



Île de  
France

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT PORTEUR CARTE BANCAIRE

### Article 1 - Objet de la carte

En fonction du type de carte souscrite, le titulaire bénéficie des fonctionnalités suivantes :

**1.1 La carte de retrait agence du Crédit Agricole** permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après DAB/GAB) de l'agence gestionnaire du compte du titulaire de la carte.

**1.2 La carte de retrait Caisse Régionale de Crédit Agricole** permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après DAB/GAB) de la Caisse Régionale gestionnaire du compte du titulaire de la carte.

**1.3 La carte de retrait libre-service bancaire** permet à son titulaire d'effectuer, sur le territoire français, des retraits d'espèces auprès des DAB/GAB du Crédit Agricole.

**1.4 La carte nationale de retrait interbancaire** permet à son titulaire d'effectuer, sur le territoire français, des retraits d'espèces en monnaie nationale auprès des DAB/GAB affichant le logo CB blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après Logo CB).

**1.5 La carte internationale de retrait interbancaire** offre les mêmes possibilités que la carte nationale de retrait interbancaire. Elle permet en outre, à l'étranger, (sous réserve du respect par le titulaire de la carte de la réglementation française des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements agréés.

**1.6 La carte nationale de paiement** offre les mêmes possibilités que la carte nationale de retrait interbancaire. Elle permet en outre de :

- . régler des achats de biens ou de prestations de services effectués chez des commerçants et prestataires de services adhérant au système de paiement CB et affichant le Logo CB (ci-après "les Accepteurs CB"),
- . régler à distance l'achat de biens ou de prestations de services.

- . charger ou recharger un porte-monnaie électronique Interbancaire autorisé,
- . transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

**1.7 La carte internationale de paiement** offre les mêmes possibilités que la carte nationale de paiement. Elle permet en outre, à l'étranger, sous réserve du respect, par le titulaire de la carte, de la réglementation française des changes en vigueur :

- . de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs affichant leur appartenance au réseau international nommé sur la carte,
- . d'obtenir des espèces du pays concerné auprès des établissements agréés, à leurs guichets ou dans certains de leurs DAB/GAB,

Elle est en outre associée à certaines prestations, notamment d'assurance ou d'assistance, variables selon le type de carte, dont les conditions sont fixées dans le livret séparé remis lors de la signature du présent contrat.

**1.7.1 Achat de biens destinés à la revente : le paiement par carte à débit différé est interdit.**

**1.7.2 Particularités de la carte internationale de paiement « l'autre carte » :**

- . elle permet actuellement de régler des achats de biens et de prestations de services ou d'obtenir des devises auprès des établissements agréés des pays suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Belgique, Biélorussie,

Bosnie-herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, l'ex République Yougoslave de Macédoine, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Monaco, Norvège, Pays-bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-uni, Fédération de Russie, Saint-Marin, Serbie-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine, Vatican.

- . elle ne bénéficie d'aucune prestation d'assurance ou d'assistance.

**1.8 Dispositions spécifiques aux cartes de paiement à autorisation systématique :** elles sont susceptibles de ne pas être acceptées sur les automates de paiement qui ne requièrent pas la saisie du code confidentiel (péage d'autoroute, parking,...)

**1.9 Autres fonctionnalités :** les cartes ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur (consultation de solde, virement, etc.).

#### 1.10 Carte à technologie sans contact

L'Emetteur met à disposition du Titulaire, une carte disposant de la technologie dite "Paiement Sans Contact".

Cette technologie permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services auprès des Accepteurs "CB" équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte, sans frappe du code confidentiel.

**A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "Paiement Sans Contact" est limité à 20 euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "Paiement Sans Contact" à 50 euros. Au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la carte pour continuer à l'utiliser en mode "Paiement Sans Contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.**

### Article 2 - Délivrance de la carte

La carte est délivrée par l'établissement émetteur (ci-après « l'Emetteur »), dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de la demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du système CB et des réseaux agréés.

**La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.**

L'absence de signature sur une carte de paiement justifie le refus d'acceptation de cette carte par le Commerçant.

### Article 3 - Dispositif de sécurité personnalisé

#### 3.1 Code confidentiel

**Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Emetteur, personnellement et uniquement à lui**

La carte est activée par la première frappe du code confidentiel.

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code

confidentiel et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé. **Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.** Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Equipements Electroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois). Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte provoque l'invalidation de sa carte et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires en vérifiant la présence de la marque "CB" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

#### 3.2 Autre dispositif de sécurité personnalisé

L'Emetteur peut communiquer d'autres types de dispositifs de sécurité personnalisés au Titulaire de la carte qui doit alors les utiliser.

Lors de paiement en ligne sur les sites portant la mention "Verified by Visa" ou "Mastercard secure code", le Titulaire de la carte devra, en plus des références de la Carte, saisir un code de sécurité à usage unique qui pourra notamment lui être envoyé par SMS ou par mail ("dispositif d'authentification non rejeuable").

Le Titulaire de la carte communiquera à l'Emetteur les données à caractère personnel nécessaires à la transmission du code de sécurité à usage unique (numéro de téléphone portable ou adresse e-mail, notamment). A défaut, le titulaire de la carte est susceptible de ne plus pouvoir accéder au paiement en ligne sur ce type de site.

Le nombre d'essais successifs de composition du code de sécurité à usage unique est limité à trois. Au troisième essai infructueux, ou en absence de saisie du code de sécurité à usage unique après un certain délai, le Titulaire de la carte provoque l'annulation de la transaction en cours sécurisée par ce dispositif.

### Article 4 - Forme du consentement et irrévocabilité

Le Titulaire de la carte et l'Emetteur conviennent que le Titulaire de la carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

Dans le système "CB" :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque "CB" ;
- à distance, par la communication des données liées à l'utilisation de sa carte.

Hors du système "CB" :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau international figurant sur la

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 26 quai de la Rapée

75012 Paris - 775 665 615 RCS PARIS - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n°07 008 015 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)



carte, ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite ;

- à distance, par la communication des données liées à l'utilisation de sa carte.

Spécificité des cartes à technologie sans contact :

Dans certains contextes précis, le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement **par la présentation et le maintien de la carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "Païement Sans Contact" aux Equipements Electroniques placés auprès des caisses de l'Accepteur "CB", sans frappe du code confidentiel.**

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

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

Toutefois, le Titulaire de la carte peut faire opposition au paiement dans les cas visés à l'article L.133-17 II du Code Monétaire et Financier.

#### **Article 5 - Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets**

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le barème tarifaire portant les conditions générales de banque et dans tout document remis et approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB de l'Emetteur ou sur ceux des autres établissements,
- en France ou à l'étranger,
- auprès des guichets de l'Emetteur ou auprès de ceux des autres établissements. Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

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

#### **Article 6 - Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les Accepteurs « CB ».**

6.1 La carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens réellement délivrés et des prestations de services réellement rendues

6.2 Ces paiements sont possibles dans les limites fixées par l'Emetteur dans les conditions particulières

ou dans tout document remis au titulaire de la carte et/ou du compte et qu'il aura approuvé.

6.3 Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs CB et affichant le logo CB, notamment une demande d'autorisation et le contrôle du code confidentiel.

Ces procédures peuvent impliquer la signature, par le titulaire de la carte, de la facture ou du ticket émis par l'Accepteur CB.

6.4 Les règlements présentés à l'encaissement par les Accepteurs CB sont automatiquement débités au compte concerné selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions particulières ou dans tout document remis et approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,...), de clôture du compte ou du retrait de la carte par l'Emetteur, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des transactions de paiement réalisées au moyen de la carte, si le cumul des transactions de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

6.5 Le titulaire du compte et/ou de la carte autorise l'Emetteur à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par l'Accepteur :

- pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services, effectués par correspondance, téléphone, télécopie, internet, ... ou sur des appareils automatiques,

- pour l'établissement d'une facturation de biens ou de services fournis, pour laquelle la carte ou son numéro a fait l'objet d'une présentation ou d'une communication préalable au Commerçant ou au prestataire de services (location de voitures, prestations hôtelières : réservation, départ rapide, arrhes...).

6.6 Le titulaire du compte et/ou de la carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

6.7 Le montant détaillé, sauf exception, des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte. Ce relevé peut également être remis au titulaire du compte et consulté par voie électronique.

6.8 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur CB que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal.

#### **Article 7 - Règlement des opérations effectuées hors du système CB**

7.1 Les opérations effectuées hors du système "CB", notamment lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la carte souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau international figurant sur la carte et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte dans les conditions prévues aux articles 5 et 6.

7.2 Le taux de change appliqué éventuellement est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau international concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du réseau international et/ou national le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change. Le relevé de compte du titulaire comportera les indications suivantes : montant de la transaction en devise d'origine, montant de la transaction convertie en monnaie nationale et montant des commissions.

7.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

#### **Article 8 - Modalités d'utilisation de la carte pour transférer des fonds**

8.1 La carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au système d'acceptation à distance en réception de fonds sécurisé affichant la marque "CB" (ci-après Récepteur "CB") ou le cas échéant de charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire (ci-après PMEI) autorisé (tel que Moneo).

8.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

8.3 Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur comme les demandes de chargement/rechargement de PMEI sont automatiquement débités au compte suivant les conditions définies aux articles 6.4 et 6.6

8.4 Le montant détaillé (montant, commissions), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé et des transferts de fonds par carte passés au débit du compte figure sur un relevé de compte remis au Titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte.

#### **Article 9 - Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du code Monétaire et Financier**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Île-de-France société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 26 quai de la Rapée

75012 Paris - 775 665 615 RCS PARIS - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n°07 008 015 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)



Île de  
France

#### Article 10 - Responsabilité de l'Emetteur

10.1 L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'opération de paiement, à l'ordre de transfert de fonds ou à la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé pouvant survenir entre le titulaire de la carte et l'Accepteur CB ou le Récepteur CB. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'honorer les règlements, transferts de fonds ou demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé.

10.2 Lorsque le Titulaire de la carte ayant la qualité personne physique agissant pour des besoins non professionnels nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tout moyen, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la carte et du dispositif de sécurité personnalisé.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte.

**Pour ce qui concerne les Titulaires ayant la qualité de personnes physiques agissant pour des besoins professionnels ou ayant la qualité de personnes morales, il est expressément convenu que les enregistrements des DAB/GAB et des équipements automatiques constituent la preuve des opérations de paiement ou de retrait effectués au moyen d'une carte professionnelle, les Titulaires conservant néanmoins la possibilité d'apporter la preuve contraire par tout moyen.**

10.3 L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte dues à une déficience technique du système sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système, si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

#### Article 11 - Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

L'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition"

11.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

11.2 Toute demande d'opposition doit être faite à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courrier, Internet, télécopie, ou

déclaration écrite et signée remise sur place ou d'une façon générale au Centre d'opposition du Crédit Agricole ouvert 24h/24 et 7J/7, en appelant le numéro de téléphone indiqué notamment aux conditions particulières.

11.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande est communiqué au Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. Les éléments permettant de prouver au Titulaire de la carte (et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte) qu'il a procédé à la demande de mise en opposition (ou de blocage) peuvent lui être communiqués jusqu'à dix-huit mois à compter de l'information à laquelle il aura procédé. La demande de mise en opposition est immédiatement prise en compte.

11.4 Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant ledit compte. En cas de contestation de cette demande, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'Emetteur.

11.5 L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition par téléphone, courriel, Internet, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne.

11.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire de la carte et/ou du compte

11.7 Des frais pour mise en opposition de carte peuvent être perçus par l'Emetteur pour les clients non consommateurs (au sens de l'article L133-2 du Code de la Consommation). Le montant de ces frais figure dans le barème tarifaire portant les conditions générales de banque ou dans tout document remis et approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte.

#### Article 12 - Responsabilité du titulaire de la carte et de l'Emetteur

12.1 **Principe** : Le Titulaire doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

**Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition dans les conditions prévues à l'article 11.**

12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition :

12.2.1 Opérations concernant un Titulaire ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins non professionnels

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte sont à la charge du Titulaire de la carte dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

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

12.2.2 Opérations concernant un Titulaire ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins professionnels ou ayant la qualité de personne morale

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte ou à la perte de confidentialité du dispositif de sécurité personnalisé sont intégralement à la charge du Titulaire de la carte jusqu'à sa demande d'opposition dans les conditions fixées à l'article 11.

Toutefois, sauf négligence du Titulaire, sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. Il en est de même pour les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte ou de l'utilisation non autorisée des données de la carte si le Titulaire est en possession de sa carte au moment de l'opération de paiement contestée.

12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition : sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte.

**12.4 Exceptions : Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte, sans limitation de montant en cas de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3, 11.1 et 16.1 ou d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte.**

#### Article 13 - Responsabilité du/des titulaires du compte

Le ou les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et du code confidentiel, et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte à l'Emetteur et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou de clôture du compte,
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

#### Article 14 - Durée du contrat et résiliation

14.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte ou du compte sur lequel elle fonctionne, ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire prend effet 30 jours après la date d'envoi de la notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire sauf pour les cas visés à l'article 13.

14.3 En cas de notification de sa décision de résilier le contrat par l'une des parties, le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 26 quai de la Rapée

75012 Paris - 775 665 615 RCS PARIS - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n°07 008 015 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)





Île de  
France

le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.4 A compter de la résiliation, le Titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures pour ce faire.

14.5 La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer et la résiliation du présent contrat. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes.

#### **Article 15 - Durée de validité de la carte, renouvellement, retrait et restitution de la carte**

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

15.2 A sa date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14. Par dérogation, les cartes MOZAIC venant à échéance à une date postérieure au 25<sup>e</sup> anniversaire du titulaire ne peuvent pas être renouvelées.

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

15.4 Cette décision de blocage est motivée et notifiée par tout moyen au Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

15.5 Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la carte par un commerçant ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

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

#### **Article 16 - Réclamations**

16.1 **Le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte procède sans tarder auprès de l'Emetteur à toute réclamation en cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, si possible en présentant le ticket émis par le Terminal de Paiement Electronique (TPE) ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige.** En cas de réclamation suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, celle-ci doit se faire conformément à l'article 11.

16.1.1 Réclamations émanant d'un Titulaire ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins non professionnels

**En tout état de cause, passé un délai de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement**

**contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte, la réclamation est irrecevable. Si le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte, ce délai maximum est ramené à 70 jours.**

16.1.2 **Les réclamations émanant d'un Titulaire ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins professionnels ou ayant la qualité de personne morale**

**Toute réclamation concernant une opération de paiement doit être faite dans le délai de 15 jours suivant la réception du relevé de compte mentionnant cette opération. Passé ce délai les opérations sont réputées approuvées.**

16.2 **Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte à l'Emetteur sont visées au présent article.** Par dérogation, le Titulaire de la carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte pouvait raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte. L'Emetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

16.3 L'Emetteur et le Titulaire de la carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

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

Dans les conditions et sous les réserves notamment précisées aux articles 12 et 16, le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins non professionnels dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition conformément à l'article 12.2 ;

- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte, pour des opérations survenues après la demande d'opposition

conformément à l'article 12.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;

- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

#### **Article 18 – Conditions financières**

18.1 La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans le barème tarifaire portant les conditions générales de banque, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé.

En cas de résiliation du présent contrat souscrit par un consommateur ou un non-professionnel, la cotisation sera remboursée au prorata du temps d'utilisation entre la date du dernier prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation.

18.2 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans le barème tarifaire portant les conditions générales de banque, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte.

#### **Article 19 - Sanctions**

**Tout usage abusif ou frauduleux de la carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.**

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la perte du bénéfice des dispositions contractuelles.

Tous les frais et dépenses réelles, engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte concerné.

#### **Article 20 - Modifications des conditions du contrat**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, au présent contrat, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la carte et/ou du compte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

#### **Article 21 - Médiation**

Dans le cas d'un litige entre le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, et l'Emetteur découlant du présent contrat, un service de médiation, est à disposition du Titulaire de la carte et/ou du compte ayant la qualité de personne physique agissant pour des besoins non professionnels dans le cas de perte et/ou vol, qui peut le saisir, en se conformant aux règles figurant dans la convention de compte.

#### **Article 22 – Conditions spécifiques en cas de vente à distance ou de démarchage**

22.1 Lorsqu'un acte de démarchage précède la conclusion du contrat (article L 341-1 du Code monétaire et financier) ou lorsque le contrat a été

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 26 quai de la Rapée

75012 Paris - 775 665 615 RCS PARIS - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n°07 008 015 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)



conclu entièrement à distance (article L. 343-1 du Code monétaire et financier) le titulaire dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter, sans frais ni pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Ce délai est de quatorze jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat ou, en cas de vente à distance, de la réception des conditions contractuelles et informations préalables si celle-ci est postérieure.

L'utilisation de la carte avant la fin du délai de rétractation emporte demande d'exécution immédiate du contrat. Le commencement d'exécution ne prive pas le titulaire du droit de rétractation.

22.2 Dans ces deux hypothèses, le bordereau de rétractation joint au contrat peut-être utilisé.

#### Article 23 – Loi informatique et Libertés et secret bancaire

Les informations personnelles relatives au Titulaire de la carte et/ou du compte recueillies par la Caisse Régionale de Crédit Agricole, en sa qualité de responsable de traitement, dans ce document et plus généralement au cours de la relation bancaire sont nécessaires à la délivrance et à la gestion de la carte. Ces informations ainsi que les opérations effectuées au moyen de la carte pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées. Elles seront principalement utilisées par la Caisse Régionale de Crédit Agricole pour les finalités suivantes : fabrication de la carte, gestion de son fonctionnement, connaissance du client, gestion de la relation bancaire et financière, recouvrement, prospection et animation commerciale, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité des paiements, sécurité et prévention des impayés et de la fraude.

Les opérations et données personnelles du Titulaire de la carte et/ou du compte sont couvertes par le secret professionnel auquel la Caisse Régionale de Crédit Agricole est tenu. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, la Caisse Régionale de Crédit Agricole est parfois tenue de communiquer des informations à des autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. Ainsi, par exemple, certaines informations doivent être adressées à la Banque de France (Fichier Cartes Bancaires). Une inscription au fichier central des

retraits de Cartes Bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'une décision de retrait consécutive à la survenance d'un incident affectant le compte sur lequel fonctionne ladite carte et résultant directement de l'usage de cette dernière par le Titulaire de la carte et/ou du compte est notifiée à ce(s) dernier(s). Cette inscription est effectuée pour une durée de 2 ans.

En outre, le Titulaire de la carte et/ou du compte autorise(nt) expressément la Caisse Régionale de Crédit Agricole à partager toutes données le(s) concernant ainsi que toute mise à jour éventuelle avec les tiers suivants :

- toute entité du Groupe Crédit Agricole, en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés,
- le Groupement des Cartes Bancaires "CB",
- les commerçants acceptant le paiement par carte afin d'assurer la sécurité des paiements,
- les sous-traitants de la Caisse Régionale de Crédit Agricole participant notamment à la gestion de la carte et à l'offre de cartes et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance,
- les partenaires de la Caisse Régionale de Crédit Agricole, pour permettre au Titulaire de la carte et/ou des conventions de bénéficier des avantages du partenariat auquel il aura adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat.
- aux entités du groupe Crédit Agricole à des fins de prospection commerciale.

Le Titulaire de la carte et/ou du compte autorise(nt) également la Caisse Régionale de Crédit Agricole à communiquer ses (leurs) coordonnées personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour le compte exclusif de la Caisse Régionale de Crédit Agricole, à des fins statistiques, sachant qu'il(s) n'est (sont) pas tenu(s) de répondre à leurs sollicitations et que ses (leurs) données sont détruites après traitement.

Le Titulaire de la carte et/ou du compte autorise(nt) enfin la communication, le cas échéant, d'informations le(s) concernant à une ou plusieurs sociétés du Groupe Crédit Agricole, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au

bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe. La liste des destinataires susceptibles d'être bénéficiaires d'informations le(s) concernant pourra lui (leur) être communiquée sur simple demande de sa (leur) part à la Caisse Régionale.

Le Titulaire de la carte et/ou du compte peu(ven)t, à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations le(s) concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par la Caisse Régionale de Crédit Agricole, à des fins commerciales, en écrivant par lettre simple au service Réclamation Clients de la Caisse Régionale. Les frais de timbre lui seront remboursés sur simple demande de sa part.

Le Titulaire de la carte et/ou du compte est(sont) informé(s) qu'en cas de transaction à distance ou de proximité les données à caractère personnel le(s) concernant peuvent être traitées dans un pays ne disposant pas d'une législation présentant un niveau de protection équivalent à la Convention n°108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite "Informatique et Libertés" du 18 janvier 1978, notamment parce que le ou les destinataires y sont implantés ou qu'elles peuvent être hébergées dans un centre informatique situé dans un tel pays.

Le Titulaire de la carte et/ou du compte est (sont) informé(s) que certaines de ses (leurs) données personnelles peuvent être transmises outre à la banque du bénéficiaire de l'ordre de paiement et au bénéficiaire, aux autorités locales en application des lois du pays dans lequel les données sont hébergées.

Afin d'exécuter l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte et/ou du compte utilisant le réseau VISA ou Mastercard, ce(s) dernier(s) autorise(nt) par la présente convention et de manière expresse la Caisse Régionale de Crédit Agricole à transmettre des données personnelles le(s) concernant à des personnes physiques ou morales situées dans ces pays aux seules fins d'exécuter l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte et/ou du compte, et qu'il(s) renonce(nt) de ce fait à exercer son (leur) droit d'opposition en cas d'utilisation de la carte dans un pays le requérant ou chez un accepteur relevant d'un pays le requérant, sauf à rendre impossible l'exécution de son ordre.