

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## BUDDY POP

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### Référencées PSD06508 CG202308 – pages numérotées de 1 à 2

Banque Populaire Grand Ouest Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable régie par les articles L512-2 et suivants du code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit - 857 500 227 RCS Rennes - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 504 - Siège social : 15 boulevard de la Boutière - CS 26858 - 35768 SAINT GREGOIRE CEDEX - Téléphone : 02 99 29 79 79 - Télécopie : 02 99 29 78 85 - Courriel : [bpgo@banquepopulaire.fr](mailto:bpgo@banquepopulaire.fr) - Site : [www.banquepopulaire.fr/bpgo/](http://www.banquepopulaire.fr/bpgo/). Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB délivré par l'ADEME.

#### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales fixent les conditions de l'offre tel que définies ci-dessous. Cette offre permet de fixer les modalités d'accès à une plateforme en ligne du même nom BUDDY POP.

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières en vertu desquelles le Client a souscrit à l'Offre constituent le contrat entre les Parties.

#### ARTICLE 2 - SOUSCRIPTION ET CONTENU DE L'OFFRE

L'Offre Buddy Pop permet par sa souscription de définir les modalités d'accès, à une plateforme en ligne du même nom BUDDY POP, par laquelle celle-ci met à disposition de ses clients âgés de 12 ans à 28 ans inclus et titulaires d'un compte de dépôt dans les livres de la Banque, des services extra bancaires entièrement digitaux.

#### ARTICLE 3 - COTISATION

La cotisation est mensuelle. Son montant est indiqué dans les conditions particulières. La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte de dépôt du titulaire.

Le titulaire s'engage à conserver en compte la provision nécessaire pour permettre le paiement de la cotisation le jour de son prélèvement par la Banque.

Les conditions tarifaires de l'Offre sont susceptibles de modification. Toute modification sera portée à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier l'Offre et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser l'Offre à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

En cas d'impayé au titre de la tarification de l'Offre, la Banque se réserve le droit de suspendre l'offre, et ce, jusqu'à complet paiement et sauf résiliation intervenue conformément aux dispositions ci-après.

#### ARTICLE 4 - DURÉE – RÉSILIATION

L'Offre Service est souscrite et le contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'acceptation des présentes Conditions Générales conformément à la procédure décrite à l'article 1 des présentes conditions générales.

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

Le Client peut résilier l'Offre tout moment, et sans préavis.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat et le Service. En cas de clôture du compte de dépôt, le Client reconnaît que l'Offre sera résiliée de plein droit.

#### ARTICLE 5 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire de la présente Offre. Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client ayant alors la possibilité en cas de désaccord de résilier l'Offre avant la date d'application des modifications et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser l'Offre à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

#### ARTICLE 6 - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

##### 6.1 - Secret professionnel

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

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

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

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins de l'une de ces opérations, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel. Le Client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la Banque sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

##### 6.2 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de la présente Offre, la Banque en tant que responsable de traitement recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la réglementation applicable.

Le Client peut à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

De plus amples informations expliquant au Client pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel. Cette notice est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : <https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/>, <https://www.banquepopulaire.fr/cmgo/>, Accueil>Réglementation> Protection des données personnelles ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

## ARTICLE 7 - RECLAMATIONS - MÉDIATION

En cas de difficultés concernant l'Offre, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

BPGO\_SERVICE\_RECLAMATIONS\_CLIENTS@bpgo.fr

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière CS 26858  
35768 Saint Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 0 805 904 500 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

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

Le Client peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNB  
20/22 rue RUBENS  
75013 PARIS

- via le site internet du Médiateur : <https://www.mediateur-fnb.fr>

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

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## ARTICLE 8 - MODE DE COMMUNICATION ET DE PREUVE

La Banque et le Client conviennent expressément que toutes les informations relatives à cette offre seront adressées par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par la Banque.

## ARTICLE 9 - DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE

A compter du jour de la souscription à distance de l'Offre, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision. Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution l'Offre a commencé avant l'expiration du délai de rétractation. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit adresser sa demande par courrier à la Banque à l'attention du service en charge des réclamations. Il peut utiliser le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (nom, prénom), demeurant à .....(adresse) déclare renoncer à l'Offre Buddy Pop à laquelle j'ai souscrit. Fait à.....le .....et signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, l'Offre sera réputée n'avoir jamais été souscrite.

## ARTICLE 10 – LOI ET LANGUE APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS – AUTORITE DE CONTRÔLE

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

### Coordonnées de l'autorité de contrôle compétente :

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Banque, située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR (<https://acpr.banque-france.fr>)

### Coordonnées de l'établissement :

Banque Populaire Grand Ouest, Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable régie par les articles L512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit dont le siège social est situé 15 boulevard de la Boutière - CS 26858 - 35768 Saint-Grégoire cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 857 500 227. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 504. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime <https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/> Coordonnées Service Réclamations

Par courrier :

BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST  
- Service Relations Clients –  
15 boulevard de la Boutière CS 26858  
35768 SAINT-GRÉGOIRE Cedex.

Par internet : [www.banquepopulaire.fr/bpgo/](http://www.banquepopulaire.fr/bpgo/), rubrique « Numéros utiles ».

Par téléphone : 02.99.23.84.66 (Prix d'un appel local, Service Relations Clients basé à Rennes).