CAISSE D'EPARGNE
Aquitaine Poitou-Charentes

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE e-CARTES

Version en vigueur à compter du 20 novembre 2024.

Préambule

L'établissement mentionné en entête (ci-après « la Banque ») fournit le Service e-Cartes.

Les présentes conditions générales d'utilisation complètent d'une part, le contrat de banque à distance que l'Utilisateur et/ou le Souscripteur a préalablement conclu avec la Banque et, d'autre part, le contrat porteur Carte que l'Utilisateur, titulaire de la Carte a conclu avec la Banque.

Elles fixent les conditions d'utilisation du Service e-Cartes par l'Utilisateur et de souscription du Service par le Souscripteur. Le Souscripteur et l'Utilisateur peuvent être une seule et même personne physique.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les conditions générales d'utilisation et débutant par une majuscule auront la signification suivante qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

Agence : désigne le centre d'affaires ou l'agence gestionnaire du compte qu'il s'agisse d'une Agence physique ou à distance de la Banque.

Application mobile de la Banque : désigne l'application à télécharger sur un appareil mobile permettant d'accéder à l'espace personnel de banque à distance du Souscripteur ou de l'Utilisateur, disponible dans les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc…). Pour l'Application mobile de la Banque, il est nécessaire d'avoir une version minimum du système d'exploitation de l'appareil utilisé, selon les précisions indiquées dans ces espaces de téléchargement d'applications.

Banque : établissement mentionné en entête fournissant le Service e-Cartes et émetteur de la Carte pour laquelle le Service est souscrit.

Carte : carte de paiement à usage non professionnel ou à usage professionnel sur support physique, émise par la Banque et portant la marque du schéma de cartes de paiement « VISA ». L'Utilisateur est titulaire de la Carte en vertu d'un contrat conclu avec la Banque, pour laquelle le Service est souscrit. Les Cartes éligibles au Service sont listées à l'article 3.3.

Commerçant : commerçant ou prestataire de services vendant des biens ou des services sur Internet et affichant la marque « VISA ». Ils sont désignés sous le terme « Accepteur » dans les conditions générales du contrat porteur Carte.

Compte : compte de dépôt détenu à titre privé ou compte courant professionnel, auquel la Carte et chaque e-Carte sont rattachées, dont le Souscripteur ou, le cas échéant, l'Utilisateur qu'il représente, est titulaire auprès de la Banque.

CGU : les présentes conditions générales d'utilisation du Service e-Cartes.

e-Carte : carte « virtuelle » associée à une Carte sur support physique, avec un numéro, un cryptogramme visuel et une date d'expiration qui lui sont propres, émise par la Banque et permettant le règlement d'achats sur Internet auprès de Commerçants affichant la marque « VISA », sans avoir à fournir les données de la Carte associée.

Espace personnel de banque à distance : espace propre au Souscripteur ou à l'Utilisateur, disponible par Internet et accessible sur le site Internet de la Banque ou via l'Application mobile de la Banque. Il permet notamment, le cas échéant, de consulter et de faire des opérations à distance, sur le(s) Compte(s). Pour les besoins du présent contrat, l'Espace personnel de banque à distance désigne uniquement cet Espace lorsqu'il est accessible via l'Application mobile de la Banque, car le Service e-Cartes n'est disponible que sur cette application.

Jour ouvrable : jour au cours duquel la Banque ou la banque du bénéficiaire ainsi que tous les autres intervenants à l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter celle-ci.

Service : Service e-Cartes disponible uniquement depuis l'Application mobile de la Banque, faisant l'objet des présentes CGU.

Souscripteur : personne physique majeure capable ou personne morale, le cas échéant, titulaire de l'Espace personnel de banque à distance, depuis lequel elle souscrit au Service e-Cartes ou qui souscrit à ce Service en Agence. Le Souscripteur peut souscrire au Service :

- lorsqu'il est une personne physique majeure capable titulaire du Compte : pour une Carte à usage non professionnel en tant que particulier ou à usage professionnel en tant qu'entrepreneur individuel, dont il est titulaire ;
- en tant que représentant légal d'un mineur ou majeur protégé : pour une Carte à usage non professionnel dont le mineur ou le majeur protégé est titulaire, rattachée au Compte dont ils sont également titulaires ;
- lorsqu'il est un entrepreneur individuel ou une personne morale, titulaire du Compte auquel la Carte est rattachée : pour une Carte à usage professionnel dont un Utilisateur tiers est titulaire. Dans ce cas, le Souscripteur doit être représenté par une personne physique dûment habilitée à valider les présentes CGU pour son compte et, le cas échéant à cette fin, à avoir accès à son Espace personnel de banque à distance. Dans le présent contrat, le terme « Souscripteur » vise également cette personne physique dûment habilitée.

Utilisateur : personne physique majeure capable, majeure protégée ou mineure, titulaire de la Carte, qui utilise le Service e-Cartes depuis son Espace personnel de banque à distance ou depuis l'Espace personnel de banque à distance du Souscripteur. Le Souscripteur et l'Utilisateur

peuvent être une seule et même personne physique ou deux personnes différentes.

ARTICLE 2 – OBJET DU SERVICE

Le Service, disponible uniquement depuis l'Application mobile de la Banque, permet à l'Utilisateur de créer une ou plusieurs e-Cartes dont il est titulaire, associées à sa Carte portant la marque du schéma de cartes de paiement « VISA », afin de régler des achats sur Internet auprès de Commerçants affichant la marque « VISA », sans communiquer les données de sa Carte.

Le Service et l'e-Carte ne permettent pas :
- d'obtenir des espèces,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants autrement que lors d'achats sur Internet,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants dont les conditions de vente indiquées sur leur site Internet requièrent la présentation de la Carte pour effectuer le retrait des biens ou services achetés,
- de donner un ordre de transfert de fonds,
- de charger ou de recharger un porte-monnaie électronique / un compte de monnaie électronique,
- d'être utilisés dans une solution de paiement mobile telle que définie dans les conditions générales du contrat porteur Carte.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

3.1 – Souscripteur

Le Souscripteur, tel que défini à l'article 1, s'il souhaite souscrire au Service depuis son Espace personnel de banque à distance (sous réserve de disponibilité), doit :
- être équipé d'une connexion Internet ;
- avoir conclu un contrat de banque à distance avec la Banque ;
- avoir téléchargé la dernière version de l'Application mobile de la Banque et être équipé d'un dispositif d'authentification forte pour accéder à cet Espace.

Le Souscripteur souscrit au Service pour une Carte dont il est titulaire (il est dans ce cas Souscripteur et Utilisateur) ou dont un Utilisateur tiers est titulaire dans les cas cités à l'article 1.

Dans ce dernier cas, une fois qu'il a souscrit au Service au profit de cet Utilisateur tiers, le Souscripteur n'a pas accès à la création et à l'utilisation des e-Cartes. Seul l'Utilisateur tiers a cet accès.

3.2 – Utilisateur

Pour pouvoir utiliser le Service et créer des e-Cartes, l'Utilisateur, tel que défini à l'article 1, doit :
- être équipé d'une connexion Internet ;
- être équipé d'un Espace personnel de banque à distance, ou avoir accès à l'Espace personnel de banque à distance du Souscripteur titulaire du Compte auquel sa Carte à usage professionnel est rattachée et pour laquelle le Service e-Cartes a été souscrit à son profit ;
- avoir téléchargé la dernière version de l'Application mobile de la Banque pour accéder à son Espace personnel de banque à distance ou à celui du Souscripteur ;
- avoir activé le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass sur cette Application mobile, pour pouvoir s'authentifier lors de la confirmation de la création d'une e-Carte. Lors de cette confirmation, l'Utilisateur s'authentifiera par la saisie de son code Sécur'Pass ou par l'utilisation de la fonction biométrique de son téléphone à la place de la saisie de son code Sécur'Pass, s'il a paramétré cette option.

Les conditions pour activer Sécur'Pass sont décrites dans le contrat de banque à distance du Souscripteur ou, le cas échéant, de l'Utilisateur.

3.3 – Cartes éligibles au Service

Les Cartes pour lesquelles le Service e-Cartes peut être souscrit sont celles listées ci-après portant la marque « VISA », émises par la Banque. Il peut s'agir de cartes délivrées à des personnes physiques, à des fins non professionnelles : Visa Classic, Classic à contrôle de solde systématique, Classic à contrôle de solde quasi-systématique, Premier, Platinum ou Infinite ou de cartes commerciales à usage professionnel : Visa Business à contrôle de solde systématique, Visa Business Classic, Gold, Platinum.

Ces Cartes doivent obligatoirement être au nom de l'Utilisateur et être valides et activées.

L'Utilisateur est averti que, s'il est détenteur d'une Carte Débit/Crédit associée à un crédit renouvelable, le Service n'est pas disponible pour le choix du paiement à crédit, par utilisation du crédit renouvelable associé à la Carte, c'est-à-dire qu'une e-Carte ne pourra pas être utilisée pour un paiement à crédit.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION AU SERVICE

4.1 – Souscription depuis l'Espace personnel de banque à distance

Le Souscripteur peut souscrire au Service depuis son Espace personnel de banque à distance accessible via l'Application mobile de la Banque.

Il se connecte à son Espace personnel de banque à distance avec ses éléments de connexion habituels et sélectionne le menu Cartes, puis l'onglet e-Cartes.
Il sélectionne alors Souscrire, puis choisit la Carte pour laquelle il souhaite souscrire le Service.

Après que le Souscripteur a lu et accepté les CGU du Service e-Cartes, ainsi que la notice d'information assurances « Garantie livraison non conforme et non livraison d'un bien » liée au Service, puis confirmé sa souscription, le Service est souscrit pour cette Carte et l'Utilisateur peut directement créer une e-Carte.

4.2 – Souscription en Agence

Le Souscripteur peut souscrire au Service en Agence, pour une Carte, en signant le contrat correspondant comportant les présentes CGU. L'Utilisateur tiers est également tenu de signer ce contrat. La notice d'information assurances « Garantie livraison non conforme et non livraison d'un bien » lui/leur est remise.

Une fois le contrat signé, l'Utilisateur peut directement créer une e-Carte depuis son Espace personnel de banque à distance, ou, selon le cas, depuis l'Espace personnel de banque à distance du Souscripteur.

4.3 – Dispositions générales

Dans le cas où le Service est souscrit à distance, le Souscripteur est invité à télécharger et/ou à imprimer les présentes CGU. Dans ce cas également, à tout moment au cours de la relation contractuelle, le Souscripteur peut demander à la Banque de recevoir les présentes CGU sur un support papier ou sur un autre support durable.

Dans tous les cas, dès lors qu'il n'est pas l'Utilisateur, le Souscripteur s'engage à communiquer les CGU, ainsi que la notice d'information assurances « garantie livraison non conforme et non livraison d'un bien » à l'Utilisateur, si ce dernier n'en a pas déjà reçu un exemplaire.

Celles-ci sont accessibles en permanence sur le site Internet de la Banque et dans l'Application mobile de la Banque.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 – Demande de création d'une e-Carte

Pour demander la création d'une e-Carte, l'Utilisateur doit préciser :
- si l'e-Carte sera utilisée pour un paiement unique ou pour plusieurs paiements chez un même Commerçant ;
- le nom attribué à l'e-Carte que l'Utilisateur peut, sous réserve de disponibilité, modifier jusqu'à sa date d'expiration ;
- sa date d'expiration. L'Utilisateur ne pourra pas payer avec sa e-Carte au-delà de la date d'expiration qu'il aura choisie ;
- le montant maximum à dépenser avec l'e-Carte.

Une fois ces caractéristiques renseignées, l'Utilisateur doit s'authentifier par le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass, pour confirmer la création de l'e-Carte.

5.2 – Délivrance de l'e-Carte

Après l'étape d'authentification de l'Utilisateur et sous réserve des contrôles effectués par la Banque, cette dernière délivre l'e-Carte et ses données apparaissent automatiquement dans l'Application mobile de la Banque de l'Utilisateur.

Les données de chaque e-Carte délivrée comportent :
- le numéro de l'e-Carte attribué automatiquement ;
- le cryptogramme visuel associé attribué automatiquement ;
- sa date d'expiration définie par l'Utilisateur.

Le numéro de l'e-Carte et le cryptogramme visuel sont communiqués confidentiellement par la Banque à l'Utilisateur et uniquement à celui-ci.

Les données de chaque e-Carte sont consultables depuis l'onglet e-Cartes du menu Cartes de l'Application mobile de la Banque.

5.3 – Utilisation de l'e-Carte

5.3.1 – Application des caractéristiques de l'e-Carte

Les caractéristiques définies par l'Utilisateur à la création de l'e-Carte vont encadrer l'utilisation de l'e-Carte, en tenant compte de la situation à jour lors de chaque opération de paiement effectuée avec cette e-Carte :
- Si l'Utilisateur a créé une e-Carte pour un paiement unique, une fois l'ordre de paiement validé par l'Utilisateur et accepté par le Commerçant, l'e-Carte est définitivement supprimée et désactivée, et ne peut donc être réutilisée par l'Utilisateur dans le cadre d'une autre opération de paiement, y compris avec le même Commerçant.
- Si l'Utilisateur a créé une e-Carte pour plusieurs paiements auprès d'un même Commerçant, l'e-Carte peut être utilisée plusieurs fois auprès du même Commerçant. L'e-Carte pourra servir, par exemple, pour le paiement d'un abonnement ou pour des paiements sur un site marchand sur lequel il faut enregistrer une carte.
- Date d'expiration : une fois celle-ci dépassée, l'e-Carte est définitivement supprimée et désactivée, et ne peut plus être utilisée.
- Montant maximal à dépenser et montant restant disponible : le montant de l'achat pour lequel est utilisé l'e-Carte ne peut être supérieur à ce montant maximal et au montant restant disponible. Le montant restant disponible est calculé en déduisant tous les paiements effectués avec l'e-Carte, du montant maximal à dépenser que l'Utilisateur a défini pour celle-ci. Ce montant restant disponible s'apprécie aussi dans la limite du montant restant à utiliser sur la période en cours, par rapport aux plafonds de la Carte associée, définis dans son contrat porteur Carte qu'il a conclu avec la Banque. L'Utilisateur peut consulter le montant utilisé et le montant restant disponible de toute e-Carte directement depuis l'Application mobile de la Banque, à partir de la rubrique correspondante dans l'onglet e-Cartes du menu Cartes. Une fois le montant maximal à dépenser atteint pour une e-Carte, cette dernière est définitivement supprimée et désactivée.

Par ailleurs, le nombre maximum d'e-Cartes délivrées à l'Utilisateur, associées à une même Carte et non définitivement désactivées ne peut en aucun cas être supérieur à vingt (20).

Cette limite atteinte, la Banque refusera la délivrance d'une nouvelle e-Carte jusqu'à ce que le nombre d'e-Cartes délivrées à l'Utilisateur associées à une même Carte et non définitivement désactivées redevienne inférieur à vingt (20).

5.3.2 – Application des caractéristiques de la Carte

Les caractéristiques suivantes de la Carte associée à l'e-Carte s'appliquent à cette e-Carte :

- les plafonds de paiement de la Carte, définis dans le contrat porteur Carte conclu entre l'Utilisateur et la Banque, s'appliquent à chaque opération de paiement effectuée avec e-Carte. En effet, l'Utilisateur ne pourra pas dépenser au-delà du montant maximal à dépenser pour l'e-Carte, qu'il a défini, mais également dans la limite du restant disponible par rapport aux plafonds de paiement de sa Carte associée ;
- le mode de débit : immédiat ou différé de la Carte, s'applique également au paiement effectué avec l'e-Carte associée ;
- le Compte auquel la Carte est rattachée et sur lequel les opérations de paiement effectuées avec cette Carte sont imputées est également le Compte sur lequel seront imputés les paiements par e-Cartes associées à cette Carte selon les dispositions des conditions générales du contrat porteur Carte conclu entre la Banque et l'Utilisateur ;
- Conformément aux conditions générales du contrat porteur Carte, la Banque peut mettre à la disposition de l'Utilisateur titulaire de la Carte, dans son Espace de banque à distance ou, le cas échéant, dans l'Espace de banque à distance du Souscripteur, sur le site Internet et/ou sur l'Application mobile de la Banque, les fonctionnalités suivantes de gestion de sa Carte : « Paiements à distance », « Paiements à l'étranger », « Verrouiller la Carte ». L'activation ou la désactivation de ces fonctionnalités a les mêmes conséquences sur le fonctionnement de la Carte ou de chaque e-Carte associée.

5.3.3 – Paiement par e-Carte

Les ordres de paiement par e-Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants affichant la marque « VISA »

Pour chaque opération de paiement réalisée avec une e-Carte, une autorisation est demandée à la Banque, ce qui lui permet d'appliquer les plafonds de paiement de la Carte associée.

Les règles relatives à l'exécution des ordres de paiement par e-Carte concernant le consentement, l'irrévocabilité, les délais d'exécution, les contestations (sauf spécificités précisées aux articles 5.4.1 et 6.4 des présentes CGU), sont identiques à celles appliquées à la Carte associée, indiquées dans les conditions générales du contrat porteur Carte conclu entre la Banque et l'Utilisateur.

L'Utilisateur, ou le cas échéant le Souscripteur, titulaire du Compte auquel est rattachée la Carte associée à l'e-Carte doivent s'assurer que le jour du débit des règlements effectués avec l'e-Carte, ledit Compte présente un solde suffisant et disponible.

Le montant détaillé des paiements par e-Carte, passés au débit du même Compte auquel la Carte associée est rattachée, figure sur le même relevé que les opérations de paiement effectuées avec cette Carte par l'Utilisateur.

Sous réserve de disponibilité, sur le relevé des opérations, la mention « e-Carte » permet d'identifier les opérations réalisées avec une e-Carte de l'Utilisateur.

La Banque reste étrangère à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de paiement par e-Carte, qui pourrait intervenir entre l'Utilisateur et le Commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus de l'Utilisateur et/ou, le cas échéant, du Souscripteur titulaire du Compte auquel sont rattachés la Carte et l'e-Carte associée, d'honorer les règlements des opérations de paiement réalisées au moyen d'une e-Carte.

5.4 – Modalités de blocage de l'e-Carte ou du Service

5.4.1 Dès qu'il a connaissance de toute utilisation frauduleuse des données de l'une de ses e-Cartes, l'Utilisateur doit :

- Soit supprimer immédiatement cette e-Carte dans l'Application mobile de la Banque. Dès cette suppression, l'e-Carte est définitivement désactivée ;
- Soit demander à la Banque ou, le cas échéant, faire demander par le Souscripteur à la Banque, par téléphone au :
  - pour les Caisses d'Epargne : 09 69 32 91 87 (appel non surtaxé) ;
  - pour les autres établissements affiliés au même groupe bancaire : 09 69 32 91 88 (appel non surtaxé),

  de supprimer cette e-Carte. Dès la suppression, cette e-Carte est définitivement désactivée.

5.4.2 Sous réserve de disponibilité, l'Utilisateur peut suspendre chaque e-Carte qu'il a créée, dans l'Application mobile de la Banque, à partir de la rubrique correspondante dans l'onglet e-Cartes du menu Cartes. Par cette suspension, l'e-Carte sera désactivée temporairement. L'Utilisateur pourra la réactiver à tout moment.

5.4.3 L'Utilisateur peut supprimer chaque e-Carte qu'il a créée, directement dans l'Application mobile de la Banque, à partir de la rubrique correspondante dans l'onglet e-Cartes du menu Cartes. Par cette suppression, l'e-Carte sera définitivement désactivée.

La suppression d'une e-Carte ou de chaque e-Carte associée à une Carte, n'entraîne pas la résiliation du Service pour la Carte associée. L'Utilisateur peut créer d'autres e-Cartes.

5.4.4 Dans les cas de mise en opposition par l'Utilisateur ou blocage par la Banque de la Carte, le Service est résilié pour la Carte mise en opposition / bloquée, pour laquelle il avait été souscrit. Dès la résiliation, toutes les e-Cartes associées à cette Carte sont supprimées et définitivement désactivées.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'UTILISATEUR ET DU SOUSCRIPTEUR

6.1 Le Souscripteur et l'Utilisateur s'engagent à respecter les conditions de souscription et de fonctionnement du Service e-Cartes décrites dans les présentes CGU.

6.2 L'Utilisateur s'engage en particulier à utiliser l'e-Carte exclusivement pour régler des achats sur Internet de biens ou des prestations de services auprès de Commerçants acceptant les cartes portant la marque du schéma de cartes de paiement « Visa ».

6.3 L'e-Carte est strictement personnelle à l'Utilisateur. Ce dernier est responsable de l'utilisation et de la confidentialité des données de l'e-Carte ainsi que des conséquences de sa divulgation à quiconque. L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité des données de l'e-Carte. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir absolument secrètes et ne pas les communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit, à l'exception du Commerçant chez qui il effectue un achat. L'Utilisateur ne doit pas notamment inscrire les données de sa e-Carte sur un quelconque document.

6.4 Dans l'hypothèse où il a connaissance de l'utilisation frauduleuse de l'une de ses e-Cartes, l'Utilisateur a l'obligation de prendre l'une des deux mesures décrites à l'article 5.4.1 pour supprimer cette e-Carte, afin qu'elle soit définitivement désactivée.
L'Utilisateur, ou le cas échéant le Souscripteur titulaire du Compte, assument les conséquences de l'utilisation de la e-Carte, tant qu'ils n'ont pas pris l'une de ces mesures pour obtenir la suppression et la désactivation de la e-Carte. Ils peuvent contester des opérations non autorisées effectuées avec une e-Carte, selon les mêmes modalités que celles prévues dans le contrat porteur Carte, à l'exception de la procédure de contestation existant le cas échéant sur l'Espace personnel de banque à distance, qui ne peut être utilisée dans ce cas. Les mêmes règles de responsabilité et de remboursement s'appliquent pour les opérations non autorisées réalisées avant ou après ce blocage/cette demande de blocage, que celles prévues dans les conditions générales de son contrat porteur Carte, avant et après demande d' opposition de la Carte physique. Toutefois, le blocage de la e-Carte n'entraine pas une mise en opposition de la Carte physique.
Toutes les opérations non autorisées sont à la charge de l'Utilisateur, ou le cas échéant du Souscripteur titulaire du Compte, sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées dans les présentes CGU et dans les conditions générales du contrat porteur Carte ou en cas de fraude de leur part.

6.5 L'Utilisateur demeure seul responsable de l'utilisation de ses éléments de connexion à son Espace personnel de banque à distance dont il dispose auprès de la Banque, ou, le cas échéant à l'Espace personnel de banque à distance du Souscripteur, nécessaire à l'accès au Service, ainsi que de la sécurité de son terminal de connexion (téléphone mobile, tablette), conformément au contrat de banque à distance conclu avec la Banque. Il en est de même pour le Souscripteur lors de sa connexion à son Espace personnel de banque à distance, lorsqu'il n'est pas l'Utilisateur, conformément au contrat de banque à distance conclu avec la Banque.

6.6 Le Souscripteur et l'Utilisateur sont responsables des conditions d'utilisation, de conservation et de confidentialité de leur dispositif d'authentification forte nécessaire pour respectivement souscrire au Service et créer des e-Cartes, conformément au contrat de banque à distance conclu avec la Banque.

6.7 En cas de manquement aux présentes CGU, la responsabilité de l'Utilisateur pourra être engagée et celui-ci pourra être tenu d'indemniser la Banque de toute conséquence qui pourrait en résulter.

6.8 Le Souscripteur titulaire du Compte auquel est rattachée la Carte pour laquelle le Service est souscrit, lorsqu'il n'est pas l'Utilisateur, est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité de l'Utilisateur au titre de la conservation des données de l'e-Carte, de ses éléments de connexion à l'Espace personnel de banque à distance du Souscripteur, du dispositif d'authentification forte pour la création d'une e-Carte, ainsi que de leur utilisation jusqu'à la révocation du mandat consenti à l'Utilisateur dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat porteur Carte.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

7.1 La Banque s'engage à fournir le Service conformément aux présentes CGU.

7.2 La Banque est responsable des pertes directes encourues par l'Utilisateur consécutivement au mauvais fonctionnement du Service.

7.3 Toutefois, la Banque n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une panne technique du Service si celle-ci est signalée à l'Utilisateur par un message apparaissant sur son Application mobile de la Banque lors de la demande d'une e-Carte.

7.4 La Banque est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, une fois que l'ordre de paiement par e-Carte lui a été transmis par la banque du Commerçant, selon les termes prévus par les conditions générales du contrat porteur Carte.

7.5 La Banque ne saurait être tenue pour responsable :
- en cas de non-respect des procédures d'utilisation du Service,
- lorsque les informations communiquées par le Souscripteur lors de la souscription au Service ou par l'Utilisateur lors de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption du Service pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de divulgation par l'Utilisateur des données de l'e-Carte, et/ou de son dispositif/code d'authentification forte et plus généralement en cas de divulgation de ses éléments de connexion à son Espace personnel de banque à distance ou, le cas échéant, à celui du Souscripteur,
- en cas de dysfonctionnement de l'appareil mobile sur lequel il a téléchargé l'Application mobile de la Banque,
- en cas de blocage de l'Application mobile de la Banque et/ou du Service pour des raisons de sécurité.

7.6 La Banque n'est pas responsable des litiges nés du contrat passé entre le Souscripteur ou l'Utilisateur et son fournisseur d'accès à Internet.

7.7 De manière générale, la Banque ne peut être tenue responsable que pour des dommages ayant pour cause unique son propre fait et/ou conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 8 – CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service est souscrit par Carte Visa.

Il est soumis au paiement d'une cotisation annuelle.

La tarification applicable est mentionnée dans les Conditions & Tarifs des opérations et services bancaires de la Banque, applicables :

- à l'Utilisateur, lorsque le Service est souscrit par le Souscripteur qui le représente ;
- au Souscripteur, lorsqu'il est aussi Utilisateur du Service ;
- au Souscripteur, lorsqu'il souscrit au Service au profit d'un Utilisateur tiers titulaire d'une Carte rattachée à son Compte.

Le Souscripteur/l'Utilisateur reconnaissent avoir été informés que les coûts de connexion à un réseau Wifi, à un réseau de type 3G, 4G, 5G ou tout autre réseau similaire demeurent à leur charge.

ARTICLE 9 – DURÉE

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée.

Sa durée est toutefois liée à la durée du contrat porteur Carte conclu entre l'Utilisateur et la Banque, régissant la Carte pour laquelle le Service est souscrit.

L'Utilisateur est informé que, lors du renouvellement de sa Carte à l'échéance de celle-ci, pour lequel le Service a été souscrit, ou, avant échéance, lors de sa refabrication suite à sa détérioration, les e-Cartes existantes sont automatiquement associées à la nouvelle Carte, une fois cette dernière activée.

ARTICLE 10 – RESILIATION

10.1 Le Souscripteur peut mettre fin à tout moment au Service, soit dans l'Application mobile de la Banque, dans la rubrique correspondante, dans l'onglet e-Cartes du menu Cartes, soit auprès de l'Agence, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation prend effet dès que la Banque reçoit la demande de résiliation.

10.2 La Banque peut résilier le Service avec un préavis de deux mois, ou d'un mois lorsque le Souscripteur est une personne physique agissant à des fins professionnelles ou une personne morale. La résiliation par la Banque prend effet au terme de ce délai, qui court à compter de la date d'envoi de sa notification au Souscripteur.

10.3 Toutefois, la Banque se réserve le droit de mettre fin immédiatement au Service, notamment en cas de comportement répréhensible de l'Utilisateur ou d'anomalie grave de fonctionnement du Compte sur lequel fonctionne la Carte pour laquelle le Service est souscrit.

10.4 Toute résiliation du contrat porteur Carte ou mise en opposition de la Carte entraîne la résiliation automatique du Service souscrit pour la Carte concernée.

10.5 La clôture du Compte sur lequel fonctionne la Carte et les e-Cartes associées ou de l'Espace personnel de banque à distance à partir duquel le Service est disponible (avec résiliation des contrats concernés) entraîne également la résiliation automatique du Service.

10.6 Dans tous les cas énoncés précédemment, lorsque la résiliation du Service prend effet et sans préjudice du dénouement des opérations en cours, le Service est désactivé sur l'Espace personnel de banque à distance de l'Utilisateur et chaque e-Carte associée à la Carte concernée est supprimée et définitivement désactivée. L'Utilisateur ne peut alors plus créer ni utiliser d'e-Cartes associées à la Carte concernée.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES CGU

11.1 – Modifications à l'initiative de la Banque

La Banque aura la faculté de modifier les conditions générales et les conditions tarifaires du Service. A cet effet, la Banque communiquera le projet de modification au Souscripteur, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels ou représentant une telle personne, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son Espace personnel de banque à distance) ou au plus tard un mois, par écrit, lorsque le Souscripteur est une personne physique agissant à des fins professionnelles ou une personne morale.

La Banque et le Souscripteur conviennent que l'absence de contestation du Souscripteur dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Souscripteur, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat régissant le Service, selon les modalités de l'article 10. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables. La Banque peut également résilier le présent contrat dans les conditions de l'article 10.

11.2 – Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des CGU, 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 12 – MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Souscripteur reconnait que le fait d'accepter les présentes CGU, ainsi que la notice d'information assurances « Garantie livraison non conforme et non livraison d'un bien » liée au Service, et de confirmer sa souscription au Service dans son Espace personnel de banque à distance 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 Souscripteur, y compris pour le compte de l'Utilisateur tiers, conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par courrier électronique et notification. La Banque et le Souscripteur, y compris pour le compte de l'Utilisateur tiers, reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques et notifications échangés entre eux.

Le Souscripteur, y compris pour le compte de l'Utilisateur tiers, 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 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

13.1 Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de la relation bancaire, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel du Souscripteur, et le cas échéant de l'Utilisateur, et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille...).

13.2. Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées, ainsi que les droits des personnes sur leurs données figurent dans la Notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance du Souscripteur, et le cas échéant de l'Utilisateur, lors de la première collecte de leurs données. Le Souscripteur et l'Utilisateur peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante :
https://www.caisse-epargne.fr/protection-donnees-personnelles

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

ARTICLE 14 – DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE

Le présent contrat entre en vigueur et le Service est souscrit, après acceptation des présentes CGU, ainsi que de la notice d'information assurances « Garantie livraison non conforme et non livraison d'un bien » liée au Service, et confirmation de la souscription au Service par le Souscripteur dans son parcours de souscription sur son Espace personnel de banque à distance, ou dès signature du contrat relatif au Service e-Cartes en Agence.

Si le Souscripteur a été démarché en vue de la souscription du présent contrat ou si le contrat a été conclu à distance dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants et L 343-1 et suivants du Code monétaire et financier, et même si son exécution a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Souscripteur est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du présent contrat.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Souscripteur soit met fin au Service dans l'Application mobile de la Banque, dans la rubrique correspondante, dans l'onglet e-Cartes du menu Cartes, soit adresse 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 e-Cartes auquel j'ai souscrit, pour la Carte se terminant par XXXX (les 4 derniers chiffres au recto de la Carte). Fait à……le …..et signature ».

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Souscripteur, ou, le cas échéant, l'Utilisateur qu'il représente, peut être tenu au paiement proportionnel du Service effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

Il est précisé que la réglementation relative au démarchage bancaire et financier ne s'applique pas aux personnes morales dont les données financières ou les effectifs dépassent les seuils suivants (Article D. 341-1 du Code monétaire et financier) :
• cinq (5) millions d'euros pour le total de bilan ;
• cinq (5) millions d'euros pour le chiffre d'affaires ou à défaut pour le montant des recettes ;
• cinq (5) millions d'euros pour le montant des actifs gérés;
• cinquante (50) personnes pour les effectifs annuels moyens.
Ces seuils ne sont pas cumulatifs. Ils sont appréciés au vu des derniers comptes consolidés ou à défaut des comptes sociaux, tels que publiés et, le cas échéant, certifiés par les commissaires aux comptes.

ARTICLE 15 – RECLAMATIONS - MEDIATION

15.1 En cas d'insatisfaction ou de désaccord concernant le Service, l'Utilisateur/ le Souscripteur peut obtenir de la Banque toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le service en charge des réclamations de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la première réponse ou solution qui lui a été apportée ne lui convient pas.

15.2 L'Utilisateur/ le Souscripteur trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site Internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

15.3 La Banque s'engage à accuser réception de la réclamation de l'Utilisateur/du Souscripteur sous dix (10) Jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire, la Banque s'engage à lui apporter une réponse dans un délai qui ne pourra excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée à l'Utilisateur/au Souscripteur dans les quinze (15) Jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, l'Utilisateur/le Souscripteur recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) Jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

15.4 À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, l'Utilisateur/le Souscripteur a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site Internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Cette possibilité existe pour :

- le Souscripteur qui a souscrit au Service pour une Carte à usage non-professionnel, dont il est titulaire ou dont l'Utilisateur qu'il représente est titulaire , ainsi que, le cas échéant, pour cet Utilisateur ;
- le Souscripteur qui est un entrepreneur individuel au sens de l'article L526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas et qui a souscrit au Service pour une Carte à usage professionnel :
  - dont il est titulaire ;
  - ou dont un Utilisateur tiers est titulaire et qui est rattachée à son compte professionnel, lequel a aussi la possibilité de saisir le médiateur.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site Internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site Internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site Internet du médiateur.

15.5 En cas de souscription par Internet, le Souscripteur qui a souscrit au Service pour une Carte à usage non-professionnel, peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

ARTICLE 16 – LANGUE ET DROIT APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGU sont conclues en langue française. Le Souscripteur et, le cas échéant, l'Utilisateur acceptent expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Les CGU sont soumises à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.

ARTICLE 17 – AGREMENT DE LA BANQUE ET AUTORITES DE CONTROLE

17.1 La Banque est un établissement de crédit agréé en France, contrôlé et supervisé par la Banque Centrale Européenne - Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt Am Main – Allemagne et par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

17.2 La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR à l'adresse suivante :
https://acpr.banque-france.fr/proteger-la-clientele/vous-etes-un-particulier/verifier-si-un-professionnel-est-agree-immatricule