

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## FORFAIT CRISTAL CONFORT JEUNE +X

### CONDITIONS GENERALES

#### **référencées CNV09731 CG202511 – 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 : bpgc@banquepopulaire.fr - Site : www.banquepopulaire.fr/bpgc/. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581\_01QHNO (BPCE – SIRET 493 455 042) délivré par l'ADEME.

**Le forfait Cristal CONFORT JEUNE+X** (ci-après « l'Offre ») constitue une offre groupée de services régie par les présentes Conditions Générales ainsi que par les Conditions Particulières et les Conventions spécifiques propres à chacun des produits et services inclus dans l'Offre et souscrits par le Client.

#### **ARTICLE 1 - ADHESION A L'OFFRE**

**L'Offre est proposée à la souscription exclusivement aux personnes physiques majeures capables âgées de 18 à 29 ans inclus, titulaires d'un compte de dépôt.**

Le présent contrat complète les Conditions Générales et les Conditions Particulières de la convention de compte de dépôt que le Client a préalablement signées.

#### **ARTICLE 2 - CONTENU DE L'OFFRE**

L'Offre est composée des services suivants :

- Un abonnement à des services de banque à distance : CyberPlus Internet et Mobile,
- La tenue de compte,
- Une carte bancaire :
  - Carte Visa Premier (débit immédiat ou débit différé) ou carte Visa Premier Facelia et les assurances associées aux cartes,
  - Une autorisation de découvert sur le compte du Client (sous réserve de l'acceptation de la Banque),
- L'exonération des agios dus au titre de l'utilisation de l'autorisation de découvert, dans la limite d'un montant de 500€.
- Des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque (hors réseau Banque Populaire) située dans la zone euro (précisé aux Conditions Tarifaires),
- Des chéquiers sur demande (hors frais d'envoi postaux),
- Un service de coffre-fort numérique,
- L'assurance perte ou vol des moyens de paiement, Securiplus,
- Un conseiller dédié en agence,
- L'utilisation de la carte dans Apple Pay, Samsung Pay (« Paiement mobile ») ou toutes autres solutions de paiement mobile agréées par la Banque.

#### **ARTICLE 3 - TARIFICATION**

**La tarification de l'Offre appliquée au Client varie selon la tranche d'âge du Client et l'utilisation de la carte souscrite dans le cadre de l'Offre :**

- La souscription à l'Offre donne lieu, **dans tous les cas**, à la perception d'une tarification forfaitaire mensuelle. Le premier prélèvement de cette cotisation interviendra dès la date de souscription de l'Offre puis mensuellement à cette même date. Cette cotisation correspond au prix de l'Offre sous condition d'utilisation mensuelle de la carte.  
L'utilisation mensuelle de la carte par le Client correspond à la réalisation d'une opération de paiement par carte constatée sur le mois calendaire.

- En l'absence d'opération de paiement par carte constatée sur un mois calendaire, le Client sera prélevé en complément, en début de mois, d'une régularisation de cotisation. Le montant cumulé de la cotisation et de la régularisation sera égal au prix mensuel de l'offre Cristal Confort avec carte Visa Premier, selon la tranche d'âge du Client.

Le 1<sup>er</sup> mois calendaire de souscription de l'Offre **uniquement** ne donnera pas lieu à une régularisation de cotisation.

La tarification de l'Offre est précisée aux Conditions Tarifaires.

**A compter du mois qui suit l'anniversaire des 30 ans du Client, la tarification de l'Offre ne sera plus variable selon l'utilisation de la carte et sera soumise à la tarification appliquée au Forfait Cristal Confort avec une carte Visa Premier, précisée dans les Conditions Tarifaires en vigueur à cette date.**

Le Client susceptible de bénéficier de plusieurs tarifications préférentielles bénéficie de la tarification la plus favorable.

La souscription à l'Offre n'exclut pas la possibilité de souscrire à d'autres services proposés en dehors de cette offre par la Banque moyennant une tarification à l'unité précisée dans les Conditions Tarifaires.

Des intérêts débiteurs pour les découverts supérieurs à la limite d'exonération précisée ci-dessus, commissions, dates de valeur et frais divers sont susceptibles d'être appliqués aux opérations effectuées sur le compte. Ils ne sont pas compris dans la cotisation relative à l'Offre.

Les frais régulièrement imputés au titre de l'Offre sont dus au titre du mois à venir. En cas de résiliation en cours de mois, un remboursement *prorata temporis* est effectué.

Ces conditions tarifaires sont susceptibles d'évolution. Le Client est informé dans les conditions prévues à l'article 10 des Conditions Générales de la convention de compte de dépôt.

Le Client peut contester la modification tarifaire, dans un délai de deux mois, par lettre recommandée adressée à leur agence. Dans ce cas, la Banque pourra résilier l'Offre dont il bénéficie et pour laquelle il refuse la modification tarifaire. De plus, le compte pourra être clôturé, sans frais, à l'initiative du Client ou de la Banque, dans ce dernier cas, à l'expiration du délai de préavis indiqué dans les Conditions Générales de la Convention de compte de dépôt.

#### **ARTICLE 4 - MODIFICATION DE L'OFFRE**

La Banque se réserve le droit d'apporter à l'Offre ainsi qu'aux produits et services qui la composent toute modification qu'elle estime nécessaire. Le Client est informé par la Banque de ces modifications, par tous moyens, deux mois avant leur entrée en vigueur.

Les modifications rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées.

Ces modifications peuvent concerner les présentes Conditions Générales de l'Offre.

#### **ARTICLE 5 - DUREE ET RESILIATION DE L'OFFRE**

L'Offre est un contrat à durée indéterminée.

Le Client peut résilier l'Offre, à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère le compte. Cette résiliation prendra effet à la date :

- de réception du courrier recommandé par la Banque ou
  - de la résiliation effectuée à l'agence.
- La résiliation de l'Offre n'entraîne pas la clôture du compte de dépôt ni celle du contrat d'assurance Securiplus, qui sera facturé à l'unité selon les Conditions Tarifaires en vigueur et prélevé sur le compte du Client.

Si le Client souhaite conserver certains produits et services, ils lui seront facturés à l'unité selon les Conditions Tarifaires en vigueur.

La Banque se réserve le droit de résilier de plein droit l'Offre, sans préavis :

- en cas de clôture du compte de dépôt,
- si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations dans le cadre du fonctionnement de son compte,
- si le Client était placé sous un régime de protection de la personne majeure (tutelle, curatelle, ...).

Dans ce cas, l'Offre est résiliée pour le Client et les produits et services, souscrits dans le cadre de cette offre, sont facturés à l'unité au tarif en vigueur et prélevés sur le compte du Client.

#### **ARTICLE 6 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Banque Populaire Grand Ouest recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille...).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel. Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgc/votrebanque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence. La Banque Populaire Grand Ouest communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

#### **ARTICLE 7 - RECLAMATIONS- MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque peut être effectuée sur le site de la BPGO, rubrique Réclamations, ou à l'adresse e-mail suivante : BPGO\_SERVICE\_RECLAMATIONS\_CLIENTS@bpgc.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 : - 02 99 23 84 66 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Banque Populaire Grand Ouest. - 02 99 23 84 15 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) 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 ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) 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 (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose. Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : <https://www.mediateur-fnbp.fr>.

ou en écrivant à :

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

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

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

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 - LANGUE ET DROIT APPLICABLES – TRIBUNAUX COMPETENTS**

Les présentes conditions générales d'utilisation sont conclues en langue française. L'Utilisateur accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.