

BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

SERVICE CLICK TO PAY

CONDITIONS GENERALES

référéncées CTOPAY CG202604 – pages numérotées de 1 à 7

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 : bpgg@banquepopulaire.fr - Site : www.banquepopulaire.fr/bpgg/. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime.

Préambule

L'établissement mentionné en entête (ci-après « la Banque ») fournit le Service Click to Pay.

Les présentes Conditions Générales du Service Click To Pay complètent le contrat porteur Carte que le Client a préalablement conclu avec la Banque.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

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

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

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

Banque : établissement mentionné en entête fournissant le Service Click to Pay et émetteur de la Carte pour laquelle le Service est souscrit.

Carte : carte de paiement à usage non professionnel ou à usage professionnel émise par la Banque et portant la marque du schéma de cartes de paiement « VISA ». Le Client est titulaire de la Carte en vertu d'un contrat porteur Carte conclu avec la Banque, pour laquelle le Service est souscrit. Les Cartes éligibles au Service sont listées à l'article 3.2.

Client : personne physique majeure capable, agissant à des fins non professionnelles ou professionnelles (entrepreneur individuel), titulaire d'au moins une Carte et d'un Espace personnel de banque à distance.

Commerçant : commerçant ou prestataire de services vendant des biens ou des services sur Internet, affichant la marque « VISA » et proposant le service Click to Pay dans son parcours de paiement. Il est désigné sous le terme « Accepteur » dans les conditions générales du contrat porteur Carte.

Compte : compte de dépôt détenu à titre privé ou compte courant professionnel, auquel la Carte est rattachée, dont le Client est titulaire auprès de la Banque.

Conditions Générales : les présentes conditions générales régissant le Service Click to Pay.

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

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

Service Click to Pay ou Service : Service Click to Pay proposé et configurable uniquement depuis l'Application mobile de la Banque, faisant l'objet des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 – OBJET DU SERVICE

Le Service permet au Client de régler de façon simplifiée des achats sur Internet auprès de Commerçants affichant la marque « VISA » et proposant le Service, sans saisir les données de sa Carte.

Pendant la phase de démarrage, le Service ne peut être souscrit que pour une seule Carte.

Le Service repose sur une base de données centralisée administrée par VISA, alimentée par les établissements émetteurs de cartes VISA et utilisée par les Commerçants proposant ce Service. Cette base de données centralisée réalise la correspondance entre d'une part les données personnelles des titulaires de cartes (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone mobile, adresse de facturation) et, d'autre part, les données de leurs cartes (numéro, date d'expiration) qui y sont enregistrées.

Afin d'utiliser le Service, le Client doit ainsi préalablement renseigner son adresse de courrier électronique, son numéro de téléphone mobile et une adresse de facturation et choisir la Carte dont il est titulaire émise par l'Emetteur à laquelle ses données personnelles précitées seront associées dans la base de données VISA.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU SERVICE

3.1 – Client

Le Client est celui correspondant à la définition donnée à l'article 1.

Pour pouvoir utiliser le Service Click to Pay, le Client doit :

- être équipé d'une connexion Internet ;
- être équipé d'un Espace personnel de banque à distance régi par le contrat de banque à distance Cyberplus pour les Particuliers ou Cyberplus Entrepreneur individuel, qu'il a conclu avec la Banque ;
- avoir téléchargé la dernière version de l'Application mobile de la Banque pour accéder à son Espace personnel de banque à distance ;
- avoir activé le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass sur cette Application mobile, pour pouvoir s'authentifier lors de l'activation du Service. Lors de cette activation, le Client s'authentifiera par la saisie de son code Sécur'Pass ou par l'utilisation de la fonction biométrique de son téléphone à la place de la saisie de son code Sécur'Pass, s'il a paramétré cette option.

Les conditions pour activer Sécur'Pass sont décrites dans le contrat de banque à distance conclu entre le Client et la Banque.

3.2 – Cartes éligibles au Service

Les Cartes pour lesquelles le Service Click to Pay peut être souscrit sont celles listées ci-après portant la marque « VISA », émises par la Banque. Il peut s'agir de :

- cartes délivrées à des personnes physiques, à des fins non professionnelles : Visa Classic, Classic à contrôle de solde systématique, Classic à contrôle de solde quasi-systématique, Visa Premier, Platinum ou Infinite,
- ou de cartes commerciales à usage professionnel : Visa Business Start, Visa Business Classic, Gold, Platinum.

Ces Cartes doivent obligatoirement être au nom du Client et être valides et activées.

Le Client est averti que, s'il est détenteur d'une Carte Débit/Crédit associée à un crédit renouvelable, le Service n'est pas disponible pour le choix du paiement à crédit, par utilisation du crédit renouvelable associé à la Carte, c'est-à-dire que le Service Click to Pay ne pourra pas être utilisé pour un paiement à crédit.

ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le Client peut souscrire au Service sur son Espace personnel de banque à distance, accessible uniquement depuis l'Application mobile de la Banque.

Il se connecte à son Application mobile avec ses éléments de connexion habituels et sélectionne Click to Pay dans le menu « Cartes » ou « Plus » puis « Réglages ».

Après avoir cliqué sur « Activer Click to Pay », le Client doit alors confirmer ou renseigner les données personnelles suivantes, à utiliser impérativement pour ses paiements en ligne effectués avec sa Carte, dans le cas où le Commerçant propose Click to Pay :

- une adresse de courrier électronique personnelle. La Banque lui propose de retenir l'adresse de courrier électronique de celui-ci, qu'elle utilise dans sa relation avec ce Client. Le Client peut en renseigner une autre, qu'il devra confirmer selon le processus indiqué par la Banque (sous réserve de disponibilité) ;
- son numéro de téléphone mobile qu'il utilise dans sa relation avec la Banque et enregistré par celle-ci comme « numéro de téléphone sécurisé ». Le Client est invité à confirmer que ce numéro de téléphone est à jour. Si le Client souhaite modifier ce numéro de téléphone, il est redirigé vers un parcours dédié ;
- une adresse postale de facturation. La Banque lui propose de retenir l'adresse postale de correspondance du Client, qu'elle utilise dans sa relation avec celui-ci. Le Client peut en renseigner une autre, qu'il devra confirmer selon le processus indiqué par la Banque.

Il choisit ensuite la Carte pour laquelle il souhaite utiliser le Service.

Il est rappelé que, pendant la phase de démarrage, le Service ne peut être souscrit que pour une seule Carte.

Après qu'il a lu et accepté les Conditions Générales du Service Click to Pay, le Client est invité à confirmer sa demande d'activer le Service et à procéder à son authentification par Sécur'Pass. Le Service est souscrit et activé après les contrôles effectués par la Banque, dès réception par le Client du courrier électronique de confirmation finale.

Le Service étant souscrit à distance, le Client est invité à télécharger et/ou à imprimer les présentes Conditions Générales.

À tout moment au cours de la relation contractuelle, le Client peut demander à la Banque de les recevoir sur un support papier ou sur un autre support durable. Celles-ci sont également accessibles en permanence sur le site Internet de la Banque et dans l'Application mobile de la Banque.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 – Paiement avec la Carte enregistrée dans le Service Click to Pay

Pour bénéficier du Service Click to Pay auprès de la Banque, le Client l'autorise à :

- lier ses données personnelles listées à l'article 4 : adresse de courrier électronique, numéro de téléphone mobile sécurisé et adresse de facturation, à la Carte dont il est titulaire auprès de la Banque et qu'il a choisie pour utiliser le Service,
- et à les communiquer dans la base de données centralisée VISA mentionnée à l'article 2, dans le cadre de ce Service.

Une fois le Service Click to Pay souscrit auprès de la Banque, le Client bénéficie d'un parcours simplifié pour régler avec la Carte enregistrée dans le Service, ses achats effectués sur internet auprès d'un Commerçant qui propose le Service.

Lors du parcours de paiement chez le Commerçant, le Client est invité à renseigner ses données personnelles listées à l'article 4.

Dès lors que le Client est reconnu comme bénéficiant du Service Click to Pay à travers son adresse de courrier électronique et qu'il choisit de payer par carte le Commerçant lui propose d'utiliser Click to Pay. Le Client, après avoir confirmé sa volonté d'utiliser le service Click to Pay, reçoit alors, pour des raisons de sécurité, un mot de passe à usage unique sur son numéro de téléphone sécurisé, qu'il doit renseigner dans son parcours de paiement.

Une fois cette étape effectuée avec succès, sa Carte enregistrée dans Click to Pay lui est présentée, avec son numéro prérempli et tronqué. Le Client est ensuite invité à sélectionner cette Carte s'il souhaite payer avec celle-ci, puis à valider son paiement, le cas échéant par son dispositif d'authentification forte, selon les modalités prévues dans son contrat porteur Carte conclu avec la Banque.

Hormis cette spécificité permettant au Client de ne pas avoir à saisir les données de sa Carte au moment du paiement, les opérations de paiement réalisées par le Client au moyen de sa Carte enregistrée dans le Service Click to Pay, sont réalisées sous la marque Visa apposée sur sa Carte et régies par les dispositions contractuelles du contrat porteur Carte conclu entre la Banque et le Client (incluant les règles applicables au type de Carte souscrite, au choix du débit immédiat ou différé, les plafonds de la Carte, ainsi que l'ensemble des règles relatives au fonctionnement de la Carte, dont celles relatives au consentement, à l'irrévocabilité, aux délais d'exécution, à la mise en opposition de la Carte, aux contestations des opérations frauduleuses décrites dans le contrat porteur Carte du Client).

Il est rappelé, comme mentionné dans le contrat porteur Carte du Client, que la Banque reste étrangère à tout différend qui pourrait intervenir entre le Client et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client d'honorer les règlements des opérations de paiement réalisées avec la Carte enregistrée dans le Service Click to Pay.

5.2 – Gestion du Service

Dans son Application mobile de la Banque, onglet Click to Pay du menu « Cartes » ou « Plus » puis « Réglages », le Client a la possibilité de visualiser ses données personnelles enregistrées et la Carte pour laquelle le Service a été souscrit.

Sous réserve de disponibilité, le Client peut modifier ses données personnelles en suivant la procédure indiquée dans son Application mobile de la Banque.

5.3 – Suspension ou Blocage du Service

En cas de suspicion de fraude, la Banque peut suspendre ou bloquer le Service. Dans ce cas, elle en informera le Client par tout moyen.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

6.1 – Le Client s'engage à respecter les conditions de souscription et de fonctionnement du Service Click to Pay décrites dans les présentes Conditions Générales.

6.2 – Le Client demeure seul responsable de l'utilisation de ses éléments de connexion à son Espace personnel de banque à distance dont il dispose auprès de la Banque, nécessaire à l'accès au Service, ainsi que de la sécurité de son terminal de connexion (téléphone mobile, tablette), conformément au contrat de banque à distance conclu avec la Banque.

6.3 – Le Client est responsable des conditions d'utilisation, de conservation et de confidentialité de son dispositif d'authentification forte nécessaire pour souscrire le Service Click to Pay, conformément au contrat de banque à distance conclu avec la Banque, ainsi que pour valider un paiement par Carte sur internet, conformément à son contrat porteur Carte conclu avec la Banque.

6.4 – De façon générale, le Client est responsable de l'utilisation de sa Carte, conformément à son contrat porteur Carte conclu avec la Banque.

6.5 – En cas de manquement aux présentes Conditions Générales, la responsabilité du Client pourra être engagée et celui-ci pourra être tenu d'indemniser la Banque de toute conséquence qui pourrait en résulter.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

7.1 – La Banque s'engage à fournir le Service conformément aux présentes Conditions Générales.

7.2 – La Banque est responsable des pertes directes encourues par le Client consécutivement au mauvais fonctionnement du Service.

7.3 – La Banque est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, une fois que l'ordre de paiement réalisé avec la Carte enregistrée dans le Service Click to Pay lui a été transmis par le prestataire de services de paiement du Commerçant, selon les termes prévus par les conditions générales du contrat porteur Carte.

7.4 – La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation du Service,
- lorsque les informations communiquées par le Client s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption du Service pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de divulgation par le Client de son dispositif/code d'authentification forte et plus généralement en cas de divulgation de ses éléments de connexion à son Espace personnel de banque à distance,
- en cas de dysfonctionnement de l'appareil mobile sur lequel il a téléchargé l'Application mobile de la Banque,
- en cas de blocage de l'Application mobile de la Banque et/ou du Service pour des raisons de sécurité.

7.5 – La Banque n'est pas responsable des litiges nés du contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à Internet.

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

ARTICLE 8 – CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service ne peut être souscrit que pour une seule Carte, dans la phase de démarrage de ce Service.

Le Service est fourni gratuitement par la Banque.

Toutefois, le Service est lié à la détention d'une Carte soumise à cotisation, dans le cadre du contrat porteur Carte conclu entre la Banque et le Client.

La tarification applicable à la Carte ainsi qu'aux opérations de paiement par Carte demeure celle fixée et notifiée par la Banque au Client dans le cadre du contrat porteur Carte.

Le Client reconnaît avoir été informé que les coûts de connexion à un réseau Wifi, à un réseau de type 3G, 4G, 5G ou tout autre réseau similaire demeurent à sa charge.

ARTICLE 9 – DURÉE

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée.

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

Le Client est informé que, lors du renouvellement de sa Carte à l'échéance de celle-ci, pour lequel le Service Click to Pay a été souscrit, ou, avant échéance, lors de sa refabrication à la suite de sa détérioration (hors cas de mise en opposition de la Carte), les données liées à sa nouvelle Carte, une fois cette dernière activée, sont automatiquement mises à jour dans le Service Click to Pay.

Le Client peut ainsi dans ce cas continuer d'utiliser le Service, sans impact sur la durée du présent contrat.

ARTICLE 10 – RESILIATION – ARRET DU SERVICE

10.1 – Le Client peut mettre fin à tout moment au Service, dans l'Application mobile de la Banque, menu « Cartes » ou « Plus » puis « Réglages », onglet Click to Pay, en cliquant sur « Désactiver Click to Pay ».

La résiliation prend effet immédiatement après sa validation.

10.2 – La Banque peut résilier le Service avec un préavis de deux mois lorsque le Client est une personne n'agissant pas pour des

besoins professionnels, ou d'un mois lorsque le Client est une personne physique agissant à des fins professionnelles. La résiliation par la Banque prend effet au terme de ce délai, qui court à compter de la date d'envoi de sa notification au Client.

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

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

10.5 – La clôture du Compte sur lequel fonctionne la Carte pour laquelle le Service Click to Pay est souscrit, ou de l'Espace personnel de banque à distance à partir duquel le Service est disponible (avec résiliation des contrats concernés) entraîne également la résiliation automatique du Service.

10.6 – Dans tous les cas énoncés précédemment, lorsque la résiliation du Service prend effet et sans préjudice du dénouement des opérations en cours, le Service est désactivé pour la Carte du Client et il ne peut plus l'utiliser.

10.7 – En cas d'arrêt du Service, le Client sera informé avec un préavis de deux (2) mois des dates et conditions d'arrêt du Service.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

11.1 – Modifications à l'initiative de la Banque

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

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

11.2 – Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

ARTICLE 12 – MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes Conditions Générales et de confirmer sa demande de souscription au Service dans son Espace personnel de banque à distance manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client, conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par courrier électronique et notification dans l'Application mobile de la Banque. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques et notifications échangés entre eux.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

13.1 – Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, la Banque et Visa recueillent et traitent des données à caractère personnel du Client et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille...).

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

Cette notice est portée à la connaissance du Client, lors de l'activation du Service. Il peut la retrouver dans la rubrique Click to Pay dans le menu « Cartes » ou « Plus » puis « Réglages » de l'Application mobile. Le Client peut également accéder à la notice d'information relative aux traitements des données personnelles, mis en oeuvre dans le cadre général de la relation bancaire, à tout moment sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : <https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

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

ARTICLE 14 – DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE

Le présent contrat entre en vigueur et le Service est souscrit, après acceptation des présentes Conditions Générales dès réception par le Client du courrier électronique de confirmation finale.

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

Dans ce cas, le Client adresse sa demande par courrier à la Banque. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant à(adresse) déclare renoncer au Service Click to Pay auquel j'ai souscrit, pour la Carte se terminant par XXXX (les 4 derniers chiffres au recto de la Carte). Fait à.....leet signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit. Toutefois, il ne lui sera pas possible de révoquer les ordres de paiement par Carte qui auront déjà été donnés dans le cadre du Service.

ARTICLE 15 – RECLAMATIONS – MEDIATION

15.1 – En cas de difficultés concernant le Service, 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.

15.2 – Le Client trouvera les coordonnées du Service Relations Clients dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « RECLAMATION » dans le moteur de recherche.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpggo.fr (coût de connexion selon fournisseur d'accès)

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

15.3 – La Banque s'engage à accuser réception de la réclamation du Client sous dix (10) jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire, la Banque s'engage à lui apporter une réponse dans un délai qui ne pourra excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée 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.

15.4 – A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut 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.

Cette possibilité existe pour :

- les cartes délivrées à des personnes physiques à des fins non professionnelles,

- les cartes à usage professionnel, dès lors que le Client Titulaire du compte auquel la Carte est rattachée est un entrepreneur individuel au sens de l'article L526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas.

Le Client peut saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : <https://www.mediateur-fnbp.fr/>

ou en écrivant à :

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

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et sur 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.

ARTICLE 16 – LANGUE ET DROIT APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes Conditions Générales sont conclues en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Les Conditions Générales sont soumises à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.

ARTICLE 17 – AGREMENT DE LA BANQUE ET AUTORITES DE CONTROLE

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

17.2 – La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR à l'adresse suivante :

<https://acpr.banque-france.fr/protéger-la-clientele/vous-etes-un-particulier/verifier-si-un-professionnel-est-agree-immatricule>

Cette notice d'information a pour but de vous informer sur la manière dont vos données personnelles sont collectées, traitées et protégées par Banque Populaire Grand Ouest et Visa, agissant en tant que responsables conjoints de traitement, dans le cadre de la fourniture du service Click to Pay.

1. Finalités du traitement et rôle des Parties :

Banque Populaire Grand Ouest et Visa en qualité de responsables conjoints de traitement traitent vos données personnelles aux fins d'opérer le service Click to Pay (notamment activation du service, traitement des paiements réalisés via Click to Pay, authentification, désactivation, gestion des demandes d'exercice de droits.)

Dans le cadre général de la relation bancaire, Banque Populaire Grand Ouest en qualité de responsable de traitement distinct, traite également vos données aux fins de gestion de vos moyens de paiement et de lutte contre la fraude. Ces traitements sont détaillés dans la notice d'information générale de Banque Populaire Grand Ouest, accessible sur son site internet via l'adresse suivante :

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

2. Bases légales :

Les traitements de données personnelles réalisées aux fins d'opérer le service Click to Pay relèvent de la base légale « exécution du contrat ».

Les traitements de données personnelles réalisés aux fins de la lutte contre la fraude relèvent de la base légale « intérêt légitime ».

3. Catégories de données personnelles traitées :

Afin de vous permettre d'activer et d'utiliser la fonctionnalité Click to Pay, Banque Populaire Grand Ouest et Visa collectent et traitent les catégories de données personnelles suivantes, de manière sécurisée :

- Données relatives à votre identité : noms, prénoms
- Données de contact : email, numéro de téléphone, adresse de facturation
- Coordonnées bancaires : PAN et date d'expiration (ces données permettent de générer un jeton sécurisé qui est communiqué au marchand dans le cadre d'une transaction effectuée via Click to Pay), code pays, numéro d'identification technique client, horodatage des opérations effectuées.

4. Destinataires des données :

Les données peuvent être communiquées aux destinataires suivants :

- Personnels de Banque Populaire Grand Ouest, de Visa ainsi que leurs sous-traitants intervenant dans la fourniture du service Click to Pay.
- Les marchands auprès desquels vous utilisez la fonctionnalité Click to Pay pour réaliser des paiements. Vous êtes informés que ces derniers agissent en qualité de responsable de traitement distincts et que le traitement de vos données personnelles par ceux-ci se fait conformément à leur propre politique de confidentialité.

- Lorsque cela est justifié dans le cadre général de la relation bancaire, les destinataires au sein du Groupe BPCE et les tiers qui sont mentionnés dans la notice d'information générale de Banque Populaire Grand Ouest, accessible sur son site internet via l'adresse suivante :

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

5. Transferts de données :

Dans le cadre de la fourniture du service Click to Pay, les traitements de données personnelles mis en œuvre peuvent entraîner des transferts de données personnelles vers des pays situés en dehors de l'Espace Economique Européen. Visa réalise notamment des transferts de données personnelles vers le Royaume Uni et les États-Unis, aux fins de maintenir votre profil Click to Pay. Ces transferts de données sont encadrés par les Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne ou d'autres mesures appropriées pour garantir que les informations personnelles sont adéquatement protégées lorsqu'elles sont transférées en dehors de l'EEE, du Royaume-Uni ou de la Suisse vers des pays n'ayant pas les mêmes normes de protection des données. Visa s'assurera que tout transfert d'informations personnelles en dehors de l'EEE, de la Suisse et/ou du Royaume-Uni continue d'être protégé conformément aux lois sur la protection des données applicables.

6. Durée de conservation des données :

Les données personnelles relatives au service Click to Pay sont conservées pendant toute la durée de vie du service Click to Pay.

En cas de désactivation du service Click to Pay ou d'exercice de votre droit à l'effacement, vos données sont conservées en base d'archivage intermédiaire pendant une durée maximale :

- d'un mois par Banque Populaire Grand Ouest, à compter de la désactivation du service ou de l'exercice de votre droit à l'effacement. A l'expiration de ce délai, vos données personnelles relatives au service Click to Pay sont supprimées par Banque Populaire Grand Ouest;
- De 6 mois par Visa à compter de la désactivation du service ou de l'exercice de votre droit à l'effacement. A l'expiration de ces délai vos données personnelles relatives au service Click to Pay sont supprimées par Visa.

La durée de conservation des données personnelles relatives au service Click to Pay est sans préjudice des durées de conservations applicables dans le cadre général de la relation bancaire (hors service spécifique Click to Pay), et que vous pouvez consulter dans la notice d'information générale relative aux traitements des données personnelles accessible sur le site internet de Banque Populaire Grand Ouest via l'adresse suivante :

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

7. Vos droits :

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, vous disposez des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, portabilité, opposition.

Ces droits peuvent être exercés soit directement au sein de l'application mobile de la Banque lorsque cela est techniquement possible, soit à tout moment, en contactant la Banque. Retrouvez les coordonnées de votre Banque ainsi que celles de son Délégué à la Protection des Données, en annexe de la notice d'information générale relative aux traitements des données personnelles, accessible sur le site internet de Banque Populaire Grand Ouest via l'adresse suivante :

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

En cas de doute sur votre identité, un justificatif pourra vous être demandé pour prendre en compte la demande d'exercice de droits.

Réclamations : Les personnes concernées ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS Cedex 0.

8. Essence de l'accord de responsabilité conjointe entre Banque Populaire Grand Ouest et Visa :

En tant que responsables conjoints du service Click to Pay, Banque Populaire Grand Ouest et Visa ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives en vertu du RGPD. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous l'essence de cet accord.

Pour en savoir plus sur les traitements de données réalisés par Banque Populaire Grand Ouest dans le cadre général de la relation bancaire (hors service Click to Pay), vous pouvez consulter la notice d'information générale relative aux traitements des données personnelles accessible sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante :

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/>

Pour en savoir plus sur les traitements de données réalisés par Visa, vous pouvez consulter la notice d'information relatives aux traitements des données personnelles accessible sur le site internet de Visa via l'adresse suivante : <https://www.visa.co.uk/legal/global-privacy-notice.html>.

Cette notice d'information est susceptible d'être modifiée. La dernière version en vigueur est consultable sur [Conditions générales – Archives | BPGO](#).

Partie	Responsabilités au titre de l'accord de responsabilité conjointe
Etablissement bancaire	<ul style="list-style-type: none">- Collecte des données de l'utilisateur et transmission à Visa aux fins de l'activation de la fonctionnalité Click to Pay ;- Communication de la notice d'information relative aux traitements de données mis en œuvre dans le cadre de la fourniture du service Click to Pay ;- Point de contact des personnes concernées pour l'exercice des droits de la personne concernée.
Visa	<ul style="list-style-type: none">- Stockage des données des utilisateurs dans la base de données Click to Pay ;- Opération de la base de données Click to Pay et notamment lors du parcours de paiement de l'utilisateur sur un site marchand (vérification, y compris par des codes d'accès, affichage des cartes enrôlées dans Click to Pay, transmission des informations au commerçant pour permettre la transaction) ;- Mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées dans les systèmes de Visa.