



## Bienvenue dans votre contrat carte de paiement

### À propos de votre contrat carte de paiement (le « contrat »)

**Prenez le temps de lire votre contrat ! Il est composé de nos principales conditions tarifaires, de vos conditions particulières et de nos Conditions Générales.**

Les conditions générales de votre Convention de compte sont également applicables à votre contrat : elles régissent globalement la relation entre vous et nous (par exemple nos obligations réglementaires, vos propres obligations, mais aussi nos modes de fonctionnement).

Nos principales conditions tarifaires

Vos conditions particulières



### Nos Conditions Générales

Elles définissent, dans le détail, le fonctionnement de votre carte.



# Qu'allez-vous trouver dans nos Conditions Générales ?

<b>Titre 1 - Notre tarification.....</b>	<b>4</b>
<b>Titre 2 - Les règles applicables à toutes les Cartes.....</b>	<b>5</b>
<b>Article 1 - Quelques définitions et les types de Cartes.....</b>	<b>5</b>
<b>Article 2 - Comment obtenir une Carte ?.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 3 - Comment sécuriser votre Carte ?.....</b>	<b>7</b>
3.1 Votre code confidentiel.....	7
3.2 Vos empreintes biométriques.....	9
3.3 Vos autres données de sécurité personnalisées.....	9
3.4 La conservation de vos données de sécurité personnalisées.....	9
<b>Article 4 - Comment fonctionne votre Carte ?.....</b>	<b>9</b>
4.1 Votre consentement.....	9
4.2 Comment utiliser votre Carte en sans contact ?.....	10
4.3 Votre ordre de paiement est irrévocable.....	11
4.4 Le blocage de votre Carte .....	11
4.5 La durée de validité et la restitution de votre Carte.....	11
<b>Article 5 - Que pouvez-vous faire avec votre Carte ?.....</b>	<b>11</b>
5.1 Retirer des espèces.....	12
5.2 Régler des achats de biens ou des prestations de service.....	12
5.3 Transférer et recevoir des fonds.....	12
5.4 Autres fonctions.....	13
5.5 Ce que vous ne pouvez pas faire avec votre Carte.....	13
<b>Article 6 - Quelles sont vos responsabilités ?.....</b>	<b>13</b>
<b>Article 7 - Comment vos ordres de paiement sont-ils reçus et exécutés?.....</b>	<b>14</b>
7.1 Sous quel délai traitons-nous vos opérations ?.....	14
7.2 Comment débitons-nous votre compte ?.....	15
<b>Article 8 - Que faire en cas de perte ou de vol de votre Carte ?.....</b>	<b>15</b>
<b>Article 9 - Quelle solution de dépannage (la Carte virtuelle) ?.....</b>	<b>16</b>
<b>Article 10 - Comment contester une opération de paiement ?.....</b>	<b>17</b>
10.1 Les modalités pour contester une opération.....	17
10.2 Nos obligations en cas de contestation d'opération de paiement.....	18
<b>Article 11 - Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ?.....</b>	<b>18</b>
11.1 La durée de votre contrat.....	18
11.2 La résiliation de votre contrat.....	18
11.3 Les évolutions de votre contrat.....	19
<b>Titre 3 - Les règles spécifiques pour chaque Carte.....</b>	<b>20</b>
<b>Article 1 - Que faut-il savoir sur les cartes de paiement internationales ?.....</b>	<b>20</b>
1.1 Les Schémas internationaux.....	20
1.2 Les opérations en devise.....	20



**Article 2 - Que faut-il savoir sur les cartes de paiement CB ?..... 21**

2.1 La Marque CB..... 21

2.2 Le fichier central de retrait..... 21

2.3 Vos données personnelles..... 22



# Titre 1 - Notre tarification



C'est important pour vous et parfois compliqué à comprendre. Nous commençons donc par vous expliquer quelle est **la tarification liée à l'utilisation de votre carte de paiement** (votre « Carte »).

**La cotisation de votre Carte.** Vous devez payer une cotisation dès que nous vous délivrons une Carte.

**Les autres frais liés à l'utilisation de votre Carte.** Nous pouvons vous facturer certains frais liés à l'utilisation de votre Carte. Ces frais viennent s'ajouter à votre cotisation.

**Par exemple :** les retraits d'espèces que vous réalisez dans des Distributeurs automatiques hors du réseau Crédit Agricole, les paiements que vous réalisez à l'étranger en euro ou dans une autre devise, la réédition de votre Carte en urgence ou de votre code confidentiel.

Tous les frais et les dépenses réels que nous engageons pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont solidairement à votre charge et/ou à celle du Titulaire du compte.



Le montant et la fréquence des cotisations ainsi que les frais liés à l'utilisation de votre Carte sont fixés dans **nos principales conditions tarifaires ou tout autre document que vous avez accepté**. Elles sont consultables **sur notre site Internet et en libre-service dans nos agences**.

Vous nous autorisez à prélever la cotisation et les frais liés à l'utilisation de votre Carte sur le compte sur lequel fonctionne votre Carte.

Si votre contrat est résilié, la cotisation vous sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article « Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ? ».

**Modification de la tarification.** Nous pouvons modifier nos tarifs ou les compléter, en respectant la procédure suivante :

1

## Nous vous informons des tarifs révisés **au moins 2 mois** avant leur application

Nous vous fournissons cette information par voie électronique (support durable) via votre service Crédit Agricole En Ligne (CAEL) ou par courriel à votre adresse personnelle, peu importe le canal (papier ou dématérialisé) que vous avez choisi dans votre convention de communication. Nous vous adressons cette information par courrier postal (support papier) si :

- vous n'avez pas souscrit au service CAEL; ou
- vous ne nous avez pas fourni votre adresse de courriel personnelle ; ou
- vous nous demandez de vous adresser cette information par courrier postal.

Nous prouvons par tout moyen que nous vous avons transmis cette information.

2

## Pendant ce délai de **2 mois**

- si vous ne contestez pas ces tarifs révisés, cela signifie que vous les acceptez ;
- si vous souhaitez refuser l'application de ces tarifs révisés, vous pouvez résilier votre contrat dans les conditions prévues à l'article « Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ? ».

3

## Après ce délai de **2 mois**

Les tarifs révisés s'appliquent.



## Titre 2 - Les règles applicables à toutes les Cartes

 Dans cette partie, nous vous donnons les informations nécessaires pour **connaître et comprendre les règles de fonctionnement communes à tous les types de Cartes** que nous pouvons vous délivrer.

### Article 1 - Quelques définitions et les types de Cartes

**Définitions.** Pour vous permettre de mieux comprendre votre contrat, nous commençons par vous expliquer et vous donner les définitions des termes techniques que nous utilisons :

<b>Accepteur</b>	Il s'agit des commerçants ou des prestataires de services auprès desquels il est possible de régler des achats de biens ou de prestations de services.
<b>Carte de paiement – « Carte »</b>	Il s'agit d'un instrument de paiement qui vous permet de réaliser des opérations de paiement.
<b>Carte biométrique</b>	Il s'agit d'une Carte de paiement possédant un capteur d'empreinte digitale qui permet de payer en sans contact même au-delà de 50 euros (dans la limite de vos plafonds).
<b>Distributeur automatique</b>	Il désigne un Distributeur automatique de Billets ou un Guichet Automatique de Billets. Il permet notamment de retirer des espèces avec votre Carte.
<b>Équipement électronique</b>	Il s'agit d'un matériel qui permet de réaliser des transactions par carte de manière instantanée. Il s'agit par exemple d'un Terminal de Paiement Electronique (« TPE »).
<b>Organisateur</b>	Dans le cadre du service de transfert de fonds par votre Carte, il s'agit du prestataire de services de paiement qui organise l'opération de transfert de fonds entre particuliers.
<b>Récepteur</b>	Dans le cadre du service de transfert de fonds par votre Carte, il s'agit de toute personne physique ayant une carte de paiement lui permettant de recevoir des opérations de transfert de fonds.
<b>Schéma</b>	Il s'agit du réseau sur lequel fonctionne votre Carte tel que CB, Visa et Mastercard.
<b>Titulaire du compte</b>	Il désigne le ou les titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne votre Carte.

Les termes dotés d'une majuscule dans ce contrat ont la signification qui leur est attribuée ci-dessus.



**Les catégories de Cartes.** Les Cartes émises à des fins non professionnelles ou non commerciales dans l'Espace Economique Européen (composé des Etats membres de l'Union Européenne, de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège, l'« EEE ») sont classées en trois catégories :

- **Débit**
- **Crédit**
- **Prépayé**

Ces trois catégories se déclinent en plusieurs types de Cartes :

### La carte à **débit immédiat**

Vos paiements et retraits sont prélevés immédiatement sur votre compte.

La mention « **DÉBIT** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

### La carte à **débit différé**

Vos paiements sont prélevés mensuellement à une date définie.  
Vos retraits sont prélevés immédiatement sur votre compte.

La mention « **CRÉDIT** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

### La carte à **autorisation systématique**

Vos paiements et retraits sont prélevés immédiatement sur votre compte après vérification de votre solde et de vos plafonds.

La mention « **DÉBIT** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

### La carte de **crédit à débit immédiat**

Il s'agit d'une carte à débit immédiat adossée à un crédit renouvelable.

La mention « **Carte de CRÉDIT - DÉBIT** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

### La carte de **crédit à débit différé**

Il s'agit d'une carte à débit différé adossée à un crédit renouvelable.

La mention « **Carte de CRÉDIT** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

### La carte **prépayée**

Il s'agit d'une carte qui permet de disposer d'une somme d'argent limitée.

La mention « **Prépayé** » est indiquée au recto de ce type de Carte.

Le type de Carte que nous vous délivrons est mentionné dans vos conditions particulières.



Avant d'effectuer un paiement avec votre Carte, pensez à **vérifier que l'Accepteur accepte votre type de Carte**. En effet, il peut refuser d'accepter certaines Cartes. Dans ce cas, il doit clairement vous en informer.



## Article 2 - Comment obtenir une Carte ?

Lorsque vous êtes titulaire d'un compte, vous pouvez nous demander de vous délivrer une Carte. Votre mandataire dûment habilité peut également en faire la demande.

Nous nous réservons la possibilité d'accepter ou non votre demande. Si nous refusons de vous délivrer une Carte, vous pouvez nous demander les motifs de notre décision.

Lorsque votre Carte vous est remise vous devez, dès réception :

- **la signer** sur l'espace prévu à cet effet lorsqu'il existe (au dos de la carte en général), l'absence de signature peut justifier son refus d'acceptation ;
- **enregistrer vos empreintes digitales** si vous avez une Carte biométrique ;
- **l'utiliser selon les règles** imposées par les marques figurant sur celle-ci (par exemple : Mastercard, Visa, CB). Ces règles sont décrites au Titre « Les règles spécifiques pour chaque Carte ».



La Carte que nous vous délivrons **reste notre propriété**. Cela signifie que nous pouvons vous en demander la restitution à tout moment si vous ne respectez pas ses règles d'utilisation.

## Article 3 - Comment sécuriser votre Carte ?

La sécurité de votre compte et de vos moyens de paiement est notre priorité. Dans cet article, nous vous décrivons les données de sécurité personnalisées que nous mettons à votre disposition pour vous authentifier. Nous décrivons également vos obligations concernant leur conservation.

### 3.1 Votre code confidentiel

Nous mettons à votre disposition un code confidentiel qui vous est communiqué de **manière confidentielle et qui vous est personnellement destiné**. Ce code confidentiel est une donnée de sécurité personnalisée.

#### Les canaux d'envoi de votre code confidentiel.

Votre code confidentiel peut vous être envoyé :

- par **SMS** si vous remplissez les conditions d'éligibilité décrites ci-dessous ;
- ou par **courrier postal** si vous ne remplissez pas ces conditions d'éligibilité ou sur demande ponctuelle de votre part (par tous moyens).



Si vous avez oublié votre code confidentiel, un nouveau code peut également vous être envoyé par SMS ou par courrier. Pour cela, vous pouvez nous contacter ou appeler SOS Cartes (à l'aide du numéro indiqué dans vos conditions particulières ou au verso de votre Carte). Reportez-vous à vos principales conditions tarifaires pour connaître la tarification de ce service.

#### L'envoi de votre code par SMS : conditions d'éligibilité et modalités de délivrance.

Vous devez :

- être titulaire d'une Carte éligible à ce service (cela vous est indiqué dans vos conditions particulières) ;
- être propriétaire d'un téléphone portable, disposer d'un abonnement téléphonique permettant la réception et l'émission de SMS et nous communiquer votre numéro. Nous devons fiabiliser ce numéro. Cela signifie que nous vérifions qu'il vous appartient. La fiabilisation de votre numéro peut se faire dans votre agence ou dans votre espace personnel du service Crédit Agricole En Ligne (rubrique « vos coordonnées ») ;
- nous communiquer votre adresse postale.



Vous devez nous communiquer toute modification de votre numéro de téléphone portable ou de votre adresse postale. A défaut, nous ne serons pas responsables de la non-réception de votre code confidentiel. La modification de ces informations sera effective dans un délai **d'un mois** après leur communication.

## 1 Nous vous remettons un code de délivrance

Ce code de délivrance vous est remis par mesure de sécurité : il nous permet de vérifier que vous êtes bien le titulaire de la Carte. Ce code est confidentiel, personnel et utilisable une seule fois. Il vous est adressé sur support papier et/ou sur votre espace personnel du service Crédit Agricole En Ligne.

## 2 Nous vous envoyons un SMS vous demandant de saisir ce code de délivrance

Vous recevrez ce SMS :

- En cas d'édition du code confidentiel : au plus tard **le jour de la réception** de votre Carte ;
- En cas de réédition du code confidentiel : **un jour ouvré après votre demande**.

Vous devez saisir uniquement les 8 caractères du code de délivrance **dans un délai maximum de 72 heures** après réception du SMS.

Si vous ne répondez pas à ce SMS, deux SMS de relance vous seront successivement envoyés. Si vous ne répondez pas au troisième SMS **sous 24 heures**, vous ne pourrez plus recevoir votre code confidentiel par SMS. De même, si vous composez trois codes de délivrance erronés, vous ne pourrez plus recevoir votre code confidentiel par SMS.

Dans ces cas, vous recevrez votre code confidentiel sur support papier par lettre remise contre signature à l'adresse que vous nous avez fournie.

## 3 Vous recevez immédiatement votre code confidentiel par SMS

Si le code de délivrance que vous avez saisi est correct.

## 4 Vous devez effacer immédiatement le SMS contenant votre code confidentiel après l'avoir mémorisé

Par mesure de sécurité, ce message sera automatiquement effacé dans un délai de **24 heures** sous réserve de la faisabilité technique en fonction de votre opérateur de téléphonie mobile.

**Protégez votre code de délivrance !** Il s'agit d'une donnée de sécurité personnalisée.



**Soyez également attentif à la garde et à la sécurité de votre téléphone mobile** jusqu'à la réception du code confidentiel (par exemple : utilisez un mécanisme de verrouillage du téléphone, n'installez pas d'applications malveillantes).

**Nous ne sommes pas responsables de l'accès par un tiers** au code de délivrance suite à une usurpation de vos codes personnels de connexion à votre espace Crédit Agricole En Ligne ou de votre négligence concernant la garde de ce code.

### L'utilisation de votre code confidentiel.

Vous devez **saisir votre code confidentiel** à chaque fois qu'il est demandé par les Distributeurs automatiques et les Equipements électroniques.

**Le nombre d'essais successifs** de composition de votre code confidentiel est **limité à 3**. Après 3 essais infructueux, votre Carte ne sera plus valide et pourra être capturée par un Distributeur automatique.



### 3.2 Vos empreintes biométriques

Nous pouvons également vous délivrer une Carte biométrique, avec laquelle vous pouvez vous authentifier avec vos empreintes pour des opérations de proximité. Vos empreintes constituent alors des données de sécurité personnalisées.

Avant de pouvoir utiliser la biométrie, vous devez enregistrer vos empreintes sur le capteur de la carte, à l'aide d'un lecteur :

- qui vous sera remis, avec les instructions, si l'envoi est fait à votre domicile ;
- que nous mettons à votre disposition, si la réception de la carte se déroule en agence.

Pour activer votre Carte, effectuez un retrait ou un paiement en saisissant votre code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs d'identification par empreinte biométrique est **limité à 5**. Au 5<sup>ème</sup> essai infructueux, la technologie d'authentification biométrique sera bloquée. Pour utiliser de nouveau cette technologie, vous devrez réaliser un paiement ou un retrait par saisie de votre code confidentiel. Dans tous les cas, votre Carte reste utilisable en mode contact avec saisie de votre code confidentiel.

### 3.3 Vos autres données de sécurité personnalisées

Nous pouvons vous fournir d'autres données de sécurité personnalisées que vous pouvez utiliser pour vous authentifier lors de vos paiements (par exemple pour réaliser un paiement sur un site internet avec votre Carte).

#### Exemples :

- SécuriPass pour une authentification forte via l'application Ma Banque .
- SécuriCode pour une authentification forte en vous fournissant un code personnel couplé à un code temporaire à usage unique que nous vous transmettons par SMS ou par courriel.
- Code à usage unique envoyé par SMS (sous réserve de nous transmettre votre numéro de téléphone portable).

### 3.4 La conservation de vos données de sécurité personnalisées



**Protégez et soyez attentifs à la garde de vos moyens de paiement et de vos données de sécurité personnalisées ! Ils ne doivent notamment être communiqués à personne et vous devez prendre toute mesure raisonnable pour en assurer la sécurité.** A défaut, vous assumez seul les conséquences de leur divulgation ou de leur captation par un tiers si vous vous êtes montré négligent dans leur garde.

#### Exemples :

- Ne communiquez jamais : votre numéro et votre code de Carte, votre SécuriPass, votre SécuriCode ou les codes temporaires à usage unique reçus par SMS. **Nous ne vous les demanderons jamais.**
- N'inscrivez pas sur la Carte, ni sur tout autre document votre code de Carte ou votre SécuriCode.
- Méfiez-vous des personnes qui vous demandent de réaliser une action en urgence.
- Composez ou consultez vos codes à l'abri des regards indiscrets.
- Ne validez jamais avec SécuriPass une opération que vous n'avez pas initiée.

**Vos obligations.** Vous devez **nous informer sans délai** en cas **de perte, de vol, de détournement, d'atteinte à la confidentialité, d'utilisation non autorisée ou de toute autre anomalie** de vos moyens de paiement et de vos données de sécurité personnalisées. Pour cela, référez-vous à l'article « Que faire en cas de perte ou de vol de votre Carte ? ».

## Article 4 - Comment fonctionne votre Carte ?

### 4.1 Votre consentement

**Le principe.** Vous donnez votre consentement pour autoriser une opération de paiement par carte, avant ou après la détermination du montant, par :



- la saisie de votre code confidentiel sur le clavier d'un Distributeur automatique ou d'un Equipement électronique ;
- l'introduction de votre Carte dans un Equipement électronique dépourvu de clavier permettant la saisie d'un code confidentiel (par exemple dans certains parkings) ;
- la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de votre Carte. Cela est également possible via un portefeuille numérique agréé par l'une des marques figurant sur votre Carte ;
- la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement électronique pour vous et/ou pour l'Accepteur ;
- la présentation et le maintien de la Carte devant un Distributeur automatique ou un Equipement électronique disposant de la technologie « sans contact ». Cela est aussi valable quand votre Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (par exemple, sur un smartphone). Pour la Carte biométrique, il faut aussi maintenir votre doigt sur le capteur d'empreinte situé sur la Carte ;
- l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple, avec un capteur d'empreinte digitale sur votre smartphone) ;
- la communication ou l'utilisation de toute donnée de sécurité personnalisée lors d'une opération de paiement.

### Cas particuliers.

#### Les paiements récurrents

Si l'Accepteur le propose, vous pouvez utiliser votre Carte pour des paiements récurrents (aussi appelés « série d'opérations » ou « paiements échelonnés ») pour des achats de biens ou de services.

Pour autoriser ces paiements récurrents, vous devez donner votre consentement par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de votre Carte lors de la première opération de paiement. Cela est également possible via un portefeuille numérique.

#### Les opérations de paiement sans montant déterminé

Vous pouvez donner votre consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation (par exemple, à un distributeur de carburant).

Dans ce cas, le montant maximum autorisé peut impacter les limites d'utilisation de votre Carte indiquées dans vos conditions particulières.

## 4.2 Comment utiliser votre Carte en sans contact ?



Un Equipement électronique de paiement accepte les paiements sans contact **lorsque ce logo est affiché.**

Avec la technologie sans contact, vous pouvez régler vos achats plus rapidement sur les Equipements électroniques proposant cette technologie (dans la limite des plafonds de votre carte). Vous autorisez l'opération en présentant votre Carte devant cet Equipement électronique.

<p><b>Vous n'avez pas à saisir votre code</b></p>	<p>En cas d'opération d'un <b>montant unitaire ≤ 50 €</b> et n'atteignant pas un plafond d'opérations cumulées <b>pouvant atteindre 150 €</b> (sauf demande aléatoire de l'Equipement électronique pour des raisons de sécurité).</p>
<p><b>Vous devez saisir votre code</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour une opération d'un <b>montant unitaire &gt; 50 €</b> ;</li> <li>• Lorsque votre <b>plafond d'opérations cumulées est atteint</b>. La saisie du code réinitialise votre plafond et vous permet de réaliser de nouveau des opérations sans saisir votre code ;</li> <li>• De façon <b>aléatoire</b> pour des raisons de sécurité.</li> </ul>

A l'étranger, ces plafonds de paiement sans contact peuvent varier.

### Cas particulier des Equipements électroniques disposant uniquement de la technologie sans contact.



Certains Equipements n'acceptent que les paiements en sans contact. Dans ce cas, votre paiement pourra être refusé si vous avez atteint vos plafonds de sans contact comme indiqué ci-dessus, vous devrez alors réaliser un paiement avec saisie de votre code confidentiel ou un retrait d'espèces. Une fois cette action réalisée, vous pourrez de nouveau vous servir de ce type d'Equipement électronique.

### 4.3 Votre ordre de paiement est irrévocable

**Principe.** Dès que vous donnez votre consentement, l'ordre de paiement est **irrévocable**. Cela signifie que vous ne pouvez pas l'annuler.

#### Exceptions :

- vous pouvez faire opposition au paiement en **cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur**, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement ;
- pour les **paiements récurrents**, vous pouvez retirer pour l'avenir votre consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations **au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant** le jour convenu pour son exécution.

### 4.4 Le blocage de votre Carte

Nous pouvons bloquer votre Carte pour plusieurs raisons. Par exemple :

- pour des raisons de sécurité ;
- si nous présumons des opérations que vous n'avez pas autorisées ou qui sont réalisées frauduleusement ;
- en cas de risque sensiblement accru ou avéré que vous (et/ou le Titulaire du compte si différent) soyez dans l'incapacité de vous acquitter de votre obligation de paiement.



Nous vous informons (et/ou le Titulaire du compte si différent) **en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menace pour la sécurité de votre Carte** par tout moyen convenu entre nous (par exemple, par téléphone, courriel, SMS, etc.).

Nous motivons et notifions cette décision de blocage (et/ou au Titulaire du compte) par lettre simple ou tout mode de communication convenu entre nous. Nous pouvons lever le blocage en fonction de l'évolution de votre situation.

#### Conséquences du blocage.

- Vous devez restituer votre Carte à la première demande ;
- Nous pouvons retirer ou faire retirer votre Carte par un Accepteur ou par une personne habilitée à fournir des services de paiement (notamment sur ses Distributeurs automatiques).

### 4.5 La durée de validité et la restitution de votre Carte

**Durée de validité.** Votre Carte dispose d'une durée de validité dont l'échéance est inscrite dessus. La durée limitée de votre Carte s'explique pour des raisons techniques et sécuritaires. Elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée de votre contrat.

A sa date d'échéance, votre Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si votre contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article « Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ? ».

**Restitution.** La clôture de votre compte sur lequel fonctionne votre Carte entraîne l'obligation de la restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif (compte joint ou compte indivis). L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de votre Carte.

## Article 5 - Que pouvez-vous faire avec votre Carte ?



### 5.1 Retirer des espèces

Vous pouvez retirer des espèces sur les Distributeurs automatiques et des guichets des établissements habilités à fournir des services de paiement affichant l'une des marques figurant sur votre Carte. Ces retraits d'espèces sont possibles dans les limites des disponibilités.

Avant tout retrait, vous (et/ou Titulaire du compte) devez vous assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Dans le cas des guichets, vous devez présenter une pièce d'identité en cours de validité.

**Montant.** Le montant maximum pour retirer des espèces est fixé dans vos conditions particulières. Les Distributeurs automatiques peuvent également fixer une limite maximum de retrait.

**Retrait sans contact.** Certains Distributeurs automatiques sont équipés d'une fonctionnalité vous permettant de réaliser des retraits sans contact.



Le montant du retrait d'espèces et les commissions éventuelles sont débités **immédiatement** sur le compte sur lequel fonctionne votre Carte.

### 5.2 Régler des achats de biens ou des prestations de service

Vous pouvez régler des achats de biens ou des prestations de services à distance (par exemple : sur un site Internet) ou directement à des Accepteurs disposant d'Equipements électroniques affichant l'une des marques figurant sur votre Carte.

**Vous devez respecter les conditions et les procédures de l'Accepteur.** En principe, un contrôle des données de sécurité personnalisées est effectué ainsi qu'une demande d'autorisation (sous certaines conditions définies par les Schémas dont l'une des marques figure sur votre Carte). Lorsque votre signature sur le ticket est demandée par l'Accepteur, celui-ci pourra vérifier la conformité de votre signature en la comparant avec celle présente sur votre Carte ou sur votre pièce d'identité (si vous n'avez pas d'emplacement prévu pour apposer votre signature sur votre Carte).

L'Accepteur peut installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Equipement électronique (il doit vous en informer). Vous pouvez passer outre ce choix et choisir la marque que vous souhaitez utiliser parmi celles acceptées par l'Accepteur (par exemple : CB, Visa, Mastercard).

**Paiement à distance.** Vous devez respecter une procédure sécuritaire (par exemple : réaliser une authentification forte pour payer). Vous pouvez également désactiver la fonctionnalité de paiements à distance.

**Montant.** Le montant maximum pour régler des achats de biens ou de prestations de service est fixé dans vos conditions particulières.

### 5.3 Transférer et recevoir des fonds



Le service de transfert de fonds **n'est pas disponible sur les cartes prépayées et les cartes de retrait.** Par ailleurs, il **n'est pas ouvert aux personnes mineures.** Enfin, il n'est disponible que pour les opérations ordonnées et reçues en France : nous vous informerons par tous moyens de l'ouverture de ce service à l'international.

Votre Carte vous permet de :

- **transférer** des fonds au bénéfice d'un Récepteur ; ou
- **recevoir** des fonds sur votre compte de dépôt auquel votre Carte est attachée ; la réception de fonds peut être interdite pour certaines activités ou via certaines plateformes en ligne : vous pouvez nous contacter afin de connaître la liste des activités concernées.





Les transferts de fonds par Carte doivent respecter les **conditions et procédures en vigueur** :

- du **Récepteur**, lorsque vous ordonnez un transfert de fonds au bénéfice d'une personne n'agissant pas à des fins professionnelles ;
- de l'**Accepteur**, lorsque vous recevez un transfert de fonds émanant d'un professionnel ;
- de l'**Organisateur**, lorsque vous recevez un transfert de fonds par Carte émanant d'un particulier.

Les opérations de transfert de fonds que vous réalisez avec votre Carte **sont soumises aux plafonds de paiement définis dans vos conditions particulières.**

Pour des raisons de sécurité, le montant de chaque opération de transfert de fonds par Carte est limité à 500 euros (par opération ou sur plusieurs opérations cumulées pendant une période glissante de dix jours calendaires). Ce plafond vous est donné seulement à titre indicatif et est susceptible d'évolutions ou variations.

Pour les ordres de transfert de fonds **donnés en ligne** :

- vous devez respecter une procédure d'authentification forte ;
- vous pouvez désactiver ce service en bloquant la fonctionnalité de paiements en ligne depuis votre espace personnel Crédit Agricole En Ligne (site internet ou application Ma Banque) ou en agence.

#### 5.4 Autres fonctions

- **Régler des dons et des cotisations** à toute entité habilitée à les recevoir et susceptible d'utiliser l'une des marques figurant sur votre Carte.
- **Charger ou recharger** un porte-monnaie électronique.
- Votre Carte peut aussi vous permettre **d'accéder à d'autres services**. Dans ce cas, nous vous informerons de leur disponibilité et vous communiquerons leurs dispositions spécifiques.

#### 5.5 Ce que vous ne pouvez pas faire avec votre Carte

- **Vous ne devez pas prêter votre Carte ou vous en déposséder.** Elle vous est strictement personnelle.
- **Vous ne devez pas l'altérer** (par exemple : mettre des étiquettes adhésives ou écrire dessus). Cela peut entraver le fonctionnement de votre Carte et/ou celui des Equipements électroniques et des Distributeurs automatiques.
- **Vous ne pouvez pas l'utiliser à des fins professionnelles.**
- **Vous ne pouvez pas en faire un usage différent de ceux décrits dans votre contrat.**

#### Cas particuliers :

- Si vous avez une **Carte de paiement à autorisation systématique**. Elle sera refusée chez certains Accepteurs qui n'ont pas d'Equipement **électronique** permettant d'émettre une demande d'autorisation (par exemple : certains péages d'autoroutes ou parkings) ;
- Si vous avez une **Carte biométrique**. Vous ne pourrez pas faire d'opérations de paiement à distance en utilisant vos empreintes biométriques.

### Article 6 - Quelles sont vos responsabilités ?

Cet article détaille vos responsabilités ainsi que celles du Titulaire du compte si celui-ci est différent.



**Solde suffisant et disponible.** Vous (et/ou le Titulaire du compte) devez vous assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible sur le compte sur lequel votre Carte fonctionne :

- **avant** de réaliser une opération de paiement (retrait d'espèce, achat, transfert de fonds, rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé) et maintenir ce solde **jusqu'au débit** correspondant ;
- **le jour du débit** des règlements par Carte si celle-ci est à débit différé.



Pour toutes vos opérations de paiement, le montant détaillé des opérations passées au débit du compte (montant de l'opération, commissions, taux de change) figure sur un **relevé de compte**. Ce relevé vous est remis (et/ou au Titulaire du compte si différent) au moins **une fois par mois**.

Il vous est adressé sur un support papier ou sur un autre support durable et/ou mis à votre disposition par tout autre moyen que vous avez accepté (notamment sous forme électronique). **Vous (et/ou le Titulaire du compte) devez vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.**

**Litiges commerciaux. Vous êtes dans l'obligation d'honorer votre paiement.** En effet, dans l'EEE, nous sommes étrangers à tout différend commercial entre l'Accepteur et vous, c'est à dire à un litige qui n'est pas lié à votre ordre de paiement.

Ainsi, en cas de litige commercial, vous (et/ou le Titulaire du compte si différent) ne pouvez pas refuser d'honorer votre paiement.

**Exemples :**

- Lorsqu'un commerçant ne vous livre pas votre commande.
- En cas de retard de livraison.
- En cas de marchandises non conformes.

**Cas particulier lorsque vous n'êtes pas le Titulaire du compte sur lequel votre Carte fonctionne.** Dans ce cas, le ou les Titulaire(s) du compte sur lequel votre Carte fonctionne est/sont **solidairement et indivisiblement** tenu(s) des conséquences financières pouvant résulter d'un manquement de votre part au titre de la conservation de votre Carte et de vos données de sécurité personnalisées et de leur utilisation jusqu'à la :

- **restitution** de votre Carte ;
- **révocation du mandat** notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception que vous a donné le Titulaire du compte. Dans ce cas, le Titulaire du compte doit vous en informer. Cela entraîne la résiliation immédiate du contrat et le retrait immédiat de votre droit d'utiliser votre Carte. Le Titulaire du compte fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir à la suite de sa décision ;
- **dénonciation de la convention de compte collectif** par le Titulaire du compte, à la condition qu'il l'ait notifiée à tous les intéressés.

**Fausse déclaration.** Toute fausse déclaration ou usage abusif de votre Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article « Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ? ».



La loi (article 441-1 du Code pénal) prévoit que les fausses déclarations peuvent être sanctionnées par une peine d'emprisonnement de 3 ans et de 45 000 € d'amende.

## Article 7 - Comment vos ordres de paiement sont-ils reçus et exécutés ?

### 7.1 Sous quel délai traitons-nous vos opérations ?

Quand vous réalisez un **paiement** avec votre Carte **au sein de l'EEE**, nous avons **1 jour ouvrable** pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur.

Ce délai commence dès que nous recevons l'ordre de paiement, c'est-à-dire quand il nous est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur via le système interbancaire (de compensation ou de règlement).



Pour les **retraits d'espèces**, votre ordre est **immédiatement** exécuté puisque vous recevez directement des espèces.

## 7.2 Comment débitons-nous votre compte ?

**Principe.** Les opérations de paiement que nous recevons sont **automatiquement débitées du compte sur lequel votre Carte fonctionne** selon la modalité de débit de votre Carte indiquée dans les conditions particulières et/ou tout autre document que vous et/ou le Titulaire du compte avez acceptés.

**Exceptions.** Même si vos conditions particulières prévoient un différé de règlement, nous avons la faculté de **débitier immédiatement le compte** sur lequel fonctionne votre Carte en cas :

- de décès ;
- d'incapacité juridique (et/ou du Titulaire du compte si différent) ;
- d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (ces incidents sont listés dans vos principales conditions tarifaires) ;
- de clôture du compte ou du retrait de votre Carte à la suite de notre décision : cette décision vous sera notifiée (et/ou au Titulaire du compte si différent) par lettre simple ou tout mode de communication convenu entre nous ;
- si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites que nous vous avons notifiées.

## Article 8 - Que faire en cas de perte ou de vol de votre Carte ?

	Verrouiller temporairement votre Carte	Faire opposition
Dans quels cas ?	<b>Uniquement</b> si vous n'êtes <b>pas certain</b> d'avoir perdu votre Carte.	Vous (et/ou le Titulaire du compte) pensez que : <ul style="list-style-type: none"> <li>- votre Carte est <b>perdue</b> ou</li> <li>- votre Carte ou vos données liées à son utilisation ont été <b>volées, détournées ou utilisées d'une manière frauduleuse</b>.</li> </ul>
Quand ?	Vous devez verrouiller temporairement ou faire opposition à votre Carte <b>sans tarder</b> .	
Où et comment ?	 <p>A <b>SOS Cartes</b>, ouvert 24h/24 et 7J/7 à l'aide du numéro indiqué dans vos conditions particulières ou au verso de votre Carte. (appel non surtaxé, coût selon opérateur).</p> <p>Soit en déposant à <b>l'agence</b> une déclaration écrite et signée ou par téléphone (sur nos heures d'ouverture) ;</p> <p><b>Soit sur votre espace personnel Crédit Agricole En Ligne</b> (site internet ou application Ma Banque). Un courriel de confirmation indiquant la date et l'heure de la demande vous sera envoyé.</p>	<p>Soit en se rendant à <b>l'agence</b> (sur nos heures d'ouverture) ou par courriel, internet, télécopie, téléphone.</p> <p>Soit en appelant le <b>Centre national d'opposition</b> (numéro commun à toutes les banques, service payant) ;</p> <p>Vous (et/ou le Titulaire du compte) devez :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- indiquer le motif de l'opposition de votre carte ;</li> <li>- faire une déclaration écrite détaillant les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse (remise ou envoyée par lettre recommandée à votre agence).</li> </ul> </p>
Date d'effet	Votre demande est <b>immédiatement</b> prise en compte.	
Conséquences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Votre Carte ne pourra plus être utilisée jusqu'au déverrouillage ;</b></li> <li>- <b>Vous continuerez à payer la cotisation de votre Carte.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Votre Carte ne pourra plus jamais être utilisée ;</b></li> <li>- <b>Vous continuerez à payer la cotisation de votre Carte si celle-ci est remplacée à la suite de la demande de mise en opposition.</b></li> </ul>



	Verrouiller temporairement votre Carte	Faire opposition
Conservation	Nous conservons une trace de votre demande <b>pendant 18 mois</b> . Pendant ce délai, vous (ou le Titulaire du compte si différent) pouvez nous demander de vous en fournir une copie.	
Particularités	<p>Si vous retrouvez votre Carte, vous pouvez la <b>déverrouiller à tout moment</b> dans les mêmes conditions que celles du verrouillage.</p> <p>Le <b>déverrouillage prend effet immédiatement</b>. Une confirmation de réactivation vous est envoyée par courriel.</p> <p>Si votre Carte est définitivement perdue, <b>vous devez faire opposition</b>.</p>	<p>Nous vous communiquons un numéro d'enregistrement de votre demande d'opposition (et/ou au Titulaire du compte si différent).</p> <p>En cas de contestation de la demande d'opposition, elle sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de votre déclaration écrite.</p>
Responsabilité	Nous ne sommes pas responsables des conséquences d'une demande de verrouillage/déverrouillage ou d'une opposition réalisée à distance qui ne viendrait pas de vous (ou du Titulaire du compte si différent).	

## Article 9 - Quelle solution de dépannage (la Carte virtuelle) ?



**Lorsque vous faites opposition à votre Carte ou que celle-ci est défectueuse**, nous vous mettons à disposition automatiquement une **Carte virtuelle** dans votre application Paiement Mobile. Cette Carte virtuelle peut être utilisée directement via cette application et/ou ses données peuvent être renseignées dans un portefeuille numérique que nous agréons (sous réserve de capacité d'intégration de la carte dans votre application Paiement Mobile et/ou votre portefeuille numérique).

La Carte virtuelle permet de réaliser toutes les opérations de paiement indiquées à l'article « Que pouvez-vous faire avec votre Carte ? », à l'exception des retraits d'espèces et des paiements de proximité qui ne sont pas réalisés avec un portefeuille numérique.

La Carte virtuelle est une Carte à autorisation systématique. Elle n'est pas éligible au bonus cotisation et sociétaire.

**Fonctionnement.** Les plafonds d'utilisation de la Carte virtuelle sont identiques à ceux de votre Carte physique précédente (tels que détaillés dans vos conditions particulières).

La Carte virtuelle se désactive lors de votre premier paiement ou retrait effectué avec votre nouvelle Carte physique. Si vous n'activez pas votre nouvelle Carte, votre Carte virtuelle reste valide pendant une durée maximum de 2 mois et demi. Cette date d'expiration est indiquée dans votre application Paiement Mobile. Nous vous informons lors de cette désactivation.

L'ensemble des articles de ces conditions générales sont applicables à la Carte virtuelle sauf dérogations prévues dans cet article.



**En cas de perte ou de vol de votre téléphone mobile ou de votre tablette sur laquelle votre Carte virtuelle est enregistrée**, vous devez nous avvertir **sans tarder** afin de la mettre en opposition selon les modalités définies à l'article « Que faire en cas de perte ou de vol de votre Carte ? ». Dans ce cas, vous ne bénéficierez pas d'une nouvelle Carte virtuelle.



## Article 10 - Comment contester une opération de paiement ?

### 10.1 Les modalités pour contester une opération

Types de contestation	Opération MAL exécutée	Opération NON autorisée	Opération autorisée
	<b>Vous (et/ou le Titulaire du compte)</b> <b>Par écrit</b>		
<b>Conditions</b>	Si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'autorisation donnée <b>n'indique pas le montant exact</b> de l'opération et ;</li> <li>le montant de l'opération de paiement <b>dépasse le montant</b> auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre.</li> </ul> <p>Nous pouvons vous demander de fournir les éléments nécessaires à l'examen de votre demande de remboursement.</p>
<b>Délai pour contester</b>	<b>Le plus rapidement possible et au plus tard 13 mois</b> après la date de débit de l'opération concernée sur votre compte  (ou 70 jours pour les opérations à destination d'un pays en dehors de l'Espace Economique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint Barthélemy)		<b>8 semaines</b> à compter de la date de débit de l'opération concernée sur votre compte.
<b>Remboursement</b>	Si l'opération est effectivement mal exécutée, nous vous remboursons <b>sans tarder</b> .	<p>Si l'opération est effectivement non autorisée, nous vous remboursons <b>au plus tard à la fin du 1er jour ouvrable</b> suivant la réception de votre contestation écrite.</p> <p>Toutefois, nous ne vous <b>remboursons pas dans ce délai</b> si nous avons de bonnes raisons de <b>souçonner une fraude</b> de votre part. Dans ce cas, nous en informons la Banque de France.</p> <p><b>Vous supportez toutes les pertes</b> occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si nous démontrons que ces pertes résultent d'un <b>agissement frauduleux</b> de votre part ou que vous n'avez pas <b>respecté intentionnellement</b> ou par <b>négligence grave</b> vos engagements figurant dans ce contrat.</p>	<b>10 jours ouvrables</b> à compter de la réception de votre demande pour vous rembourser ou justifier notre refus de non remboursement.
	<b>Votre compte sera rétabli dans l'état où il se serait trouvé</b> si le débit du montant contesté n'avait pas eu lieu et à la bonne date de valeur.		

#### Cas particulier du remboursement de l'opération non autorisée.

Nous pouvons vous (et/ou au Titulaire du compte si différent) demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.



### ✓ Avant la demande d'opposition ou de verrouillage

En cas de perte ou de vol de votre Carte, les opérations non autorisées **sont à votre charge dans la limite de 50 €**.

Toutefois, vous ne supporterez aucune charge financière :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- dans le cas où vous ne pouviez pas détecter la perte ou le vol de votre Carte avant le paiement ;
- lorsque vous avez perdu votre Carte à cause d'une personne qui travaille pour nous ou l'un de nos prestataires ;
- en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre Carte ou de ses données.

✓ Exception : lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé **hors de l'EEE et de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy**, les opérations consécutives à la perte et au vol de votre Carte sont à votre charge **dans la limite de 50 €** même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

### Après la demande d'opposition ou de verrouillage

Les opérations non autorisées réalisées après la demande d'opposition ou de verrouillage sont **entièrement à notre charge, sans limitation de montant**, à l'exception des opérations effectuées par vous-même.

## 10.2 Nos obligations en cas de contestation d'opération de paiement

Si vous contestez une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, nous devons prouver que nous avons exécuté l'opération conformément à vos instructions. Cela signifie que nous devons démontrer que :

- l'opération a été authentifiée ;
- nous l'avons correctement enregistrée et comptabilisée ;
- elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Nous pouvons apporter cette preuve **par tous moyens**.

Exemple : pour justifier du débit des opérations sur le compte sur lequel fonctionne votre Carte, nous pouvons utiliser les enregistrements des Equipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique pour démontrer l'utilisation de la Carte et de ses données de sécurité personnalisées.

Nous ne sommes pas responsables de la perte de votre Carte due à un problème technique si celui-ci vous est signalé par un message sur un Distributeur automatique ou d'une autre manière.

## Article 11 - Comment résilier votre contrat et comment évolue-t-il ?

### 11.1 La durée de votre contrat

Votre contrat est conclu pour une **durée indéterminée**.

### 11.2 La résiliation de votre contrat

 Qui ?	Quand ?	Comment ?	Date d'effet ?
<b>Vous</b> (ou le Titulaire du compte)	<b>A tout moment</b>	Par écrit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>30 jours maximum</b> après l'envoi de votre demande de résiliation</li> <li>- <b>Immédiatement</b> si le mandat dont vous disposez en tant que titulaire de la Carte a été révoqué par un des titulaires du compte</li> </ul>
<b>Nous</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2 mois</b> après que nous vous ayons notifié la résiliation</li> </ul>



**Au-delà de 6 mois** après la conclusion de votre contrat, celui-ci est résiliable sans frais.

**Ce que vous devez faire en cas de résiliation :**

- **restituer votre Carte** : vous ne pourrez plus l'utiliser à compter de la résiliation de votre contrat. Nous pourrions prendre toute mesure utile pour vous empêcher de l'utiliser après la résiliation de votre contrat ;
- **continuer de respecter l'ensemble des obligations prévues au contrat** jusqu'à ce que la résiliation devienne effective (incombant également au Titulaire du compte si différent).

**Cas particulier de la réception de votre Carte en agence.** Nous résilions votre contrat si vous ne venez pas la récupérer dans les 2 mois à compter de la signature de ce contrat.

### 11.3 Les évolutions de votre contrat

Nous pouvons faire évoluer vos conditions générales, vos conditions particulières ainsi que nos principales conditions tarifaires selon la procédure décrite au Titre 1 - Notre Tarification.



## Titre 3 - Les règles spécifiques pour chaque Carte



Plusieurs marques peuvent figurer sur votre Carte (par exemple : CB, Visa, Mastercard). Cela permet à votre Carte de fonctionner sur un ou plusieurs Schémas. Dans cette partie, nous vous précisons **les conditions de fonctionnement spécifiques aux Schémas dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur votre Carte**. Elles viennent compléter les règles détaillées dans ce contrat.

### Article 1 - Que faut-il savoir sur les cartes de paiement internationales ?

#### 1.1 Les Schémas internationaux

Plusieurs Schémas internationaux peuvent être proposés :

##### Le Schéma **VISA Inc.**

émet des Cartes avec les Marques **Visa, V PAY, Visa Electron**

##### Le Schéma **Mastercard International Inc.**

émet des Cartes avec les Marques **Mastercard, Cirrus**

##### Le Schéma **UnionPay International Corporation Ltd.**

émet des Cartes avec la Marque **UnionPay**

Lorsque vous disposez d'une Carte portant l'une de ces marques, vous pouvez réaliser des opérations de paiement en France **ainsi qu'à l'étranger** dans les conditions prévues dans votre contrat.

#### 1.2 Les opérations en devise

**Taux de change.** Lorsque vous réalisez une opération de paiement dans une devise différente de l'euro, le taux de change appliqué est :

- celui que vous avez choisi sur l'Équipement Electronique lorsqu'il le propose ; ou
- celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le Schéma concerné. Dans ce cas, la conversion est effectuée **le jour du traitement de l'opération de paiement** par l'entité de traitement du Schéma de cartes de paiement concerné et selon ses conditions de change.

**Informations, frais et commissions.** Le relevé du compte sur lequel fonctionne votre Carte comporte les indications suivantes :

- le montant de l'opération de paiement en devise d'origine et converti en euros ;
- le montant des commissions ;
- le taux de change appliqué.



Les commissions qui peuvent vous être prélevées sont fixées et vous sont communiquées dans **nos principales conditions tarifaires** et/ou dans vos conditions particulières.



## Article 2 - Que faut-il savoir sur les cartes de paiement CB ?

### 2.1 La Marque CB

Le Schéma CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au Schéma de cartes de paiement CB. Les dispositions et les procédures applicables à ces Cartes sont définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

### 2.2 Le fichier central de retrait



**Nous vous inscrivons au fichier central de retrait des cartes bancaires CB** géré par la Banque de France lorsque vous réalisez une opération avec votre Carte CB et que cette opération constitue un **incident de paiement**. Cela signifie :

- que cette opération n'est pas couverte par la provision disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, contrairement aux obligations du présent contrat ;
- et que vous ne régularisez pas cette opération à la suite de la notification que nous vous envoyons (ou que nous envoyons au(x) Titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB).

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou une entité du Schéma CB ne délivre une Carte CB sans savoir que le demandeur de la Carte a déjà fait l'objet d'une décision de retrait à la suite d'un incident de paiement.

**Information.** Avant de déclarer au fichier notre décision de retrait de la Carte CB, nous vous informons par tout moyen (et/ou le Titulaire du compte si différent) et nous vous invitons à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités que nous vous communiquons.

**Retrait de votre Carte CB.** Lorsque nous vous inscrivons au fichier central de retrait des cartes bancaires CB, nous vous retirons votre Carte CB. Cette décision s'applique à la date à laquelle nous vous avons envoyé l'information précédente.

**Effacement.** L'inscription au fichier est effacée automatiquement **au plus tard après un délai de 2 ans** à partir de la date de la décision de retrait de votre Carte CB.

L'inscription est également effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de notre part ;
- lorsque vous (et/ou le Titulaire du compte si différent) démontrez que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne vous est pas imputable ;
- lorsque vous (et/ou le Titulaire du compte si différent) démontrez avoir intégralement régularisé votre situation et demandez votre radiation du fichier.

**Vos droits.** Vous (et/ou le Titulaire du compte si différent) pouvez :

- nous demander à tout moment les modalités de régularisation de votre situation, comme la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés ;
- nous demander si une décision de retrait que nous avons prise à votre encontre a fait l'objet d'une déclaration au fichier. Nous vous communiquons l'information oralement après avoir vérifié votre identité ;
- prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel vous concernant figurant au fichier. Dans ce cas, vous devez vous présenter dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant votre photographie. Vous pouvez également vous en adresser à la Banque de France en envoyant une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant votre signature à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.
- contester ou faire rectifier les données à caractère personnel vous concernant dans le fichier en nous en faisant la demande.



## 2.3 Vos données personnelles

Cette information vous est donnée en complément de celle que nous vous donnons à l'article « Comment traitons-nous et protégeons-nous vos données et informations ? » des conditions générales de la Caisse régionale.

**Le Schéma CB** est « responsable de traitement ». Cela signifie qu'il collecte et traite les données personnelles (ou celles du Titulaire du compte si différent) que nous lui communiquons :

- le numéro de la Carte ;
- la date de validité de la Carte ;
- les données relatives aux opérations effectuées avec la Carte.

**Principaux traitements.** Le Schéma CB traite vos données personnelles (et/ou celles du Titulaire du compte) pour les principales raisons (« finalités ») suivantes :

<b>Le fonctionnement de la Carte et du Système CB</b>  Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du contrat	<b>La lutte contre la fraude à la Carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice.</b>  Ces finalités constituent un intérêt légitime du Schéma CB, conformément aux missions définies dans ses statuts	<b>Répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte</b>  Il s'agit des obligations légales auxquelles est soumis le Schéma CB.
---	--	--

**Autres traitements.** En fonction de la manière dont la Carte CB est utilisée, et notamment lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance auprès de certains Accepteurs, d'autres données personnelles (et/ou celles du Titulaire du compte si différent) peuvent être collectées, permettant de faciliter votre authentification lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

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

**Durée de conservation.** Les données personnelles traitées par le Schéma CB sont conservées :

- **13 mois** (ou **15 mois** pour les Cartes à débit différé), à compter de la fin de validité ou du blocage de votre Carte : ces durées s'appliquent au numéro et la date de validité de votre Carte ainsi qu'aux données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci ;
- **2 ans** pour les données personnelles générées par le Schéma CB ;
- **12 mois** pour l'émission d'alertes de fraude, à compter de l'émission des alertes pour les données utilisées. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum **5 ans**, conformément à la réglementation de la CNIL.
- **jusqu'au terme de la procédure** pour les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

**Vos droits.** S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, vous pouvez exercer les droits mentionnés à l'article « Comment traitons-nous et protégeons-nous vos données et informations ? » des conditions générales de la Caisse régionale en vous adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.



**Contacts.**



**Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, vous pouvez :**

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

