

CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION ET D'UTILISATION DU SERVICE BT MPAY

Les présentes conditions générales sont relatives à l'ouverture d'un porte-monnaie électronique "Wallet" sur les livres de la BT et à l'utilisation du service de paiement mobile à partir de l'application "BT MPay".

I. DEFINITIONS

1. Wallet :

On entend par « Wallet » un moyen de paiement sous forme d'un porte-monnaie électronique mis par la BT à la disposition d'une personne physique lui permettant :

- Le stockage de la monnaie électronique via des opérations de recharges
- L'exécution des opérations de paiement via téléphone mobile pouvant inclure différentes technologies.

Toute souscription au service de paiement mobile "BT MPay" donne lieu à l'ouverture :

- D'une "Wallet" au nom de l'utilisateur ayant une codification spécifique composée de 19 chiffres : le « Numéro Wallet ».
- D'un "Compte Wallet" ayant la même codification qu'un compte bancaire (RIB) et qui est utilisé, à titre exclusif, pour recevoir des virements bancaires et pour alimenter la wallet de l'utilisateur.

2. Le "Compte Wallet" :

On entend par "Compte Wallet" un compte de dépôt associé à la wallet du souscripteur et ayant la même codification d'un compte bancaire (RIB).

Le "Compte Wallet" est crédité, à titre exclusif, par des virements bancaires émanant des comptes bancaires ouverts à la BT ou dans d'autres banques.

Le "Compte Wallet" est débité, à titre exclusif, pour alimenter la Wallet du souscripteur via l'application "BT MPay"

Les opérations du débit sont plafonnées à un nombre d'opérations maximales et un seuil journalier qui sont fixés par la banque.

Le "Compte Wallet" est un compte non-arrêtable et ne peut en aucun cas afficher un solde débiteur ou être utilisé pour des opérations bancaires classiques autres que celles précitées.

3. BT MPay

"BT MPay" est une application de paiement mobile offrant les services suivants (liste non exhaustive) :

➤ Gestion de la "Wallet" et du "Compte Wallet"

- Inscription client/activation du service.
- Gestion de l'historique et disponibilité des informations.
- Gestion de la carte bancaire associée (si elle existe).
- Recharge de la Wallet (Stockage de la monnaie électronique).
- Cash-in opération de crédit du compte wallet du client.
- Alimentation à partir de la carte associée à la wallet.
- Transfert à partir d'une autre wallet (Souscripteurs BT ou autres banques)
- Alimentation à partir du Compte Wallet du souscripteur

Opérations de retrait

- Cash Out agences (BT, Autres Banques)
- Cash Out DAB (BT, Autres Banques)
- Transfert d'argent vers une autre Wallet BT ou autres banques
- Paiement commerçant par scan QR code sur téléphone et TPE

Cette fonctionnalité est accessible uniquement chez les commerçants acceptant le paiement mobile équipés d'un matériel adapté à l'acceptation de paiement mobile.

- Paiement de services gouvernementaux et des facturiers (en fonction des accords existants).
- L'application peut accéder aux contacts du téléphone après autorisation de l'utilisateur
- L'application peut accéder aux images du téléphone après autorisation de l'utilisateur

4. La Carte associée à l'application BT MPay :

L'utilisateur de l'application BT MPAY peut associer sa carte bancaire à ladite application et bénéficier à cet effet des services qui lui sont rattachés.

On entend par "Carte Associée" la numérisation des données de la carte bancaire de l'utilisateur qui sera rattachée ou associée à l'application de paiement mobile.

L'utilisateur peut modifier la carte bancaire associée à sa wallet via l'application BT MPAY. La carte associée doit obligatoirement être au nom de l'utilisateur.

En présence d'opérations de paiement réalisées au travers de l'application BT MPAY, l'utilisateur a le choix d'utiliser sa wallet ou sa carte bancaire associée.

Toute opération de paiement par carte bancaire est régie par les dispositions contractuelles conclues entre la BT et le porteur de la carte.

Les Cartes pouvant être associées au service de paiement mobile BT MPAY sont les cartes bancaires nationales émises exclusivement par la BT.

5. Le numéro de téléphone associé à la wallet

- Client de la BT équipé d'une carte bancaire classique nationale

Pour les clients équipés de cartes bancaires émises par la BT, le numéro de la ligne téléphonique associée à la wallet est celui déjà communiqué à la BT et est rattachée à la carte bancaire, lequel numéro permettra son authentification par la BT pour l'inscription et l'activation du service BT MPAY.

- Client de la BT non équipé de carte bancaire

Pour les clients non équipés de cartes bancaires adossées à des comptes du type dépôt à vue, le numéro de la ligne téléphonique associée à la wallet est celui communiqué lors de l'adhésion à ce service aux guichets de l'une des agences de la BT, lequel numéro permettra son authentification par la BT pour l'inscription et l'activation du service BT MPAY.

En cas de changement de numéro de téléphone mobile associé au service, l'utilisateur devra communiquer le nouveau numéro à la BT qui se chargera de le modifier au niveau de sa base de données.

6. L'inscription et l'activation du service BT MPay

Pour pouvoir disposer du service de paiement mobile :

- Les clients équipés de cartes bancaires émises par la BT doivent télécharger l'application BT MPAY sur leurs téléphones mobiles compatibles et finaliser l'inscription et l'activation du service de paiement mobile en ligne en poursuivant les différentes étapes y afférentes.
- Les clients non équipés de cartes bancaires émises par la BT adossées à des comptes du type dépôt à vue, doivent dans une 1ère étape adhérer au service de paiement mobile dans l'une des agences BT et télécharger l'application BT MPAY sur leurs téléphones mobiles compatibles et finaliser l'inscription et l'activation du service de paiement mobile.

La préinscription au service de paiement mobile est conclue à distance via l'application BT MPAY. Le service de paiement mobile est activé sous réserve de :

- La signature par l'utilisateur du contrat de souscription au sein de l'agence
- La bonne fin de l'authentification de l'utilisateur en tant que souscripteur au service de paiement mobile et titulaire de la carte bancaire associée le cas échéant.
- L'acceptation lors de la souscription au niveau de l'application par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation de l'application paiement mobile ;

II. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE BT MPAY

Durée, renouvellement et résiliation du Service

Le Service comporte une durée de validité d'un an à partir de l'activation du Service, renouvelable par tacite reconduction.

La résiliation du Service est gratuite et peut être demandée à tout moment par le Client auprès de son agence ou en ligne dans la rubrique de l'application prévue à cet effet.

1. Le Code confidentiel

Après avoir téléchargé l'application BT MPAY, un code confidentiel est choisi par le Client au moment de l'inscription et de l'activation du service de paiement en ligne. Ce code confidentiel est ainsi enregistré instantanément via le numéro de téléphone, et l'application est installée sur l'appareil du Client.

En cas de changement d'appareil, l'application se désactive concomitamment. Le Client devra télécharger à nouveau l'application sur son nouvel appareil. Ce procédé garantit le caractère confidentiel du code secret. Ce code est nécessaire pour l'utilisation du Service, notamment pour accéder à l'application et effectuer des paiements.

2. L'utilisation du code confidentiel

Le code confidentiel doit être tenu secret dans l'intérêt de l'utilisateur. Ainsi, l'utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de l'utilisation du service et du code confidentiel.

Il doit donc mémoriser et tenir confidentiel son code et ne pas le communiquer à une tierce personne, et ne pas le saisir sur un document ou sur un appareil.

Toute imprudence à cet égard ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

3. Utilisation du Service BT MPAY

Le Service est strictement personnel et nominatif. Il n'est donc pas cessible sous peine de résiliation. Le titulaire du service est personnellement responsable de l'utilisation du service rattaché à son compte ou à sa carte bancaire.

L'utilisateur est tenu, préalablement à chaque paiement effectué au moyen du Service, de s'assurer de l'existence d'une provision suffisante sur son wallet ou sur sa carte bancaire associée. Dans le cas où le solde du wallet ou de la carte bancaire associée, utilisé pour le règlement des transactions, est insuffisant, le paiement est automatiquement rejeté.

Le Client autorise expressément la Banque à débiter le compte bancaire auquel est rattachée la carte pour tout paiement initié à travers la carte ou sa wallet pour tout paiement initié à travers la wallet. Il ne peut en aucun cas faire opposition à son paiement.

Les opérations effectuées par l'utilisateur au moyen du service de paiement mobile sont consultables sur l'historique disponible au niveau de l'application BT MPay.

Tous les paiements effectués par le Client au moyen du Service doivent obligatoirement porter sur des dépenses réelles. Le débit du compte interviendra au titre des règlements desdits achats de toute somme due au vu des enregistrements des opérations transmises par le commerçant relevant l'existence des transactions effectuées et des sommes dues, et ce même en l'absence de note de débit ou de facturette.

Tout différend ou toute réclamation pouvant naître entre le Client et le commerçant doivent être réglés directement entre eux. Ces différends ne peuvent en aucun cas justifier le refus du Client d'honorer ses créanciers et n'engagent aucunement la responsabilité de la Banque.

4. Tarification

- L'adhésion au service est gratuite et son utilisation est soumise à la grille tarifaire en vigueur (affichée sur le site de la BT ou au niveau de l'agence).
- Compte tenu des extensions et améliorations possibles du service, la BT se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les tarifs des services offerts par BT MPAY. Les nouveaux tarifs seront portés à la connaissance du CLIENT quarante-cinq jours (45) avant leur entrée en vigueur. Le CLIENT dispose alors d'un délai d'un mois pour s'opposer à ces modifications tarifaires et résilier son contrat en cas de désaccord. En l'absence de résiliation, et s'il continue à utiliser le service à l'expiration du délai ci-dessus, le CLIENT sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5. Modalités des réclamations

Un dispositif de traitement des réclamations est mis en place au niveau de l'agence et au centre de relation client de la BT pour la réception des éventuelles contestations des clients et relatives au dysfonctionnement du Service.

La réclamation pourra également être adressée par le client au Centre Relations Client 'CRC' par téléphone au 81 10 12 12 /et par email sur callcenter@BT.com.tn.

De même le client pourra adresser la réclamation sur la rubrique prévue à cet effet dans l'application BT MPAY, qui prévoit un routage permettant la prise en charge sécurisée et efficace de la réclamation, qui sera répertoriée par une référence d'identification.

6. Autorisation des transactions réalisées

La Banque se réserve le droit de refuser une transaction effectuée à travers le service de paiement mobile à tout moment, sans notification préalable, et ce, pour cause d'absence de solde suffisant ou suite à tout autre contrôle mis en place par la BT.

Le Client autorise la Banque à débiter le compte auquel le service de paiement mobile est rattaché du montant de toutes les transactions effectuées, dès qu'une autorisation aura été donnée par la BT, ainsi que de toutes les pertes résultant de l'utilisation du service que la BT juge avoir supportées en raison du non-respect par l'utilisateur des présentes conditions générales.

7. Engagements de l'utilisateur

Le Client s'engage à :

- Respecter et à adhérer sans aucune réserve aux présentes conditions générales ;
- Prendre toutes les précautions nécessaires afin de garder confidentiel son code confidentiel ;
- S'interdit de mandater un tiers, pour effectuer une opération quelconque ;
- Informer sans délai la BT de la perte ou du vol de son téléphone.
- Assumer, en cas de perte ou vol de son téléphone ainsi que du code confidentiel, l'entière responsabilité de l'usage abusif qui serait fait du Service jusqu'à ce que la BT soit informée de la perte ou du vol par lettre signée du Client, transmise par tout moyen laissant trace écrite. Dès notification de l'opposition à la banque, l'abonnement du client sera désactivé et les opérations ultérieures seront refusées.

8. Règles de sécurité

En cas de perte ou de vol du Téléphone, le Client doit immédiatement alerter et faire opposition auprès de la BT en appelant le centre de relation client ou par lettre signée du Client en se présentant à son agence. L'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de notification de la perte auprès de la Banque.

La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Client ou qui, de par son caractère tardif, aurait par conséquent porter préjudice au client.

9. Relevé des opérations

Les écritures découlant de l'utilisation du service figureront dans la rubrique historique de l'application téléchargée ainsi que dans le relevé des opérations mis à la disposition du Client.

10. Limitation de la responsabilité de la Banque

La Banque ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité pour le Client d'utiliser le Service, de son non fonctionnement temporaire ou de sa mauvaise utilisation par le Client.

Débit tardif

Le retard mis par la Banque à débiter le compte du Client de toute somme due ou liée à l'utilisation du service, ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation de celle-ci à cette somme et ne confère nullement le droit au Client de contester ledit débit.

11. Continuité du Service

La Banque se réserve le droit d'améliorer les fonctionnalités du service ou d'en suspendre certaines ou encore le service dans sa totalité à tout moment pour des motifs jugés nécessaires. Elle a par ailleurs la faculté de refuser son renouvellement sans obligation de motiver son refus.

Le retrait du Service aura lieu de plein droit en cas de :

- Clôture du compte du Client tenu par la Banque pour quelque motif que ce soit ;
- Expiration de la durée de validité de la carte bancaire associée.
- Non-respect de l'une des obligations auxquelles est tenu le Client au titre des présentes ;
- Défaut de paiement comme en cas de recouvrement forcé ;
- Décès ou incapacité du Client ;
- Usage abusif ou frauduleux ;
- Fausse déclaration du Client.

Il en sera de même si les informations fournies par le Client s'avéraient inexactes ou si ce dernier ne signale pas à la Banque les modifications des informations le concernant.

En cas de résiliation du Service que ce soit à l'initiative du Client ou par décision de la Banque, celle-ci débitera le compte du Client, du montant de toutes les opérations effectuées antérieurement à la date de résiliation

Au cas où la Banque est amenée à autoriser une facilité de caisse pour une insuffisance de provision ayant fait l'objet d'un paiement rejeté, le Client sera redevable envers la banque du montant accordé ainsi que des frais relatifs à la dispense de ce Service.

L'existence d'un litige ne peut en aucun cas dégager le Client de son obligation de restituer à la Banque l'intégralité des dépenses effectuées au moyen du Service.

Tout usage abusif ou frauduleux du Service est passible des sanctions pénales prévues à cet effet.

12. Modifications des Conditions Générales

Toute modification apportée aux présentes conditions générales sera portée à la connaissance du Client, par quelque moyen que ce soit laissant une trace écrite. En cas de désaccord sur lesdites modifications, le Client disposera d'un délai de 45 jours, à compter de la date où l'information a été portée à sa connaissance, pour mettre fin à son adhésion selon les règles en vigueur.

III. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

1. Données à caractère personnel

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Les traitements de ces données personnelles sont régis par les principes ci-dessous exposés, ainsi que par la loi organique n°2004-63 du 27 juillet 2004 relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données personnelles collectées par la Banque aident cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus pertinentes. La Banque pourra être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports marketing anonymes. La Banque est par ailleurs susceptible d'associer les données de navigation de ses clients sur les sites Internet de la Banque et sur leurs espaces personnels avec leurs autres données personnelles afin de leur proposer, des offres personnalisées adaptées, sur tous les produits digitaux de la banque, à leurs centres d'intérêts ainsi que des offres promotionnelles, établies par la Banque elle-même ou par des partenaires.

Ces données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque. A ce titre, le Client autorise la collecte et le traitement de ses données par la Banque et accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données personnelles le concernant soient transmises :

- Aux prestataires de services et sous-traitant liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- Aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- Aux sociétés du groupe BT en vue de la présentation et la gestion des produits et services gérés par ces sociétés y compris sans limitation les produits d'assurance, de gestion de portefeuille, d'intermédiation et de recouvrement.
- Aux sociétés du groupe BT avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- Aux sociétés du groupe BT en cas de mise en commun de moyens informatiques notamment ;
- A des organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, notamment dans la cadre de la lutte contre le blanchiment de Capitaux ou de la lutte contre le terrorisme notamment.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification de ses données personnelles qui s'exerce auprès de l'agence domiciliaire du compte.

IV. LITIGES ET COMPETENCES

1. Frais et indemnisations

Tout usage abusif ou frauduleux est passible des sanctions pénales prévues à cet effet. Tous les frais et dépenses de recouvrement des sommes dues sont à la charge du titulaire du Service.

2. Compétence juridictionnelle

En cas de litiges nés de l'utilisation du Service, de l'exécution et de l'interprétation des présentes conditions, les parties attribuent pleine et entière compétence au Tribunal de première instance de Tunis.

L'utilisateur reconnaît en avoir eu communication et pris connaissance des présentes conditions générales dès acceptation de celle-ci.