est invité à retourner sur le site ou l'application mobile du commerçant pour terminer son achat. Dans ce cas, le Client reçoit une information par courrier électronique et notification hors Application mobile. Un courrier électronique lui est également adressé s'il refuse le paiement.

Par la confirmation du paiement, le Client donne son consentement au commerçant pour l'initiation d'un virement SEPA instantané occasionnel à exécution immédiate en faveur de ce dernier et donne instruction à la Banque de transférer le montant du virement instantané au commerçant.

La Banque décide alors immédiatement :

- Soit, d'autoriser le paiement ce qui constitue un engagement de règlement en faveur du commerçant et d'exécution de l'ordre de virement SEPA instantané.
- Soit, de refuser d'autoriser le paiement.

Dès l'autorisation :

- La Banque procède à une réservation des fonds sur le compte du Client, ce qui

impacte le calcul du solde disponible du compte.

- La demande d'exécution du règlement (capture), qui constitue l'ordre de paiement, est soumise par le commerçant, via sa banque, à la Banque.

Le consentement, l'autorisation et la demande d'exécution du règlement sont consécutifs et réalisés en quelques secondes.

Le moment de réception par la Banque d'un ordre de virement SEPA instantané initié avec Wero intervient à compter de la réception de la demande d'exécution du règlement (capture) par la Banque.

La Banque procède alors à l'exécution du virement instantané et au débit du compte du Client. L'information de ce débit est immédiatement accessible au Client sur son espace personnel de Banque à distance.

Le montant du virement SEPA instantané réalisé avec Wero est crédité, par la banque du bénéficiaire, sur le compte du bénéficiaire, dans la monnaie du compte de celui-ci, au plus tard à l'expiration d'un délai maximum de 10 secondes à compter du moment de réception de l'ordre de virement instantané.

Le Client reçoit un courrier électronique et un message SMS lorsque le paiement est exécuté.

En cas de non-exécution immédiate du virement instantané pour une raison technique et dans le cadre de son consentement initial au paiement, le Client autorise la Banque à :

- réserver les fonds correspondants sur son compte pendant une durée maximale de quarante-huit (48) heures ;
- procéder automatiquement à la réémission du virement instantané, consenti initialement par le Client, durant les seize (16) jours suivant la transaction ;
- dans ce délai de 16 jours, à débiter son compte du montant du paiement pour finaliser le règlement au profit du commerçant lorsque les biens ou services ont été livrés, dans la limite du solde disponible du compte ou de l'éventuelle autorisation de découvert. En l'absence de provision suffisante, le paiement ne sera pas exécuté par la Banque.

(iv) au-delà de ce délai et dans la limite de 30 jours, à procéder à la réalisation d'un virement et à débiter son compte du montant du paiement dans la limite du solde disponible du compte ou de l'éventuelle autorisation de découvert. En l'absence de provision suffisante, le paiement ne sera pas exécuté par la Banque.

Le Client est informé que ces procédures dérogent au fonctionnement standard du virement instantané et peuvent impacter temporairement la disponibilité des fonds sur son compte.

Il est également précisé que la Banque libèrera les fonds mis en réserve sur le compte du Client à la condition que la banque du commerçant ne transmette pas à la Banque la demande d'exécution du règlement (capture) et que le commerçant annule le paiement.

Le Client fait son affaire personnelle de tout litige qui interviendrait avec le commerçant, situé en France ou dans un pays où le service Wero est accessible, dans le cadre de l'exécution de ses obligations au titre de la vente du bien ou service réglé par un paiement Wero.

Par ailleurs, le Client est averti par la Banque, par courrier électronique, en cas de remboursement effectué par un commerçant. Cette notification lui précisera le montant, la date et l'heure du remboursement et le nom du commerçant.

3.4 Gestion du Service

Dans la rubrique « Réglages », le Client a la possibilité de visualiser la liste des comptes inscrits en émission, consulter le détail d'un compte inscrit, ajouter ou supprimer un compte en émission, activer/désactiver la fonctionnalité « réception d'argent » qui ne peut fonctionner que sur un seul compte.

3.5 Historique des transactions

Les virements SEPA instantanés émis ou reçus via Wero figurent dans l'historique des virements, disponible dans l'Application mobile de la Banque.

Dans la rubrique « Wero » de l'Application mobile de la Banque, le Client peut également consulter le détail des demandes d'argent envoyées, reçues,

annulées, approuvées, refusées, en attente ou expirées.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales du Service ainsi que les conditions d'utilisation de son espace de banque à distance et les dispositions liées au virement SEPA instantané prévues dans son contrat de banque à distance et sa convention de compte de dépôt conclus avec la Banque.

Le Client s'engage à utiliser le Service à des fins non professionnelles et à ne faire que des virements SEPA instantanés vers des particuliers.

Dans le cas où le Client change de numéro de téléphone mobile sécurisé ou d'adresse e-mail, le Client s'engage à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile ou sa nouvelle adresse e-mail à son agence. Le Service sera alors automatiquement mis à jour avec ce nouveau numéro de téléphone mobile ou cette nouvelle adresse e-mail afin que le Client puisse ainsi continuer à utiliser ce Service notamment en tant que bénéficiaire de virement, avec ce nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou cette nouvelle adresse e-mail associé(e) à l'IBAN du compte concerné.

Ce changement est confirmé au Client sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique.

Dans le cas où le Client change uniquement de téléphone mobile, il lui incombe, afin de pouvoir continuer d'utiliser le Service, de télécharger l'Application mobile puis d'y activer le Service sur ce nouveau téléphone. Ceci entraîne la désactivation du Service sur son ancien téléphone.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

Outre celles décrites dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a conclus avec la Banque, les obligations et responsabilités de la Banque sont les suivantes.

La Banque est responsable de la bonne exécution du virement SEPA instantané dans les conditions de la convention de compte de dépôt du Client. En cas de virement frauduleux ou mal exécuté, les règles de contestation et de responsabilité sont celles figurant dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt du Client.

La Banque se réserve le droit d'interrompre l'accès au Service, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation du Service ou de l'Application mobile de la Banque.

En cas de soupçon de fraude ou de non-respect des présentes Conditions Générales par le Client, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 8.

La Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux Internet et de télécommunication.

ARTICLE 6 - TARIFICATION

Le Service et les virements SEPA instantanés effectués via Wero sont gratuits.

Le Client conserve à sa charge les éventuels coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service.

ARTICLE 7 - MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement le présent Contrat. A cet effet, la Banque informera le Client par écrit, au plus tard deux mois (2) avant la date d'application envisagée, du projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent Contrat. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Les modifications de tout ou partie du présent Contrat, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

ARTICLE 8 - DURÉE – RÉSILIATION – ARRET DU SERVICE

Le Service est souscrit et le présent Contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'activation du Service, conformément à la procédure décrite à l'article 2.2 des présentes.

Sous réserve des opérations en cours, le Client peut résilier le présent Contrat, à tout moment, en cliquant sur « désactiver le service Wero » dans son Application mobile.

De même, la suppression de l'unique compte de dépôt en émission ou, pour le Client mineur, le retrait par l'un de ses représentants légaux de l'autorisation qui lui a été donnée d'effectuer des virements externes, entraîne la résiliation automatique du présent Contrat et la désactivation du Service.

Le Client recevra un message de confirmation de cette désactivation sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique.

La Banque peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois (2) à compter de la date d'envoi de cette notification au Client.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance et/ou de la convention de compte de dépôt conclue entre le Client et la Banque, le Client reconnaît que le présent Contrat sera résilié de plein droit.

Dans tous les cas énoncés précédemment, la résiliation du Contrat entraîne la désactivation du Service et la fermeture de l'accès en ligne au Service.

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance, au capital social de 1 074 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGC 59, avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris - Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042).

Le Client ne disposera plus d'aucune fonctionnalité du service Wero. Ses données seront supprimées de la base de données d'EPI Company.

En cas d'arrêt du Service, le Client sera informé avec un préavis de deux (2) mois des dates et conditions d'arrêt du Service.

Dans ces différents cas de résiliation ou d'arrêt du Service, les représentants légaux, clients de la Banque, seront informés selon les mêmes modalités que leur enfant mineur titulaire du Service.

ARTICLE 9 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes Conditions Générales du Service et d'activer le Service manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du Contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par notifications, SMS ou sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques, SMS, messages et notifications échangés entre eux.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

ARTICLE 10 - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

10.1 Secret professionnel

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de certaines administrations, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier, la Banque peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

C'est pourquoi le Client autorise expressément la Banque à communiquer et à partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour à EPI Company et à ses éventuels sous-traitants pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 3.

10.2 Protection des données à caractère personnel

Sur la base juridique de l'exécution du Contrat, la Banque traite des données à caractère personnel du Client aux fins d'exécuter le Service Wero.

Ces données à caractère personnel sont communiquées à son sous-traitant EPI Company, et au sous-traitant d'EPI Company, Amazon Web Services EMEA SARL.

Les données sont conservées seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client résilie/désactive le Service Wero via son Application mobile, les données sont supprimées.

Les informations expliquant au Client les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Le Client peut accéder à cette notice, à tout moment, via l'adresse suivante :

[nouvelle-notice-ce-perm-notice-information-traitement-donnees-personnelles-2024.pdf \(caisse-epargne.fr\)](#)

ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service (notamment nom, logo etc.) sont réservés.

Les présentes Conditions Générales n'emportent aucune cession de droit de propriété intellectuelle sur les éléments susvisés au bénéfice du Client.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse du titulaire de droits, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

ARTICLE 12 – RECLAMATIONS - MEDIATION

Les conditions pour formuler une réclamation auprès de la Banque ou saisir le Médiateur sont celles décrites dans la Convention de compte de dépôt et le contrat de banque à distance conclus avec le Client, ainsi que dans les Conditions tarifaires de la Banque applicables à la Clientèle des particuliers.

ARTICLE 13 – EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

A compter du jour de la souscription à distance du Service, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution du Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client peut désactiver le Service, dans l'Application mobile de la Banque. Il peut aussi adresser sa demande par courrier à la Banque. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant

à(adresse) déclare renoncer au Service Wero auquel j'ai souscrit. Fait à.....leet signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit. Toutefois, il ne lui sera pas possible de révoquer les ordres de virement SEPA instantané qui auront déjà été donnés dans le cadre du Service.

ARTICLE 14 – LANGUE ET DROIT APPLICABLES – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent Contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le Contrat est soumis à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.