

Janvier 2015

Les Comptes Courants Postaux ouverts aux particuliers

La Convention de Compte Courant Postal



SOMMAIRE

GLOSSAIRE	3
LA CONVENTION DE COMPTE COURANT POSTAL OUVERT AUX PARTICULIERS ...	4
ANNEXES	17
<i>Les Forfaits de produits et services.....</i>	<i>17</i>
<i>Le Service Bancaire de Base</i>	<i>19</i>
<i>Conditions Générales du Service d'Accueil</i>	<i>20</i>
<i>Conditions Générales Banque en ligne</i>	<i>21</i>
<i>Conditions Générales La Banque Postale Chez Soi</i>	<i>32</i>
Les Cartes	35
Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale.....	35
Conditions d'utilisation spécifiques du service Sans Contact	43
Conditions d'utilisation spécifiques du service e-Carte Bleue.....	44
Conditions d'utilisation du Porte-Monnaie Électronique Moneo Bleu nominatif, adossé à un Compte, émis par La Banque Postale	46
Conditions Générales du programme de fidélité gold!card de Western Union.....	47
LES ASSURANCES	49
Alliatys – Dispositions Générales valant Notice d'information	49
Séralys Premiers Frais - Notice d'information	75

Glossaire

• Agios (ou intérêts débiteurs) :

L'utilisation du découvert donne lieu à la perception par La Banque Postale d'intérêts calculés aux taux figurant dans les Conditions Tarifaires, en fonction du montant utilisé et de sa durée effective. Les intérêts sont arrêtés et perçus trimestriellement à terme échu sur le compte du client.

• Carte* :

Moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par un établissement de crédit ou un établissement de paiement et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec lui, d'effectuer des paiements et/ou des retraits. Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance...).

• Carte à débit différé* :

Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats dont les montants sont débités sur le compte, à une date convenue, généralement en fin de mois. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

• Chèque* :

Moyen de paiement présenté sous forme de carnet de chèques, avec lequel le titulaire d'un compte donne l'ordre à sa Banque de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci.

• Commission d'intervention* :

Somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...).

• Compte de dépôt* :

Compte utilisé pour gérer quotidiennement son argent. C'est sur ce compte qu'un client dispose en général d'une carte bancaire et/ou d'un chéquier. Le compte doit être créditeur, sauf accord avec la Banque. On parle également de compte bancaire, compte chèque, compte à vue. Le CCP est un compte de dépôt.

• Date de valeur :

Date à laquelle prend effet l'inscription au compte d'une opération de crédit ou débit.

• Droit au Compte* :

Toute personne domiciliée en France ou toute personne française non résidente, dépourvue d'un compte de dépôt, et qui s'est vue refuser l'ouverture de compte de dépôt par un établissement de crédit, a le droit de demander à la Banque de France de désigner un établissement de crédit pour bénéficier d'un compte de dépôt et du Service Bancaire de Base gratuit associé au Droit au Compte. La Banque, qui refuse d'ouvrir un compte à un particulier, peut lui proposer d'effectuer à sa place les démarches auprès de la Banque de France pour bénéficier du Droit au Compte.

• Incident de paiement* :

Non-paiement par la Banque d'une opération au débit du compte pour défaut ou insuffisance de provision, quels que soient les moyens de paiement utilisés (chèque, prélèvement...).

• Moyen de paiement* :

Instruments mis à disposition d'un client permettant de réaliser une opération (débit ou crédit) sur son compte. Sont considérés comme moyens de paiement : la carte, le chèque, le prélèvement, le virement, le titre interbancaire de paiement (TIP), le porte monnaie électronique et les espèces.

• Relevé de Compte* :

Document proposé sous format papier ou au format PDF (électronique), le relevé est un document récapitulant les opérations enregistrées sur le compte d'un client pendant une période déterminée, généralement mensuelle.

• RIB* (Relevé d'Identité Bancaire) :

Document permettant en France d'identifier les coordonnées du compte d'un client. Le RIB comporte le nom du/des titulaire(s) du compte, le nom de la Banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Le RIB se trouve généralement sur le relevé de compte et/ou dans le chéquier. Y figurent également les codes IBAN et BIC.

• SEPA* (Single Euro Payments Area) :

Le SEPA (espace unique de paiement en euros), vise à créer une gamme unique de moyens de paiement en euros commune à l'ensemble des pays européens (le virement, le prélèvement et la carte de paiement) permettant aux utilisateurs (consommateurs, entreprises, commerçants et administrations) d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur propre pays.

• TAEG* (Taux annualisé effectif global) :

Taux englobant les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance, de garantie, d'hypothèque...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit. Il ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure (ou taux d'usure).

• Union Européenne ou UE :

Depuis le 1er juillet 2013, l'UE compte 28 membres (Allemagne, Belgique, France, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Danemark, Irlande, Royaume-Uni, Grèce, Espagne, Portugal, Autriche, Finlande, Suède, Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République tchèque, Slovaquie, Slovénie, Bulgarie, Roumanie et Croatie).

• Zone SEPA :

Pays de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, Monaco, la Suisse et Saint-Marin.

* Définition du glossaire du CCSF en vigueur

La Convention de Compte Courant Postal ouvert aux particuliers

Conditions Générales

La présente convention de CCP définit le fonctionnement du CCP, dénommé ci-après le « compte », ouvert par La Banque Postale, ci-après désignée la « Banque », à une (ou plusieurs) personne(s) physique(s) n'agissant pas pour des besoins professionnels, ci-après désigné, le(s) « client(s) ».

La Convention de CCP, appelée ci-après la « Convention », se compose :

- des présentes Conditions Générales,
- des Conditions Particulières, recueillies dans la demande d'ouverture de compte et d'équipement du compte, et de leurs modifications ultérieures, ainsi que des lettres de confirmation de l'ouverture du compte, de la délivrance des moyens de paiement et de la lettre d'autorisation du découvert,
- des Conventions Spécifiques annexées,
- ainsi que de la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », ci-après désignée les « Conditions Tarifaires ».

I. OUVERTURE DU COMPTE

1. Généralités

Après avoir opéré les vérifications nécessaires et les déclarations réglementaires et notamment auprès de l'administration fiscale, la Banque consent à l'ouverture du compte ou, le cas échéant, la refuse discrétionnairement. Tout refus ou toute acceptation d'ouverture de compte donne lieu à l'émission d'une lettre de confirmation adressée par courrier au client.

Pour ouvrir un compte, le client doit justifier de son identité et de son domicile et présenter à ce titre, un document officiel probant en cours de validité comportant sa photographie, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois et déposer un spécimen de sa signature.

Le client doit, par ailleurs, indiquer s'il est résident ou non résident (notamment au sens fiscal) de sorte que, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée s'il y a infraction à la réglementation fiscale du pays de résidence. Le refus ou l'absence de justification par le client de sa résidence fiscale est susceptible d'entraîner la clôture d'office du compte.

Le client doit en outre être pleinement capable dans les actes de la vie civile et en cas de minorité ou de protection légale être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne, sous la signature et/ou sous la responsabilité du représentant légal selon les règles du régime de protection applicable.

Pendant toute la durée de la convention, le client s'engage à informer la Banque sans délai de tout changement dans sa situation financière et personnelle et notamment tout changement d'état civil, de domicile, de capacité, de régime matrimonial, ainsi que de tout élément susceptible d'affecter le fonctionnement du compte en produisant, le cas échéant, tout justificatif (changement d'adresse, numéro de téléphone...).

Le client peut à tout moment demander à la Banque une copie et/ou un exemplaire de la convention.

2. Compte ouvert à un mineur

L'ouverture d'un compte à un mineur non émancipé peut être demandée par son (ses) représentant(s) légal(aux). Avant 16 ans,

le compte du client mineur fonctionne sous la seule signature du (des) représentant(s) légal(aux). A partir de 16 ans et jusqu'à sa majorité, le client mineur peut, sur autorisation écrite de son (ses) représentant(s) légal(aux), disposer d'un compte fonctionnant dans les mêmes conditions que les comptes ouverts à des personnes physiques majeures capables.

Le représentant légal peut autoriser le client mineur à se faire délivrer des moyens de paiement sous réserve des dispositions suivantes :

- le représentant légal doit détenir lui-même un compte et se porter fort des opérations passées par le client mineur sur son compte et ce jusqu'à sa majorité ;
- le représentant légal autorise la Banque à débiter son compte si le solde du compte du client mineur ne permet pas d'imputer une opération.

3. Compte ouvert à un majeur protégé

Le compte ne peut être ouvert que sur présentation et dans les conditions de la décision de justice et fonctionnera alors selon les règles légales de protection en vigueur ou les modalités fixées par la décision de justice.

En cas de survenance d'une mesure de protection en cours de vie du compte, il appartient au client ou à son représentant légal :

- d'informer la Banque de cette mesure et de lui remettre une copie de la décision de justice instaurant la mesure de protection,
- de restituer, le cas échéant, les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé.

4. Comptes collectifs

Les clients cotitulaires d'un compte joint ou co-indivisaires d'un compte indivis sont, sauf disposition spécifique, ensemble dénommés « cotitulaires » dans la convention.

• Compte joint

Le compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive, ouvert au nom de plusieurs personnes physiques appelées cotitulaires. En vertu du principe de solidarité active, chacun des cotitulaires est considéré à l'égard de la Banque comme le seul créancier des sommes déposées sur le compte joint. Chaque cotulaire peut, dans ces conditions, faire sur le compte, séparément sous sa seule signature toute opération tant au débit qu'au crédit.

Selon le principe de solidarité passive, chacun des cotitulaires est tenu au règlement de l'intégralité du solde débiteur vis-à-vis de la Banque. Les cotitulaires peuvent, s'ils le souhaitent, désigner aux Conditions Particulières de la présente convention ou ultérieurement par écrit auprès du Centre financier, celui d'entre eux qui serait, le cas échéant, responsable des conséquences des incidents de paiement par chèque et qui supporterait, à ce titre, la mesure d'Interdiction Bancaire.

En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte ne sera pas bloqué, il continuera de fonctionner sous la signature du survivant ou de l'un ou l'autre des survivants.

Si la solidarité active permet au survivant, en cas de décès de l'un des cotitulaires, d'appréhender l'actif qui figure au compte, il convient de préciser que le survivant ou les survivants sont seuls comptables de cet actif vis-à-vis des héritiers du défunt ou de leur notaire et qu'ils doivent leur rendre des comptes.

L'opposition écrite à la poursuite du fonctionnement du compte sous la signature du ou de l'un ou l'autre des survivants de la part d'un ayant-droit du titulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession, produira les mêmes effets que la dénonciation de solidarité, le compte sera transformé en compte indivis.

En cas de solde débiteur constaté au jour du décès, les ayants droit du cotitulaire décédé sont tenus solidairement au paiement de la dette avec les autres cotitulaires.

Le compte joint est valable jusqu'à dénonciation expresse, par l'un des cotitulaires, par lettre recommandée avec avis de réception, signée, adressée au Centre financier ainsi qu'aux autres cotitulaires.

Cette dénonciation a pour effet de transformer, à compter de la réception par le Centre financier de la lettre recommandée avec avis de réception, le compte joint en compte indivis. Le fonctionnement du compte requiert alors l'accord et la signature de tous les cotitulaires, qui doivent restituer les moyens de paiement restés éventuellement en leur possession.

A défaut, chacun des cotitulaires demeure responsable de l'utilisation des chèques ou des cartes bancaires non restitués.

• **Compte indivis**

Le compte indivis est un compte collectif sans solidarité active, ouvert par deux ou plusieurs personnes physiques appelées co-indivisaire(s).

Le compte fonctionne sous la signature conjointe de tous les co-indivisaire(s), sauf s'ils donnent ensemble mandat à l'un d'entre eux ou à un tiers aux fins de faire fonctionner le compte.

L'ensemble des co-indivisaire(s) est solidairement et indivisément engagé envers la Banque de sorte que celle-ci peut, si le compte vient à être débiteur, réclamer la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires à l'un d'entre eux, y compris après la clôture du compte.

Aucun co-indivisaire ne peut procéder seul à la clôture du compte, mais chacun d'entre eux peut sortir de l'indivision à tout moment.

En cas de clôture du compte, le solde créditeur éventuel, après dénouement des opérations en cours, sera affecté conformément aux instructions qui seront données conjointement par tous les co-indivisaire ou, le cas échéant, par le mandataire dûment habilité.

Le décès de l'un des co-indivisaire(s) entraîne le blocage du compte jusqu'à réception par la Banque des instructions des ayants droit ou du notaire chargé de la succession.

II. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

1. Modalités de fonctionnement du compte

Pour pouvoir fonctionner dans des conditions normales, le compte doit présenter un solde créditeur que le client s'engage à maintenir. Avant d'effectuer des opérations de débit, le client doit donc s'assurer de l'existence sur le compte d'une provision disponible et suffisante en tenant compte de toutes les opérations effectuées précédemment et non encore débitées.

La conservation et l'utilisation des instruments de paiement ou de retrait (chéquiers, cartes, formules de virement...) qui sont remis au client relèvent de sa seule responsabilité.

1.1 Date de valeur

La date de valeur est la date à laquelle prend effet l'inscription au compte d'une opération de crédit ou débit. La différence entre la date d'opération et la date d'inscription correspond strictement au délai nécessaire pour l'exécution des tâches administratives et comptables relatives aux opérations.

A l'exception du traitement des chèques, la Banque ne prend aucune date de valeur. Ainsi, toutes les opérations au crédit conduisent la Banque à remettre les fonds à disposition sur le compte du client dès que celle-ci les a elle-même encaissés sur son propre compte. De la même façon, la Banque ne procède au débit du compte du montant de l'opération, qu'au jour où le client a transmis son ordre de paiement à la Banque.

1.2 Les services de Banque en ligne

Dès l'ouverture de son compte, le client bénéficie automatiquement des services de consultation et de gestion du compte en ligne et peut souscrire, à tout moment, aux services optionnels.

L'ensemble des règles de fonctionnement et d'utilisation des services de la Banque en ligne est défini dans la convention Spécifique « Banque en ligne » soumise aux Conditions Tarifaires.

1.3 Informations dues au client

• Le Relevé de compte

Un relevé des opérations bancaires récapitulatif, l'ensemble des informations relatives à chaque opération réalisée est adressé au client (ci-après désigné le « relevé de compte ») selon une périodicité mensuelle.

Si le client le souhaite, celui-ci peut, en optant dans les Conditions Particulières de la convention ou ultérieurement par demande écrite adressée au Centre financier, bénéficier d'une fréquence d'envoi de relevé de compte inférieure à un 1 mois. Dans ce cas, la Banque facture les envois selon les modalités prévues aux Conditions Tarifaires.

La Banque met également à la disposition de ses clients des relevés de compte « Électronique » au format PDF et dont les règles d'utilisation sont définies dans la convention Spécifique de la « Banque en ligne » annexée à la présente convention.

A l'exception des demandes de remboursement des opérations de paiement, les réclamations relatives aux autres opérations apparaissant sur les relevés de compte devront être adressées par écrit au Centre financier dans un délai de 2 mois à compter de la réception des relevés de compte par le client.

La Banque recommande de conserver les relevés de compte au moins 5 ans. En cas de litige, la production du relevé de compte (ou de sa copie) vaut présomption de preuve des opérations qui y sont inscrites sauf dans le cas d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude. La Banque conserve pendant 10 ans une trace comptable des opérations enregistrées sur le compte.

Le client est informé que s'il met la Banque dans l'impossibilité de lui faire parvenir les relevés de compte notamment en ne l'informant pas du changement de ses coordonnées postales, la Banque cessera l'envoi des relevés de compte sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

• Le Relevé Annuel des Frais

Un relevé des frais perçus sur le compte au cours de l'année civile précédente au titre des produits et services dont bénéficient le client dans le cadre de la présente convention, y compris les intérêts débiteurs, est adressé chaque année. Ce relevé est transmis au cours du mois de janvier, par courrier ou mis à la disposition du client au format électronique PDF, dans le cadre du Service de relevé en ligne, dont les règles d'utilisation sont définies dans la convention Spécifique de la « Banque en ligne » annexée à la présente convention.

• Notification du refus d'exécution par la Banque d'une opération de paiement

Dans le cas où la Banque ne pourrait pas, pour quel que motif que ce soit, exécuter un ordre de paiement, cette dernière en informera le client sur son espace personnalisé de la « Banque en

ligne » au plus tard 1 jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement par la Banque.

Au sens de la présente convention les jours ouvrables sont les jours calendaires à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

1.4 Relevé d'Identité Bancaire

La Banque délivre à chaque client des Relevés d'Identité Bancaire correspondant à son compte afin de lui permettre de communiquer les coordonnées de celui-ci à tout organisme pour domicilier des revenus (salaires, pensions, allocations...) ou effectuer des paiements tels que par exemple des prélèvements (gaz, électricité, téléphone...).

1.5 Procuration

Le client majeur capable ou mineur émancipé, peut par écrit et pour une durée indéterminée, donner procuration à une ou plusieurs personne(s) physique(s) capable(s) et non interdite(s) bancaire(s) ou judiciaire(s) (ci-après dénommé le « mandataire ») afin de faire fonctionner son compte dans les conditions qui suivent.

La procuration sur le compte est formalisée sur un formulaire spécifique de la Banque, signé et daté par le client et le mandataire qui permet ainsi au mandataire désigné de :

- signer tous les ordres de débit ou de crédit (chèques, virements, prélèvements, etc.) ;
- demander et obtenir des instruments de paiement ;
- se faire communiquer toutes les pièces et renseignements concernant les opérations enregistrées sur le compte, sans exception ni réserve, à compter de la signature de la procuration et uniquement pendant toute la durée de la procuration ;
- effectuer toute opposition ou révocation sur tous les instruments de paiement ;
- informer du changement d'adresse du client en fournissant le justificatif correspondant.

Le mandataire désigné doit présenter un document officiel d'identité probant en cours de validité comportant sa photographie, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois et déposer un spécimen de sa signature.

Le cas échéant, la Banque peut refuser d'agréer le mandataire désigné ou mettre fin à son agrément. Dans ce cas, elle en informera le client par écrit dans les meilleurs délais.

Les opérations effectuées par le mandataire, dans le cadre des pouvoirs que le client lui a confiés, engagent l'entière responsabilité du client.

Le mandataire d'un compte collectif doit être désigné d'un commun accord par écrit par tous les cotitulaires du compte.

Cette procuration prend fin, que le compte soit individuel ou collectif, notamment dans les cas suivants :

- révocation expresse du client. Concomitamment, le client doit informer son mandataire de la fin de sa procuration et le cas échéant, s'engage à en justifier auprès de la Banque. ;
- renonciation du mandataire;
- décès ou mise sous protection du client ou du mandataire ;
- à la clôture du(des) compte (s) visé(s) dans la procuration ;
- à l'échéance stipulée dans la procuration lorsque celle-ci est à durée déterminée ;
- surendettement du client ou du mandataire.

Dans tous les cas, le client, ou le cas échéant, le mandataire, doit notifier à la Banque la survenance de l'une des situations listées ci-dessus, par lettre recommandée avec avis de réception, signée, adressée au Centre financier gestionnaire par courrier simple déposée en bureau de poste ou en complétant un formulaire spécifique de la Banque en bureau de poste.

Le client s'oblige par ailleurs à obtenir du mandataire la restitution de l'ensemble des instruments de paiement restés éventuellement en sa possession.

En aucun cas, la Banque ne sera tenue pour responsable des opérations passées par le mandataire, tant que la cessation du mandat, n'aura pas été portée à sa connaissance.

2. Les ordres de paiement liés au compte

Le client peut procéder à des opérations tant au débit qu'au crédit de son compte et procéder à des retraits et/ou à des versements d'espèces.

2.1 Le chèque

Le client peut remettre des chèques à l'encaissement sur son compte ou peut procéder, au moyen de l'émission de chèques remis par la Banque, à des paiements selon les modalités définies ci-après et dans le respect de la réglementation applicable.

- **Le client peut remettre des chèques à l'encaissement sur son compte** en les adressant par courrier simple au Centre financier teneur du compte ou, le cas échéant, en les remettant directement en bureau de poste.

Les chèques sont portés au crédit du compte le lendemain de leur réception (J+1 ouvrable) par le Centre financier teneur du compte sous réserve du paiement définitif réalisé par la Banque tirée. Par exception, la Banque pourra ne procéder à leur crédit qu'après encaissement définitif des fonds. Dans tous les cas, la date de remise des chèques correspond à la date de leur réception par le Centre financier teneur du compte. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des délais d'acheminement du courrier.

Si le chèque est rejeté, quelle qu'en soit la cause, la Banque est amenée à débiter le compte du montant du chèque initialement crédité. La Banque restitue le chèque au client dans les cas prévus par la loi.

Cas particuliers des remises de chèques en devises ou tirés sur des Banques étrangères : La Banque peut être amenée à effectuer le crédit après encaissement effectif du chèque pour les chèques en devises et les chèques tirés sur des Banques étrangères pour lesquels les délais interbancaires de compensation ne sont pas fixés.

Les chèques tirés sur des Banques étrangères supportent, en dehors des frais de la Banque, ceux des intermédiaires bancaires dont le montant est prélevé directement sur le compte.

En cas de rejet d'un chèque, le montant débité pourra différer du montant crédité, du fait de la variation du taux de change.

- **Le client peut procéder à des paiements au moyen des chèques délivrés par la Banque**

Les Chèques sont libellés et payables en Euros.

Chèques : La Banque peut mettre à la disposition du client des chèquiers prébarrés après consultation du Fichier Central des Chèques tenu par la Banque de France. Seules les formules de chèque délivrées par la Banque peuvent être utilisées. A ce titre, le client s'interdit d'apporter toute modification (par exemple altération d'une mention obligatoire) aux formules de chèques qui lui sont remises.

La Banque peut refuser ou suspendre la délivrance de chèquiers en motivant sa décision par écrit au client.

Dans le cas où la Banque a refusé de délivrer des chèquiers au client lors de l'ouverture du compte, celui-ci peut demander par écrit au Centre financier, d'étudier à nouveau l'éventuelle mise à disposition de chèquiers dans un délai de 6 mois.

Chèques de Banque : Sauf les cas pour lesquels il est interdit, le client peut demander la délivrance de chèques de Banque dont le paiement est garanti à un bénéficiaire obligatoirement préalablement désigné par le client. La remise du chèque de Banque est

subordonnée au débit préalable du compte du montant du chèque de Banque à établir.

En fonction du bureau de poste où le client réalise sa demande d'émission de chèque de Banque, des conditions spécifiques de délivrance pourront être appliquées par la Banque.

• Surveillance et Conservation des chéquiers

L'utilisation frauduleuse des chéquiers remis au client peut présenter pour lui un risque préjudiciable. Pour prévenir de telles situations, le client, tenu à une obligation générale de prudence et de vigilance, doit prendre toutes les mesures et précautions nécessaires dans la garde, l'utilisation et la conservation de ses chéquiers. En cas de négligence, le client pourrait voir sa responsabilité en tout ou partie engagée.

• Fonctionnement du chèque

Le client, avant d'émettre un chèque, est tenu de s'assurer de l'existence sur son compte d'une provision préalable, suffisante et disponible, et ce jusqu'au règlement effectif du chèque.

La Banque est tenue d'accepter les chèques dans la limite de leur délai de validité, légalement fixé à 1 an à compter de leur date d'émission, augmenté des délais de présentation (par exemple 8 jours pour un chèque émis et payable en France métropolitaine).

• Cas particulier des chèques sans provision

En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le client s'expose à un refus de paiement par la Banque et à l'application de la réglementation relative au chèque sans provision. Ainsi, avant d'en refuser le paiement pour ce motif, la Banque informera, par téléphone ou par écrit, le client des conséquences du défaut de provision.

Conformément à la loi, l'émission de chèques sans provision est sanctionnée par une mesure d'Interdiction Bancaire. Dès constatation du rejet d'un chèque pour défaut ou insuffisance de provision, la Banque adresse au client sous pli recommandé avec avis de réception une lettre d'injonction de ne plus émettre de chèques. Le client doit alors restituer à la Banque les chèques et cartes bancaires éventuellement en sa possession et/ou en celle de son ou ses mandataire(s).

L'Interdiction Bancaire concerne tous les comptes dont le client est titulaire dans les livres de la Banque et dans tout autre établissement bancaire.

Lorsque l'incident de paiement est constaté sur un compte collectif, l'Interdiction Bancaire s'applique à chaque cotitulaire, sauf si un cotitulaire responsable a été prédésigné lors de l'ouverture du compte dans les Conditions Particulières ou postérieurement par écrit.

Dans ce dernier cas, le cotitulaire responsable est frappé d'Interdiction Bancaire sur l'ensemble de ses comptes alors que le(s) cotitulaire(s) non désigné(s) ne font l'objet d'une interdiction d'émettre des chèques que sur le seul compte collectif.

Le client peut obtenir la mainlevée de l'Interdiction Bancaire et recouvrer la faculté d'émettre des chèques en justifiant de la régularisation de l'ensemble des chèques impayés qu'il a émis.

En l'absence de régularisation des chèques impayés, l'Interdiction Bancaire est maintenue pendant 5 ans à compter de la date d'envoi de la lettre d'injonction.

Toute violation d'une Interdiction Bancaire préalablement prononcée fait courir au client des risques de sanctions pénales et prolonge de 5 ans la mesure d'Interdiction Bancaire à son encontre.

• Certificat de non-paiement

Le certificat de non-paiement permet au bénéficiaire d'un chèque impayé de poursuivre le recouvrement de sa créance.

A défaut de paiement d'un chèque dans le délai de 30 jours à compter de sa première présentation ou de la constitution de la provision dans le même délai, la Banque délivre au bénéficiaire du chèque ou à son représentant dûment habilité qui lui en fait la demande un certificat de non-paiement.

Passé ce délai de 30 jours et après une seconde présentation infructueuse, la Banque adresse automatiquement un certificat de non-paiement au bénéficiaire du chèque.

• Cas particulier des oppositions au paiement d'un chèque

Le client peut formuler des oppositions au paiement d'un chèque pour les motifs suivants : perte, vol, utilisation frauduleuse de chèque, redressement ou liquidation judiciaire du bénéficiaire du chèque.

Toute opposition formulée sans motif ou qui ne serait pas fondée sur l'un des motifs rappelés ci-dessus ne pourra pas être acceptée par la Banque et expose son auteur (le client, ou son représentant), aux sanctions prévues par l'article L.163-2 du Code monétaire et financier (une peine de 5 ans d'emprisonnement et/ou une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 €). La demande de mise en opposition doit être effectuée avant présentation du chèque au paiement, et être formulée soit par écrit dans un bureau de poste au moyen d'un imprimé de la Banque, soit par téléphone au Centre financier (dont le numéro figure sur les relevés de compte).

Au risque d'être privée d'effet, toute demande de mise en opposition effectuée par téléphone doit obligatoirement et immédiatement être confirmée par écrit auprès du Centre financier.

Par ailleurs, le vol de formules de chèque ou leur utilisation frauduleuse feront l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie que le client s'engage à remettre à son Centre financier.

Les formules de chèque retrouvées après opposition ne pourront plus être utilisées sauf accord préalable écrit du Centre financier.

• Inscription au Fichier National des Chèques Irréguliers en cas de perte ou vol de chèques

Les coordonnées du compte et les numéros de formules de chèque déclarées perdues ou volées sont enregistrées pendant 10 ans dans le Fichier National des Chèques Irréguliers géré par la Banque de France. Ce fichier peut être consulté par les commerçants ou prestataires de services adhérents au service, les établissements de crédit et assimilés qui participent à son alimentation.

2.2 Les versements et les retraits d'espèces

Le client ou son mandataire peut réaliser des versements ou des retraits d'espèces sur son compte dans tous les bureaux de poste. Un tiers peut également procéder à des versements d'espèces dès lors qu'il justifie de son identité au moyen d'un document officiel probant en cours de validité comportant sa photographie.

Les retraits d'espèces réalisés en bureau de poste par le client ou son mandataire sont limités aux plafonds autorisés en fonction du bureau où est réalisé le retrait et des règles de mise à disposition des fonds en bureau de poste.

Le client est avisé qu'en cas de détection par la Banque de billets faux, celle-ci est légalement tenue de les conserver et de les remettre à la Banque de France. En conséquence, la Banque déduit du versement réalisé les sommes correspondantes aux billets faux.

Les opérations de versements comme les opérations de retrait d'espèces sont comptabilisées sur le compte le jour où l'opération est réalisée.

2.3 Le virement

Le virement est une opération de paiement qui permet au client (ci-après désigné le « client Émetteur ») de transférer des fonds

entre ses différents comptes ou au profit de comptes appartenant à des tiers désignés par lui, et ce, que les comptes à créditer soient détenus ou non à la Banque. Le client peut également être bénéficiaire de virement (salaires, prestations sociales, pensions...) et dans ce cas, il est nommé le « client Bénéficiaire ».

• Caractéristiques des virements

Le virement peut être de différente nature selon la zone géographique dans laquelle se situent le client Émetteur et le client Bénéficiaire ainsi que la devise dans laquelle est libellé le virement.

- le virement Européen SEPA (Single Euro Payments Area / Espace Unique de Paiement en Euros) effectué en Euro vers un pays membre de l'espace SEPA.
- le virement international : virement hors SEPA ou virement SEPA en devises, dès lors qu'il est libellé dans une autre devise que l'Euro ou si l'établissement de crédit ou de paiement du client Émetteur ou du client Bénéficiaire se situe en dehors de la zone SEPA.

Quel qu'en soit la nature, le client Émetteur peut ordonner des virements dont l'exécution est immédiate ou différée. Les virements peuvent également être occasionnels ou permanents. Dans ce dernier cas, le montant et la périodicité des virements, définis par le client Émetteur, sont fixes.

• Consentement et révocation du consentement

Consentement :

Pour exécuter un virement, le client Émetteur doit donner préalablement à la Banque son consentement dans les conditions prévues selon le canal utilisé.

Lorsque l'ordre de virement est établi sur support papier, la signature et l'apposition de la date par le client Émetteur sur l'ordre emportent consentement de ce dernier à l'opération. L'ordre de virement peut être adressé par courrier au Centre financier ou remis directement au bureau de poste.

Lorsque la demande de virement est établie et émise au moyen d'une technique de communication à distance (Internet et/ou téléphone), l'identification et l'authentification du client Émetteur emportent son consentement à l'opération selon les modalités prévues par la convention Spécifique « Banque en ligne ».

Révocation de l'ordre de virement :

Dans le cas d'un virement occasionnel à exécution immédiate, l'ordre de virement est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.

Dans le cas d'un virement occasionnel à exécution différée, le client Émetteur peut révoquer son ordre par courrier reçu au plus tard la veille ouvrable de la date à laquelle l'ordre de virement doit être exécuté.

Dans le cas particulier d'un virement permanent le client Émetteur peut y mettre fin à tout moment, par courrier adressé au Centre financier. Sous réserve que la Banque ait reçu la révocation un jour ouvrable avant l'échéance et que le client Émetteur ait respecté l'Heure limite définie ci-après, la révocation s'appliquera alors à toutes les échéances à venir du virement permanent.

L'Heure limite est l'heure avant laquelle les ordres quels qu'en soient leurs natures (virement, révocation ou plus généralement ordre de paiement) sont pris en compte par la Banque le jour de leur réception. Ainsi, tout ordre demandé par le client Émetteur et reçu par la Banque (par le Centre financier ou le bureau de poste) au-delà de 16 h (heures Paris GMT) est réputé être reçu le jour ouvrable suivant.

• Conditions, délais d'exécution et mise à disposition des fonds

Conditions d'exécution :

Pour les besoins d'exécution d'un ordre de virement la Banque et le client Émetteur conviennent de définir, ci-après, la date à

laquelle l'ordre de virement est reçu par la Banque (ci-après désigné le « Jour de réception »). Selon les canaux utilisés, le Jour de réception s'entend, pour les virements à exécution immédiate soit :

- du jour de la signature de l'ordre de virement demandé en bureau de poste ;
- du jour de réception de l'ordre de virement transmis par courrier ou par télécopie au Centre financier ;
- du jour de saisie de l'ordre de virement lorsque celui-ci est émis via un canal à distance (Internet, téléphone) ;
- par exception, du jour de l'échéance de l'ordre de virement défini par le client pour un virement différé ou permanent.

Le client Émetteur est informé que pour des raisons de sécurité notamment, et selon les canaux utilisés, les montants des ordres de virement peuvent être limités.

Les virements émis en bureau de poste par le client, son Mandataire ou son Représentant légal, sont limités aux plafonds autorisés en fonction du bureau où sont réalisés les virements.

Délais d'exécution :

Les ordres de virement SEPA (Single Euro Payments Area/Espace Unique de Paiement en Euros) sont exécutés au plus tard 1 jour ouvrable suivant le Jour de réception de l'ordre de virement. Lorsque l'ordre de virement est remis à la Banque sur support papier, le délai d'exécution est majoré d'un jour ouvrable.

Les ordres de virements internationaux sont exécutés au plus tard dans les 5 jours ouvrables suivant le Jour de réception de l'ordre de virement.

Mise à disposition des fonds au client :

Les montants des virements reçus sont mis à disposition par la Banque sur le compte, dès le Jour de réception des fonds par cette dernière.

• Rejet de l'ordre de virement

La Banque peut être amenée à refuser ou à rejeter un ordre de virement notamment dans les situations suivantes :

- si les informations nécessaires au traitement de l'ordre de virement sont insuffisantes ou inexactes ;
- à la demande expresse et écrite du client Bénéficiaire ;
- en cas d'opérations comptabilisées à tort ;
- en cas d'insuffisance de provision.

• Principe de perception des frais liés à l'exécution des virements

Pour les virements en euros ou dans une autre devise de l'Espace Économique Européen, effectués en France ou dans l'Espace Économique Européen et n'exigeant aucune conversion monétaire, la Banque transfère le montant total demandé par le client Émetteur dans l'ordre de virement sans pouvoir imputer sur ce montant des frais ou des commissions de quelque nature que ce soit.

Les frais et commissions éventuellement perçus par la Banque (conformément aux Conditions Tarifaires), par les établissements de crédits ou par les établissements de paiement à l'occasion de l'exécution d'un ordre de virement, sont supportés pour leur part respective, par le client Émetteur et par le client Bénéficiaire.

• Opposition sur un ordre de virement

Cas particulier des oppositions sur les formules de virement :

La Banque n'accepte une opposition au paiement d'une formule de virement contenue dans le chéquier et/ou dans un carnet de virements que dans le cas de perte ou de vol. La demande de mise en opposition doit être effectuée, soit par écrit dans un

bureau de poste au moyen d'un imprimé de la Banque, soit par téléphone au Centre financier.

Au risque d'être privée d'effet, toute demande de mise en opposition effectuée par téléphone doit obligatoirement et immédiatement être confirmée par écrit auprès du Centre financier teneur de compte.

Par ailleurs, le vol de formules de virement fera l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie. Les formules de virement retrouvées après opposition ne pourront plus être utilisées sauf accord préalable du Centre financier.

2.4 Le transfert d'argent

Le transfert d'argent est un service de paiement permettant au client Émetteur de transférer des fonds par débit de son compte au profit d'un bénéficiaire situé en France ou à l'Étranger. La Banque propose deux services de transfert d'argent émis par débit du compte du client Émetteur : le transfert d'argent Western Union (dont les modalités sont définies dans des Conditions Générales spécifiques) et le Mandat Express International (dont les modalités sont définies ci-après).

• Caractéristiques du Mandat Express International

Il appartient au client Émetteur d'informer le bénéficiaire de l'émission du transfert d'argent par **Mandat Express International** et de lui communiquer les informations nécessaires pour obtenir la remise des fonds ainsi transférés.

La remise des fonds au bénéficiaire se fait en principe en espèces dans l'un des points de vente offrant le service dans le pays destinataire. Toutefois, certains points de vente peuvent remettre les fonds par chèque ou par une combinaison d'espèces et de chèques. Toutes les formes de remises des fonds sont offertes sous réserve de leur disponibilité et selon les conditions applicables au point de vente effectuant la remise des fonds. Dans certains cas, les transferts d'argent par **Mandat Express International** peuvent également être soumis au paiement de taxes locales et/ou de frais de gestion par le bénéficiaire.

Le transfert d'argent par **Mandat Express International** est destiné à des envois entre personnes qui se connaissent. A ce titre, la Banque rappelle au client Émetteur que ce service ne doit pas être utilisé à des fins de règlement direct ou indirect d'un bien ou d'un service, notamment sur Internet. En outre, la Banque déconseille fortement au client Émetteur d'effectuer un transfert d'argent au bénéfice d'une personne qui lui est inconnue ou dont il n'est pas en mesure d'en vérifier l'identité.

Chaque transfert d'argent par **Mandat Express International** est identifié par un identifiant IFS. La présentation de cet identifiant est facultative et ne constitue en rien un élément suffisant pour obtenir la remise des fonds d'un transfert.

Chaque transfert d'argent par **Mandat Express International** à destination d'une sélection de pays impose pour obtenir la remise des fonds ainsi transférés l'utilisation d'un code confidentiel. Dans ces pays, la remise des fonds au bénéficiaire n'est possible que s'il fournit le code confidentiel.

• Consentement

Pour exécuter un transfert d'argent par **Mandat Express International**, le client doit donner préalablement à la Banque son consentement.

Les demandes de transfert d'argent par débit du compte ne pouvant être réalisées qu'au moyen d'une technique de communication à distance (Internet exclusivement), l'identification et l'authentification du client emportent son consentement à l'opération selon les modalités prévues par la convention Spécifique de la « Banque en Ligne ».

Révocation de l'ordre

Dans le cas d'un ordre de transfert d'argent par **Mandat Express International** à exécution immédiate, l'ordre est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.

Dans le cas d'un ordre de transfert d'argent par **Mandat Express International** à exécution différée, le client peut révoquer son ordre au plus tard la veille ouvrable de la date à laquelle l'ordre doit être exécuté.

• Conditions d'exécution

Un ordre de transfert d'argent par **Mandat Express International** peut être à exécution immédiate ou différée.

Par ailleurs, la Banque et le client conviennent de définir, ci-après, la date à laquelle l'ordre est reçu par la Banque (ci-après désigné le « Jour de réception »). Le Jour de réception s'entend :

- pour les transferts d'argent à exécution immédiate du jour de saisie de l'ordre ;
- pour les transferts d'argent à exécution différée du jour de l'échéance de l'ordre défini par le client.

Chaque ordre unitaire de transfert d'argent est limité à un montant variable selon le pays destinataire. Le client Émetteur est informé que pour des raisons de sécurité notamment, et selon les canaux utilisés, le montant des ordres de transferts d'argent peut être limité.

• Délais d'exécution

Pour un transfert d'argent par **Mandat Express International** les fonds transférés sont mis à la disposition du bénéficiaire à l'issue d'un délai de 1 jour ouvrable à compter de la date d'émission. Les fonds peuvent être remis au bénéficiaire pendant toute la durée de validité du mandat (fixée à 30 jours calendaires à compter de la date d'émission). Si à l'issue du délai de validité du mandat, les fonds n'ont pas été remis au bénéficiaire, les fonds sont alors restitués au client émetteur. En cas de restitution des fonds, les frais d'émission restent acquis à la Banque.

• Rejet de l'ordre

La Banque peut être amenée à refuser ou à rejeter un ordre de transfert d'argent par **Mandat Express International** notamment dans les situations suivantes :

- si les informations nécessaires au traitement de l'ordre de transfert d'argent sont insuffisantes ou inexactes ;
- en cas d'insuffisance de provision ;
- en cas d'opérations comptabilisées à tort ;
- si les fonds n'ont pas été remis au bénéficiaire à l'issue du délai de validité du mandat.

2.5 Le prélèvement

Le prélèvement est une opération de paiement qui permet au client de régler par débit de son compte le montant de certaines dépenses répétitives (telles que l'électricité, le gaz, la téléphonie, les impôts ...) et dont le montant exact peut ou non être préalablement connu.

• Caractéristiques du prélèvement

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros entre débiteur et créancier installés dans la zone SEPA. Il peut donc être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de la zone SEPA.

Le prélèvement SEPA s'appuie sur un seul formulaire de mandat adressé par le débiteur à son créancier, contenant un double mandat : l'un donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la Banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Cette dou-

ble autorisation peut être permanente s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaire, s'il s'agit d'un paiement ponctuel.

• Consentement, révocation du consentement et opposition

Le consentement :

La Banque et le client débiteur conviennent que le client donne son consentement à l'exécution de prélèvements SEPA :

- soit en remettant ou en adressant par courrier à son créancier (le bénéficiaire) le formulaire de mandat papier de prélèvement SEPA dûment rempli (notamment obligation d'indiquer les coordonnées bancaires du compte à débiter) et signé ;
- soit, le cas échéant, en complétant dûment en ligne le mandat électronique de prélèvement SEPA sur le site Internet du créancier (bénéficiaire) et en le validant en ligne.

Le client s'engage à respecter les termes des mandats convenus avec ses créanciers et à leur signaler tout changement de données le concernant figurant sur ces mandats, dont notamment les coordonnées bancaires du nouveau compte à débiter en cas de changement de Banque. Dans ce cas, la Banque, en tant que nouvelle Banque, s'engage à accepter les prélèvements SEPA qui se présentent sur le compte du client, sur la base d'un mandat de prélèvement SEPA antérieur.

Un mandat de prélèvement SEPA pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA exécuté pour le client, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la Banque du débiteur) devient caduc et ne peut plus être utilisé. Le client devra donc signer un nouveau mandat de prélèvement.

La révocation :

A tout moment, le client a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution de prélèvements SEPA, c'est-à-dire de révoquer par écrit le mandat de prélèvement SEPA auprès de son créancier, par courrier ou, le cas échéant, selon la procédure prévue sur le site Internet du créancier. Le client peut également confirmer ce retrait du consentement auprès de la Banque, en adressant, par écrit, au Centre financier teneur de compte une révocation de l'autorisation de prélèvement. Ce retrait du consentement doit être notifié par écrit à la Banque et lui parvenir au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Dans ce cas, tous les prélèvements postérieurs à la révocation seront alors rejetés.

L'opposition :

Le client peut faire opposition à un ou plusieurs prélèvements sans mettre fin pour autant au mandat de prélèvement. L'opposition a une durée de 3 mois maximum à compter de sa date d'émission. Cette opposition au paiement d'un ou plusieurs prélèvements doit être notifiée à la Banque et lui parvenir au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Dans ce cas, tous le(s) prélèvement(s) préalablement identifié(s) par le client seront rejetés.

• Contestation avant et après exécution d'un prélèvement SEPA

A réception de la pré-notification l'informant du montant et de la date d'échéance du ou des prélèvements, le client en vérifie la conformité au regard de l'accord conclu avec son créancier.

En cas de désaccord, le débiteur doit intervenir immédiatement auprès de son créancier pour qu'il suspende l'exécution du prélèvement. Si le créancier ne prend pas en compte cette demande, le client a la possibilité auprès de la Banque :

- jusqu'à la date d'exécution du prélèvement (date de règlement de l'opération à intervenir dans le système d'échange interbancaire), de faire opposition gratuitement à cette échéance de pré-

lèvement, ou de révoquer définitivement l'autorisation de prélèvement avant exécution du prélèvement contesté. La demande d'opposition ou de révocation peut être effectuée à partir de l'Espace Sécurisé de la Banque en ligne ou auprès du Centre financier teneur de compte (au guichet, par courrier ou par le 3639* après authentification) ;

- après l'exécution du prélèvement, le débiteur peut contester l'opération et en demander son remboursement dans les délais décrits au chapitre « Responsabilité et demande de remboursement d'un ordre de paiement ».

Sur l'Espace client Internet de la Banque en ligne, le client peut effectuer une demande de remboursement d'un ordre de prélèvement, quel que soit le motif, dans un délai maximum de 8 semaines suivant la date de débit de l'opération au compte.

Le client s'engage à résoudre directement avec le créancier tout litige commercial lié à un ou plusieurs prélèvements.

• Liste noire

Vous pouvez demander à votre Centre financier de bloquer tout prélèvement SEPA provenant d'un (ou plusieurs) créancier(s) à destination d'un compte donné. Tout prélèvement SEPA émis par un créancier que vous avez désigné (sur la liste noire), et à destination de ce compte, sera rejeté par la Banque. Vous pouvez également supprimer à tout moment un créancier de la liste noire pour lever ce blocage.

• Liste blanche

Vous pouvez demander à votre Centre financier de n'autoriser que les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers préalablement identifiés par vos soins (par le numéro d'identification du créancier - ICS). Tout prélèvement reçu d'un créancier non présent dans votre liste blanche de créanciers sera automatiquement rejeté par la Banque.

• Conditions et délais d'exécution

Les prélèvements sont exécutés au plus tard 1 jour ouvrable au-delà de cette date, suivant le Jour de réception de l'ordre de prélèvement. Le Jour de réception correspond à l'échéance convenue par le client et son créancier et reçue par la Banque.

• Les prélèvements effectués par la Banque, en sa qualité de bénéficiaire des prélèvements, sur le compte du client

Les prélèvements opérés par la Banque sur le compte du client, en sa qualité de bénéficiaire des prélèvements, reposent sur l'accord écrit donné par le client à la Banque dans la présente convention ou dans des contrats spécifiques.

2.6 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP)

• Caractéristiques du TIP

Le TIP est une opération de paiement qui permet au client de régler par débit de son compte le montant de certaines dépenses dues à certains organismes créanciers.

Lors du premier règlement, le client adresse à son créancier avec son TIP dûment signé, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) afin de lui communiquer ses coordonnées bancaires.

• Consentement et révocation du consentement

Le consentement :

La signature du client apposée sur le TIP emporte accord et consentement du client à l'opération.

La révocation :

Le client peut révoquer son ordre de paiement, en le notifiant par écrit adressé à son Centre financier et au plus tard la veille de la date à laquelle le TIP doit être exécuté. Le client doit également informer son créancier de sa révocation.

*0.15 € TTC/min + surcoût éventuel selon l'opérateur.

• Conditions et délais d'exécution

Les ordres de paiement par TIP sont exécutés au plus tard 1 jour ouvrable au-delà de cette date, suivant le Jour de réception de l'ordre de paiement. Le Jour de réception correspond à la date à laquelle le TIP est reçu par la Banque.

2.7 Les cartes bancaires de la Banque

Le client peut procéder à des retraits ou à des paiements par carte bancaire s'il lui en a été préalablement délivré à sa demande par la Banque, qui reste libre d'en accepter ou d'en refuser l'octroi au client. Chaque carte bancaire est soumise à des conditions d'utilisation et de fonctionnement définies dans la convention Spécifique « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale » annexée à la présente convention.

3. Responsabilités et demande de remboursement des ordres de paiement

Les dispositions qui suivent ne s'appliquent pas aux chèques.

3.1 Responsabilités des différents intervenants dans l'exécution d'une opération de paiement

La Banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur le compte du client.

Au cas où le client conteste avoir donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, il appartient à la Banque de prouver par tout moyen que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

La Banque s'engage à exécuter l'ordre remis par le client conformément aux informations que celui-ci lui communique. Il appartient au client de s'assurer que ces informations sont complètes et exactes. En tout état de cause et pour assurer la bonne exécution de l'ordre de paiement, le client s'engage à fournir à la Banque l'identité et les coordonnées bancaires précises et exactes du bénéficiaire de l'opération.

Ainsi, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être retenue si, du fait de la communication par le client d'information incomplète ou inexacte, notamment de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées, une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire, la Banque n'étant pas tenue de vérifier que le compte destinataire a bien pour titulaire le bénéficiaire désigné par le client.

En cas d'indication par le client de coordonnées bancaires erronées, elle s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés. Cette opération donnera lieu à perception de frais dans les conditions prévues aux Conditions Tarifaires.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, la Banque peut être amenée à effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle ne peut être tenue responsable des retards ou de la non exécution des opérations de paiement.

La Banque ne peut davantage être tenue pour responsable de la non remise des fonds au bénéficiaire de l'opération de paiement par son prestataire de services de paiement en application d'une disposition légale ou réglementaire ordonnant, par exemple à un gel des avoirs du bénéficiaire.

Enfin, la Banque est dégagée de toute responsabilité en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par d'autres obligations légales ou réglementaires françaises ou communautaires.

3.2 Demande de remboursement d'une opération

Le client peut formuler des demandes de remboursement des opérations autorisées, non autorisées, ou mal exécutées. Les opé-

rations autorisées, sont celles pour lesquelles le client a valablement donné son consentement à l'exécution de l'opération.

A l'inverse, les opérations non autorisées sont celles pour lesquelles le client n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération ou celles pour lesquelles le client a retiré son consentement en émettant une opposition ou une révocation auprès de son Centre financier ou sur l'Espace Sécurisé de sa Banque en ligne. Les opérations mal exécutées sont celles pour lesquelles le client a donné son consentement mais dont l'exécution a conduit, en raison d'un dysfonctionnement, à une erreur notamment sur le montant, les coordonnées du bénéficiaire ou la date d'exécution prévue.

La demande de remboursement d'une opération autorisée dont le montant est connu ou non peut être effectuée à partir de l'Espace Sécurisé de la Banque en ligne ou auprès du Centre financier teneur de compte (au guichet, par courrier ou par le 3639* après authentification) dans un délai maximum de 8 semaines suivant la date de débit de l'opération au compte. Cette demande de remboursement n'est possible que pour les seules opérations de paiement initiées par le bénéficiaire (comme par exemple le prélèvement) ou par le payeur via le bénéficiaire (comme par exemple le paiement par carte bancaire).

Si la Banque accepte la demande, celle-ci rembourse le client du montant de l'opération ayant fait l'objet de la demande de remboursement au plus tard dans les 10 jours suivants la réception de la demande par la Banque. Dans le cas où la Banque refuse de faire droit à cette demande, celle-ci motive par écrit sa décision au client.

La demande de remboursement d'une opération non autorisée ou mal exécutée doit être adressée par courrier par le client au Centre financier dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de l'opération au compte.

Lorsque la Banque est responsable de la mauvaise exécution de l'opération, celle-ci rembourse dans les plus brefs délais au client le montant de l'opération ayant fait l'objet de la demande de remboursement.

Lorsque le client conteste avoir donné son consentement à une opération de paiement, la Banque, si elle n'apporte pas la preuve du consentement du client à l'opération, remboursera immédiatement au client le montant de l'opération non autorisée signalée. Dans tous les cas, la Banque ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le client a agi frauduleusement.

Dans tous les cas, la Banque rétablit le cas échéant la situation du compte dans l'état dans lequel ce dernier se trouvait avant la réalisation de l'opération mal exécutée ou non autorisée.

Quelle que soit la nature de la demande de remboursement, les délais fixés ci-dessus, sont des délais de forclusion au-delà desquels aucune demande ne sera recevable.

Qu'elle en soit responsable ou non, et sur demande expresse du client, la Banque fera ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations non exécutées ou mal exécutées et notifiera le résultat de ses recherches au client.

Dans le cas particulier d'une demande de remboursement d'un ordre de prélèvement, le client doit informer son créancier de sa demande et de son éventuelle contestation.

Dans le cas particulier d'une demande de remboursement d'un transfert d'argent, La Banque Postale ne pourra donner suite à la demande que si le paiement n'a pas encore eu lieu. La demande de remboursement pourra donner lieu à la perception de frais, indépendamment du résultat de la demande. En cas de remboursement, les frais d'émission restent acquis à La Banque Postale.

4. Découvert autorisé

Le découvert autorisé permet à un client dont le compte est provisoirement débiteur ou insuffisamment provisionné, d'honorer une (ou plusieurs) opération(s) dans la limite d'un montant défini par la Banque et préalablement confirmé par écrit au client.

*0.15 € TTC/min + surcoût éventuel selon l'opérateur.

Lorsque l'autorisation de découvert est consentie par la Banque, elle est accordée au client dans les conditions qui suivent.

La durée maximum du découvert autorisé, ne peut excéder 30 jours calendaires consécutifs, à l'expiration desquels le compte doit impérativement présenter à nouveau un solde nul ou créditeur.

4.1 Règles d'octroi du découvert autorisé

Le découvert autorisé est attribué au client, sous réserve de l'acceptation de la Banque. Celle-ci se réserve la possibilité, sans avoir à en justifier, d'en refuser l'octroi et/ou d'en modifier le montant initialement sollicité par le client selon les modalités suivantes.

• Octroi du montant initial de l'autorisation de découvert

Le montant du découvert autorisé par la Banque est celui confirmé par écrit au client par le Centre financier. Ce courrier fait foi entre la Banque et le client et fait partie intégrante de la présente convention.

• Modification du montant de l'autorisation de découvert

Le client peut demander par téléphone, par Internet ou par courrier à son Centre financier, une augmentation ou une diminution de son découvert autorisé, que la Banque peut, discrétionnairement et sans avoir à en justifier, accepter ou refuser. Toute modification du montant, initiée par la Banque ou acceptée par elle suite à la demande du client, entrera en vigueur 1 mois après information du client en cas de modification à la baisse à l'initiative de la Banque ou le lendemain de l'acceptation par la Banque dans les autres cas. Le client est informé de toute modification de son découvert autorisé par courrier ou par une mention dans son relevé de compte. La notification écrite fait foi entre la Banque et le client et fait partie intégrante de la présente convention.

• Modalités de fonctionnement du découvert autorisé

Dans tous les cas, le découvert autorisé est limité :

- à une durée de 30 jours calendaires de débit consécutifs à compter de la date de constatation de la première opération débitrice et ;
- au montant confirmé par relevé de compte ou courrier adressé par le Centre financier au client.

Le client bénéficiaire d'une autorisation de découvert et dont les besoins ponctuels ou récurrents risquent d'excéder le montant qui lui a été octroyé ou la durée rappelée ci-dessus, doit contacter au plus vite par tout moyen son Centre financier afin d'étudier les solutions à mettre en œuvre.

Dès que le client se trouve en situation de dépassement de la durée et/ou du montant de son découvert autorisé, il en est sans délai informé par courrier par la Banque.

- **Conséquences d'un dépassement de la durée du découvert autorisé.** Si le montant de l'autorisation de découvert n'est pas remboursé par le client à l'expiration du délai de 30 jours rappelé ci-dessus, le découvert est résilié, dans les conditions prévues au paragraphe « Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert » et les moyens de paiement associés au compte sont supprimés. A défaut de régularisation, le compte est clôturé après l'envoi par la Banque par courrier d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours. Le solde débiteur du compte devient alors, à compter de l'envoi de la mise en demeure, immédiatement et de plein droit exigible et continue, jusqu'à son complet remboursement, à porter intérêts au taux en vigueur indiqué aux Conditions Tarifaires.

- **Conséquences d'un dépassement du montant du découvert autorisé.** Toute opération dont le paiement excède le montant du découvert autorisé est, par principe et sauf accord ponctuel exceptionnel et dérogatoire, rejetée pour défaut ou insuffisance de provision. Cette situation expose, le cas échéant, le client à

des frais de rejets tels que prévus aux Conditions Tarifaires et, éventuellement, au prononcé d'une Interdiction Bancaire conformément à la réglementation en vigueur. A défaut de régularisation, le compte est clôturé après l'envoi par la Banque par courrier d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours. Le solde débiteur du compte devient alors, à compter de l'envoi de la mise en demeure, immédiatement et de plein droit exigible et continue, jusqu'à son complet remboursement, à porter intérêts au taux en vigueur indiqué aux Conditions Tarifaires.

Toute opération rejetée pour dépassement de l'autorisation de découvert, emporte immédiatement et de plein droit la résiliation de l'autorisation de découvert dans les conditions prévues au paragraphe « Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert » de la présente convention.

4.2 Tarification du découvert

L'utilisation du découvert donne lieu à la perception par la Banque d'intérêts calculés aux taux figurant dans les Conditions Tarifaires, en fonction du montant utilisé et de sa durée effective. Les intérêts sont arrêtés et perçus trimestriellement à terme échu sur le compte du client.

Un minimum forfaitaire est perçu si entre deux arrêts de compte trimestriels le solde moyen journalier débiteur est inférieur à un montant fixé par arrêté trimestriel.

Les taux d'intérêts applicables, le minimum forfaitaire trimestriel et les frais sont indiqués dans les Conditions Tarifaires et sont révisables en cours d'année.

Toute modification de ces conditions sera portée à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur par un courrier, ou par une mention sur le relevé de compte. L'absence de contestation écrite dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation du nouveau taux, du minimum forfaitaire et des frais.

Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) correspond au coût réel total de l'utilisation du découvert et comprend outre les intérêts débiteurs, les éventuels frais. Un exemple de TAEG figure à titre indicatif dans les Conditions Tarifaires, calculé selon la méthode d'équivalence, conformément à la formule figurant en Annexe à l'article R 313-1 du code de la consommation.

Le TAEG du découvert réellement utilisé est indiqué, a posteriori, dans le relevé de compte, calculé selon la méthode des nombres conformément à l'Annexe à l'article R 313-1 du code de la consommation.

4.3 Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert

La Banque ou le client qui le souhaite, peut à tout moment et sans avoir à en justifier mettre fin à l'autorisation de découvert.

Lorsqu'elle est formulée par le client, sa demande adressée par écrit au Centre financier prend effet le jour suivant l'envoi du courrier de confirmation adressé par le Centre financier. Lorsqu'elle est à l'initiative de la Banque, la décision prend effet à l'expiration d'un délai de 2 mois suivant l'envoi par le Centre financier d'une lettre notifiant au client cette décision. La Banque peut toutefois mettre immédiatement fin à l'autorisation de découvert à compter de la notification adressée au client dans les cas où ce dernier aurait commis une faute grave ou se voit notamment appliqué une mesure d'Interdiction Bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ou se voit reprocher un manquement aux conditions d'utilisation du découvert autorisé. Le dépassement du découvert autorisé, et/ou la clôture du compte emporte de plein droit la résiliation de l'autorisation de découvert.

Dans tous les cas, la résiliation de l'autorisation de découvert emporte l'exigibilité de toute somme éventuellement due par le client au titre du solde débiteur constaté sur son compte.

4.4 Cas particulier : Solde débiteur en l'absence d'autorisation de découvert

En l'absence d'autorisation de découvert, la Banque rappelle qu'elle est amenée à rejeter toute opération de paiement non ou insuffisamment provisionnée.

Toutefois, à titre dérogatoire, la Banque peut consentir exceptionnellement au paiement d'une ou plusieurs opérations dans cette hypothèse. Cet accord ponctuel exceptionnel ne confère pour autant au client aucun droit au découvert dont celui-ci pourrait se prévaloir.

La Banque précise néanmoins que le client devra, dans cette même situation créditer sans délai son compte au moins à concurrence du montant du solde débiteur.

Le solde débiteur éventuellement résiduel porte alors intérêts au profit de la Banque au taux en vigueur indiqué aux « Conditions Tarifaires ».

5. Surendettement

Le client en situation de surendettement bénéficie du maintien du compte sur lequel sont domiciliés ses revenus pendant la durée de l'instruction du dossier par la commission de surendettement, ainsi que pendant la durée du plan de surendettement, des mesures de traitement de la situation de surendettement ou jusqu'à la clôture de la procédure de rétablissement personnel.

La présente convention sera cependant de plein droit résiliée sans préavis par lettre recommandée avec avis de réception en cas de comportement gravement répréhensible du client, de non respect des clauses contractuelles ou de l'application de la législation sur le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Si le compte présente une position débitrice à la date de recevabilité du dossier de surendettement, le montant du solde débiteur est déclaré dans l'état des créances auprès de la Commission de surendettement.

Après recevabilité du dossier de surendettement et afin d'assurer la continuité de la relation, La Banque propose la Formule de Compte Simplicité (Gamme de Paiements Alternatifs) aux clients en situation de surendettement. Si le client ne souscrit pas à cette offre, la Banque peut lui proposer en fonction de sa situation l'adaptation des moyens de paiement qu'il détient (carte de paiement et chéquier). Sous réserve de l'accord du client, la Banque peut également adapter à la baisse le montant du découvert autorisé.

En cas de non respect des modalités de fonctionnement du compte pendant la durée du plan ou des mesures de traitement du surendettement, le découvert autorisé et les moyens de paiement sont résiliés dans les conditions prévues de la présente convention.

En outre, dans le cadre des dispositions relatives au traitement des situations de surendettement des particuliers, l'effacement total d'une créance correspondant au montant d'un chèque impayé vaut régularisation de l'incident de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, le client doit présenter à son agence l'original de l'attestation qui lui a été délivrée selon le cas, soit par la commission de surendettement, soit par le juge de l'exécution, précisant que l'incident a été régularisé.

III. INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

1. Généralités

Toutes les opérations qui entraînent un incident de fonctionnement sur le compte, tels que notamment l'insuffisance de provision, l'émission ou l'encaissement de chèques irréguliers, le rejet pour cause de voie d'exécution ou enfin de rejet pour blocage de

compte, font l'objet d'une facturation telle que prévue aux Conditions Tarifaires.

2. Indisponibilité du solde du compte en cas de mesures d'exécution

(Saisie attribution, Avis à tiers Détenteur, opposition administrative...).

Un créancier (y compris l'administration fiscale), muni le cas échéant d'un titre exécutoire, peut recourir à différentes procédures d'exécution lui permettant d'assurer à titre conservatoire la sauvegarde de ses droits (la saisie conservatoire), et/ou de contraindre son débiteur défaillant à exécuter ses obligations à son égard (la saisie attribution, l'avis à tiers détenteur (ATD), l'opposition administrative...).

Ces procédures rendent indisponible le solde du (ou des) compte(s) individuel(s) et/ou collectif(s) ouvert(s) au nom du client à compter du jour où elles sont pratiquées, c'est-à-dire dès leur signification ou leur notification au Centre financier. Dans le cas spécifique d'une opposition administrative, l'indisponibilité des sommes est limitée à concurrence du montant de la créance poursuivie.

Une fois les délais de blocage expirés et en l'absence de contestation devant le Juge de l'exécution par le client dans les délais réglementaires, le créancier se voit attribuer par la Banque et sous réserve du dénouement des opérations en cours au jour de la saisie et du solde disponible, le montant de sa créance.

Dans tous les cas, si le client conteste le bien-fondé de la procédure d'exécution, il doit en informer la Banque par lettre simple.

3. Somme à caractère alimentaire - Créances insaisissables

• Mise à disposition automatique d'une somme à caractère alimentaire

En cas de saisie sur le compte, la Banque laissera à disposition du client, dans la limite du solde créditeur de son ou ses comptes au jour de la saisie, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du Revenu de Solidarité Active (RSA), pour un allocataire seul dans la limite du solde créditeur du ou des comptes détenus par le client au jour de la saisie à moins que, en cas de pluralité de comptes ouverts auprès d'établissements différents, l'huissier de justice ou le comptable chargé du recouvrement désigne une autre Banque.

Cette somme à caractère alimentaire demeure à la disposition du client pendant le délai d'un mois à compter de la saisie. Elle ne peut être appréhendée par la saisie mais peut être amputée des opérations en cours.

Elle ne se cumule pas avec les sommes insaisissables visées à l'article ci-dessous, ses sommes à caractère alimentaire mises à la disposition du client venant en déduction du montant des créances insaisissables dont le versement pourrait être ultérieurement demandé.

En cas d'insuffisance du solde du compte, et dans la mesure où le client est titulaire d'autres comptes présentant un solde créditeur, la Banque laissera à sa disposition, sur ces comptes, le reliquat de la somme due au titre de la somme à caractère alimentaire.

Afin de préserver au mieux les droits éventuellement attachés à ces comptes, l'imputation des sommes se fera dans l'ordre qui suit : compte de dépôt, compte épargne, produits d'épargne soumis à un régime juridique spécifique.

Le client ne pourra bénéficier d'une nouvelle mise à disposition qu'en cas de nouvelle saisie intervenant à l'expiration d'un délai d'un mois après la saisie ayant donné lieu à la précédente mise à disposition.

Pour les comptes collectifs, chaque cotitaire, pour autant qu'il soit identifié comme débiteur de la saisie, bénéficie d'une mise à disposition des sommes à caractère alimentaire.

Si une somme d'un montant supérieur à celui auquel le client peut prétendre comme indiqué ci-dessus lui est toutefois remise, le client doit restituer au créancier les sommes indûment perçues ou mises à disposition.

• Mise à disposition, sur demande, de certaines sommes insaisissables

Le client peut demander à la Banque la mise à disposition des sommes insaisissables provenant de créances à échéance ou non périodique (salaires, pensions de retraite, allocations familiales, indemnités de chômage...), sur justification de leur origine et déduction faite des opérations venues en débit du compte depuis le dernier versement de la créance insaisissable.

IV. DURÉE ET CLÔTURE DU COMPTE

La convention est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date d'envoi de la lettre de confirmation avec prise d'effet rétroactive à compter de la date de signature de la convention par le client. La convention peut être résiliée à tout moment par courrier simple par le client ou par lettre recommandée avec avis de réception par la Banque et ce, sans avoir à en justifier. La résiliation entraîne de plein droit la clôture du compte et la résiliation immédiate des conventions Spécifiques qui lui sont annexées.

La résiliation prendra effet dans un délai de 30 jours, si elle émane du client et à l'expiration d'un délai de 60 jours, si elle est prononcée à l'initiative de la Banque.

Dans tous les cas, le client doit maintenir une provision préalable, suffisante et disponible permettant le paiement des opérations encore en cours à la date de clôture. Le solde créditeur éventuel, sera restitué à première demande du client selon les moyens qu'il aura préalablement exprimé par écrit auprès de son Centre financier.

S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué au découvert non autorisé lors de la clôture du compte.

Les intérêts seront exigibles à tout instant et si par suite d'un retard de paiement ils sont dus pour une année entière, ils produiront eux-mêmes des intérêts et se capitaliseront ainsi avec la dette non encore remboursée.

Après clôture du compte, la Banque peut compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détiendrait sur le client avec le solde créditeur du compte devant être restitué au client.

Le client est informé que toute clôture de compte ouvert en application du Droit au Compte est soumis au régime légal dérogatoire rappelé dans la convention Spécifique « Droit au Compte et Services Bancaires de Base ».

La convention sera de plein droit résiliée sans préavis par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fonctionnement anormal du compte, comportement gravement répréhensible du client et notamment de fraude, de découvert non régularisé, de refus de satisfaire à une obligation d'information essentielle, de fourniture de renseignements ou de documents faux ou inexacts.

Si le client met la Banque dans l'impossibilité de lui adresser la lettre de confirmation de l'ouverture du compte, la Banque peut prononcer immédiatement la clôture du compte.

Quel que soit le motif de la clôture, le client est tenu de restituer les formules de chèques, cartes, ou tout autre moyen de paiement éventuellement restés en sa possession ou en celle de son (ou ses) mandataire(s).

En cas de décès dûment porté à la connaissance de la Banque et justifié auprès de celle-ci par les ayants droit, le compte est clôturé et le solde créditeur éventuel est transmis, sous réserve des opérations en cours, aux héritiers ou légataires sur production des

pièces justificatives de leurs droits ou, le cas échéant, au notaire chargé de la succession.

La clôture du compte, au même titre que son ouverture, fait l'objet d'une déclaration à l'administration fiscale et à la Banque de France.

V. TARIFICATION - FACTURATION

1. Conditions Tarifaires

Le fonctionnement du compte et certaines opérations donnent lieu à la perception sur le compte de frais et commissions en application des Conditions Tarifaires, lesquelles sont remises au client à l'ouverture du compte, sont également disponibles en bureau de poste et, le cas échéant, fournies gratuitement sur simple demande écrite adressée au Centre financier.

2. Facturation par la Banque en sa qualité de bénéficiaire d'un paiement

Les débits opérés par la Banque sur le compte du client, en sa qualité de bénéficiaire du paiement, reposent sur l'accord écrit donné par le client à la Banque dans la présente convention ou dans des contrats spécifiques.

Le client a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution des ordres de paiement par écrit auprès du Centre financier teneur de compte. Cependant dans ce cas, la Banque est fondée à résilier la présente convention et les contrats spécifiques. Conformément à l'article L 133-25-2 du Code monétaire et financier, la Banque et le client conviennent que le client n'a pas droit au remboursement du débit en compte qu'il contesterait pendant le délai de huit semaines à compter de ce débit en compte dès lors qu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque.

3. Modifications des Conditions Tarifaires

La Banque se réserve le droit de modifier les Conditions Tarifaires applicables à la convention et aux conventions Spécifiques annexées. Les nouvelles Conditions Tarifaires seront alors portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans ce délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications tarifaires.

VI. DISPOSITIONS DIVERSES

1. Modifications de la convention

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des produits et services sera applicable de plein droit dès son entrée en vigueur.

La Banque se réserve le droit de modifier les clauses de la présente convention, d'en ajouter ou d'en supprimer pour l'adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications de la convention. En cas de désaccord, le client peut résilier la convention sans frais et selon les modalités prévues au paragraphe « Durée et Clôture du compte ».

2. Secret professionnel

Conformément aux dispositions de l'article L. 511-33 du code monétaire et financier et sous peine des sanctions prévues aux

articles L. 226-13 et 226-14 du code pénal, la Banque est tenue au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé dans les cas prévus par la loi, notamment à l'égard des autorités de contrôle, de l'administration fiscale et des autorités pénales. Le client est informé que la Banque est tenue de déclarer l'ouverture, la clôture et les modifications de tout compte au service FICOBA de l'administration fiscale. Des informations concernant le client sont susceptibles, en cas d'incident de paiement, d'être inscrites au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers tenu par la Banque de France. Ce fichier est accessible à l'ensemble des établissements de crédit. Des informations peuvent également être inscrites dans les fichiers tenus par la Banque de France en cas d'incidents concernant les chèques et les cartes bancaires. Dans le cadre d'accords signés par la France avec d'autres Etats en vue de lutter contre l'évasion et la fraude fiscales, l'administration fiscale peut demander à la Banque la communication de certaines informations qu'elle détient concernant le client.

En outre, la loi permet à la Banque de communiquer des informations couvertes par le secret professionnel aux personnes avec lesquelles la Banque négocie, conclut ou exécute des opérations, expressément visées à l'article L. 511-33 du code monétaire et financier, dès lors que ces informations sont nécessaires à l'opération concernée. De même, en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, la Banque est tenue de transmettre aux entreprises du groupe auquel elle appartient des informations couvertes par le secret professionnel.

Le client dispose, par ailleurs, de la faculté de relever lui-même la Banque de ce secret, au cas par cas, en lui indiquant par écrit les tiers auxquels il l'autorisera à communiquer les informations le concernant qu'il lui mentionnera expressément.

De convention expresse, le client autorise la Banque à communiquer toute information utile le concernant à toute personne physique ou morale contribuant à la réalisation des prestations prévues par la convention ou qui pourraient y être ultérieurement rattachées, notamment aux prestataires de services pour l'exécution des travaux sous-traités et/ou aux sociétés du groupe La Banque Postale pour leur utilisation aux fins d'étude et de gestion des dossiers, notamment pour l'octroi, l'exécution des prestations, et le cas échéant le recouvrement, ainsi qu'aux fins de prospections commerciales et/ou d'autres études statistiques.

3. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

La Banque est tenue à un devoir de vigilance à raison des dispositifs législatifs et réglementaires sanctionnant pénalement les opérations de blanchiment de capitaux provenant du trafic de stupéfiants ou le blanchiment du produit de tous crimes et délits.

A cet égard, la Banque est tenue de déclarer auprès de toutes autorités habilitées :

- les sommes et les opérations portant sur les sommes qui pourraient provenir du trafic de stupéfiants, de la fraude aux intérêts financiers des communautés européennes, de la corruption ou d'activités criminelles organisées, ou qui pourraient participer au financement du terrorisme ;
- les opérations dont l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire restent douteuses malgré toutes les diligences effectuées au titre de vérifications d'identité qui s'imposent à la Banque ;
- les opérations effectuées pour compte propre ou pour compte de tiers avec des personnes physiques ou morales, y compris leurs filiales ou établissements dont l'identité des constituants ou des bénéficiaires n'est pas connue.

La loi fait par ailleurs obligation à la Banque, de s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtraient comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de

leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ce dernier.

4. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires dans le cadre de la souscription de compte et sont utilisées dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle. A ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont le responsable est la Banque, ce qu'acceptent les personnes sur lesquelles portent les données.

Pour les besoins de la gestion des opérations effectuées et dans le cadre de l'exécution des produits et services souscrits, ces données pourront être utilisées par la Banque, ses filiales, ses prestataires et partenaires commerciaux ; elles pourront, en outre, être utilisées au fins d'actualisation et de mise à jour des données collectées ainsi que dans le cadre des actions commerciales de la Banque, ses filiales, de ses prestataires et partenaires commerciaux ; à ce titre elles pourront être communiquées aux sociétés susmentionnées. Elles pourront également être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Lorsque les clients de la Banque ont déclaré être membres d'un même foyer, la Banque peut utiliser leurs données personnelles afin de déterminer notamment la surface financière du foyer et ainsi leur proposer les produits et services les plus adaptés.

Les personnes sur lesquelles portent les données acceptent expressément, que les conversations téléphoniques avec un interlocuteur de la Banque ou avec un interlocuteur de toute société appartenant au Groupe La Banque Postale ou avec un interlocuteur des prestataires de la Banque puissent être enregistrées.

Les personnes sur lesquelles portent les données acceptent que celles-ci soient exploitées et/ou communiquées selon les modalités précisées ci-avant. Les personnes sur lesquelles portent les données auront le droit d'en obtenir communication auprès du Centre financier teneur de compte, d'en exiger, le cas échéant, la rectification, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

5. Transferts de fonds et données personnelles

Les données à caractère personnel transmises à l'occasion de diverses opérations de paiement et notamment de transfert d'argent ou de virement (Règlement CE/1781 du 15.11.2006), peuvent faire l'objet d'une communication dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne. Ces données peuvent être adressées à leur demande, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, des données seront transmises, le cas échéant, au prestataire de service de paiement du bénéficiaire située dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne.

Le client peut refuser que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

6. Démarchage – Rétractation – Vente à distance

Lorsqu'un acte de démarchage au sens de l'article L. 341-1 du Code monétaire et financier précède la conclusion d'une convention ou lorsque celle-ci a été conclue au moyen d'une technique de communication à distance au sens de l'article L 121-26 du Code de la consommation, le client dispose à compter de sa conclusion d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter et / ou y renoncer, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Ce délai commence à courir, à compter du jour où la convention est conclue ou à compter du jour où le client a reçu les conditions

contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la date à laquelle la convention a été conclue.

Lorsque le client exerce son droit de rétractation, celui-ci ne peut être tenu au versement de frais ou commissions de quelque nature que ce soit. Le client est toutefois, tenu de payer le prix correspondant à l'utilisation du compte et des services liés aux conventions Spécifiques, fournis entre la date de conclusion de la convention et celle de la rétractation.

Pour faire valoir le droit de rétractation, le client envoie sa demande de rétractation par courrier simple à son Centre financier en n'oubliant pas de mentionner les éléments suivants :

- ses nom, prénom et adresse (et le cas échéant, ceux du représentant légal ou mandataire),
- le numéro de CCP,
- la date de signature de la demande d'ouverture de compte,
- sa signature (le cas échéant, celle du représentant légal ou du mandataire).

7. Droit au Compte et Services Bancaires de Base

Conformément aux dispositions de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne domiciliée en France ou toute personne française non résidente dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vu refusé l'ouverture d'un tel compte par un établissement de crédit peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit. L'organisme désigné par la Banque de France sera tenu de lui ouvrir un compte de dépôt et de lui fournir gratuitement l'ensemble des Services Bancaires de Base énumérés à l'article D. 312-15 du Code monétaire et financier.

Dans le cas où la Banque de France désigne la Banque, cette dernière, conformément à la loi, met à la disposition du client les seuls produits et services définis dans les conditions spécifiques prévues à la convention « Le Service Bancaire de Base » annexée aux présentes Conditions Générales.

8. Compte inactif

Le compte sur lequel aucune opération n'a été effectuée (hors paiement des frais ou commissions en application des Conditions Tarifaires) par le client pendant 12 mois consécutifs, est considéré comme un « compte inactif ». Outre la perception de frais spécifique, le compte inactif pourra être clôturé à l'initiative de la Banque, en respectant un préavis de 60 jours.

9. Traitement des réclamations

Si le client souhaite déposer une réclamation, il peut s'adresser à son bureau de poste ou contacter son Centre financier, par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte ou en utilisant les enveloppes préaffranchies mises à sa disposition, par téléphone au numéro non surtaxé figurant dans ses relevés de

compte ou par email sécurisé à partir de son Espace client sur le site labanquepostale.fr.

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous 10 jours ouvrables à partir de la réception de la réclamation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Banque Postale
Service Relation Clientèle- 11, rue Bourseul
75 900 Paris cedex 15

Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le Service Relation Clientèle, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la Banque à l'adresse suivante :

Monsieur Le Médiateur de La Banque Postale
115 rue de Sèvres – Case Postale G 009
75275 Paris Cedex 06

Le Médiateur de la Banque exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible auprès de la Banque, dans les Centres financiers et dans les bureaux de poste. Le Médiateur de la Banque facilitera la recherche d'une solution amiable.

10. Habilitation de la Banque et Autorités de contrôle

La Banque en sa qualité d'établissement de crédit a été agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro 20041. Elle est une société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 € - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419 Z et agit, en tant que de besoin, en qualité d'intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS n°07 023 424.

L'adresse de courrier électronique de la Banque est : communication@labanquepostale.fr

Le client est informé qu'il peut accéder à la liste des établissements de paiement et/ou de crédit auprès de la Banque de France. L'autorité de contrôle de la Banque est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09).

11. Garantie des dépôts

La Banque est adhérente au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par l'article L 312-4 du Code monétaire et financier et ses textes d'application.

12. Droit applicable

Les relations pré-contractuelles et contractuelles sont soumises au droit français et la langue applicable est le Français.

Annexes

Les Forfaits de produits et services

Pour mieux répondre aux besoins de sa Clientèle titulaire d'un CCP, La Banque Postale lui propose les Forfaits de produits et services suivants :

- La Formule de Compte : destinée aux clients âgés de 16 ans minimum (âgés de 18 ans minimum si la souscription est effectuée à distance par Internet ou par téléphone).
- La Formule de Compte Simplicité : destinée aux clients âgés de 18 ans minimum ne pouvant disposer d'un chéquier et/ou présentant des irrégularités de fonctionnement sur leur compte, sur proposition de La Banque Postale. Elle constitue la gamme de paiement alternative aux chèques (GPA).

Outre un CCP, les Formules de Compte incluent les produits et services suivants ⁽¹⁾ :

Formule de Compte ⁽²⁾	Formule de Compte Simplicité
<ul style="list-style-type: none">• Services de Comptes en ligne• Relevé de Compte par courrier ou en ligne (format pdf) avec fréquence :<ul style="list-style-type: none">- décadaire- ou mensuelle avec <i>en option le classement thématique des opérations</i>• Service d'Alertes Multimédia option Mini Relevé par SMS ⁽³⁾• Carte bancaire au choix ⁽⁴⁾ :<ul style="list-style-type: none">- Client mineur : Réalys ou Visa Classic ⁽⁵⁾- Client majeur : Réalys, Visa Classic, Visa Premier, Visa Platinum ou Visa Infinite• Chéquier au format portefeuille ou classique avec renouvellement automatique ou à la demande ⁽⁵⁾⁽⁶⁾• Découvert personnalisé ⁽⁶⁾• Alliatys ou Alliatys Plus	<ul style="list-style-type: none">• Services de Comptes en ligne• Relevé de Compte mensuel par courrier ou en ligne (format pdf)• Service d'Alertes Multimédia option Solde par SMS ⁽³⁾• Carte Réalys ⁽⁴⁾• Exonération des frais de renouvellement en cas de perte ou de vol de la Carte Réalys• 2 chèques de banque par mois• 4 virements SEPA (dont 1 virement permanent) par mois

(1) Sous réserve d'acceptation, conformément aux conditions de fonctionnement des produits et services proposés.

(2) La Formule de Compte, à l'exception de la Formule de Compte Simplicité, peut également être souscrite à distance, via le site Internet www.labanquepostale.fr (coût de connexion selon le fournisseur d'accès) ou par téléphone en composant le 3639 - touche 3 (0.15 € TTC/min + surcoût éventuel selon l'opérateur). La Formule de Compte ne peut pas être souscrite, à distance, par un mineur. Le relevé décadaire n'est pas proposé lors de la souscription à distance de l'offre mais uniquement dans le cadre d'une modification ultérieure.

(3) 3 alertes incluses par mois. Le client peut refuser l'activation du service d'Alertes Multimédia, ce qui ne remet pas en cause l'ouverture d'une Formule de Compte. Le client peut modifier ultérieurement le type d'alerte et le canal de réception.

(4) Les cartes bancaires sont délivrées en débit immédiat ou différé, à l'exception de la carte Réalys délivrée exclusivement en débit immédiat.

(5) Pour un client mineur : sous réserve que la Formule de Compte souscrite soit associée au CCP du représentant légal.

(6) La non attribution du chéquier ou du découvert ne remet pas en cause l'ouverture d'une Formule de Compte. Le client mineur ne peut pas bénéficier de découvert personnalisé.

Le compte Adispo Privilège et le compte Bagoo décrits ci-après ne sont plus commercialisés depuis le 1^{er} mai 2009. Les clients détenteurs de ces offres groupées continuent de bénéficier des produits et services souscrits.

Outre un CCP, le compte Adispo Privilège et le compte Bagoo incluent les produits et services suivants ⁽¹⁾ :

Adispo Privilège
<ul style="list-style-type: none">• Services de Comptes en ligne• Service d'Alertes Multimédia option Mini Relevé par SMS ⁽²⁾• Relevé de Compte mensuel• Alliatys ou Alliatys Plus• Carte MasterCard/Visa Classic ⁽³⁾• Chéquier ⁽⁴⁾• Découvert personnalisé ⁽⁴⁾• C.CéPargne ⁽⁵⁾• Service Adésio (optionnel) ⁽⁶⁾

Le compte Bagoo est exclusivement réservé aux clients âgés de 16 à 25 ans révolus :

Bagoo 16-17 ans	Bagoo 18-25 ans
<ul style="list-style-type: none">• Services de Comptes en ligne• Services d'Alertes Multimédia par SMS ⁽²⁾⁽⁷⁾• Relevé de Compte mensuel• Alliatys Plus• Carte bancaire à débit immédiat au choix : Réalys ou Visa Classic ⁽³⁾⁽⁸⁾• Chéquier ⁽⁴⁾⁽⁸⁾• Livret A (optionnel)• Livret Jeune (optionnel)	<ul style="list-style-type: none">• Services de Comptes en ligne• Services d'Alertes Multimédia par SMS ⁽²⁾⁽⁷⁾• Relevé de Compte mensuel• Alliatys Plus• Carte bancaire au choix : Réalys ou Visa Classic ⁽³⁾• Chéquier ⁽⁴⁾• Découvert personnalisé ⁽⁴⁾• Livret A (optionnel)• Livret Jeune (optionnel)

(1) Sous réserve d'acceptation, conformément aux conditions de fonctionnement des produits et services proposés.

(2) Le client peut refuser l'activation du service d'Alertes Multimédia, ce qui ne remet pas en cause la détention du compte Adispo Privilège ou du compte Bagoo.

(3) Les cartes bancaires sont délivrées en débit immédiat ou différé, à l'exception de la carte Réalys délivrée exclusivement en débit immédiat.

(4) La non attribution du chéquier ou du découvert ne remet pas en cause la détention du compte Adispo Privilège ou du compte Bagoo.

(5) Le client peut refuser l'activation du service C.CéPargne, ce qui ne remet pas en cause la détention du compte Adispo Privilège.

(6) Adésio est un service optionnel détenu uniquement sur les cartes MasterCard, Visa Classic, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite. Arrêt de la commercialisation depuis septembre 2011.

(7) 2 alertes incluses par mois. Pour le compte Bagoo 16-17 ans, l'envoi d'un SMS s'effectue dès que l'un des critères de déclenchement choisi par le client est atteint.

(8) Sous réserve que le compte Bagoo 16-17 ans soit associé au CCP du représentant légal.

1. Dispositions générales

Les produits et services des forfaits décrits ci-dessus (Formule de Compte, compte Adispo Privilège et compte Badoo) sont régis par la convention et les contrats spécifiques annexés. Les conditions et limites de l'assurance Alliatys figurent dans les Dispositions Générales valant Notice d'information Alliatys incluses dans le présent document. Lorsque le client souscrit le service C.CéPargne, un Livret A ou un Livret Jeune, les conditions de fonctionnement de chacun de ces produits lui sont remises.

2. Particularités

La souscription d'un forfait de produits et services implique, pour le client déjà titulaire d'un ou plusieurs produits et services parmi les gammes C.CéPargne, Alliatys, services de comptes en ligne et service d'Alertes Multimédia, soit la résiliation (Alliatys), soit la modification du contrat (C.CéPargne, services de comptes en ligne et service d'Alertes Multimédia). La cotisation déjà versée au titre de ce(s) contrat(s) sera remboursée au prorata du temps restant à courir.

Il n'y a pas rupture de couverture pour le titulaire qui, déjà souscripteur de l'assurance Alliatys, adopte un forfait de produits et services.

La souscription d'un forfait de produits et services par un client déjà détenteur d'une carte bancaire entraîne le remplacement de celle-ci, sauf si la carte demandée est la même que la carte déjà détenue. Par ailleurs, la cotisation versée au titre de cette carte sera remboursée au prorata du temps restant à courir.

La souscription d'Alliatys et des services en ligne non inclus dans le forfait de produits et services, ne peut se faire sur le compte auquel est lié le forfait de produits et services.

Trois Alertes Multimédia sont incluses par mois, dans le forfait de produits et services (deux alertes pour le compte Badoo). L'option Mini-Relevé est proposée à la souscription de l'offre (option Solde pour la Formule de Compte Simplicité). Le client peut ultérieurement modifier le type d'alerte et le canal de réception (SMS, mail ou message vocal sur téléphone fixe), tout en conservant 3 alertes incluses par mois dans l'offre l'offre (deux alertes pour le compte Badoo).

3. Modifications

Les modifications que le client souhaite apporter à son adhésion initiale prennent effet conformément aux conditions définies pour chaque produit et service offert.

Lorsque le client atteint l'âge de la majorité, la cotisation de la Formule de Compte initialement prélevée sur le compte du représentant légal est alors perçue sur le compte du client à partir du 1er jour ouvré du trimestre civil suivant la date d'arrivée à majorité du client.

4. Transformation du Compte Badoo

La transformation du compte Badoo 16-17 ans en compte Badoo 18-25 ans s'effectue automatiquement lorsque le client atteint l'âge de la majorité. La cotisation du compte Badoo 18-25 ans est alors perçue sur le compte du client à partir du 1er jour ouvré du trimestre civil suivant la date d'arrivée à majorité du client. Ce dernier sera informé par courrier 3 mois avant la perception de la cotisation du compte Badoo 18-25 ans.

5. Durée - Résiliation

L'adhésion au forfait de produits et services est conclue pour une durée indéterminée. L'adhésion au compte Badoo est conclue pour une durée déterminée dont le terme est le 26ème anniversaire du client.

Ainsi, ces adhésions peuvent être résiliées à tout moment par chacune des parties. Elle prend fin :

- à l'initiative de l'adhérent : par lettre simple, adressée au Centre financier qui gère son compte,
- de plein droit en cas de clôture du compte,

- en cas de résiliation d'un des produits ou services du forfait de produits et services,
- à l'initiative de La Banque : en cas d'incident de fonctionnement sur le compte, conformément aux conditions prévues par la convention.

La Formule de Compte Simplicité est résiliée sur demande signée du client, adressée au Centre financier.

Le compte Badoo est résilié de plein droit à compter du 26ème anniversaire du client et transformé en Formule de Compte.

Le client est informé des tarifs applicables deux mois avant cette date anniversaire. Le client est réputé avoir accepté cette tarification s'il n'a pas notifié à la Banque son désaccord avant la date d'entrée en vigueur. Si le client refuse la tarification proposée, il peut résilier sans frais, avant cette date, les produits et/ou les services concernés.

L'adhésion au compte Adispo Privilège prend fin si l'adhérent ne remplit plus les conditions d'accès de l'offre à la date d'échéance annuelle du contrat.

La résiliation du forfait de produits et services implique la résiliation de tous les produits et services offerts (carte bancaire, C.CéPargne, Alliatys et services d'Alertes Multimédia).

6. Conditions financières

La souscription d'un forfait de produits et services donne lieu au prélèvement d'une cotisation globale au titre des produits et services souscrits. Ces cotisations trimestrielles sont débitées du compte à partir du 1er jour ouvré de chaque trimestre civil. Le montant total de ces cotisations est indiqué dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », remise au client lors de la souscription. Cette brochure est disponible sur le site Internet labanquepostale.fr, en bureau de poste et fournie sur demande écrite au Centre financier.

En cas de résiliation du forfait de produits et services, seules les cotisations prélevées pour le trimestre en cours sont acquises à la Banque.

7. Révision des clauses et tarifs

• Modifications financières

La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs du présent contrat. Les nouvelles conditions tarifaires seront portées à la connaissance du titulaire du compte par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le titulaire du compte dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

• Modifications non financières

La Banque se réserve le droit de modifier les clauses du présent contrat, d'en ajouter ou d'en supprimer, pour l'adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du titulaire du compte par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite de ses relations avec la Banque. En cas de désaccord, le titulaire peut résilier le forfait de produits et services.

8. Évolution des produits et services

La Banque a la possibilité de modifier les produits et services offerts dans les forfaits de produits et services, d'en ajouter ou d'en retirer pour adapter le présent contrat aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle, conformément aux conditions de fonctionnement de chacun des produits et services.

Ces modifications entrent en vigueur dans un délai de deux mois après information de la Clientèle par écrit. L'acceptation de ces modifications résulte de leur utilisation par le client. Le refus express de ces modifications implique la résiliation du forfait de produits et services détenus.

Le Service Bancaire de Base

Les conditions spécifiques du Service Bancaire de Base ont pour objet d'en préciser les règles de fonctionnement. Elles constituent un contrat annexe à la convention.

1. Objet du Service Bancaire de Base

Le Service Bancaire de Base (S.B.B.) gratuit est exclusivement réservé aux personnes domiciliées en France ou personnes françaises non résidentes en France, ne disposant pas d'un compte de dépôt, auxquelles un établissement a refusé l'ouverture d'un compte. La Banque de France peut alors désigner La Banque Postale comme gestionnaire de compte.

Pour qu'un compte joint ou collectif soit ouvert au titre du S.B.B., tous les cotitulaires du compte doivent remplir les conditions d'accès au S.B.B.

Le S.B.B. inclut uniquement les produits et services financiers suivants :

- services de consultation de comptes en ligne,
- envoi mensuel d'un relevé d'opérations,
- carte de paiement à autorisation systématique,
- un changement d'adresse par an,
- délivrance à la demande de relevés d'identité bancaires,
- délivrance de deux chèques de Banque par mois.

Seul(s) le(s) (co)titulaire(s) du compte peuvent être porteur(s) d'une carte à leur nom.

Le compte lié au S.B.B peut être approvisionné par les moyens suivants :

- virement au profit du titulaire,
- remise de chèques à l'encaissement,
- versement d'espèces aux guichets des Bureaux de Poste.

Le client peut effectuer sur le compte lié au S.B.B. les opérations de débit suivantes :

- règlement d'opérations par virement,
- paiement par titre interbancaire de paiement,
- paiement par prélèvement,
- retrait d'espèces aux guichets de retraits à vue.

Chacun des produits et services offerts est régi par la convention et les contrats spécifiques annexés.

2. Tarification

Le S.B.B. est gratuit. Au-delà de deux chèques de Banque délivrés par mois, le tarif en vigueur est appliqué. Il figure dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », remise au client lors de la souscription. Cette brochure est disponible sur le site Internet labanquepostale.fr, en bureau de poste et fournie sur demande écrite au Centre financier.

3. Modifications et révisions des clauses

Le client peut apporter des modifications à son contrat dans la limite du champ d'application du S.B.B. Elles prennent effet conformément aux conditions définies pour chaque produit et service offert.

La Banque Postale se réserve la possibilité de modifier les produits et services offerts ainsi que les clauses du présent contrat dans la limite du champ d'application du S.B.B. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du titulaire du compte par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite de ses relations avec La Banque Postale. En cas de désaccord, le titulaire peut résilier le S.B.B.

4. Résiliation

Le S.B.B. prend fin :

- de plein droit en cas de clôture du compte,
- à l'initiative du client : par demande signée du client, adressée au Centre financier, prenant effet au plus tard un mois après la date de réception par le Centre financier gestionnaire du compte,
- à l'initiative de La Banque Postale : en cas de comportement gravement répréhensible, conformément à la convention. La décision est alors motivée et fait l'objet d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 60 jours avant la résiliation.

La résiliation du S.B.B. implique la résiliation de tous les produits et services inclus.

Conditions Générales du Service d'Accueil

Changement de domiciliation bancaire

Conditions Générales

Le Service d'Accueil est un contrat annexe à la convention auquel il se rattache de plein droit et qu'il complète le cas échéant.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les dispositions décrites dans les présentes Conditions Générales du Service d'Accueil.

Par « Organismes » sont désignés les établissements dont le client est débiteur ou créancier et avec lesquels le client a convenu d'un mode de règlement par prélèvement ou virement sur son compte bancaire. Le « compte » désigne le CCP mentionné aux Conditions Particulières par le client.

1. Descriptif du produit

La Banque Postale propose au client d'informer pour son compte les organismes créanciers et débiteurs auxquels le client a demandé la domiciliation des crédits et des débits opérés sur son compte. Il sera procédé de la manière suivante :

- Le client fournit à La Banque Postale les informations nécessaires à la réalisation de ces démarches, à savoir :
 - la liste des Organismes auprès desquels le client a domicilié ses prélèvements et virements avant la date de souscription au Service d'Accueil,
 - les coordonnées des Organismes concernés,
 - les références du client auprès de ces Organismes.
- Dans le cadre de la prestation, une aide au recensement des domiciliations et des références du client auprès des Organismes est fournie à l'aide :
 - d'un site Internet,
 - d'un service d'assistance téléphonique.

Le détail des moyens et de leurs modalités d'utilisation mis à disposition du client pour le recensement des domiciliations et des références auprès des Organismes est fourni au client suite à la confirmation de l'ouverture de son compte par La Banque Postale.

Le client peut bénéficier de ces moyens pendant toute la durée de validité du mandat (Cf. Article 3).

Le Service d'Accueil ne concerne que les domiciliations bancaires déjà mises en place entre le client et les Organismes avant l'ouverture de son compte et n'a pas pour objet de créer de nouvelles domiciliations.

La Banque Postale ne peut en aucun cas être tenue pour responsable du délai propre à chaque Organisme pour mettre en place le changement de domiciliation, ce délai pouvant parfois aller jusqu'à 45 jours (délai indicatif). Dans cet intervalle, il appartient au client de veiller à prendre les dispositions nécessaires pour éviter tout incident de paiement pouvant conduire à une interruption des prestations fournies par les Organismes.

2. Fonctionnement des domiciliations

Les opérations au crédit (virements) qui entrent dans le cadre du Service d'Accueil fonctionnent conformément aux dispositions prévues dans la convention.

Sous réserve d'une provision préalable suffisante, le client autorise La Banque Postale à enregistrer au débit du compte les domi-

ciliations débitrices (prélèvements) réalisées dans le cadre du Service d'Accueil.

En cas de litige avec un créancier concernant un prélèvement, le client peut en suspendre l'exécution dans les conditions prévues dans la convention. Le client règlera directement son différend avec le créancier.

Les prélèvements qui font l'objet du changement de domiciliation bancaire expressément demandé par le client peuvent à tout moment être révoqués quelles que soient les clauses du contrat conclu entre le client et son créancier. Le client doit informer son créancier de la fin du prélèvement. Le client peut également demander la révocation du prélèvement par écrit auprès de La Banque Postale, conformément à la convention.

3. Mandat donné par le client à La Banque Postale

Le client donne mandat à La Banque Postale d'accomplir, en son nom et pour son compte, toutes démarches auprès des Organismes dont les coordonnées seront transmises par le client à La Banque Postale conformément aux modalités convenues à l'article 2 des présentes Conditions Générales, en vue de domicilier les prélèvements et/ou les virements effectués par lesdits Organismes sur son compte ouvert à La Banque Postale. Pour permettre à La Banque Postale de réaliser cette mission confiée dans le cadre du Service d'Accueil, le client autorise La Banque Postale à communiquer aux Organismes, auprès desquels il souhaite faire effectuer le changement de domiciliation bancaire, les coordonnées de son compte ouvert à La Banque Postale.

Le mandat est conclu pour une durée de 6 mois à compter de sa date de signature. Pendant toute la durée du mandat, le client peut indiquer à La Banque Postale les coordonnées des Organismes dont il souhaite voir domicilier le virement ou le prélèvement sur son compte, conformément aux modalités convenues à l'article 2 des présentes Conditions Générales.

Le mandat est révocable à tout moment par chacune des parties. Le client transmet sa demande de résiliation par courrier simple auprès du Centre financier teneur de compte. La clôture du compte pendant la durée du mandat entraîne la résiliation du Service d'Accueil, conformément aux dispositions figurant dans la convention. Si dans ce cas, des changements de domiciliation ont déjà été demandés, il appartient au client de les révoquer ou de les modifier directement auprès des Organismes, la clôture du compte valant révocation auprès de La Banque Postale.

4. Substitution de mandataire – Secret professionnel

La prestation est assurée par la société ISILIS, Société par Actions Simplifiée au capital de 303.000 €, située au 140, rue Victor Hugo – 92300 Levallois-Perret, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 452 818 958, agissant en qualité de Prestataire chargé par La Banque Postale d'exécuter les prestations de modification de domiciliation bancaire. A cet effet, le client délègue La Banque Postale de son obligation de secret professionnel, et autorise celle-ci à communiquer à ISILIS, laquelle est également tenue au secret professionnel, ses données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de la prestation.

Banque en ligne

Conditions Générales

(Particuliers)

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les modalités d'accès, les moyens mis à disposition et les règles de fonctionnement des services de Banque en Ligne (ci-après dénommés « services »).

Elles constituent une convention annexe :

- à la convention de Compte Courant Postal (CCP),
- aux Conditions Générales de comptes et produits d'épargne : Livret A, Livret B, compte d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Populaire, Livret d'Épargne Populaire, Livret Développement Durable, Livret Jeune, Comptes sur Livret,
- et à la convention de Compte-Titres (Particuliers).

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les dispositions stipulées dans ces dites conventions ainsi que les dispositions contractuelles et réglementaires des comptes et produits d'épargne et des contrats d'assurance-vie, de retraite et de prévoyance.

Les services se composent, d'une part des **services de comptes en ligne** dont tout client de La Banque Postale, ci-après désignée « la Banque », bénéficie automatiquement lors de toute ouverture de compte, et d'autre part, des **services optionnels de la Banque en Ligne** auxquels tout client de la Banque doit adhérer pour en bénéficier.

Les **services de comptes en ligne** couvrent les services multimédia suivants :

- Les services de consultation de comptes en ligne (CCP, Comptes d'épargne, contrats d'assurance-vie, retraite et de prévoyance, Comptes-Titres).
- Les services de gestion de comptes en ligne (CCP, Comptes et produits d'épargne, Comptes-Titres).

Les **services optionnels de la Banque en Ligne** font l'objet d'une tarification distincte conformément aux Conditions Tarifaires et couvrent les services suivants :

- le service d'Alertes Multimédia,
- le service de relevé de compte en ligne.

Ces services sont ouverts pour une durée indéterminée et ne sont proposés qu'aux clients détenteurs d'un ou plusieurs CCP individuel(s), joint(s) ou indivis, de compte(s) ou produit(s) d'épargne, et/ou de Compte(s)-Titres (Compte-Titres « ordinaire » et/ou Plan d'Épargne en Actions et/ou Plan d'Épargne en Actions PME-ETI) ouvert(s) dans les livres de la Banque.

Les comptes indivis ne sont que consultables par le client via les services de Banque en Ligne. Toutefois, ces comptes indivis peuvent être rendus débitables et créditaibles sur demande expresse du client qui a reçu tout pouvoir des autres co-indivisaires à cet effet.

Clientèle couverte par les services

Ces services sont exclusivement réservés à la Clientèle des personnes physiques majeures agissant pour des besoins non professionnels.

Cas particulier du client mineur :

- le client mineur non émancipé peut bénéficier du seul service de consultation de comptes en ligne décrit au chapitre I. Toutefois, le client mineur de plus de 16 ans non émancipé peut bénéficier des services de gestion de comptes en ligne si, et seulement si, son ou ses représentants légaux l'y ont préalablement autorisé.

- le client mineur émancipé détenteur d'un CCP et/ou de compte(s) d'épargne peut accéder au service de gestion de comptes en ligne décrit au chapitre II des présentes Conditions.

Cas particulier du client majeur protégé ou du client sous mandat de protection future :

Dans les limites prévues par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007, le jugement ou le mandat, le client ou la personne chargée de l'assister ou de le représenter dans le cadre de la mesure de protection peut bénéficier des services de consultation de comptes en ligne, de gestion de compte en ligne, d'Alertes Multimédia, de relevés de compte en ligne et de sécurisation des transactions / convention de preuve décrits aux chapitres II, III, IV, V et VIII des présentes Conditions.

Cas particulier du client ayant ouvert un CCP dans le cadre du Service Bancaire de Base :

Le client ne peut bénéficier que du seul service de consultation de comptes en ligne décrit au chapitre II des présentes Conditions.

I. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DE COMPTES EN LIGNE

Après s'être préalablement authentifié et identifié, le client accède aux services de Banque en Ligne par les canaux de communication suivants : téléphone (fixe ou mobile), Internet (fixe ou mobile) ou tout autre canal que la Banque pourra mettre ultérieurement à la disposition du client.

1. Accès aux services de comptes par téléphone

Ces services requièrent que le client dispose d'un poste téléphonique à fréquences vocales muni de la touche étoile.

1.1 Accès à la consultation de compte par serveur vocal interactif

Le serveur vocal interactif est disponible 7j/7 et 24h/24.

Le numéro d'accès au service pour la métropole et les DOM est le **3639⁽¹⁾**. Pour les appels depuis l'international, le numéro est le **+ 33 1 45 45 36 39⁽²⁾**. Le service est également accessible en composant le **09 69 39 36 39⁽³⁾**.

1.2 Plate-forme de téléopérateurs

Les téléopérateurs sont accessibles du lundi au samedi de 8 h à 20 h et pour les transactions boursières du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30 sans interruption.

Le client a la possibilité également d'effectuer des transactions sur les titres en direct et OPCVM/FIA, par téléphone pendant les jours fériés où la Bourse est ouverte.

Le numéro d'accès aux services est le **3639⁽¹⁾**. Pour les appels depuis l'international, le numéro est le **+ 33 1 45 45 36 39⁽²⁾**.

La Banque prend toutes les dispositions afin que les appels soient pris en charge dans les délais les plus brefs et sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'inaccessibilité immédiate aux téléopérateurs.

(1) 0,15 € TTC/min, plus surcoût éventuel selon opérateur. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

(2) Prix d'une communication internationale pour la France.

(3) Appel non surtaxé. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

2. Accès aux services de comptes par SMS+ (63639⁽³⁾)

Ces services sont disponibles 7j/7 et 24h/24.

Le client doit rédiger ses demandes par SMS à l'aide de mots clés* et les envoyer au 63639. Le client reçoit en retour, également par SMS, les informations demandées. La Banque ne garantit pas l'heure de réception des SMS, celle-ci dépendant de l'opérateur téléphonique du client.

Ces services⁽³⁾ requièrent que le client soit titulaire d'un contrat de téléphone mobile souscrit en France.

3. Accès aux services de comptes par Internet

Ces services sont disponibles 7j/7 et 24h/24, sous réserve des opérations de maintenance.

Le client doit disposer d'un équipement informatique (ordinateur, mobile, tablette, etc.) dont il est seul responsable sur lequel est installé un logiciel de navigation ou l'application « La Banque Postale » et disposant d'un accès à Internet. Le choix d'un fournisseur d'accès à Internet est à la charge du client.

Le client peut accéder à son Espace Client Internet à l'adresse labanquepostale.fr⁽⁴⁾.

Le client peut accéder à son Espace Client Internet Mobile à l'adresse labanquepostale.mobi⁽⁴⁾.

Le client peut installer l'application « La Banque Postale » en se rendant sur le Google Play s'il dispose d'un téléphone équipé du système d'exploitation Android, sur le Windows Store s'il dispose d'un téléphone équipé du système d'exploitation Windows Phone ou sur iTunes Store s'il dispose d'un téléphone de marque Apple.

4. Sécurité

Ces services sont sécurisés par le protocole SSL « Secure Socket Layer ». Ce protocole est intégré en standard dans tous les navigateurs modernes (notamment Firefox, Chrome, Safari, Opéra et Internet Explorer). La Banque utilise la version SSL 128 bits, soit le niveau le plus élevé de sécurité actuellement disponible en standard sur Internet. La technologie SSL permet de garantir l'authentification, la confidentialité et l'intégrité des données.

5. Désactivation/Réactivation des accès aux services et aux comptes

Le client peut demander par simple lettre adressée au Centre financier, la désactivation ou la réactivation des accès aux services attachés soit à l'un des médias mis à sa disposition par la Banque soit à un compte dont il est le titulaire, le représentant légal du titulaire ou le mandataire.

6. Modalités d'identification et responsabilité du client

Le client reçoit par courrier les codes personnels (identifiant et mot de passe provisoire) lui permettant d'accéder aux services de comptes en ligne sur l'ensemble des médias mis à la disposition par la Banque.

Pour permettre le premier accès à l'un des services de compte(s) en ligne, la Banque attribue au client un mot de passe provisoire que le client est tenu de modifier selon la procédure qui lui sera indiquée lors de la première connexion. Dès modification du mot de passe provisoire par le mot de passe choisi par le client, les services de comptes en ligne deviennent opérationnels.

Le client doit, pour des raisons de sécurité, modifier fréquemment son mot de passe.

* Liste des mots clés à utiliser :

CONTACT, AIDE, STOP, BOURSE, N° du Compte consulté ou CCP, LA, LJ, CEL, LDD, avec LA = Livret A / LJ = Livret Jeune / CEL = Compte Épargne Logement / LDD = Livret de Développement Durable.

(3) Appel non surtaxé. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

(4) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

Le client peut également demander un nouveau mot de passe en appelant le 3639 ou en se connectant sur Internet en cas de perte ou d'oubli de son mot de passe.

Si le client est déjà adhérent à Certicode, et qu'il effectue sa demande de réattribution de mot de passe en bureau de poste, son nouveau mot de passe provisoire lui sera immédiatement adressé par SMS au numéro de téléphone mobile indiqué lors de l'adhésion.

Si le client n'est pas adhérent à Certicode, son nouveau mot de passe provisoire lui sera adressé alors par courrier.

Le client doit assurer la garde, la conservation et la confidentialité de ses codes personnels. Il en a la responsabilité exclusive. Il s'engage à ne pas les divulguer.

Le client est informé à chacune de ses connexions sur Internet et Internet mobile de la date et l'heure de la dernière connexion qu'il a effectuée. Après trois tentatives infructueuses de composition du mot de passe, la demande d'accès aux services de comptes en ligne est momentanément interrompue par mesure de sécurité.

La Banque se réserve le droit de modifier les codes personnels du client aux services de comptes en ligne sans notification préalable et ceci notamment en cas de risque concernant la sécurité des systèmes informatiques de la Banque (par exemple en cas d'absence d'utilisation prolongée ou d'accès non autorisé). Le client sera tenu informé de la modification éventuelle de ses codes.

7. Opposition à l'accès

En cas de perte ou de vol des codes personnels, le client doit immédiatement le signaler par tous moyens à son Centre financier.

Dans tous les cas, une confirmation par simple lettre de la perte ou du vol doit être adressée par le client à son Centre financier. Cette déclaration a pour effet de déclencher la délivrance d'un nouveau mot de passe provisoire et ainsi bloquer l'accès aux services jusqu'à la réception du nouveau mot de passe provisoire.

En dehors des heures d'ouverture de son Centre financier, le client a la possibilité de modifier lui-même son mot de passe par téléphone en composant le 3639, en se connectant sur son Espace Client Internet ou en utilisant l'application « La Banque Postale ».

La Banque se dégage de toute responsabilité des conséquences d'une opposition non confirmée par écrit par le client.

II. LES SERVICES DE CONSULTATION DE COMPTES EN LIGNE

Le service de consultation de comptes en ligne permet au client de consulter sur l'ensemble des canaux mis à sa disposition par la Banque :

- le solde de son(ses) compte(s) (CCP et Épargne), ainsi que des comptes dont il est le mandataire ou le représentant légal ;
- l'encours de la carte bancaire à débit différé ;
- le montant du découvert autorisé ;
- les virements effectués avec leur statut.

Sur son Espace Client Internet (labanquepostale.fr⁽⁴⁾), le client peut consulter en plus des éléments précités ci-dessus :

- les dernières opérations (dans les limites des trois derniers mois) de son(ses) CCP, de son(ses) compte(s) d'épargne, ainsi que de les télécharger ;
- la position de son(ses) Compte(s)-Titres, les cours de bourse, les valeurs liquidatives des OPCVM/FIA de la Banque et les devises ;
- une base d'informations financières ;
- la liste des organismes créanciers autorisés à effectuer des prélèvements sur son compte ;

- les encours des crédits à la consommation souscrits auprès de la Banque ou de sa filiale La Banque Postale Financement ;
- les encours des prêts immobiliers ;
- les contrats d'assurance vie, retraite, de dommages (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale La Banque Postale Assurances IARD, CNP), de santé (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale La Banque Postale Assurance Santé) et de prévoyance (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale de La Banque Postale Prévoyance) ;
- les modes de contact de La Banque Postale ;
- les procédures à suivre en cas de perte ou vol de ses moyens de paiement ;
- le nombre de points Adésio qu'il détient ;
- ses Relevés d'Identité Bancaires (RIB), avec la possibilité de les télécharger ou de les imprimer ;
- mettre à jour ses informations personnelles.

Sur son Espace Client Internet Mobile

(www.labanquepostale.mobi⁽⁴⁾), le client peut consulter en plus des éléments visés au 1^{er} paragraphe :

- les dernières opérations (dans les limites des 32 dernières opérations) de son(ses) CCP, de son(ses) compte(s) d'épargne ;
- la valorisation de son(ses) Compte(s)-Titres ;
- les encours de prêts immobiliers ;
- les encours des contrats d'assurance vie et de retraite ;
- le suivi des virements réalisés ;
- les contrats d'assurance vie, retraite et de prévoyance (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale de La Banque Postale Prévoyance) ;
- consulter le nombre de points Adésio qu'il détient ;
- les modes de contact de La Banque Postale ;
- les procédures à suivre en cas de perte ou vol de ses moyens de paiement (services d'urgences).

Par Téléphone (serveur vocal interactif), le client peut consulter en plus des éléments visés au 1^{er} paragraphe :

- le détail des 10 dernières opérations au crédit et au débit ;
- les opérations en cours de traitement ;
- ses contrats d'assurance vie ;
- ses contrats de crédits à la consommation (souscrits auprès de La Banque Postale Financement).

L'accès au serveur vocal interactif et à l'Espace Client Internet (mobile ou non) est décrit au chapitre I des présentes conditions.

Les services de consultation de comptes en ligne disponibles via l'application « La Banque Postale » sont décrits dans les conditions d'utilisation de cette application.

III. LES SERVICES DE GESTION DE COMPTES EN LIGNE : CCP, COMPTES D'ÉPARGNE

Depuis son Espace Client Internet (labanquepostale.fr⁽⁴⁾), le service de gestion de comptes en ligne permet au client d'une part :

- de gérer ses comptes CCP et/ou ses comptes d'épargne ;
- de demander une modification du montant du découvert autorisé, s'il est éligible ;
- de demander la souscription de produits et/ou services proposés par la Banque dans le cadre de la présente offre ;
- de demander la programmation de virements permanents entre comptes la Banque ou vers des comptes externes ;
- de consulter la liste des mandats de prélèvement ;
- de commander des chèquiers ;

- de commander des enveloppes de correspondance pour correspondre avec son Centre financier et pour lui adresser gratuitement des documents.

D'autre part, ce service permet au client d'effectuer des virements SEPA à destination de comptes d'épargne ou bancaires détenus dans les livres de la Banque ou dans tout autre établissement de crédit établi en France ou dans un pays de l'Union Européenne.

Ce service permet aussi d'effectuer des transferts de fonds internationaux. Conformément à la réglementation, les virements au débit et au crédit d'un compte d'épargne ne sont autorisés qu'à destination ou depuis un compte de dépôt appartenant au client, titulaire du compte d'épargne concerné, ou à son représentant légal si le client est mineur.

La Banque se réserve le droit de limiter le nombre et/ou le montant unitaire et total des virements réalisés sur une période donnée par le client.

Pour demander l'ajout ou la suppression de compte de « bénéficiaire(s) », le client peut soit s'adresser directement à son Conseiller en bureau de poste, soit se rendre sur son Espace Client Internet et effectuer directement la saisie et la validation du nouveau bénéficiaire s'il a adhéré à Certicode. La suppression de compte de « bénéficiaire(s) » peut en outre être demandée via la messagerie électronique sécurisée ou via le serveur vocal interactif.

Depuis son Espace Client Internet Mobile :

(www.labanquepostale.mobi⁽⁴⁾), le service de gestion de compte permet seulement au client :

- de gérer ses comptes CCP et/ou comptes d'épargne ;
- de réaliser et gérer ses virements (à destination de bénéficiaires pré-enregistrés uniquement) ;
- de commander des chèquiers ;
- de commander des Relevés d'Identité Bancaire.

IV. SERVICE D'ALERTES MULTIMÉDIA

Le service d'Alertes Multimédia, ci-après dénommé le « service », est un service optionnel des services de comptes en ligne par Internet.

1. Type d'Alertes disponibles

Ce service permet au client titulaire uniquement d'un ou plusieurs Comptes Courants Postaux de bénéficier des alertes suivantes :

• Alertes Mini-Relevé de Compte :

Tous les dix (10) jours, un message est émis indiquant le solde du Compte Courant Postal, le montant des deux débits et des deux crédits les plus élevés de la décade, l'encours de la carte bancaire à débit différé et le solde des points Adésio. Le client reçoit donc 3 SMS par mois (à partir du 1^{er}, du 11^e et du 21^e jour du mois).

• Alertes sur événement du Compte :

L'Alerte Solde

Un message est émis lorsque le solde du Compte Courant Postal atteint le montant de l'alerte Seuil (positif ou négatif) choisi par le client lors du paramétrage de l'alerte. Lorsque le Compte Courant Postal n'enregistre aucune opération depuis la dernière alerte, l'alerte suivante est alors émise après cinq jours ouvrés.

L'Alerte sur Opérations

Un message est émis lorsqu'une opération de Débit et/ou de Crédit franchit le seuil choisi par le client lors du paramétrage de son alerte.

(4) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

2. Adhésion au service

Cas d'un Compte Courant Postal ouvert dans le cadre d'une offre packagée (hors Service Bancaire de Base). Le client bénéficie automatiquement des « Alertes Mini-Relevé de compte ». Ultérieurement, le client a la faculté d'activer les « Alertes sur événement du compte » directement sur son Espace Client Internet ou en s'adressant auprès de son Centre financier.

Cas d'un Compte Courant Postal ouvert en dehors de toute offre packagée. Pour bénéficier des « Alertes Mini-Relevé de compte » et/ou des « Alertes sur événement du compte », le client doit y adhérer directement sur son Espace Client Internet ou en s'adressant auprès de son Centre financier.

Dans tous les cas, ce service est facturé conformément aux Conditions Tarifaires. L'adhésion au service ne peut être effective qu'après désignation du CCP de facturation.

L'activation du service est alors confirmée par un message de bienvenue sur le média choisi par le client.

La Banque se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'adhésion et conserve la faculté de la suspendre sans délai en cas de litige survenu avec le client.

3. Paramétrage des Alertes

Le client peut paramétrer une ou plusieurs alertes sur son ou ses Compte(s) Courant(s) Postal(aux) directement depuis son Espace Client Internet (labanquepostale.fr⁽⁴⁾), ou en s'adressant auprès de son Centre financier. Les alertes ainsi paramétrées sont émises au choix du client sur l'ensemble des médias disponibles : téléphone fixe, téléphone mobile ou Internet. Aussi lorsque survient l'/les alerte(s), le client peut recevoir alternativement ou cumulativement un message vocal, un « Short Message Service » (SMS) ou un email. Dans tous les cas, le client reçoit au maximum 15 alertes par mois et par Compte Courant Postal.

Le client s'engage par ailleurs à s'assurer de l'exactitude des coordonnées personnelles fournies (adresse email, numéros de téléphone fixe et/ou mobile) et à les tenir à jour depuis son Espace Client Internet ou auprès de son Centre financier.

4. Modification du paramétrage des alertes

Le client peut modifier ses coordonnées personnelles et/ou le paramétrage de ses alertes directement depuis son Espace Client Internet (labanquepostale.fr⁽⁴⁾), ou en s'adressant auprès de son Centre financier par courrier ou par téléphone. Ces modifications sont prises en compte immédiatement lorsqu'elles sont réalisées par le client depuis son Espace Client Internet en ligne et au plus tard en 5 jours ouvrés lorsqu'elles se font par l'intermédiaire du Centre financier.

5. Cas particulier des coordonnées personnelles erronées

Lorsque la Banque n'est pas ou plus en mesure de transmettre les alertes au client à raison de l'inexactitude de ses coordonnées personnelles, l'(les) alerte(s) concernée(s) est(sont) désactivée(s). La Banque adresse alors un courrier au client l'informant de la suspension du service et lui demandant de procéder le plus rapidement possible à la mise à jour de ses coordonnées personnelles.

6. Transmission des informations

Les informations communiquées par la Banque sur le(s) Compte(s) Courant(s) Postal(aux) concernent les opérations comptabilisées le jour ouvré précédant la transmission de l'alerte. Aucun SMS, message vocal ou email n'est généré le dimanche, le lundi et les jours fériés pour le service d'alertes.

7. Sécurité

Les messages sont transmis sous protocole crypté SMS vers un téléphone mobile connecté à un réseau de télécommunication. Il appartient au client d'utiliser tous les moyens de sécurité (code secret, effacement des messages...) offerts par son téléphone mobile pour recevoir et préserver la confidentialité des informations reçues. Il lui appartient également de vérifier l'exactitude et la pertinence des informations reçues avant toute utilisation.

8. Accès au service

Sur téléphone fixe, ce service requiert que le client dispose d'un poste téléphonique à fréquences vocales muni de la touche étoile. Le service est compatible avec l'opérateur France Télécom ou tout autre opérateur de téléphonie fixe.

Sur téléphone mobile, ce service requiert que le client soit titulaire d'un contrat de téléphone mobile souscrit en France avec l'un des opérateurs suivants : Orange, SFR, Bouygues Télécom ou Free, et que son téléphone mobile soit en mesure de recevoir un SMS.

Sur Internet, l'accès au service est décrit dans le chapitre I des présentes Conditions.

9. Résiliation du service

Les modalités relatives à la suspension ou à la résiliation du service sont fixées au chapitre X « Conditions communes aux services de Banque en ligne », « Cas du SMS Stop » des présentes conditions.

V. SERVICE DE RELEVÉS DE COMPTE EN LIGNE

Le service de relevés de compte en ligne, ci-après dénommé le « service » est un service optionnel des services de comptes en ligne par Internet.

1. Éligibilité des comptes

Sont éligibles au service de relevés de comptes en ligne :

- les Comptes Courant Postaux (CCP) ;
- les comptes d'épargne réglementés, à l'exception du Plan d'Épargne Populaire (PEP) ;
- les Comptes-Titres (Comptes-Titres « ordinaire », PEA et PEA PME-ETI).

Les comptes indivis ne sont pas éligibles au service.

2. Adhésion - Durée

En optant pour ce service pour l'un de ses comptes individuels, le client renonce à l'envoi postal de ses relevés de compte, pour tous les comptes dont il est l'unique titulaire.

En optant pour ce service pour l'un de ses comptes joints, le client renonce à l'envoi postal de ses relevés de compte, pour tous les comptes dont il est cotitulaire.

L'adhésion du client titulaire ou cotitulaire d'un Comptes-Titres au service entraîne la dématérialisation de la plupart des documents relatifs à l'activité du Comptes-Titres, à savoir :

- les relevés de portefeuille annuels et trimestriels (Comptes-Titres « ordinaire », PEA et PEA PME-ETI) ;
- les relevés de compte espèces PEA et PEA PME-ETI ;
- les relevés de liquidation ;
- les relevés de régularisation de la TAT (Taxe sur les Acquisitions de Titres) ;
- les relevés de transfert entrant ou sortant ;
- les comptes rendus d'opérations (Bourse et OPCVM/FIA).

Nota : les avis d'opérations sur titres (OST) ne sont pas concernés.

(4) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

Pour adhérer au service, le client doit fournir au moins une adresse email valide afin de recevoir la confirmation de son adhésion ainsi que les notifications de mise à disposition de ses relevés.

Les mandataires du client ne peuvent pas adhérer au service.

Pour le mineur non émancipé, seule la demande d'adhésion émanant du représentant légal sera acceptée.

Le service est conclu pour une durée indéterminée.

3. Cas des comptes joints

En application du principe de solidarité accepté par les cotitulaires lors de l'ouverture du compte joint, l'adhésion au service par l'un des cotitulaires prend effet également pour les autres. Les autres cotitulaires peuvent recevoir les notifications de mise à disposition des relevés de comptes en ligne si leur adresse email est connue par la Banque.

Les cotitulaires dont l'adresse email n'a pas été communiquée à la Banque peuvent ajouter une adresse email directement depuis leur Espace Client Internet ou adresser une demande à leur Centre financier. Le client s'engage à informer les autres cotitulaires de son adhésion au « service » et à les inviter à fournir leurs adresses email à la Banque.

4. Mise à disposition - Notification

A compter de son adhésion au service, le client dispose de ses documents sous forme électronique (format PDF) dans son Espace Client Internet.

La périodicité de la mise à disposition des relevés de compte en ligne des Comptes Courant Postaux est mensuelle ou décadaire (tous les 10 jours), au choix du client.

La périodicité de la mise à disposition des relevés de compte en ligne des comptes d'épargne est mensuelle.

La périodicité de la mise à disposition en ligne des documents relatifs à l'activité des Comptes-Titres dépend de la nature des documents concernés, à savoir :

- annuelle pour les relevés de portefeuille de Comptes-Titres « ordinaire » ;
- trimestrielle pour les relevés de portefeuille PEA et PEA PME-ETI ;
- mensuelle pour les relevés de compte espèces PEA et PEA PME-ETI (édités seulement si une opération a été effectuée dans le mois sur le compte), les relevés de liquidation et les relevés de régularisation de la TAT (Taxe sur les Acquisitions de Titres) ;
- quotidienne pour les comptes-rendus d'opérations et les relevés de transfert entrant ou sortant.

Cas particuliers : le client titulaire d'un Livret A, d'un PEL (Plan d'Épargne Logement), d'un Livret Jeune, et recevant tous les 2 jours des relevés par courrier, passe automatiquement en fréquence mensuelle des relevés au moment de l'adhésion au « service ».

Le client est informé de la disponibilité de ses relevés de comptes en ligne par la réception d'un courrier électronique de notification, envoyé à l'adresse email qu'il a renseignée.

Le client s'engage à s'assurer de l'exactitude de l'adresse email fournie et à la tenir à jour depuis son Espace Client Internet ou auprès de son Centre financier.

5. Sécurité

Les emails de notification de mise à disposition ne contiennent aucun lien ou document joint permettant d'accéder directement aux relevés de comptes.

Pour consulter et/ou télécharger ses relevés, le client doit se connecter sur son Espace Client Internet.

6. Historique des relevés de compte en ligne

Le client peut consulter l'historique de ses relevés de compte en ligne pendant une période de 10 ans, à compter de leur date de mise à disposition.

La consultation de l'historique des comptes reste disponible même après leur clôture si le client conserve encore un accès aux services de Banque en ligne.

En cas de résiliation du contrat de Banque en ligne ou en cas d'expiration des délais de mise en ligne des relevés de compte, la consultation de l'historique cesse. Il appartient donc au client, en considération de ces éventualités, d'enregistrer et/ou d'imprimer ses relevés de comptes.

7. Modification

Depuis son Espace Client Internet, le client peut :

- mettre à jour son adresse email ;
- modifier la fréquence de ses relevés au format PDF (uniquement pour les Comptes Courant Postaux) ;
- modifier le mode de réception de ses relevés.

Chacune de ces modifications entraîne l'envoi d'un courrier électronique de confirmation à la dernière adresse email renseignée du client.

Le client s'engage à informer les autres cotitulaires de toute modification relative à l'abonnement au service.

Cas des mineurs non émancipés : toute demande de modification doit émaner du représentant légal pour être prise en compte.

8. Résiliation

La résiliation du service peut être demandée à tout moment ; elle implique obligatoirement le retour à l'envoi postal des relevés de compte selon une périodicité mensuelle.

En cas de clôture de l'intégralité des comptes du client ou en cas de résiliation du contrat de Banque en ligne, l'adhésion prend fin automatiquement. Toute demande de duplicata au format papier est soumise à la tarification en vigueur.

9. Service de publication « Digiposte » du relevé de compte en ligne

Le service de publication du relevé de compte en ligne est un service gratuit permettant au client d'obtenir une copie de ses relevés de ses comptes individuels sous forme électronique (au format PDF) dans sa boîte aux lettres électronique « Digiposte ».

9.1 Éligibilité

Les conditions d'éligibilité au service de publication du relevé de compte en ligne sont identiques à celles définies pour le service de relevé de compte en ligne.

Ce service vise uniquement l'envoi de copies du relevé de compte en ligne associé à un compte individuel.

9.2 Adhésion - Durée

L'adhésion au service de publication du relevé de compte en ligne suppose d'une part que le client ait adhéré préalablement au service de relevés de compte en ligne, et d'autre part, que l'ouverture de son coffre-fort électronique « Digiposte » soit effective. A défaut, si l'une de ces deux conditions n'est pas remplie, le service de publication du relevé de compte en ligne ne peut pas être mis en œuvre.

Le service de publication du relevé de compte en ligne est conclu pour une durée indéterminée.

9.3 Mise à disposition

A compter de son adhésion au service de publication, et si l'ouverture du coffre-fort électronique « Digiposte » est effective, le client disposera dès sa mise à disposition d'une copie des relevés de compte dont il est l'unique titulaire sous forme électronique (au format PDF) dans sa boîte aux lettres électronique « Digiposte ».

9.4 Conditions et règles d'utilisation de Digiposte

Ces dernières sont définies dans les Conditions Générales d'utilisation spécifiques au service de Digiposte, remises au client lors de son adhésion au service.

9.5 Résiliation

Le service de publication du relevé de compte en ligne est immédiatement résilié lorsque le client met fin au service de relevés de compte en ligne. De même, le service de publication du relevé de compte en ligne est immédiatement résilié lorsque la Banque a connaissance, par quel que moyen que ce soit, de la résiliation du coffre-fort électronique « Digiposte ». Le client qui renonce à la mise à disposition de ses relevés de compte sur Digiposte, conserve toutefois le bénéfice du service de relevés de compte en ligne à moins qu'il n'en demande aussi la résiliation.

VI. LES SERVICES DE GESTION DE COMPTES-TITRES EN LIGNE

Ces services sont réservés aux détenteurs d'un Compte-Titres.

1. Service de gestion de Comptes-Titres par téléphone

Ce service permet au client, par l'intermédiaire d'une plateforme de télé-opérateurs, de connaître les cours d'un titre financier et les valeurs liquidatives relatives aux OPCVM/FIA de la Banque, d'effectuer des transactions sur les titres en direct et OPCVM/FIA, d'être informé de l'état d'avancement des ordres passés. L'accès à la plate-forme des téléopérateurs est décrit dans le chapitre I des présentes Conditions.

2. Service de gestion de Comptes-Titres par Internet

Ce service permet au client de consulter les cours d'un titre financier et les valeurs liquidatives relatives aux OPCVM/FIA de la Banque, d'effectuer des transactions sur les titres en direct et OPCVM/FIA, de suivre les ordres passés grâce au carnet d'ordre. Il permet également au client de consulter le document d'information clé pour l'investisseur (DICI) ou à défaut le prospectus simplifié ou à défaut la notice d'information des OPCVM/FIA de la Banque.

L'accès aux services par Internet est décrit au chapitre I des présentes Conditions.

VII. CONSULTATION ET DEMANDE DE VERSEMENT LIBRE ET DEMANDE D'ARBITRAGE LIBRE SUR LES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE

Le client peut consulter et effectuer depuis son Espace Client Internet des demandes de versements libres et/ou des demandes d'arbitrage libre sur ses contrats d'Assurance-Vie souscrits par l'intermédiaire de la Banque auprès de CNP Assurances et ses filiales.

On entend par arbitrage libre toute opération qui consiste à modifier la répartition du capital entre les différents supports proposés par des désinvestissements et des réinvestissements sur des supports qui l'autorisent.

L'exécution des opérations de versement libre et/ou d'arbitrage libre peut nécessiter la remise de documents précontractuels ou contractuels dont le client reconnaît avoir pris connaissance et acceptés.

Ces documents émis au format électronique PDF peuvent être stockés et conservés par le client sur son ordinateur. Le client peut ainsi en faire une copie, ou en demander une version papier en s'adressant directement auprès de la Banque, ou auprès de la CNP Assurances et ses filiales.

Toute demande de versement libre et/ou d'arbitrage libre réalisée par un clic sur le bouton « valider » depuis l'Espace Client Internet, après identification et authentification du client conformément aux modalités visées au chapitre IX.1 des présentes Conditions, est réputée jusqu'à preuve du contraire émaner du client lui-même.

Si une demande de versement libre et/ou arbitrage libre est transmise à la fois par le client depuis son Espace Client Internet et par courrier, l'enregistrement informatique, ou sa reproduction sur un support papier ou sur un autre support durable, prévaudra jusqu'à preuve du contraire.

Par la présente, le client reconnaît qu'il s'engage directement à l'égard de CNP Assurances et ses filiales avec lesquelles il a souscrit un contrat, par l'intermédiaire de la Banque, et que les partenaires de cette dernière sont en droit de se prévaloir des enregistrements informatiques pour les lui rendre opposable.

Enfin, le client est informé et accepte expressément que dans le seul cadre de la gestion de son contrat souscrit auprès de CNP Assurance et ses filiales, et pour les seuls besoins de traitement et de gestion de celui-ci, la Banque peut à première demande de CNP Assurances et ses filiales lui communiquer à titre de preuve les informations et données saisies par le client lors d'une demande de versement libre et/ou demande d'arbitrage libre réalisée depuis l'Espace Client Internet de la Banque.

A cet effet, et en cas de contestation des demandes de versements libres et/ou des demandes d'arbitrage réalisées depuis l'Espace Client Internet, le client pourra se voir opposer par CNP Assurances et ses filiales, ce à quoi il consent expressément, les informations et données recueillies par l'intermédiaire de la Banque agissant dans ce cadre au nom et pour le compte de CNP Assurances et ses filiales, sans pouvoir opposer le secret bancaire.

VIII. SÉCURISATION DES OPÉRATIONS, CONTRACTUALISATION, CONVENTION SUR LA PREUVE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du mot de passe constituera la preuve de l'identité du client. Aucune opération réalisée depuis l'Espace Client Internet ne peut être effectuée sans ce moyen d'identification (identifiant) et d'authentification (mot de passe).

Lors de la prise de contact avec un téléopérateur, ce dernier pourra demander au client des informations complémentaires et aléatoires d'identification personnelle.

1. Preuve des opérations réalisées par le client authentifié depuis son Espace Client Internet

Une fois identifié et authentifié (tel que décrit dans le paragraphe « Accès aux services de Comptes en ligne » dans le chapitre I des présentes Conditions « Modalités d'identification et responsabilité du client »), le client peut réaliser des opérations depuis son Espace Client Internet. La validation de ces opérations emporte consentement du client aux opérations réalisées. Ces opérations sont alors réputées, jusqu'à preuve du contraire émaner du client lui-même.

2. Authentification « renforcée » : Certicode

Certicode permet au client d'effectuer, dans des conditions de sécurité renforcée, des opérations depuis son Espace Client Internet (ex : gestion des bénéficiaires de virements ou de transferts internationaux, modification d'adresse, réattribution d'un mot de passe).

Pour bénéficier du service Certicode, le client doit être détenteur d'une ligne de téléphonie mobile active. Toutefois, l'utilisation d'une ligne de téléphonie fixe active est permise aux clients résidents à l'étranger. Certicode n'est proposé qu'aux clients bénéficiant de l'offre « gestion de comptes en ligne ».

2.1 L'activation du service d'authentification renforcée

Le client peut activer le service d'authentification renforcée auprès de son conseiller ou guichetier habituel, c'est-à-dire celui exerçant au sein de son bureau de poste de référence. Le client adhérent à La Banque Postale Chez Soi contactera son bureau de poste par l'un des moyens suivants :

- par téléphone, au numéro dédié sécurisé, défini dans les Conditions Générales « La Banque Postale Chez Soi »,
- par email, via la messagerie électronique sécurisée,
- par courrier, à l'adresse indiquée dans les Conditions Générales « La Banque Postale Chez Soi ».

Le client peut alors effectuer dans des conditions de sécurité renforcée des opérations depuis son Espace Client Internet.

Le client doit alors fournir un numéro de téléphone valide qui lui permet de recevoir le code à usage unique, indispensable à la validation des opérations effectuées depuis son Espace Client Internet.

Pour ce faire, le client s'engage non seulement à s'assurer de l'exactitude du numéro de téléphone fourni mais aussi à informer sans délai la Banque de tout changement de ce numéro.

Le client doit également s'assurer que son téléphone est en mesure de recevoir un SMS ou l'appel émanant de la Banque.

Une fois le service Certicode activé, le client reçoit un SMS d'accueil ou un message vocal de bienvenue au service d'authentification renforcée.

2.2 Fonctionnement du service d'authentification renforcée

Dès que le client réalise en ligne l'une des opérations susvisées la Banque lui adresse un code de validation à usage unique par SMS (si le numéro de téléphone déclaré est un numéro de téléphone mobile) ou par message vocal (si le numéro de téléphone déclaré est un numéro de téléphone fixe ou mobile non-français).

Ce « code de validation » est aléatoire et à usage unique. Propre au service, ce code est distinct et complémentaire des codes personnels d'identification et d'authentification « Banque en ligne ».

La Banque ne garantit pas l'heure de réception du « code de validation », sa responsabilité ne saurait donc être engagée quant aux conséquences d'un décalage entre l'envoi et la réception du code de validation.

L'utilisation du « code de validation » à usage unique constitue la preuve de l'identification du client et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En conséquence toute opération effectuée dans le cadre du présent service est présumée émaner, jusqu'à preuve du contraire, du client.

Après trois tentatives infructueuses de saisie du « code de validation » à usage unique la demande de validation d'une opération est momentanément interrompue par mesure de sécurité.

2.3 Transmission du « code de validation » à usage unique

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du code de validation transmis due à :

- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du client (ordinateur ou téléphone défaillant, ou contaminé par un logiciel malveillant,...),
- une erreur du client (numéro de téléphone déclaré auprès de la Banque erroné, mauvaise manipulation du téléphone...),
- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau,...).

Il appartient au client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après réception d'un « code de validation » à usage unique, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés.

En tout état de cause, le client demeure seul responsable :

- de son choix de téléphone et d'opérateur de téléphonie ;
- des paramétrages de son téléphone ;
- des précautions qui lui incombent afin de préserver la confidentialité des accès à son téléphone.

2.4 Activation de l'ajout d'un Bénéficiaire

Pour des raisons de sécurité, tout ajout de nouveau(x) bénéficiaire(s) de virements ou d'opération de Transferts de Fonds réalisé depuis l'Espace Client Internet sera, sous réserve de l'acceptation préalable de La Banque Postale, effectif dans un délai maximum de 48 heures ouvrées.

2.5 Modification du numéro de téléphone associé au service d'authentification renforcée

Le client peut à tout moment modifier le numéro de téléphone associé au service Certicode, dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles prévues pour l'activation du service.

2.6 Suspension et désactivation du service d'authentification renforcée

Certicode est conclu pour une durée indéterminée.

Le client peut à tout moment demander la désactivation du service soit en s'adressant au Centre financier par courrier ou par téléphone, soit en bureau de poste auprès d'un conseiller ou d'un guichetier.

Selon les mêmes modalités le client doit immédiatement demander la suspension du service en cas de perte ou vol du téléphone dont le numéro est référencé comme support au service.

Par ailleurs, la Banque se réserve également le droit de suspendre le service notamment dans les situations suivantes :

- comportement abusif du client, comme par exemple, des demandes répétitives de codes de validation à usage unique ;
- numéro de mobile non reconnu par l'opérateur ;
- non utilisation du service pendant plus de deux ans ;
- risques significatifs identifiés par la Banque, nécessitant l'arrêt du service.

La demande de suspension ou la désactivation prend effet immédiatement jusqu'à ce que le client demande expressément la réactivation du service dans les conditions précitées.

3. Signature électronique

Il est expressément convenu que la contractualisation, réalisée dans les conditions prévues dans la présente section, s'opère directement entre le co-contractant et le client. En conséquence, tout recours du client qui serait lié à l'opération de contractualisation en elle-même, ou à la fourniture des produits ou services souscrits, devra être dirigé directement contre le co-contractant, et non envers la Banque sauf si celle-ci est elle-même co-contractante.

3.1 Définitions

Certificat : Désigne un document sous format électronique attestant du lien entre les données de vérification de signature électronique et un signataire. Il est précisé que les Certificats associés à la signature de l'utilisateur ont pour caractéristiques principales d'être à usage unique et dédiés à une opération.

Co-contractant : Désigne la Banque ou toute société contrôlée directement ou indirectement par la Banque aux termes de l'article L.233-3 du Code du commerce, qui propose au client la souscription en ligne de produits ou services qu'elle propose depuis son espace de gestion.

Prestataire : Désigne l'ensemble des sociétés et intervenants en charge de tout ou partie d'un service en nom et place de la Banque. Dans le cadre des services de souscription dématérialisée le terme prestataire peut correspondre successivement à :

- Autorité de certification : Société ayant pour activité la mise en place et l'opération pour le compte du co-contractant de solutions de confiance dans le domaine de la certification électronique reposant sur des infrastructures de clés publiques (ICP). Cette certification permet la vérification de la validité de la signature par voie électronique effectuée par le client.
- Tiers-archivageur : Société ayant à sa charge l'ensemble des prestations réalisées pour l'archivage de données électroniques relatives aux fichiers de preuve consistant en la récupération du document probant, sa conservation dans son format d'origine et sa restitution à la demande de la Banque.

Document : Dans le cadre de la souscription dématérialisée de produits ou services proposés par la Banque, le terme document englobe les documents contractuels (formulaires d'adhésion, certificats d'adhésion, etc.) et pré-contractuels (questionnaires, demande d'ouverture, etc.).

Référence de signature électronique : Cette information permet d'identifier de façon unique le certificat associé à une signature électronique et par extension les Documents associés à cette signature.

Elle est délivrée par l'Autorité de certification lors de la Signature d'un Document. Elle est communiquée au client dans le message de confirmation de la prise en compte de sa demande au sein de son Espace Client. Elle est également communiquée au client par l'envoi d'un courrier électronique de confirmation de sa demande sur une adresse qu'il aura pré-renseignée. Ce numéro permettra de recourir à la restitution du document probant par le Tiers-archivageur en cas de litige entre le client et le co-contractant concernant le dit document.

Signature électronique : Désigne le procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et ayant pour objet d'identifier la personne physique qui l'appose et de manifester son consentement aux obligations qui découlent du Document signé.

3.2 Administration de la preuve sur la Signature de Documents

Il est convenu de façon expresse entre Co-contractant et le client que la Signature d'un Document, constituée par un clic sur un bouton renvoyant expressément à la notion de Signature électronique (« Signer », « Je signe électroniquement mon contrat », etc.) et après s'être identifié et authentifié (tel que décrit dans le paragraphe « **Accès aux services de Comptes en ligne** » dans le chapitre I des présentes Conditions « **Modalités d'identification et responsabilité du client** »), entraîne le consentement du client aux droits et obligations découlant du contenu du Document.

Le Co-contractant et le client acceptent que le client manifeste son consentement en cliquant sur des boutons et/ou en cochant des cases et/ou en saisissant un mot de passe à usage unique reçu par SMS et/ou en cliquant sur des boutons radio et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition. Ces actions font preuve des données et des faits qu'elles matérialisent.

Le Co-contractant et le client conviennent que, sauf preuve contraire, les enregistrements par les systèmes informatiques du Co-contractant, de la Banque et de leurs Prestataires en charge de la validation des Signatures électroniques, le document PDF comportant la Signature du client ou bien leur reproduction sur un support électronique ou papier, font foi entre les parties quant à l'existence d'un Document signé par le client et quant à son contenu.

En cas de contradiction entre les supports, les enregistrements stockés dans le système informatique du Tiers-archivageur prévaudront.

Les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de nature à garantir leur sécurité et leur intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1316-1 du Code civil.

3.3 Description

Après l'accès au service (tel que décrit dans le chapitre I des présentes Conditions), il est donné au client la possibilité de souscrire à des produits ou services proposés par le Co-contractant donnant lieu à Signature de Documents, le client pouvant par ailleurs être amené à accéder à des services nécessitant la Signature de Documents tel que des questionnaires ou des formulaires.

Le document à signer est présenté sous la forme d'un document électronique au format PDF, au sein de son Espace Client Internet. Le client prend connaissance du Document présenté, puis s'il décide de le signer, procède à une Signature par voie électronique par un clic sur un bouton renvoyant expressément à la notion de Signature électronique (« Signer », « Je signe électroniquement mon contrat », etc.).

Le Document est alors signé électroniquement au format PDF, il fait l'objet d'une certification et d'un horodatage, par l'intermédiaire de l'Autorité de certification puis est renvoyé aux systèmes informatiques de la Banque et du co-contractant et chez le Tiers-archivageur. Les systèmes informatiques du Tiers-archivageur vérifient alors notamment :

- que le Document signé n'a pas été modifié depuis sa signature électronique,
- que le Certificat de l'Autorité de certification est valide au moment de la réception du document signé par le co-contractant,
- que le Document signé par le client est bien celui qui lui a été présenté, sans modification, ajout ou suppression autre que l'apposition de sa Signature.

Si ces conditions sont toutes vérifiées, un exemplaire du Document est mis à disposition du client sous forme de document PDF. Il peut stocker le Document sur son ordinateur, et également en réaliser une copie papier. Ce Document lui est en permanence mis à disposition sur son Espace Client Internet.

Si les conditions ne sont pas toutes vérifiées, le Document est détruit et est considéré comme nul et non avenu. Le client peut cependant recommencer une nouvelle opération de Signature.

Le Document signé par le client, ainsi que les résultats de cette vérification et les éléments ayant permis d'en réaliser la vérification sont consignés dans des enregistrements techniques horodatés.

Ces enregistrements sont contresignés par le système informatique du Co-contractant ou du Prestataire.

3.4 Obligations

Le client doit, concernant la Signature de Documents :

- s'assurer qu'il ne signe un Document qu'après avoir utilisé le moyen recommandé par le Co-contractant d'accès à l'Espace Client Internet,

- signaler toute anomalie constatée à son Centre financier.

Le co-contractant doit :

- mettre en œuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de prendre en compte un acte dont la Signature n'aurait pas été validée correctement,
- conserver les éléments de preuve comprenant le Document signé par le Client conformément à la réglementation sur la conservation des actes signés électroniquement pour le compte des clients.

IX. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX SERVICES DE GESTION DE COMPTES-TITRES EN LIGNE

1. Opérations relatives aux titres Financiers

Les Comptes-Titres indivis, en démembrement de propriété (usufruit/nue-propriété) ne peuvent être movimentés dans le cadre des services.

Les présentes Conditions tiennent compte de l'ensemble de la réglementation relative aux titres financiers.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la réglementation et du fonctionnement des marchés sur lesquels il effectue des transactions. Il reconnaît également avoir pris connaissance du document d'information clé pour l'investisseur (DICI) ou à défaut du prospectus simplifié ou à défaut de la notice d'information relative à l'OPCVM/FIA dont il a souscrit des parts. Ces documents sont disponibles en bureau de poste et sont consultables sur le Site Internet de la Banque.

Le client reconnaît également être conscient des risques inhérents à ces transactions, de leur caractère spéculatif et des risques de perte.

Le client reconnaît également le fait qu'il doit se tenir informé personnellement de tout événement affectant la vie de toute société émettrice de titres en dépôt et susceptible d'influer sur la valeur de ces titres comme par exemple le redressement ou la liquidation judiciaire de la société émettrice, la Banque n'assumant aucune obligation d'information à cet égard.

Les services de gestion de Comptes-Titres en ligne ne délivrent aucun conseil quant au bien fondé des investissements ou désinvestissements envisagés par le client ou tout autre forme de conseil pouvant déterminer son choix. En conséquence, le client effectue ses opérations sur les services de gestion de Comptes-Titres en ligne de la Banque à sa seule initiative et sous son entière responsabilité.

Les informations économiques et financières ne sont qu'indicatives.

Elles ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de la Banque et ne doivent en aucun cas être assimilées à une incitation à opérer sur les titres et les opérations concernés.

2. Service Client Bourse

Le service Client Bourse est un service téléphonique de secours accessible via le numéro 0 969 320 022⁽³⁾ qui permet au client rencontrant des difficultés sur Internet, de recevoir l'appui d'un télé-opérateur pour effectuer des transactions sur les titres en direct et OPCVM/FIA. Les téléopérateurs sont accessibles du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30 sans interruption.

(1) 0,15 € TTC/min, plus surcoût éventuel selon opérateur. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

(2) Prix d'une communication internationale pour la France.

(3) Appel non surtaxé. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

3. Exécution des ordres et horodatage

Les ordres d'achat passés au comptant seront exécutés sous réserve de l'existence d'une provision suffisante disponible sur le CCP associé au Compte-Titres.

Les ordres d'achat passés avec service de Règlement Différé, non autorisés sur le Plan d'Épargne en Actions et sur le Plan d'Épargne en Actions PME-ETI, seront exécutés selon les conditions du marché et en fonction du montant disponible sur le CCP du client. Ce montant disponible tiendra compte des ordres de vente exécutés. La Banque se réserve le droit de ne pas accepter les ordres avec service de Règlement Différé.

Les ordres de vente seront exécutés sous réserve de l'inscription des valeurs concernées par ces ordres sur les Comptes-Titres du client et sous réserve de leur disponibilité.

Tout ordre exécuté est irrévocable.

Les ordres non exécutés seront visibles par le client pendant un délai maximum de 5 jours sous la forme « ordre en cours ». Si ces ordres perdent leur validité pendant cette période ou si, au-delà de 5 jours, ils n'ont pas été exécutés, ils disparaissent du système d'information et, dans ce cas, le client doit les renouveler. Il doit également renouveler les ordres portant la mention « en anomalie ».

L'attention du client est également attirée sur le fait que les ordres de Bourse transmis à l'approche de la clôture de la séance (15 mn au plus tard) sont susceptibles le cas échéant, compte tenu des délais d'enregistrement et d'acheminement, de ne pas être pris en compte sur la séance de Bourse du jour. De même, les ordres sur OPCVM/FIA transmis après 12 h 15 ne sont pas exécutés le jour même.

4. Enregistrements des ordres passés et signature

La preuve des opérations effectuées des différents services pourra être faite par toute forme d'enregistrement résultant des moyens de communications utilisés entre La Banque et le client. Les enregistrements effectués lors de la réception des instructions ou leurs reproductions sur support informatique ou papier constituent pour la Banque et le client la preuve des dites instructions et la justification de leur imputation au Compte de ce dernier.

Le client autorise la Banque à procéder à de tels enregistrements.

Pour le service de gestion de Comptes-Titres par plate-forme de télé-opérateurs (cf. Chapitre I) et pour le « Service Client Bourse » la preuve des caractéristiques de l'ordre sera matérialisée par un enregistrement des conversations qui sera conservé pendant 6 mois minimum à 5 ans maximum.

Pour le site Internet, les caractéristiques de l'ordre concernant des instruments financiers sont conservées pendant 5 ans minimum.

Le client reconnaît ne pas pouvoir contester l'exécution de toute transaction enregistrée sur les services après utilisation de ses codes personnels (cf. chapitre I - Modalités d'identification).

La Banque prend en charge les ordres reçus pour les transmettre aux intermédiaires chargés de la négociation après que la confirmation de la prise en compte de ces ordres ait été adressée au client et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

Le client a la faculté de demander l'annulation de son ordre après sa transmission. Cette demande ne pourra toutefois être prise en compte que dans la mesure où l'ordre n'est pas exécuté.

La Banque fera, en toute hypothèse, ses meilleurs efforts pour traiter cette demande d'annulation. Les frais d'annulation seront à la charge du client. Tout ordre exécuté malgré une demande d'annulation tardive sera inscrit sur le Compte-Titres du client et ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

En cas d'erreur commise lors de la saisie d'ordre, le client doit procéder immédiatement à l'annulation de son ordre. A défaut, l'ordre est enregistré et exécuté et ne pourra être contesté quel que soit le motif.

Dans le cas où le client souhaiterait effectuer une transaction à laquelle il n'est pas habitué ou dont il ne maîtrise pas les conséquences, le client doit, avant de passer sa transaction, s'informer auprès du « service Client Bourse » et éventuellement, lorsque cela est possible, demander tout document utile destiné à son information.

En cas de conflit entre des ordres passés par les services de gestion de Comptes-Titres en ligne, le premier ordre passé et enregistré primera sur les autres. Il appartiendra au client de prendre toutes précautions nécessaires pour éviter une éventuelle double exécution de l'ordre.

Le client reconnaît que la prise en compte de l'ordre, quel qu'il soit, ne vaut pas passage de l'ordre. Ce dernier ne devient effectif qu'après vérification et exécution par la Banque qui peut exiger la confirmation par écrit des ordres passés par les services de comptes en ligne.

Il est toutefois expressément convenu que le client ne pourra en aucun cas invoquer l'absence de confirmation écrite pour contester la validité d'un ordre enregistré et exécuté conformément à ses instructions.

5. Responsabilité

Le client a la faculté d'accéder aux bases de données de marché émanant d'Euronext et des bourses étrangères mises à sa disposition par la Banque. Le client s'engage à ne pas redistribuer ou transmettre les bases de données de marché à une quelconque autre personne physique ou morale, en tout ou partie, gratuitement ou à titre onéreux, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, en interne ou hors des locaux où les bases de données de marché sont transmises directement au système d'information du client par la Banque. Cette interdiction restera en vigueur après la cessation de toute relation contractuelle entre le client et la Banque et ce quelle qu'en soit la raison. La Banque, Euronext et les bourses étrangères pourront le cas échéant recourir à cette interdiction en cas de conflit avec le client.

Dans le cas où il est établi que le client distribue des bases de données de marché autrement qu'à titre occasionnel et agissant de fait comme un rediffuseur, la Banque s'engage, sur première demande expresse d'Euronext et/ou des bourses étrangères à cesser et mettre fin dans les plus brefs délais à toute fourniture des bases de données de marché ou des services au client défaillant et ce, jusqu'à nouvel ordre de la part d'Euronext et/ou des bourses étrangères.

X. CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES DE BANQUE EN LIGNE

1. Messagerie électronique sécurisée

La messagerie électronique sécurisée, proposée sur l'Espace Client Internet et via l'application « La Banque Postale », permet de correspondre avec la Banque et réciproquement. Elle peut être utilisée par le client pour obtenir des informations sur les produits et services proposés par la Banque. La réalisation de certaines opérations financières peut être demandée via la messagerie sécurisée lorsque les conditions d'utilisation des produits ou services concernés le prévoient expressément.

2. Assistance Technique services en ligne

Si le client rencontre des difficultés dans l'utilisation des services, l'équipe d'assistance technique est à sa disposition du lundi au samedi de 8 h à 20 h (heures métropole) en composant le 3639⁽¹⁾, puis en appuyant sur la touche 5 du clavier téléphonique. Pour les appels depuis l'international, le numéro est le + 33 1 45 45 36 39⁽²⁾.

Le client a également la possibilité de renseigner le formulaire d'assistance technique disponible sur le site Internet de la Banque. La Banque répondra au client par courrier électronique ou par téléphone.

3. Suspension - Résiliation d'un (des) service(s)

La Banque peut à tout moment résilier tout ou partie des services par courrier simple adressé au client. La résiliation prend alors effet à l'expiration d'un délai de 60 jours. Cependant, en cas de comportement gravement répréhensible du client ou d'utilisation non-conforme d'un ou de l'ensemble des services, la Banque pourra de plein droit et immédiatement en suspendre l'exécution.

Le client peut à tout moment résilier tout ou partie des services par simple lettre adressée au Centre financier teneur de compte. La résiliation prend alors effet dès réception de la demande par la Banque.

Enfin, les services sont résiliés de plein droit lorsque le client ne possède plus aucun compte à la Banque. En revanche, la résiliation d'un service n'emporte pas résiliation des présentes conditions.

4. Responsabilité

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des services. Elle ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services par le client ; en cas de divulgation des codes personnels à une tierce personne ; en cas d'informations inexactes communiquées par le client ; en cas de défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunications ou toute erreur imputable aux gestionnaires de ces réseaux ; en cas de dommages directs ou indirects tels que perte financière, perte de données, virus ou bogues ; en cas de piratage et/ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci ou d'un virus affectant l'ordinateur utilisé ; en cas d'indisponibilité des services pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit, ou du fait d'un tiers.

Le client s'engage au respect des conditions d'utilisation et au respect des instructions liées à la sécurité des services. Le client fait son affaire personnelle des relations contractuelles avec son fournisseur d'accès ou son opérateur.

Le client est seul responsable du matériel informatique qu'il utilise ainsi que de l'usage et de la conservation de son identifiant et mot de passe qui lui sont personnels et dont il s'interdit de les transmettre à quiconque.

5. Cas du SMS STOP :

Pour les services d'information via « SMS+ » et le service d'Alertes Multimédia, le client peut à tout moment résilier son inscription aux services en envoyant le mot clé « STOP » par SMS.

Le client reçoit alors un accusé de réception par SMS non surtaxé lui confirmant la prise en compte de sa demande.

Pour le service d'Alertes Multimédia une confirmation de sa demande sera également adressée au client par courrier.

6. Transmission des informations

La Banque n'étant pas porteur des informations transmises par les services, sa responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre, notamment en cas d'interruption de communication, en cas de non-réception des informations par le client lui-même ou de sa diffusion à toute personne pouvant réceptionner les informations.

(1) 0,15 € TTC/min, plus surcoût éventuel selon opérateur. Tarif en vigueur au 01/10/2014.

(2) Prix d'une communication internationale pour la France.

Les services peuvent être interrompus momentanément sans que cela remette en cause le principe du contrat d'adhésion. En cas d'interruption de l'un ou de l'ensemble des services pour quelque raison que ce soit, le client peut s'adresser à son Centre financier ou son bureau de poste.

7. Protection des données

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est stipulé que les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour bénéficier des services de la Banque en ligne. Ces données à caractère personnel feront l'objet d'un traitement dont le responsable est la Banque.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des opérations de Banque en ligne et des actions commerciales de la Banque et des sociétés du groupe auquel elle appartient.

Les personnes sur lesquelles portent les données acceptent que celles-ci soient exploitées et/ou communiquées selon les modalités précisées ci-avant. Les personnes sur lesquelles portent les données bénéficient du droit d'obtenir communication de leurs données auprès du Centre financier de la Banque teneur du compte, d'en exiger, si nécessaire, la rectification, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

8. Transferts de fonds et données personnelles

Les données à caractère personnel transmises par le client à l'occasion de diverses opérations de transfert de fonds et notamment de virement (Règlement CE/1781 du 15.11.2006), peuvent faire l'objet d'une communication dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne. Ces données peuvent être adressées à leur demande, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires dans le cadre de la

lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, certaines données du client seront transmises, le cas échéant, à la banque du bénéficiaire située dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne.

9. Tarification

Les conditions tarifaires applicables aux services proposés par la Banque sont indiquées dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers ».

L'accès aux services est gratuit. Seuls les coûts de communication et de connexion sont facturés au client directement par le fournisseur d'accès à Internet, Internet Mobile et/ou selon l'opérateur de Téléphonie fixe / mobile.

10. Révision des tarifs et des clauses

10.1 Modifications financières

La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs des services de Banque en ligne. Les nouvelles conditions tarifaires seront portées à la connaissance du client par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

10.2 Modifications non-financières

La Banque se réserve le droit de modifier les clauses des services de Banque en ligne, d'en ajouter ou d'en supprimer pour les adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite de ses relations avec la Banque. En cas de désaccord, le client peut résilier son adhésion aux services.

Conditions Générales La Banque Postale Chez Soi

Version 1.0

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les modalités d'utilisation du service « La Banque Postale Chez Soi » (ci-après le « Service »). Elles constituent une convention annexe aux Conditions Générales Banque en ligne.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les Conditions Générales Banque en ligne ainsi que les différentes conventions liées aux produits ou services auxquels il aurait par ailleurs souscrit.

- Le service La Banque Postale Chez Soi met à disposition des clients des services complémentaires à ceux proposés par le service de Banque en ligne, à savoir :
- La possibilité de communiquer avec un Conseiller clientèle par le biais de visioconférence sur rendez-vous (service Visio) et par messagerie instantanée (Clic to Chat) ;
- La mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée permettant aux clients de La Banque Postale Chez Soi de joindre les Conseillers à distance ;
- La mise en place d'un service permettant au client, lors de la navigation Internet sur son Espace Client Internet, de se faire rappeler par un Conseiller (Web CallBack).

Par ailleurs, le client dispose, dans tous les cas, de la faculté de se rendre dans le bureau de poste de son choix afin de réaliser ses opérations ou demander un conseil sur un produit ou un service selon les conditions prévues dans les conventions des produits ou services souscrits par lui.

I. CLIENTÈLE COUVERTE PAR LES SERVICES

En dehors des conditions fixées par les Conditions Générales Banque en ligne, la souscription au service « La Banque Postale Chez Soi » est limitée aux personnes majeurs capables ayant le statut de résident au regard de la réglementation fiscale française.

II. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1. Fonctionnement des services par Internet

1.1 Service Visioconférence sur rendez-vous (service Visio)

- Conditions d'accès au service Visio

Le service Visio est accessible au travers de l'Espace Client Internet de la Banque en ligne. Le service est disponible aux plages horaires indiquées sur l'Espace Client Internet.

Le service Visio requiert que le client dispose d'un ordinateur équipé d'une cybercaméra (webcam), d'un accès Internet et d'un logiciel de navigation compatible avec le service. Le choix d'un fournisseur d'accès à Internet est à la charge du client.

- Description du service Visio

Le client a la possibilité de prendre un rendez-vous avec un Conseiller à distance en visioconférence. Pour ce faire, il devra contacter La Banque Postale Chez Soi soit par téléphone, via le numéro de téléphone de La Banque Postale Chez Soi : 09 69 36 45 67⁽¹⁾, soit sur son Espace Client Internet via un for-

mulaire de prise de rendez-vous en ligne. Le client recevra un courrier électronique de confirmation une fois le rendez-vous pris ainsi que toutes les indications lui permettant d'initier son rendez-vous le moment venu. La Banque Postale se réserve le droit d'annuler le rendez-vous si le client a plus de 20 minutes de retard.

Le Conseiller pourra échanger des documents avec le client mais aucune opération sur les comptes des clients ne pourra être réalisée.

1.2 Service de messagerie instantanée

- Conditions d'accès au service de Messagerie instantanée (Clic to Chat)

Le service Clic to Chat est accessible au travers de l'Espace Client Internet. Le service est disponible aux plages horaires indiquées sur l'Espace Client Internet.

Le service Clic to Chat requiert que le client dispose d'un micro-ordinateur, d'un accès Internet et d'un logiciel de navigation compatible avec le service. Le choix d'un fournisseur d'accès à Internet est à la charge du client.

- Description du service Clic to Chat

Un client de La Banque Postale Chez Soi a la possibilité d'initier une demande de discussion par messagerie instantanée (« chat ») avec un Conseiller à distance. Le client navigue sur son Espace Client Internet et peut déclencher une session de « chat ». Si un Conseiller à distance est disponible, alors la session de « chat » peut débuter sinon le client sera placé en attente. Dépassé un délai d'attente défini estimé à 5 minutes La Banque Postale Chez Soi se réserve le droit de refuser cette demande. Le Conseiller à distance peut échanger des documents avec le client. Toutes les sessions de « chat » y compris celles incluant les documents partagés font l'objet d'un enregistrement.

1.3 Service de rappel immédiat ou différé par un Conseiller (Web CallBack)

- Conditions d'accès au service de rappel par un Conseiller (Web CallBack)

Le service est disponible aux plages horaires indiquées sur l'Espace Client Internet.

Le service Web CallBack requiert que le client dispose, en plus des moyens nécessaires à la navigation sur le site, d'un poste téléphonique fixe et ait préalablement renseigné le numéro de téléphone sur lequel il pourra être contacté par le Conseiller.

- Description du service Web CallBack

Depuis la page contact de l'Espace Client Internet et dans certains écrans de souscription, il est possible de saisir une demande de rappel. Si des Conseillers sont disponibles au moment de la demande et si le client le souhaite, le rappel est immédiat. Si le client souhaite être rappelé ultérieurement il peut remplir la demande de rappel différé en choisissant le créneau horaire préféré. Lorsque les Conseillers ne sont pas disponibles, par défaut la demande de rappel est proposée en différé, le client a toujours la possibilité de sélectionner le créneau souhaité. Si le numéro de téléphone du client est renseigné il sera proposé par défaut, le client peut, lors de sa demande, renseigner un autre numéro. Les demandes de rappel différé saisies et non exécutées peuvent être modifiées par le client depuis la page contact accessible sur l'Espace Client Internet de La Banque Postale Chez Soi.

(1) tarif local en vigueur au 01/01/2011 (appel non surtaxé).

1.4 Modalités d'identification

L'ensemble de ces services (Visio, Chat, Web CallBack) est accessible au travers de l'Espace Client Internet et nécessite que le client dispose d'un accès aux services de Banque en ligne et soit identifié et authentifié dans les conditions et selon les modalités prévues par les Conditions Générales Banque en ligne.

1.5 Sécurité

Ces services sont sécurisés par le protocole SSL « Secure Socket Layer ». Ce protocole est intégré en standard dans tous les navigateurs courants. La technologie SSL permet d'assurer l'authentification, la confidentialité et l'intégrité des données. Lorsque le client entre dans une partie sécurisée, l'icône « cadenas » ou « clé » apparaît en bas de son navigateur.

2. Accès aux services par téléphone

2.1 Conditions d'accès à la ligne téléphonique dédiée

Le service est accessible en composant le numéro dédié 09 69 36 45 67⁽¹⁾. Il est disponible aux plages horaires indiquées sur l'Espace Client Internet.

En dehors des horaires d'ouverture, une messagerie vocale permet au client après authentification de déposer un message ou demander à être rappelé. Aucune opération sur les comptes du client ne peut être demandée par l'intermédiaire de cette messagerie vocale.

Ce service requiert que le client dispose d'un poste téléphonique à fréquences vocales.

2.2 Description du service de ligne téléphonique dédiée

Le numéro de téléphone dédié pour joindre les Conseillers bancaires de La Banque Postale Chez Soi est le : 09 69 36 45 67⁽¹⁾. Il suppose que le client soit identifié et authentifié dans les conditions et selon les modalités prévues par les Conditions Générales Banque en ligne.

L'authentification sur la ligne dédiée La Banque Postale Chez Soi se fait au moyen de la saisie sur le clavier des codes personnels des services en ligne : identifiant à 10 chiffres et mot de passe à 6 chiffres.

Le client conserve également l'accès au serveur vocal interactif accessible par le 3639⁽²⁾ disponible 7j/7 et 24h/24 pour consulter ses comptes ou faire opposition sur ses moyens de paiement et la possibilité de joindre un chargé de clientèle de son Centre financier du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h via le 3639⁽²⁾ choix 1 puis 2 (authentification requise) selon les conditions mentionnées dans les Conditions Générales Banque en ligne.

III. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL ET ENREGISTREMENT

1. Protection des données à caractère personnel

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est stipulé que les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour bénéficier des services de La Banque Postale Chez Soi. Ces données pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des

opérations de Banque en ligne par La Banque Postale, ses prestataires et ses partenaires ainsi que dans le cadre d'actions commerciales par La Banque Postale, ses filiales, et les sociétés du groupe auquel elle appartient. Elles pourront également être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Les personnes sur lesquelles portent les données acceptent que celles-ci soient exploitées et/ou communiquées selon les modalités précisées précédemment. Les personnes sur lesquelles portent les données bénéficient du droit d'obtenir communication de leurs données et d'en exiger, si nécessaire, la rectification, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale en adressant un courrier à :

La Banque Postale – Service La Banque Postale Chez Soi –
Centre financier La Banque Postale
45900 La Source Cedex 09

2. Enregistrement

Le client est informé que les communications (voix, messages à l'exclusion des images et des entretiens réalisés en visio conférence) font l'objet d'un enregistrement à des fins de formation des Conseillers et de preuve des opérations réalisées. Le client autorise et consent expressément à l'enregistrement de ces conversations.

IV. TARIFICATION

La souscription et l'accès au service sont gratuits. Seuls les coûts de communication et de connexion sont facturés au client directement par le fournisseur d'accès à Internet, Internet mobile et/ou selon l'opérateur de téléphonie fixe / mobile.

V. MODIFICATION

La Banque Postale se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, notamment afin d'ajouter ou de supprimer des services pour les adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles Conditions Générales seront portées à la connaissance du client par écrit, sur le site Internet labanquepostale.fr ou par tout autre moyen deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite par le client de ses relations avec La Banque Postale. En cas de désaccord, le client peut résilier son adhésion aux services.

VI. RESPONSABILITÉ

1. Responsabilité de La Banque Postale

La Banque Postale s'engage à mettre tout en oeuvre pour assurer le bon fonctionnement des services. Elle ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services par le client ; en cas de divulgation des codes personnels à une tierce personne ; en cas d'informations inexactes communiquées par le client ; en cas de défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunications ou toute erreur imputable aux gestionnaires de ces réseaux ; en cas de dommages directs ou indirects tels que perte financière, perte de données, virus ou bogues ; en cas de piratage et/ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci ou d'un virus affectant l'ordinateur utilisé ; en cas d'indisponibilité des services pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit, ou du fait d'un tiers.

(1) Tarif local en vigueur au 01/01/2011 (appel non surtaxé).

(2) 0,15 € TTC/min, plus surcoût éventuel selon opérateur. Tarif en vigueur au 01/03/2011.

2. Responsabilité du Client

Le client s'engage au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et au respect des instructions liées à la sécurité des services. Le client fait son affaire personnelle des relations contractuelles avec son fournisseur d'accès ou son opérateur.

Le client est seul responsable du matériel informatique qu'il utilise ainsi que de l'usage et de la conservation de son identifiant et mot de passe qui lui sont personnels et qu'il s'interdit de transmettre à quiconque.

Par ailleurs, le client s'engage à ne pas enregistrer et/ou diffuser en tout ou partie, sur quelque média que ce soit, l'image et/ou le son des entretiens réalisés au travers du service Visio.

VII. RÉSILIATION

Le client peut, à tout moment, demander la résiliation du service. Pour ce faire il doit contacter un Conseiller de La Banque Postale Chez Soi par téléphone ou lui adresser un courrier à l'adresse suivante :

La Banque Postale – Service La Banque Postale Chez Soi –
Centre financier La Banque Postale
45900 La Source Cedex 09

La résiliation du service La Banque Postale Chez Soi n'entraîne pas la clôture du compte ou des autres services souscrits par le client ; elle implique une affectation du client dans le bureau de poste de son choix.

En cas de clôture de l'intégralité des comptes du client ou en cas de résiliation du contrat de la Banque en ligne, l'adhésion prend fin automatiquement.

VIII. DROIT APPLICABLE

La présente convention est soumise au droit français. Tout litige relatif à la convention sera porté devant les tribunaux français compétents.

Les Cartes

Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale

Les conditions d'utilisation des cartes « CB » émises par La Banque Postale ont pour objet d'en préciser les règles de fonctionnement. Elles constituent un contrat annexe à la convention.

I. OBJET DE LA CARTE « CB »

1. - La carte interne de retrait (24/24) ne portant pas la marque « CB » permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces dans les appareils de distribution automatique de billets de Banque (ci-après « DAB/GAB ») de La Banque Postale en France. Cette carte est soumise aux conditions d'utilisation des cartes « CB ».

2. - La carte de retrait interbancaire portant la marque « CB » (ci-après la « carte "CB" ») (24 Plus⁽¹⁾) permet à son titulaire de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de Banque (ci-après « DAB/GAB ») affichant la marque « CB » blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la « marque "CB" »).

3. - La carte de paiement portant la marque « CB » (ci-après la « carte "CB" de paiement ») (Carte Bleue Nationale⁽¹⁾) offre les mêmes possibilités que la carte « CB » de retrait interbancaire.

Elle est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque « CB », dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système « CB », équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « TPE ») ou automates affichant la marque « CB » (ci-après « les Accepteurs "CB" ») ;
- régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou de services à des Accepteurs « CB » et affichant la marque « CB » ;
- charger ou de recharger un Porte-Monnaie Électronique Interbancaire autorisé ;
- transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

La carte « CB » de paiement ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

4. - La carte « CB » de paiement portant, en plus de la marque « CB », la marque d'un réseau mondial (Carte Visa Classic, Carte Visa Premier, Carte MasterCard, Carte Visa Platinum, Carte Visa Infinite) offre les mêmes possibilités que la carte « CB » de paiement.

Elle permet en outre hors du système « CB » (sous réserve du respect par le titulaire de la carte « CB » des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau mondial nommé sur la carte « CB » de paiement ;

- obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements des réseaux Visa ou MasterCard, à leurs guichets ou dans certains de leurs DAB/GAB.

La carte « CB » de paiement portant la marque d'un réseau mondial ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

5. - Dispositions spécifiques aux cartes « CB » à autorisation systématique

5.1. - La carte « CB » à autorisation systématique est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés de TPE ou automates et affichant la marque « CB » (ci-après « les Accepteurs "CB" ») ;
- régler à distance, par l'utilisation éventuelle de la puce, des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs « CB » affichant la marque « CB ».

La carte « CB » à autorisation systématique permet à son titulaire de retirer des espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de Banque (ci-après « DAB/GAB ») affichant la marque « CB » blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la « marque "CB" »).

La carte « CB » à autorisation systématique permet en outre de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque « CB » et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2. - La carte « CB » à autorisation systématique portant la marque d'un réseau mondial (Carte Réalys) offre les mêmes possibilités que la carte « CB » à autorisation systématique.

Elle permet en outre hors du système « CB » (sous réserve du respect par le titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs affichant leur appartenance au réseau mondial figurant sur la carte « CB ».

Elle permet en outre hors du système « CB » (sous réserve du respect par le titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements des réseaux Visa ou MasterCard, à leurs guichets équipés de TPE ou dans certains de leurs DAB/GAB.

6. - Les cartes « CB » décrites ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur desdites cartes et régis par des dispositions spécifiques.

7. - Ces cartes « CB » ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la carte « CB » s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits aux articles suivants ;

8. - On entend par utilisation hors du système « CB » :

- l'utilisation de la carte « CB » dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque « CB »,

- l'utilisation d'une marque autre que « CB » figurant également sur la carte « CB », marque choisie par le titulaire de la carte « CB » en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation « CB ».

9. - Les cartes « CB » précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte « CB ».

(1) Ces cartes ne sont plus commercialisées depuis le 01/07/2008.

II. DÉLIVRANCE DE LA CARTE « CB »

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

L'Émetteur peut ne pas délivrer de carte « CB ». Dans ce cas, il informe le titulaire de compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

L'Émetteur interdit au titulaire de la carte « CB » d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte « CB » à l'exception de la signature visée ci-dessous.

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

La carte « CB » est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte « CB ». Il est strictement interdit au titulaire de la carte « CB » de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte « CB », l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le titulaire de la carte « CB » s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte « CB » susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les « équipements électroniques ») de quelque manière que ce soit.

III. CODE CONFIDENTIEL

Un « dispositif de sécurité personnalisé » est mis à la disposition du titulaire de la carte « CB », sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Émetteur, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la carte « CB » doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte « CB » 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 « CB », 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 équipements électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'équipements électroniques 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) sur ces équipements électroniques. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la carte « CB » provoque l'invalidation de sa carte « CB » et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le titulaire de la carte « CB » 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 « CB » en vérifiant la présence de la marque « CB » et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article I 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.

IV. FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

1. - Les Parties (le titulaire de la carte « CB » et l'Émetteur) conviennent que le titulaire de la carte « CB » 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 équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque « CB » ;
 - par l'introduction de la carte dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;
 - à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa carte « CB » ;
 - par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé.
- hors du système « CB » :
 - par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau mondial figurant sur la carte « CB », ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite ;
 - par l'introduction de la carte dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;
 - à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa carte « CB » et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé ;
 - par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'équipement électronique tant à destination de l'Accepteur « CB » que du titulaire de la carte « CB ».

2. - Les Parties conviennent que le titulaire de carte « CB » peut utiliser sa carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » par des accepteurs CB pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la carte CB donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa carte « CB » lors de la première opération ;
- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa carte « CB » et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La 1^{ère} opération de paiement est alors conforme à l'article IV.1 lors de la première opération.

Le titulaire de la carte « CB » peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

3. - L'opération de paiement est autorisée si le titulaire de la carte « CB » 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 « CB » peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur « CB ».

NOTA : la forme dans laquelle est donné le consentement pour réaliser une opération de paiement sans contact est décrite dans les Conditions d'utilisation spécifiques du service Sans Contact ci-joint.

V. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE « CB » POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

1. - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de l'Émetteur ou des autres établissements affichant la marque « CB » ;
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau mondial figurant également sur la carte « CB » ;
- auprès des guichets affichant la marque « CB » ou, lorsque la marque « CB » n'est pas affichée, celle du réseau mondial dont la marque figure également sur la carte « CB ». Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

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 sur lequel fonctionne la carte « CB ». Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article VI.

3. - Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

VI. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE « CB » POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS « CB »

1. - La carte « CB » est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs « CB ».

2. - Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

3. - Les paiements par carte « CB » sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs « CB ». Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Cas particulier : les cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs « CB », à l'exception des équipements électroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (Ex. péages d'autoroutes, péages de parking...).

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la carte « CB » du ticket émis par l'Accepteur « CB » et que la carte « CB » fournie par l'Émetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette

signature par rapport au spécimen déposé sur la carte « CB » incombe à l'Accepteur « CB ». Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la carte « CB ».

4. - Les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte « CB » selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

NOTA : voir ci-joint l'addendum sur les débits effectués au vu des enregistrements des opérations de paiement sans contact.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte « CB » en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte « CB » 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 « CB » par l'Émetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte par simple lettre.

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

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la carte « CB » peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire, un service d'authentification de l'Émetteur selon les modalités convenues avec l'Émetteur.

5. - Le débit immédiat ou différé

5.1. - Débit immédiat

Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte « CB » d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.2. - Débit différé

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

6. - Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » figure sur un relevé des opérations : envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » sur un support durable qui peut être électronique.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

7. - L'Émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte « CB » et l'Accepteur « CB ». L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte « CB » et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » d'honorer les règlements par carte « CB ».

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. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte « CB » que celle utilisée pour l'opération initiale.

8. - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte « CB » ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur « CB » que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la carte « CB » et l'Accepteur « CB », ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même carte « CB » que celle utilisée pour l'opération initiale.

Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du « quasi-cash » (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire ou afin de recharger un Porte Monnaie Électronique Interbancaire autorisé. Pour ces deux opérations, les limites fixées sont notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

VII. RÈGLEMENT DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES HORS DU SYSTÈME « CB »

1. - Les opérations effectuées hors du système « CB », 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 mondial figurant sur la carte « CB » (Visa/MasterCard) et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles V et VI.

2. - Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial 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 mondial le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

3. - Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

VIII. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE « CB » POUR TRANSFÉRER DES FONDS

1. - La carte « CB » 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 affichant la marque « CB » (ci-après Récepteur « CB ») ou de charger ou recharger un Porte-Monnaie Électronique Interbancaire (ci-après PMEI) autorisé (Moneo).

2. - Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

3. - Les transferts de fonds par carte « CB » sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs « CB ».

Les transferts de fonds par carte « CB » à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur

chez les Récepteurs « CB », avec une demande d'autorisation systématique.

Cas particulier : pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le titulaire de la carte « CB » est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Émetteur.

Les chargements/rechargements d'un PMEI autorisé (Moneo) par carte « CB » sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels est apposée la marque du PMEI autorisé (Moneo).

4. - Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Émetteur comme les demandes de chargement/rechargement de PMEI sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte « CB » selon les dispositions convenues entre le titulaire de celle-ci et l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés ou des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé par la carte « CB » en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,...), de clôture du compte ou du retrait de la carte « CB » par l'Émetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte « CB », si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'Émetteur.

5. - Le débit immédiat ou différé

5.1. - Débit immédiat

Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte « CB » ou la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé (Moneo), le compte sur lequel fonctionne la carte « CB » présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.2. - Débit différé

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

6. - Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, de demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé (Moneo) et des transferts de fonds par carte « CB » passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » sur un support durable qui peut être électronique,

7. - L'Émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le titulaire de la carte « CB » et le Récepteur « CB » ou à la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé (Moneo). L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé.

8. - Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur « CB » que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte « CB » que celle utilisée pour l'opération initiale.

IX. 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'Émetteur informe le titulaire de la carte « CB » que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur « CB » à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, l'Émetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur « CB ».

En ce qui concerne les retraits, l'Émetteur informe le titulaire de la carte « CB » que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de la carte « CB ».

X. RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR

1. - Lorsque le titulaire de la carte « CB » n'a pas donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Émetteur 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 tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte « CB » et du dispositif de sécurité personnalisé.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

2. - L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte « CB » dues à une déficience technique du système « CB » sur lequel l'Émetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système « CB », si celle-ci est signalée au titulaire de la carte « CB » par un message sur l'équipement électronique ou d'une autre manière visible.

XI. RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

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 « CB » ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa carte « CB » en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

2. - Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite : Au Centre financier gestionnaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée, remise au guichet d'un bureau de poste ;

- ou d'une façon générale au Centre d'Appel ouvert 7 jours par semaine ;
- au 3639* depuis la France métropolitaine ou les DOM ;
- au +33 (0)1 45 45 36 39** depuis l'étranger ou les TOM ;
- au Service Premier, Service Platinum ou Service Infinite 24h/24 et 7j/7 pour les détenteurs des cartes bancaires concernées.

3. - Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ». Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Émetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

4. - L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, qui n'émannerait pas du titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

5. - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte « CB » ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

XII. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE « CB » ET DE L'ÉMETTEUR

1. - Principe

Le titulaire de la carte « CB » doit prendre toute mesure pour conserver sa carte « CB » 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 I.

Il assume, comme indiqué à l'article XII.2, les conséquences de l'utilisation de la carte « CB » tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article XI.

2. - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

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

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte « CB » sont à la charge du titulaire de la carte « CB » dans la limite de 150 € même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte « CB » ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte « CB » sont à la charge de l'Émetteur.

3. - Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de l'Émetteur, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la carte « CB ».

* 0,15 € TTC/min + surcoût éventuel selon opérateur,
** coût d'une communication internationale pour la France

4. - Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la carte « CB », sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles II, III et XI.1 ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la carte « CB ».

XIII. RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte « CB », est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte « CB » au titre de la conservation de la carte « CB » et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte « CB » à l'Émetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la carte « CB », notification de celle-ci à l'Émetteur par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la carte « CB », d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la carte « CB » et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa carte « CB » par ce dernier.

Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les titulaires.

XIV. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

1. - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

2. - Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte « CB » ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » ou par l'Émetteur. La résiliation par le titulaire de la carte « CB » prend effet dans un délai de 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation par l'Émetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la carte « CB » sauf pour le cas visé à l'article XIII.

3. - Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » s'engage à restituer la carte « CB » et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

4. - A compter de la résiliation, le titulaire de la carte « CB » n'a plus le droit de l'utiliser et l'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

XV. DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE « CB » - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE « CB »

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

2. - A sa date d'échéance, la carte « CB » fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article XIV.

La carte bancaire ainsi renouvelée est adressée au domicile du titulaire de la carte. La carte bancaire adressée au domicile du titulaire de la carte est désactivée. Pour l'activer, son titulaire doit effectuer un paiement chez un commerçant ou retirer des espèces dans un Distributeur Automatique de Billets (DAB), dans les deux cas avec la saisie du code confidentiel. L'activation de la carte bancaire doit être réalisée dans le pays de réception de celle-ci.

3. - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », l'Émetteur peut bloquer la carte « CB » 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 « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

4. - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » par simple lettre.

5. - Dans ces cas l'Émetteur peut retirer ou faire retirer la carte « CB » par un Accepteur tel que défini à l'article I ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

6. - Le titulaire de la carte « CB » s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

7. - La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes « CB » entraîne l'obligation de la (les) restituer. 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 de la (des) carte(s) « CB ».

XVI. CONTESTATIONS

1. - Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » a la possibilité de contester une opération auprès du Centre financier gestionnaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » a la possibilité de contester une opération, est fixé à 120 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon.

2. - Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Émetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte « CB » à l'Émetteur sont visées par le présent article.

Par dérogation, le titulaire de la carte « CB » 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 « CB » peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Émetteur peut demander au titulaire de la carte « CB » 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 « CB ». L'Émetteur 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.

3. - Les parties (l'Émetteur et le titulaire de la carte « CB ») 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'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

XVII. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES

Le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte « CB » dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte « CB » et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article XII.2 ;
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte « CB », pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article XII.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.

XVIII. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

I. - En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel collectées dans le cadre du présent contrat feront l'objet de traitements dont le responsable est l'émetteur, ce qu'acceptent les personnes sur lesquelles portent les données.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des opérations effectuées en exécution du présent contrat et notamment pour la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et la sécurité des paiements plus particulièrement lorsque la carte est en opposition, par l'Émetteur, ses prestataires et partenaires commerciaux.

En outre, il est précisé que l'adresse IP de l'ordinateur à partir duquel seront réalisées les opérations de paiement en ligne sera obligatoirement collectée et conservée pour les nécessités des traitements de lutte contre la fraude.

De convention expresse, l'Émetteur est autorisé à diffuser à ses prestataires et partenaires les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, dans les conditions prévues ci-dessus, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

2. - Le titulaire d'une carte « CB » est informé que les données à caractère personnel transmises à l'occasion de l'exécution du présent contrat peuvent faire l'objet d'une communication dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne. Ces données peuvent être adressées à leur demande, aux organis-

mes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, des données seront transmises, le cas échéant, au prestataire de service de paiement du bénéficiaire situé dans un pays de l'Union Européenne ou hors de l'Union Européenne.

3. - Le titulaire de la carte bénéficie du droit d'obtenir communication de ses données, auprès du Centre financier gestionnaire du compte sur lequel fonctionne la carte « CB », d'en exiger, si nécessaire, la rectification, et de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

4. - Fichier central de retrait des cartes bancaires géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte « CB » n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Émetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité de Groupe « CB » ne décide de délivrer une carte « CB » dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte « CB » qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Émetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte « CB » il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Émetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Émetteur ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » peut/peuvent demander à tout moment à l'Émetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » peut/peuvent par ailleurs demander à l'Émetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Émetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au Fichier central de retrait de cartes bancaires « CB » en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet ; ou en adressant à la BDF une lettre accompagnée de la photoco-

pie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP
section Relation avec les particuliers
86067 Poitiers Cedex 9

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Émetteur.

XIX. CONDITIONS FINANCIÈRES

1. - La carte « CB » est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article XIV.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article XIV. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article XIV.

2. - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Émetteur dans les conditions financières applicables aux parti-

culiers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB ».

XX. SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte « CB » peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article XIV du présent contrat.

XXI. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

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

Conditions d'utilisation spécifiques du service Sans Contact

La Banque Postale met à disposition du titulaire d'une carte « CB » de paiement, à l'exception de la carte bleue nationale, des cartes à autorisation systématique et des cartes prépayées, le service Sans Contact dont les conditions de fonctionnement sont régies par les présentes conditions d'utilisation qui viennent compléter les Conditions Générales et particulières des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale.

I. OBJET DU SERVICE SANS CONTACT

Le service Sans Contact a pour objet la mise à disposition d'un titulaire d'une carte « CB » de paiement (ci-après le « client ») de la technologie « sans contact » sur sa carte « CB » qui permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux équipements électroniques des Accepteurs « CB » équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte « CB », sans frappe du code confidentiel. Les cartes « CB » admissibles au service (ci-après la carte « CB ») sont les cartes Visa Classic, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite.

Le service Sans Contact est associé à une carte « CB » de paiement. Si le client possède plusieurs cartes « CB », il peut souscrire au service pour chaque carte.

II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service peut être souscrit par des clients titulaires d'un CCP et/ou leurs mandataires dûment habilités, titulaires d'une carte « CB » de paiement émise par La Banque Postale (ci-après l'« Émetteur »).

L'article IV des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale est complété comme suit :

- le titulaire de la carte « CB » donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par la présentation et le maintien de la carte « CB » devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact » aux équipements électroniques 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 « CB » a donné son consentement sous cette forme.
- l'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'équipement électronique situé chez l'Accepteur « CB ».

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à 20 € et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » est limité à 80 €. En conséquence, 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 « CB » pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible. En cas d'utilisation sur un Automate de paiement n'offrant une possibilité d'acceptation en paiement uniquement en mode sans contact, le Titulaire de la carte « CB » est informé et accepte que son paiement lui soit refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et que dans ce cas il devra effectuer une opération de paiement en mode contact classique avec frappe du code confidentiel ailleurs que sur ledit automate ou un retrait CB avant de pouvoir se servir du dispositif « de paiement uniquement sans contact ». En toutes circonstances, le titulaire de la carte « CB » doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'équipement électronique situé chez l'Accepteur « CB ».

L'article VI.4 des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale est complété comme suit :

- les opérations de paiement reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte « CB » sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable. En cas de réclamation écrite du titulaire de la carte « CB », contestant de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Émetteur. Cette contestation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article XVI des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale.

L'Émetteur peut bloquer le service Sans Contact 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 « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » par simple lettre.

L'ensemble des autres dispositions des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale reste applicable.

III. DURÉE DU SERVICE

La durée du service est équivalente à celle de la carte. Le service est renouvelé automatiquement lors du renouvellement de la carte « CB ». Il peut y être mis fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, signée par le client à son Centre financier ou par La Banque Postale avec un préavis de 1 mois.

Le service prend fin de plein droit à l'échéance de la carte « CB », lorsque celle-ci ne fait pas l'objet d'un renouvellement, en cas d'opposition ou de retrait de la carte « CB » à laquelle est adossé le service.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte entraîne la résiliation automatique du service. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. En revanche, la résiliation ou le non renouvellement du service n'entraîne pas la clôture du compte sur lequel le service fonctionne.

IV. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le service est délivré moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant figure dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », remise lors de la souscription du service. Cette brochure est disponible en bureau de poste et fournie sur demande écrite au Centre financier.

Cette cotisation est prélevée sur le compte support sur lequel fonctionne le service.

Les autres conditions financières sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », disponible en bureau de poste.

V. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU SERVICE

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications notamment tarifaires, aux Conditions Générales applicables aux particuliers, qui seront communiquées par écrit au titulaire du service Sans Contact et/ou du compte sur lequel fonctionne le service, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire du service n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent service, par lettre recommandée avec avis de réception, signée adressée à son Centre financier.

VI. RÉTRACTATION

Si le titulaire de la carte a souscrit le service Sans Contact par voie de démarchage ou au moyen d'une technique de communication à distance, il dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de souscription du contrat pour exercer son droit de rétractation.

Pour faire valoir le droit de rétractation, le client doit envoyer sa demande de rétractation par courrier simple à son Centre financier en n'oubliant pas de mentionner les éléments suivants : ses nom, prénom et adresse, le numéro de CCP, le service concerné par la rétractation : le service Sans Contact, la date de signature du contrat de service Sans Contact, sa signature.

e-Carte Bleue

Conditions d'utilisation spécifiques du service e-Carte Bleue

La Banque Postale met le service e-Carte Bleue à la disposition des titulaires d'une carte « CB » de paiement à l'exception des cartes bleue nationale et prépayées, utilisée conformément aux dispositions prévues dans les « Conditions d'utilisation des cartes « CB » émises par La Banque Postale ». Les conditions spécifiques du service ont pour objet d'en préciser les règles d'utilisation. Elles s'ajoutent, sans s'y substituer, aux dispositions applicables aux cartes.

I. OBJET DU SERVICE e-Carte Bleue

Le service e-Carte Bleue a pour objet la mise à disposition d'un titulaire d'une carte « CB » de paiement (ci-après le « client »), d'un dispositif de sécurité personnalisé permettant au client de régler les achats à distance par l'utilisation d'un ou plusieurs e-numéro(s) à la place de l'utilisation de son numéro de carte « CB » de paiement. Ce(s) numéro(s) est (sont), exclusivement destiné(s) au règlement d'achat à distance quelle que soit la technique de communication permettant de commander à distance sans frappe du code confidentiel, de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services, français ou étrangers, adhérant au système de paiement par carte et affichant le logo « CB » et/ou le logo VISA ou MasterCard et qui acceptent le paiement par le service e-Carte Bleue. Les cartes « CB » admissibles au service (ci-après la carte « CB ») sont les cartes Réalys, Visa Classic, MasterCard, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite.

Le service e-Carte Bleue est associé à une carte « CB » de paiement. Si le client possède plusieurs cartes « CB », il peut souscrire au service pour chaque carte.

Pour bénéficier du service, le client doit disposer d'un accès à Internet et d'un logiciel de navigation. Le choix d'un fournisseur d'accès reste à la charge du client. Par ailleurs, le client est responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique. Pour une bonne utilisation du service e-Carte Bleue, l'ordinateur du client doit disposer d'une des configurations préconisées sur le site labanquepostale.fr.

Le service e-Carte Bleue donne également accès à « l'assurance des achats effectués sur Internet », régies par des Conditions Générales valant notice d'information figurant ci-après. Les informations relatives à l'utilisation de cette assurance peuvent être obtenues sur le site labanquepostale.fr.

II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le service peut être souscrit par des clients titulaires d'un CCP et/ou leurs mandataires dûment habilités, titulaires d'une carte « CB » de paiement émise par La Banque Postale.

Lors de la souscription au service, La Banque Postale attribue au client un identifiant (ci-après l'« Identifiant ») et un mot de passe (ci-après le « Mot de Passe ») pour lui permettre d'utiliser le service.

Le client peut télécharger son logiciel sur le site labanquepostale.fr et l'utiliser grâce à l'Identifiant et au Mot de Passe, qui lui sont transmis par courrier par La Banque Postale.

Pour chaque transaction envisagée, le client génère, par le biais du logiciel, un numéro qui lui est attribué de manière sécurisée par La Banque Postale. Le Numéro ainsi obtenu est lié à la carte « CB » que le client a choisie pour adhérer au service. Chaque demande génère un numéro différent qui ne peut être utilisé que pour des transactions avec un commerçant unique, dans la limite du plafond fixé par le client.

Une transaction peut donner lieu à plusieurs débits chez un unique commerçant dans la limite du plafond fixé par le client.

III. IDENTIFIANT, MOT DE PASSE ET DÉLIVRANCE DU NUMÉRO

Le client s'engage à utiliser le numéro dans le cadre de techniques de communication à distance pour des achats à distance de biens ou des prestations de services auprès de commerçants acceptant les cartes internationales Visa, MasterCard et/ou « CB ». Le numéro est communiqué confidentiellement par La Banque Postale au client et uniquement à celui-ci.

L'Identifiant et le Mot de Passe permettent d'accéder au service. Dès réception de son Mot de Passe, le client doit impérativement le modifier, par l'intermédiaire du logiciel, puis il est recommandé de le faire à intervalles réguliers de façon à limiter tout risque de fraude.

Le nombre d'essais successifs d'identification (Identifiant et Mot de Passe) est limité à 3. Au troisième essai infructueux, l'accès au service est bloqué.

L'Identifiant, le Mot de Passe et le numéro sont strictement personnels au client. Ce dernier est entièrement responsable de leur usage et de leur confidentialité, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque.

En conséquence, le client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de l'Identifiant, du Mot de Passe et du numéro. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir absolument secrets et il s'engage à ne pas les divulguer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit. Le client ne doit pas notamment les inscrire sur un quelconque document. Il doit veiller à les utiliser à l'abri des regards indiscrets. Il est recommandé au client de ne demander un numéro qu'au moment de réaliser une transaction auprès d'un commerçant et de ne le divulguer qu'auprès de ce commerçant.

Un numéro non utilisé reste valable et peut être utilisé jusqu'à 90 jours suivant le mois au cours duquel il a été attribué. Passé ce délai, le numéro est périmé et donc inutilisable dans le cadre de toute transaction.

Le nombre maximum de numéros en possession du client et non utilisés ne peut en aucun cas être supérieur à 20. Si le client génère 20 numéros sans les utiliser, l'attribution de nouveaux numéros est impossible.

L'utilisation de ces numéros, leur péremption ou leur suppression permettra à nouveau l'attribution des numéros.

IV. MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Les paiements effectués au moyen du numéro ne sont possibles que dans les limites fixées et notifiées par La Banque Postale pour la carte « CB » de paiement du client conformément aux dispositions des « Conditions d'utilisation des cartes « CB » émises par La Banque Postale ». L'utilisation du numéro s'effectue conformément aux modalités d'utilisation de la carte « CB » prévues dans les « Conditions d'utilisation des cartes « CB » émises par La Banque Postale ».

Le montant des transactions réglées au moyen d'un numéro se cumule avec celui des transactions réglées avec la carte « CB » du client.

Sauf exception, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du service figure sur le même relevé que les opérations

réalisées au moyen de la carte « CB » du client. L'historique des transactions proposé par le logiciel est purement indicatif.

Le service e-Carte Bleue propose au client de figer un plafond du montant de chaque transaction. Ce plafond est la référence du maximum pour les éventuels débits et/ou transactions successives que le commerçant serait éventuellement amené à faire (dans le cadre de la livraison échelonnée des biens commandés, par exemple). La Banque Postale applique une marge supplémentaire de 20 % à ce plafond, afin de gérer les éventuelles fluctuations de taux de change, les frais de port, ou tout autre type de frais qui pourraient être fixés et pris par le commerçant, à sa discrétion.

Le service n'est pas utilisable sur certains sites marchands qui exigent la présentation de la carte « CB » réelle au retrait ou à l'exécution de la prestation.

V. RECEVABILITÉ DES OPPOSITIONS SUR CARTE ET BLOCAGE DU SERVICE

Par la communication, puis la validation d'un numéro, le titulaire du service donne son consentement pour réaliser une opération de paiement. L'ordre de paiement ainsi donné est irrévocable.

La mise en opposition de la carte « CB » physique entraîne le blocage du service e-Carte Bleue.

Le renouvellement de la carte réactivera le service.

Le client peut demander le blocage du service e-Carte Bleue en cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse :

- de l'Identifiant et/ou du Mot de Passe,
- du numéro émis mais non utilisé.

Cette demande de blocage s'effectue auprès du Centre financier gestionnaire du compte, au numéro figurant sur les chèques et relevés de compte.

VI. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale ne sera pas tenue pour responsable d'une incompatibilité du logiciel e-Carte Bleue et d'une configuration différente de l'ordinateur du client, de l'une de celles indiquées sur le site labanquepostale.fr.

La Banque Postale ne sera pas tenue pour responsable d'une perte due à une panne technique du service si celle-ci est signalée au client par un message apparaissant sur l'écran de son ordinateur au moment de la demande d'un numéro.

La responsabilité de La Banque Postale ne saurait être engagée dans le cas où la transaction ne pourrait aboutir du fait du système de fonctionnement et de sécurité inhérent au service e-Carte Bleue.

VII. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client est responsable de la bonne configuration de son ordinateur pour une bonne utilisation du service e-Carte Bleue. Les configurations requises et compatibles avec le service e-Carte Bleue sont indiquées sur le site labanquepostale.fr. Le client est responsable de l'utilisation et de la conservation de tout numéro en sa possession dans des conditions de sécurité et de confidentialité adéquates. Il est également responsable dans les mêmes conditions de l'utilisation et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité adéquates de l'Identifiant et du Mot de Passe.

VIII. RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le ou les titulaire(s) du compte sur lequel le service fonctionne, lorsqu'ils ne sont pas utilisateurs du service, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité de l'utilisateur du service au titre de la conservation et de l'utilisation de l'Identifiant, du Mot de Passe ou du numéro, jusqu'à la date de fin de validité du contrat e-Carte Bleue.

IX. DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE

La durée de validité du service est équivalente à celle de la carte. Le service est renouvelé automatiquement lors du renouvellement de la carte « CB ». Il peut y être mis fin à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, signée par le client à son Centre financier ou par La Banque Postale avec un préavis de 1 mois.

Le service prend fin de plein droit à l'échéance de la carte « CB », lorsque celle-ci ne fait pas l'objet d'un renouvellement, en cas d'opposition ou de retrait de la carte « CB » à laquelle est adossé le service.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la carte entraîne la résiliation automatique du service. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. En revanche, la résiliation ou le non renouvellement du service n'entraîne pas clôture du compte sur lequel le service fonctionne.

X. RÉCLAMATIONS ET REMBOURSEMENT

Les modalités de contestation et de remboursement s'effectuent conformément aux « Conditions d'utilisation des cartes « CB » émises par La Banque Postale ».

XI. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le service est délivré moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant figure dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », remise lors de la souscription du service. Cette brochure est disponible en bureau de poste et fournie sur demande écrite au Centre financier.

Cette cotisation est prélevée sur le compte support sur lequel fonctionne le service.

Les autres conditions financières sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », disponible en bureau de poste.

XII. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU SERVICE

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications notamment tarifaires, aux Conditions Générales applicables aux particuliers, qui seront communiquées par écrit au titulaire du service e-Carte Bleue et/ou du compte sur lequel fonctionne le service, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'émetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire du service n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

Porte-Monnaie Électronique « Moneo » et « Moneo Bleu »

Conditions d'utilisation spécifiques du Porte-Monnaie Électronique « Moneo »

et

Conditions d'utilisation du Porte-Monnaie Électronique « Moneo Bleu » nominatif, adossé à un compte, émis par La Banque Postale

Les Porte-Monnaies Électroniques « Moneo » et « Moneo Bleu » ne sont plus commercialisés depuis le 20 janvier 2014.

Ainsi, depuis cette date, le service Moneo ne peut plus être souscrit et n'est plus inclus dans les nouvelles cartes bancaires, y compris en cas de renouvellement ou de changement de visuel. Le support Moneo Bleu ne peut plus être souscrit et n'est plus renouvelé.

Pour plus d'information sur les moyens de paiement à votre disposition, rendez-vous sur la.banquepostale.fr* ou contactez le 3639**.

Les Conditions d'Utilisation du Porte-Monnaie Électronique Moneo et du Porte-Monnaie Électronique Moneo Bleu nominatif, adossé à un compte, émis par La Banque Postale, sont disponibles sur demande, en bureau de poste ou auprès de votre Centre financier.

* coût de connexion selon le fournisseur d'accès

** 0,15€ TTC/min + surcoût éventuel selon opérateur

Conditions Générales du programme de fidélité gold!card de Western Union

La Banque Postale met à disposition de ses clients une carte bancaire « La Banque Postale - Western Union » co-brandée avec Western Union (ci-après désignée sous le terme « la Carte »). La Carte est une carte de paiement et de retrait, émise par La Banque Postale, utilisée conformément aux dispositions générales prévues dans les « Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale ».

La Carte permet à son titulaire de bénéficier du programme de fidélité gold!card de Western Union dont les Conditions Générales sont définies ci-après.

Les présentes Conditions Générales du programme gold!card (ci-après désignées sous le terme « Conditions Générales ») contiennent les dispositions qui régissent le programme gold!card (ci-après désigné sous le terme le « Programme gold!card »). Les termes « Western Union », « nous » et « notre/nos » utilisés dans les présentes Conditions Générales désignent Western Union Payment Services Ireland Limited, une société irlandaise enregistrée sous le n° 471360, domiciliée Richview Office Park, Unit 9, Clonskeagh, à Dublin 14, Irlande. Les termes « Vous » et « votre » désignent la personne au profit de laquelle la Carte est délivrée par La Banque Postale. Le terme « Bénéficiaire » désigne toute personne à laquelle une somme d'argent est envoyée pour votre compte par nous ou notre agent. Le terme « Expéditeur » désigne toute personne de laquelle vous recevez de l'argent par notre intermédiaire. Le terme « Agence Participante » désigne tout bureau de poste offrant pour le compte de La Banque Postale des services de transfert d'argent Western Union ou par un autre représentant Western Union participant au Programme gold!card. Une liste des Agences Participantes peut être obtenue en nous contactant dans les conditions décrites à l'article 10. Le terme « Transaction Qualifiante » désigne un transfert d'argent Western Union® effectué dans une Agence Participante.

1. Les présentes Conditions Générales régissent vos relations contractuelles avec nous

Lisez les présentes Conditions Générales et conservez-les. Par votre inscription au Programme, vous acceptez les présentes Conditions Générales. Le numéro d'adhérent au Programme gold!card inscrit au verso de votre Carte est nécessaire pour effectuer une transaction dans le cadre du Programme gold!card. Votre Carte demeure la propriété de La Banque Postale. En cas de non-respect des présentes, de résiliation de votre adhésion par vous-même ou par Western Union, ou d'arrêt du Programme gold!card, vous ne serez plus adhérent au Programme gold!card mais vous conserverez la possibilité d'utiliser votre Carte conformément aux dispositions des Conditions d'Utilisation des Cartes émises par La Banque Postale. Il est précisé que toute résiliation des Conditions d'Utilisation de la Carte n'entraînera pas automatiquement la résiliation de l'adhésion au Programme gold!card, et Western Union se réserve le droit de vous contacter dans de telles circonstances et de vous proposer un programme de fidélité alternatif non lié à l'obtention ou l'utilisation de la Carte. Le Programme gold!card est géré par et reste sous la responsabilité de Western Union. Vous devez utiliser votre numéro d'adhérent gold!card de manière personnelle pour pouvoir bénéficier de tous ses avantages. Son usage est soumis aux présentes Conditions Générales. Ce numéro d'adhérent gold!card est personnel et ne peut être partagé.

2. Description du Programme gold!card

A. Facilité :

Le Programme gold!card vous permet d'effectuer plus aisément un transfert d'argent Western Union® dans une Agence Participante (ci-après désignée sous le terme « Transaction Qualifiante »). Le Programme gold!card vous permet de fournir des informations vous concernant à chaque fois que vous envoyez ou recevez de l'argent par le biais d'une Transaction Qualifiante, que nous conserverons automatiquement dans notre base de données, de sorte que ces informations soient automatiquement disponibles dans les Agences Participantes auxquelles vous présenterez votre numéro d'adhérent. La liste des Agences Participantes peut être obtenue en contactant le Service Client du Programme gold!card par téléphone ou en écrivant au Programme gold!card comme indiqué à l'article 10 ci-dessous. Tout transfert d'argent que vous initiez en utilisant le Programme gold!card est soumis aux présentes Conditions Générales, ainsi qu'aux conditions applica-

bles aux Transactions Qualifiantes initiées dans les Agences Participantes dans lesquelles vous envoyez/recevez le transfert d'argent (ces conditions sont disponibles sur les formulaires intitulés « Pour envoyer de l'argent » et « Pour recevoir de l'argent » disponibles dans les Agences Participantes). Pour pouvoir participer au Programme gold!card, vous devez remplir toutes les conditions légales vous permettant d'envoyer et/ou de recevoir de l'argent dans un pays donné.

B. Avantages :

1) - Le Programme gold!card vous permet de gagner des Points dès lors que vous acquittez les frais d'envoi pour chaque Transaction Qualifiante émise depuis une Agence Participante, comme décrit ci-après.

Le montant des frais payés nécessaire pour acquérir des Points peut être consulté sur le site Internet www.westernuniongold.com. Pour pouvoir bénéficier des Points, vous devez 1) communiquer votre numéro d'adhérent avant chaque Transaction Qualifiante, 2) vous acquitter des frais d'envoi auprès de l'Agence Participante, 3) présenter une pièce d'identité en cours de validité comportant le même nom que celui indiqué lors de votre adhésion au Programme gold!card (et toute autre information requise par l'Agence Participante), et 4) remplir toutes les autres conditions du Programme gold!card. Vos Points seront crédités sur votre compte de fidélité adhérent gold!card chaque fois qu'une Transaction Qualifiante aura été effectuée. Aucun Point ne sera acquis pour un transfert d'argent émis en votre faveur. Le nombre de Points crédités sur votre compte adhérent peut être consulté sur demande en contactant le Programme gold!card comme indiqué à l'article 10.

2) - Le Programme vous permet également de recevoir des avantages exclusifs de partenaires de Western Union, le cas échéant. En adhérant au Programme gold!card, vous pourrez également bénéficier du service de notification par SMS afin d'être avertis que vos opérations d'envoi de transfert d'argent Western Union ont bien été reçus par le Bénéficiaire que vous avez désigné lors de l'envoi.

3. Participation au Programme gold!card

Le Programme gold!card est ouvert aux personnes physiques capables majeures (âgées de 18 ans ou plus) et dont la résidence principale se trouve en France. La participation au Programme gold!card est limitée à une par personne. Nous nous réservons le droit, conformément aux obligations légales en vigueur, de refuser votre demande d'adhésion si vous ne remplissez pas les conditions d'adhésion.

4. Obtention de Points pour les Transactions Qualifiantes effectuées sans votre Carte

Si vous effectuez une Transaction Qualifiante sans utiliser votre numéro d'adhérent gold!card, vous avez la possibilité d'acquérir des Points en nous contactant au numéro de téléphone indiqué à l'article 10. Western Union pourra refuser de vous attribuer les Points si la transaction ne peut être vérifiée.

5. Conversion de vos Points

Une fois que vous avez accumulé le nombre de Points nécessaires pour obtenir les avantages disponibles, vous pouvez convertir vos Points en vous identifiant sur www.westernuniongold.com ou en nous contactant au numéro de téléphone mentionné à l'article 10. Vous trouverez les avantages et les Points requis pour les obtenir en vous identifiant sous www.westernuniongold.com. Tous les avantages autres que des réductions sont proposés sous réserve de disponibilité. Un nombre minimum de Points peut être requis pour les convertir en avantages. Les Points ne sont ni négociables ni échangeables contre une somme d'argent. Les Points peuvent uniquement être convertis et utilisés pour les transactions effectuées depuis le pays de délivrance. Les informations relatives au nombre de Points requis pour effectuer une conversion ainsi que celles relatives aux avantages peuvent être obtenues en contactant le Programme gold!card comme indiqué à l'article 10.

6. Avantages

Les avantages sont proposés sous réserve de disponibilité et sont susceptibles de modification ou d'annulation, ainsi que de restrictions ou altérations locales. Les avantages proposés en remplacement seront d'une qualité et d'une valeur égale ou supérieure à ceux offerts initialement.

7. Informations importantes concernant vos Points

Les Points expirent deux ans après la date de la Transaction Qualifiante. Les Points ne sont pas considérés acquis tant qu'ils ne sont pas convertis par vos soins. Les Points n'ont aucune valeur monétaire, ne produiront pas d'intérêt et ne sont pas assurés contre la perte. Les Points ne peuvent être achetés, vendus, combinés ou transférés de quelque manière que ce soit. Vous êtes responsable de la conservation de la Carte et des Points. Les avantages ne seront pas remplacés et vous ne pourrez prétendre à un quelconque dédommagement en cas de perte ou de vol de la Carte, et les Points qui ont été utilisés pour pouvoir en bénéficier ne seront pas recrédités sur votre compte.

8. Communications

En fournissant votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone mobile lors de votre inscription, vous acceptez expressément que Western Union puisse vous faire parvenir par téléphone, e-mail, SMS/MMS, des informations, offres, services et promotions concernant ses services. Vous comprenez et acceptez que les coûts imposés par les fournisseurs de ces services sont à votre charge. Vous pouvez retirer votre accord à tout moment en nous contactant comme indiqué à l'article 10.

9. Divulgarion à des Tiers d'Informations concernant votre compte adhérent gold!card

A. - En l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique aux fichiers et libertés, il est stipulé que les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la gestion du programme gold!card sont obligatoires pour bénéficier du programme de fidélité gold!card. Ces données à caractère personnel feront l'objet d'un traitement dont le responsable est Western Union, ce que vous acceptez. En outre, les informations recueillies dans le cadre du programme gold!card pourront être utilisées par nos prestataires et partenaires commerciaux, pour les besoins de gestion du programme de fidélité. Vous êtes informé que vos données personnelles pourront être communiquées à nos sociétés partenaires, et prestataires ou à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Vous acceptez que vos données soient exploitées et/ou communiquées selon les modalités précisées ci avant. Si vous ne souhaitez pas être contacté par des sociétés autres que Western Union et ses filiales, ses Fournisseurs de Service Autorisés et les Agences Participantes ou si vous ne souhaitez pas être contactés avec les détails de nos produits et/ou services, merci de contacter Western Union comme indiqué à l'article 10.

B. - Nous pouvons également divulguer les Informations à des tiers, lorsque cela est raisonnablement nécessaire, dans un but de prévention ou de détection des crimes, d'arrestation et de poursuite de criminels, pour sauvegarder la sécurité nationale ou pour toute autre raison imposée par la loi.

C. - Ces informations peuvent être détenues par Western Union auxdites fins mais aussi pour vous fournir les services sollicités dans des pays situés hors EEE, y compris, sans s'y limiter, les États-Unis, où les lois sur la protection de la vie privée sont susceptibles d'être moins contraignantes. Les informations seront transmises aux fins énoncées dans les présentes Conditions Générales ainsi que pour permettre à Western Union de fournir ses services et ses produits, services et programmes de fidélité ou avantages complémentaires. Enfin, elles peuvent être exploitées en interne pour la gestion de la relation client, le marketing, la conformité aux lois applicables, la recherche et l'analyse de la Clientèle. Les catégories de données transmises sont les informations personnelles identifiables, les coordonnées et les informations relatives aux transferts d'argent. Ces données sont susceptibles d'être consultées par les filiales de Western Union, telles que Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union Payment Services UK Limited, Western Union International Limited et Western Union Financial Services, Inc, MT Payment Services Operations EU/EEA Ltd, MT International Operations Limited, WU Payment Services Network EU/EEA Ltd, dans le respect des lois applicables et à l'une des fins énoncées dans les présentes Conditions Générales.

D. - Vous confirmez que vous avez informé les tiers des modalités d'utilisation et de traitement de leurs données décrites ci-dessus et que vous avez obtenu le consentement des tiers à cette fin.

E. - Western Union conserve les informations, les préférences marketing et l'historique des transactions de l'expéditeur conformément à ses politiques de conservation des données pour une durée n'excédant pas la durée jugée nécessaire dans le cadre de leur collecte et conformément aux lois applicables.

10. Nous Contacter

Vous pouvez nous contacter notamment : pour vous désinscrire du Programme gold!card, pour déposer une réclamation, pour obtenir communication de vos données auprès de Western Union, d'en exiger, le cas échéant, la rectification, de vous opposer à leur utilisation à des fins de prospections notamment commerciale. Vous pouvez nous contacter en vous connectant sur www.westernuniongold.com ou en appelant au 0825 00 98 98 (0,15 € TTC / min, tarifs en vigueur au 01/01/2012 à partir d'un poste fixe) ou en nous écrivant à l'adresse suivante : CMTO - Services Clients Transferts de Fonds Internationaux - 5 rue de la céramique - 87082 LIMOGES cedex 9.

11. Inactivité

Si vous n'utilisez pas le numéro d'adhérent gold!card pendant une période d'un an, votre participation au Programme gold!card sera automatiquement résiliée et vos Points acquis seront perdus.

12. Cession

Nonobstant toute autre disposition contenue dans ces Conditions Générales, vous ne pouvez céder ou transférer le bénéfice des présentes Conditions Générales ou votre numéro d'adhérent gold!card ou permettre à des tiers d'utiliser votre numéro d'adhérent gold!card. Vous serez tenu responsable de toute utilisation non autorisée de votre numéro d'adhérent gold!card, à moins et jusqu'à ce que vous notifiez à Western Union que votre Carte a été perdue ou volée, dans les conditions mentionnées à l'article 10. Le bénéfice des présentes Conditions Générales pourra être cédé à des sociétés du groupe en cas de restructuration.

13. Loi applicable

L'interprétation et l'exécution des présentes Conditions Générales ainsi que les relations entre les parties sont soumises au droit français et à la compétence des juridictions françaises.

14. Autonomie

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales étaient considérées comme nulles ou non applicables, la validité ainsi que l'application des autres dispositions n'en seraient pas affectées.

15. Modifications

Nous sommes susceptibles de modifier occasionnellement les termes des présentes Conditions Générales, si des considérations commerciales objectives le requièrent. Les modifications apportées aux présentes Conditions Générales seront disponibles sur www.westernuniongold.com et pourront être obtenues en nous contactant comme indiqué à l'article 10. Dans l'hypothèse où vous n'accepteriez pas les modifications apportées aux présentes Conditions Générales, vous devrez soit (a) le notifier à Western Union par écrit dans un délai de 30 jours, une telle notification entraînant la résiliation de ces Conditions Générales, soit (b) cesser toute utilisation de votre numéro d'adhérent gold!card.

16. Résiliation

Nous pouvons annuler le Programme, les présentes Conditions Générales au Programme en vous en informant par écrit avec un préavis de un mois. Dans ce cas, les Points expireront après un délai de 30 jours à l'issu du préavis. Vous pouvez résilier votre adhésion aux présentes Conditions Générales à tout moment après notification écrite envoyée à l'adresse indiquée plus haut au paragraphe 10. Dans cette hypothèse, votre participation au Programme cessera dans un délai de trente (30) jours après réception de votre demande écrite de résiliation et vos Points seront perdus. La résiliation de votre adhésion aux présentes Conditions Générales n'entraînera pas renonciation à vos obligations aux termes des présentes.

Nous nous réservons la possibilité d'annuler votre adhésion au Programme en cas d'utilisation frauduleuse. Dans ce cas les Points acquis sur votre compte adhérent seront perdus avec effet immédiat.

17. Modifications des Conditions Générales applicables aux transactions de transfert d'argent

Les Conditions Générales Western Union applicables à l'envoi d'argent peuvent varier à tout moment. Les Conditions Générales mises à jour pour les transferts d'argent Western Union® sont consultables sur le formulaire d'envoi, et en général au dos du reçu client pour les transactions automatisées. Elles sont également disponibles dans les Agences Participantes sur demande.

Les assurances

Alliatys – Dispositions Générales valant Notice d'information

PRÉAMBULE

La Banque Postale, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de 4 046 407 595 € – Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres, 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 – Code APE 6419 Z – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07.023.424 (www.orias.fr*) a souscrit des contrats d'assurance collective de dommages avec différents assureurs pour proposer les garanties d'assurance du présent contrat.

Les garanties « Sécurité Chèques, Sécurité Cartes, Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la Fraude sur Internet, Sécurité Espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Produits Nomades, Sécurité Fraude » sont issues du contrat d'assurance collective de dommages Alliatys n° 70.744.973 souscrit par La Banque Postale auprès de Allianz IARD, Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 991 967 200 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 542 110 291 – dont le siège social est situé 87, rue de Richelieu, 75002 Paris.

La garantie « Sécurité juridique » information juridique téléphonique et protection juridique « achat d'un bien et prestation de service & aide aux victimes » est issue du contrat d'assurance collective de dommages Alliatys n° 504 338 souscrit par La Banque Postale auprès de Groupama Protection Juridique (GPJ), (Entreprise régie par le Code des assurances), Société Anonyme au capital de 1 550 000 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 321 776 775, dont le siège social est situé 14-16, rue de la République, 92800 Puteaux.

La garantie « Sports et Loisirs » est issue du contrat d'assurance groupe Alliatys n° 201304-01, souscrit par La Banque Postale auprès de La Banque Postale Assurance Santé, Société Anonyme au capital de 2 868 900 € – siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres, 75275 Paris Cedex 06 – Entreprise régie par le Code des assurances, RCS Paris 440 165 041 – Code APE 6512 Z.

La Banque Postale Assurance Santé a pour partenaire Assisteur Mutuaide Assistance, 8-14, avenue des Frères Lumière, 94368 Bry-sur-Marne Cedex, (Entreprise régie par le Code des assurances).

La garantie « Protection de l'Identité », est issue :

- du contrat d'assurance collective de dommages n° 504 714 souscrit par La Banque Postale auprès de Groupama Protection Juridique (GPJ), Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 1 550 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 321 776 775, dont le siège social est situé 14-16, rue de la République, 92800 Puteaux.

- du contrat de prestations de services n° 201 403 souscrit par La Banque Postale auprès de iProtego, prestataire intervenant sur le volet technique de la garantie « E-réputation ». iProtego, SAS au capital de 40 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 51855208800016, dont le siège social est situé 45, rue Frédéric Joliot-Curie, 13013 Marseille, par l'intermédiaire de Gras Savoye, Société de courtage en assurances – S.A.S au capital de 1 432 600 € dont le siège social est situé au 33, Quai de Dion Bouton à Puteaux (92800), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637 et à l'ORIAS sous le numéro 07 001 707.

- du contrat d'assurance collective de dommages n° NC20140001 souscrit par La Banque Postale auprès de La Banque Postale Assurances IARD – Entreprise régie par le Code des assurances – Société Anonyme au capital de 26 400 000 €, Siège social : 34, rue de la Fédération, 75015 Paris. RCS Paris 493 253 652.

La gestion de ce contrat d'assurance collective de dommages est déléguée à Groupama Protection Juridique qui intervient pour le compte de La Banque Postale Assurances IARD (ci-après dénommée LBPAl). L'ensemble de ces garanties a été négocié par l'intermédiaire de La Banque Postale Conseil en Assurances, Société de courtage en assurances – Société Anonyme au capital de 117 386 €, dont le siège social est situé 83 boulevard du Montparnasse 75006 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 632 029 302 et à l'ORIAS sous le numéro 07 023 485 (www.orias.fr*). Les prestations et garanties dont bénéficient les Assurés dépendent du contrat d'assurance collective de dommages auquel ils adhèrent : Alliatys, Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants.

*Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.

BON A SAVOIR

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement, faites immédiatement opposition en contactant votre Centre financier ou en appelant le 3639* - choix 2.

Depuis l'étranger ou les COM vous pouvez contacter le +33 (0)1 45 45 36 39**.

* 0,15 € TTC/min.

** Coût d'une communication internationale pour la France selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur.

CONTACTS ET COORDONNÉES

POUR TOUTE INFORMATION, DÉCLARER UN SINISTRE ou DEMANDER UNE PRESTATION

Garanties	Interlocuteur	Numéro de téléphone et/ou fax	Adresse Postale	Horaires d'ouverture
Sécurité Chèques Sécurité Cartes Sécurité Paiement mobile sans contact Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la Fraude sur Internet Sécurité Espèces Sécurité Clés/Papiers Sécurité Fraude Sécurité Produits Nomades	Service Alliatys La Banque Postale	Tél. : 0 800 04 14 48 (numéro gratuit)	La Banque Postale Centre National de l'Assurance et de l'Habilitation – Service Alliatys – CS 30000 86610 Poitiers Cedex 09	Du lundi au vendredi de : - 8 h 30 à 18 h pour la déclaration - la gestion des sinistres, - de 8 h 30 à 17 h pour la gestion des adhésions.
Sécurité Juridique	Groupama Protection Juridique	Tél : 01 41 43 77 17 *	Groupama Protection Juridique – Service Alliatys – TSA 41234, 92919 La Défense Cedex	Du lundi au vendredi de 9 h à 20 h

CONTACTS ET COORDONNÉES

POUR TOUTE INFORMATION, DÉCLARER UN SINISTRE ou DEMANDER UNE PRESTATION

Garanties	Interlocuteur	Numéro de téléphone et/ou fax	Adresse Postale	Horaires d'ouverture
Sports et Loisirs Bonus Santé et Forfait immédiat invalidité grave	La Banque Postale Assurance Santé	Tél. : 09 69 36 14 48* ou par fax au : 01 48 82 85 48* - mail assurance : gestion-assurance@mutuaide.fr	La Banque Postale Assurance Santé – Service Alliatys – TSA 20 296 94368 Bry-Sur-Marne Cedex	Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h
Assistance rapatriement	Mutuaide Assistance	Tél. : 09 69 36 14 48* - mail assistance : medical@mutuaide.fr - mail assurance : gestion-assurance@mutuaide.fr ou par fax au : 01 45 16 63 94	La Banque Postale Assurance Santé – Service Alliatys – 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-Sur-Marne Cedex	7 jours sur 7 24 heures sur 24
Protection de l'Identité : - Information Juridique « Protection de l'Identité » - Protection Juridique « Usurpa- tion d'Identité » - E-réputation - Indemnitaire « Usurpation d'Identité »	Groupama Protection Juridique	Tél. : 01 41 43 78 78*	Groupama Protection Juridique – Service Alliatys – TSA 41234, 92919 La Défense Cedex	Du lundi au vendredi de 9 h à 20 h

*Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur.

Les termes débutant par une majuscule dans les présentes Dispositions Générales valant Notice d'information sont explicités dans le paragraphe DÉFINITIONS.

DÉFINITIONS

Adhèrent : la personne physique désignée sur la demande d'adhésion en tant que « titulaire d'un Compte Bancaire ouvert à La Banque Postale » signataire de la demande d'adhésion et qui adhère aux contrats d'assurance collective de dommages, objets de la présente Notice d'information.

Agression : tout acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques ou contrainte (menace) physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Adhèrent.

Assuré :

- pour Alliatys et Alliatys Plus :** l'Adhèrent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire (deux personnes physiques au maximum).

Pour les garanties Sécurité Chèques, Sécurité Cartes et Sécurité Espèces, est également couverte toute personne physique mandataire sur un Compte Bancaire (uniquement pour les Chèques, les Formules de virement et les Cartes émis au titre du compte assuré).

- pour Alliatys Plus option Enfants :** l'Adhèrent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire, les enfants âgés de moins de 26 ans et les ascendants, fiscalement à charge de l'Adhèrent et/ou de toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire.

Pour les garanties Sécurité Chèques, Sécurité Cartes et Sécurité Espèces, est également couverte toute personne physique mandataire sur un Compte Bancaire assuré (uniquement pour les Chèques, les Formules de virement et les Cartes émis au titre du compte assuré).

Carte : toute carte de paiement et/ou de retrait à usage privé ou professionnel.

Carte prépayée : cartes de paiement émises par La Banque Postale, dont la Cotisation est prélevée sur le compte assuré.

Carte SIM : la carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée et utilisée pour le fonctionnement du téléphone mobile des Assurés.

Chèque : toute formule de chèque à usage privé ou professionnel (à l'exclusion des chèques de voyage) délivrée à l'Assuré sur un compte assuré.

Clés : clé métallique ou magnétique actionnant les mécanismes d'ouverture des portes extérieures des habitations principale(s) et secondaire(s) de l'Assuré et des véhicules de l'Assuré, sous réserve des exclusions mentionnées au paragraphe « Exclusions spécifiques à la Sécurité Clés/Papiers ».

Comptes Bancaires :

- pour les Assurés au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys :** tout Compte Bancaire sur lequel est prélevée la Cotisation d'Alliatys ou tout compte d'épargne dont l'Assuré est titulaire ouvert à La Banque Postale (à l'exclusion des comptes propres des mandataires), ou le Crédit Renouvelable souscrit auprès de La Banque Postale Financement et rattaché au compte faisant l'objet de la garantie « Sécurité Cartes ».

- pour les Assurés au contrat d'assurance Alliatys Plus et au contrat d'assurance Alliatys Plus option Enfants :** tout Compte Bancaire, tout compte d'épargne ou tout compte support de carte dont l'Assuré est Titulaire (à l'exclusion des comptes propres des mandataires) ouvert dans une banque ou un établissement financier domicilié en France (à l'exclusion de l'utilisation frauduleuse de l'application de paiement mobile sans contact en cas de perte ou vol du téléphone mobile l'intégrant, lorsqu'elle concerne les comptes ouverts dans une banque ou un établissement financier autre que La Banque Postale), ou le Crédit Renouvelable souscrit auprès de La Banque Postale Financement et rattaché au compte faisant l'objet de la garantie « Sécurité Cartes ».

Compte bénéficiaire : le compte sur lequel est versée l'indemnisation.

Cotisation : versement effectué par l'Adhèrent en contrepartie des garanties accordées par l'Assureur.

Echéance annuelle : début d'une année d'assurance, qui correspond à la date anniversaire de la date d'effet de l'adhésion figurant sur le certificat d'adhésion.

Effets personnels : vêtements revêtus par l'Assuré et objets à usage personnel en possession de l'Assuré au moment du sinistre, sous réserve des exclusions mentionnées au paragraphe « Exclusions spécifiques à la Sécurité Espèces ».

Effraction : tout forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de clôture du domicile et du véhicule de l'Assuré.

Formule de virement : toute demande de virement de compte à compte délivrée par La Banque Postale sous forme de carnet de virement.

Franchise : somme toujours déduite du montant de l'indemnité en cas de sinistre et restant à la charge de l'Assuré.

IMEI : le code IMEI (International Mobile Equipment Identity) est un numéro de série unique composé de 15 à 17 chiffres pour chaque mobile et sert à bloquer l'usage du mobile sur tous les réseaux, en cas de vol, ainsi aucune autre Carte SIM ne pourra être insérée.

Nullité : annulation pure et simple de l'adhésion qui est considérée comme n'ayant jamais existé. La nullité entraîne la conservation des cotisations versées par l'Adhérent aux Assureurs.

Paiement mobile : application de La Banque Postale permettant des transactions financières effectuées à partir d'un téléphone mobile intégrant la technologie sans contact NFC (Near Field Communication) auprès d'un commerçant équipé de terminaux de paiement dédiés et qui seront débitées via la Carte bancaire associée à un compte assuré à La Banque Postale.

Papiers : la carte nationale d'identité, la carte de séjour, le permis de conduire, le certificat d'immatriculation, le passeport, le permis bateau, le permis de chasse et le permis de pêche de l'Assuré.

Tiers : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin, ascendants ou ses descendants.

RÉSUMÉ DES PLAFONDS D'INDEMNISATION

GARANTIES*	ALLIATYS		ALLIATYS PLUS ET ALLIATYS PLUS OPTION ENFANTS	
SÉCURITÉ CHÈQUES	12 000 € par sinistre et par année d'assurance			
SÉCURITÉ CARTES	3 000 € par sinistre et par année d'assurance			
SÉCURITÉ PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT	600 € par sinistre et par année d'assurance			
SÉCURITÉ FRAIS ANNEXES FORFAITAIRES LIÉS A LA FRAUDE SUR INTERNET	30 € par sinistre et par année d'assurance			
SÉCURITÉ ESPÈCES	1 600 € par année d'assurance	- espèces retirées avec une carte bancaire Visa Premier, Platinum et Infinite : 900€ par sinistre - pour les autres retraits : 500 € par sinistre - pour les Effets personnels : 150 € par sinistre	1 600 € par année d'assurance	- espèces retirées avec une carte bancaire Visa Premier, Platinum et Infinite: 900€ par sinistre - pour les autres retraits : 500 € par sinistre - pour les Effets personnels : 150 € par sinistre
SÉCURITÉ FRAUDE	15 000 € par sinistre et par année d'assurance, après application d'une franchise de 300 € par sinistre 1 500 € par sinistre et par année d'assurance pour les transactions entre particuliers couvertes au titre de la garantie après application d'une franchise de 300 € par sinistre			
SÉCURITÉ JURIDIQUE Information juridique téléphonique et Protection Juridique « Achat d'un bien et prestation de service et Aide aux victimes ».	Seuil d'intervention : 230 € France, Principautés de Monaco et d'Andorre : prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, huissier de justice, expert ...) dans la limite d'un plafond de 7 650 € TTC par sinistre Autres pays garantis : prise en charge des frais et honoraires des avocats dans la limite d'un plafond de 4 575 € TTC par sinistre			
COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES FRAUDULEUSES	300 € par sinistre et par année d'assurance			
SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES			150 € par sinistre et par année d'assurance	
SÉCURITÉ CLES/PAPIERS			500 € par sinistre et par année d'assurance	
SPORTS ET LOISIRS			- Bonus santé : 500 € par sinistre - Capital forfaitaire immédiat de 100 000 € suite à invalidité fonctionnelle prévisionnelle supérieure ou égale à 51 % - Frais médicaux et hospitalisation à l'étranger : 6 000 € et 30 000 € pour étudiants en séjour d'échanges scolaires et universitaires	

RÉSUMÉ DES PLAFONDS D'INDEMNISATION

<p>PROTECTION DE L'IDENTITÉ</p>		<p>Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » : prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, huissier de justice, expert ...) dans la limite de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour la France : 10 000 € TTC par sinistre, - pour les autres pays : 4 575 € TTC par sinistre. <p>Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » : prise en charge des frais générés et consécutifs à l'usurpation d'identité dans la limite de : 3 000 € par sinistre.</p> <p>Les garanties Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » sont limitées à un sinistre par année d'assurance.</p> <p>Garantie « E-réputation » : prise en charge des frais d'honoraires des intervenants (avocat, huissier de justice, expert ...) dans la limite de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pour la France : 10 000 € TTC par sinistre, - pour les autres pays : 4 575 € TTC par sinistre. <p>Cette garantie est limitée à 2 sinistres par année d'assurance.</p>
-------------------------------------	--	---

*Les garanties indiquées dans ce tableau sont définies dans les présentes Dispositions Générales valant Notice d'information.

DISPOSITIONS COMMUNES

1. Prise d'effet et durée de l'adhésion :

L'adhésion prend effet le jour de la signature de la demande d'adhésion par l'Adhérent sous réserve du paiement de la cotisation. La date de prise d'effet de l'adhésion est rappelée dans le certificat d'adhésion adressé par La Banque Postale. Elle est conclue pour une durée d'un an et est ensuite reconduite tacitement d'année en année.

2. Renonciation à l'adhésion :

2.1 Vente à distance

Les dispositions qui suivent concernent l'Adhérent uniquement s'il a conclu l'adhésion en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, par voie de vente à distance.

La vente d'un contrat d'assurance à distance est régie par les articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du Code des assurances.

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance, telle que définie par l'article L.112-2-1 du code des assurances, la fourniture d'opérations d'assurance auprès d'un adhérent, personne physique, qui agit en dehors de toute activité commerciale ou professionnelle, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'assureur ou l'intermédiaire d'assurance qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Il est précisé que les règles applicables en matière de vente à distance ne s'appliquent :

- qu'au premier contrat, pour les contrats à durée déterminée suivis d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps ;
- qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial pour les contrats renouvelables par tacite reconduction.

Conformément aux dispositions applicables en matière de vente à distance des services financiers, l'Adhérent est informé :

- qu'il dispose d'un droit de renonciation de 14 jours calendaires révolus qui commencent à courir soit à compter du jour de la

conclusion à distance de l'adhésion, soit à compter du jour de la réception du « Bulletin d'adhésion » et de la « Notice d'information » si cette dernière date était postérieure à la date de conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord de l'Adhérent. L'Adhérent a manifesté sa volonté pour que son adhésion prenne effet à la date figurant sur le « Bulletin d'adhésion ».

L'Adhérent, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la portion de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert.

L'Adhérent qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

La Banque Postale – Centre financier gestionnaire du Compte Bancaire.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné M [nom + prénom]
demeurant au
renonce à l'adhésion N°[inscrire le numéro de l'adhésion] et demande le remboursement des sommes qui me sont dues. Je certifie n'avoir connaissance à la date d'envoi de la présente lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat d'adhésion depuis l'acceptation de la présente offre.

Date et signature ».

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas :

- aux polices d'assurance voyage ou bagage ou aux polices similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'Adhérent avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

2.2 Assurance pré existante

Si l'Adhérent détient un contrat couvrant les mêmes garanties, l'Assuré dispose d'un droit de renonciation à compter de la signature de la demande d'adhésion, sans frais ni pénalités dans un délai de 14 jours à compter de la signature de la demande d'adhésion, sous réserve de n'avoir fait intervenir aucune garantie pendant ce délai, en adressant un courrier à l'adresse suivante : La Banque Postale – Centre financier gestionnaire du Compte Bancaire.

L'Assureur sera alors tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée par l'Adhérent dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si l'Adhérent exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 14 jours.

3. Modification de l'adhésion :

Toute modification de l'une quelconque des informations déclarées sur la demande d'adhésion doit faire l'objet d'une déclaration écrite adressée à La Banque Postale – Centre financier gestionnaire du Compte Bancaire.

Pour toute modification consistant en une modification du type de compte assuré (passage d'un Compte Bancaire individuel à un Compte Bancaire joint ou d'un Compte Bancaire joint à un Compte Bancaire individuel), la nouvelle Cotisation sera prise en compte à compter de la prochaine échéance annuelle de l'adhésion.

Les conditions d'assurance Alliatys peuvent être modifiées chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion, notamment la cotisation.

4. Changement de contrat Alliatys :

Pour toute modification consistant en l'adhésion par l'Adhérent à un autre contrat Alliatys, l'Adhérent sera remboursé de la cotisation de l'ancien contrat Alliatys au prorata temporis et devra payer la nouvelle cotisation annuelle à partir de la date d'adhésion du nouveau contrat Alliatys. La date de prise en compte de la modification devient la nouvelle date de référence pour le calcul de la durée de l'adhésion annuelle.

5. Modifications apportées aux garanties d'assurance suite à une modification du contrat d'assurance collective de dommages :

Les modifications apportées aux droits et obligations de l'Adhérent doivent lui être notifiées 2 mois minimum avant leur entrée en vigueur. Durant ce délai tout adhérent peut, par tout moyen, dénoncer son adhésion en cas de refus des nouvelles conditions proposées.

6. Résiliation de l'adhésion :

L'adhésion aux garanties d'assurance et aux services d'Alliatys prend fin :

- de plein droit : en cas de clôture du compte ouvert à La Banque Postale pour Alliatys, ou du compte bénéficiaire ou de tous les Comptes Bancaires ouverts à La Banque Postale, le cas échéant, pour Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants, dont l'Adhérent est Titulaire ; en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur : à l'expiration du 40^e jour à 12h00 qui suit sa publication au Journal Officiel.
- à l'initiative de l'Adhérent : chaque année à l'échéance annuelle de son adhésion (par lettre recommandée adressée, au plus tard un mois avant l'échéance, à La Banque Postale – Centre financier gestionnaire du Compte Bancaire) ;

- à l'initiative de l'Assureur du contrat « Sécurité Chèques, Sécurité Cartes, Sécurité Espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Produits Nomades, Sécurité Fraude » n° 70.744.973 ou de l'Assureur du contrat « Garantie de Protection Juridique » n° 504 338, de manière motivée et après accord de La Banque Postale, la résiliation d'une adhésion aux garanties d'assurance entraînant celle des services : chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion l'Assureur peut résilier l'adhésion (l'Assureur devant en informer l'Adhérent par lettre recommandée, au moins 2 mois avant la date de l'échéance) en cas de non-paiement des cotisations (procédure prévue à l'article L 113-3 du Code des assurances) ou en cas de sinistre (procédure prévue à l'article R 113-10 du Code des assurances). Dans ce dernier cas la résiliation ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de sa notification à l'Adhérent. L'Adhérent a la possibilité, dans le délai d'un mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres garanties ou contrats qu'il pourrait avoir souscrits ou dont il bénéficierait auprès de l'Assureur.

En cas de résiliation des contrats d'assurance collective de dommages souscrits par La Banque Postale auprès des assureurs : l'adhésion cesse à l'échéance annuelle qui suit celle de la date de résiliation du contrat collectif d'assurance. L'Adhérent est informé de cette résiliation par écrit au moins 2 mois avant l'échéance annuelle de son adhésion, ainsi que, le cas échéant, des nouvelles conditions d'assurance et de services de nature similaire qui lui sont proposées par La Banque Postale. Dans ce cas, sans opposition de l'Adhérent effectuée par tout moyen à sa convenance auprès de La Banque Postale – Service Alliatys - CS 30000 - 86610 Poitiers Cedex 09 – (numéro vert 0 800 04 14 48) dans un délai de 2 mois à compter de l'information qui lui a été adressée, l'adhésion est automatiquement reconduite auprès des assureurs choisis par La Banque Postale pour le compte de l'Adhérent, pour les nouvelles conditions d'assurance et de services.

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée de résiliation, le cachet de La Poste faisant foi.

7. Prescription :

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L 114-1 du Code des assurances : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1 - En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2 - En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L 114-2 du Code des assurances : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances : Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peu-

vent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Informations complémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

8. Pluralité d'Assurances :

L'Assuré a l'obligation de déclarer toute assurance, ayant un objet identique, dont il peut bénéficier. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances. Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'Assureur ou son représentant peut demander la nullité du contrat et réclamer à l'Adhérent des dommages et intérêts.

9. Cotisation :

Hors forfaits de produits et services : la cotisation annuelle T.T.C. est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis à chaque échéance annuelle) sur le Compte Bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent.

Dans le cadre d'un forfait de produits et services : La cotisation trimestrielle T.T.C. correspondant au forfait de produits et services est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis à chaque échéance trimestrielle) sur le Compte Bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent.

10. Protection des Données à caractère personnel :

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'Adhérent est expressément informé de l'existence du traitement automatisé des informations à caractère personnel recueillies auprès de lui par Allianz IARD, La Banque Postale Assurance Santé, La Banque Postale Assurances IARD, Groupama Protection Juridique, Mutuaide, iProtego, La Banque Postale (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion à l'assurance ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci et déclare l'accepter.

L'Adhérent est expressément informé que les informations à caractère personnel recueillies sont nécessaires et ont pour but d'effectuer la souscription et la gestion de la présente Adhésion.

A ce titre, l'Adhérent est informé que les informations personnelles le concernant peuvent être transmises :

- à des Tiers autorisés liés contractuellement avec Allianz IARD, La Banque Postale Assurance Santé, La Banque Postale Assurances IARD, Groupama Protection Juridique, Mutuaide, iProtego ou La Banque Postale (et leurs mandataires),
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à Allianz IARD, La Banque Postale Assurance Santé, La Banque Postale Assurances IARD, Groupama Protection Juridique, Mutuaide, iProtego ou à La Banque Postale.

Par ailleurs, l'Adhérent est informé que les conversations téléphoniques qu'il échangera avec Groupama Protection Juridique pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

L'Adhérent pourra s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

Les informations personnelles y compris celles recueillies ultérieurement et non visées par l'article 226-13 du code pénal, pourront être utilisées par l'Assureur et le Courtier pour des besoins :

- de connaissance client, de gestion de la Relation Client, de gestion des produits ou des services, d'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des services et des garanties fournis, de conseils dans le cadre de la vente de produits d'assurance, de gestion de la preuve, de recouvrement,
- d'études statistiques, d'évaluation et gestion du risque, de sécurité et prévention des impayés et de la fraude, de respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel, de la lutte contre le blanchiment ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression des informations à caractère personnel le concernant, dans les conditions prévues par la loi N° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée.

Dans le cadre de l'exercice des droits précédemment cités, l'Adhérent fera la demande en justifiant de son identité et en indiquant le numéro d'adhésion et/ou d'affiliation en écrivant au Centre financier teneur de compte.

11. Autorité de contrôle :

L'Autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

12. Lutte contre le blanchiment :

Les contrôles que l'Assureur ou son Représentant est légalement tenu d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent le conduire à tout moment à demander à l'Adhérent des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés.

13. Loi applicable – Tribunaux compétents :

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances. Toute action judiciaire relative aux contrats Alliatys sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois, si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre l'Assureur et l'Assuré.

14. Langue utilisée :

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

LES GARANTIES

LES ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT

SÉCURITÉ CHÈQUES

Objet de la garantie : rembourser l'Assuré des pertes pécuniaires qu'il subit en cas d'opérations de paiement, de retrait ou de virement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses Chèques ou Formules de virement perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys, dans la mesure où ces opérations frauduleuses surviennent entre le moment de la perte ou du vol de ses Chèques ou de ses Formules de virement et leur mise en opposition et relèvent de sa responsabilité.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) : 12 000 € par sinistre et par année d'assurance. Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Chèques ou Formules de virement constituent un seul et même sinistre.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ **D'une part, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Chèques ou Formules de virement :**

- ▶ **Faire immédiatement opposition, puis confirmer par écrit dans les plus brefs délais cette opposition :**
 - pour les Chèques ou Formules de virement : auprès de son Centre financier de La Banque Postale,
 - pour les autres Chèques (pour les Assurés au contrat d'assurance Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants) : auprès des agences des Banques émettrices des Chèques concernés.

▶ **En cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.**

■ **D'autre part, dès qu'il constate sur le relevé de ses comptes le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Chèques ou Formules de virement perdus ou volés :**

- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit : 0 800 04 14 48
- s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour l'utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la copie de sa lettre confirmant l'opposition de ses Chèques ou Formules de virement perdus ou volés ou la contestation des opérations frauduleuses effectuées à l'aide de ses Chèques ;
- la copie du dépôt de plainte ;
- la copie des Relevés de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement ainsi que, pour les Chèques non émis par La Banque Postale, le montant effectivement mis à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité ;
- pour les Chèques émis par La Banque Postale, la copie du ou des courriers qui lui ont été envoyés par La Banque Postale, reprenant le montant des utilisations frauduleuses effectivement mises à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité ;
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenu du Titulaire et/ou du co-titulaire du compte bénéficiaire.

SÉCURITÉ CARTES / PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT

Objet de la garantie : rembourser l'Assuré des pertes pécuniaires qu'il subit en cas :

- d'opérations de paiement, de retrait ou de rechargement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes/Cartes prépayées perdues ou volées (pour Alliatys, cartes émises par La Banque Postale) pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys
- d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de son téléphone mobile perdu ou volé, via l'utilisation de l'application et/ou Carte SIM de Paiement mobile sans contact pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys

Dans la mesure où ces opérations frauduleuses surviennent entre le moment de la perte ou du vol de ses Cartes ou de son téléphone mobile intégrant son application de Paiement mobile sans contact et leur mise en opposition et relèvent de sa responsabilité, conformément au contrat porteur de la Carte et au contrat porteur de l'application de Paiement mobile sans contact.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) :

- en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, y compris les opérations effectuées à crédit : 3 000 € par sinistre et par année d'assurance.
- en cas d'utilisation frauduleuse de l'application de Paiement mobile sans contact en cas de perte ou de vol du téléphone mobile l'intégrant, sur un compte de La Banque Postale : 600 € par sinistre et par année d'assurance.

Pour bénéficier de cette garantie, la cotisation de la Carte prépayée doit être prélevée sur le Compte Bancaire.

Les plafonds Cartes et application de Paiement mobile sans contact en cas de perte ou de vol sont cumulatifs en cas de perte ou de vol simultanés des deux moyens de paiement.

Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Cartes ou du téléphone mobile intégrant une application de Paiement mobile sans contact en cas de perte ou de vol constituent un seul et même sinistre.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ D'une part, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes :

► Faire immédiatement opposition :

- Pour les Cartes émises par La Banque Postale : auprès de son Centre financier de La Banque Postale ou pour les Cartes interbancaires en appelant le :

- 3639 – choix 2 (0,15 € TTC/min + surcoût éventuel selon opérateur),

- +33 (0) 1 45 45 36 39** (accessible à partir des COM ou de l'étranger).

- Pour les autres Cartes (pour les Assurés au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants) : auprès des émetteurs concernés ;

- Pour les Cartes prépayées émises par La Banque Postale : en appelant le serveur vocal interactif dédié aux cartes prépayées au +33 (0)9 69 36 70 20** depuis l'étranger.

► En cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

■ Dès qu'il constate la perte ou le vol de son téléphone mobile intégrant son application de paiement mobile sans contact :

► Faire immédiatement opposition : auprès de son Centre financier de La Banque Postale en appelant le :

- 3639 – choix 2 (0,15 € TTC/min + surcoût éventuel selon opérateur),

- +33 (0) 1 45 45 36 39** (accessible à partir des COM ou de l'étranger).

► Faire immédiatement une demande de mise en opposition : de sa carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur,

► En cas de vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doit être mentionné son identité, ses coordonnées, les renseignements sur le téléphone mobile volé intégrant son application de paiement mobile sans contact (marque, modèle, couleur), les circonstances du vol, le nom de l'opérateur et le numéro IMEI.

■ D'autre part, dès que l'Assuré constate sur le relevé de ses comptes le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes perdues ou volées ou de son téléphone mobile intégrant son application de paiement mobile sans contact perdu ou volé :

- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :

0 800 04 14 48

- s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition de la Carte SIM et du numéro IMEI de son téléphone mobile perdu ou volé,
- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des Relevés de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement,
- pour les Cartes prépayées, le Relevé des opérations carte imprimable sur Internet,
- pour les opérations effectuées frauduleusement à crédit, la copie du Relevé du Crédit Renouvelable,
- la copie du ou des courriers qui lui ont été envoyés par La Banque Postale, reprenant le montant des utilisations frauduleuses effectivement mises à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité,

- pour les Assurés au contrat Alliatys Plus : la copie du ou des courriers qui lui ont été envoyés par son (ses) établissements financiers, reprenant le montant des utilisations frauduleuses effectivement mises à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité, stipulant la date de mise en opposition,

- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du Titulaire et/ou du cotitulaire du compte bénéficiaire.

SERVICE LIÉ A LA SÉCURITÉ CHÈQUES ET CARTES EXONÉRATION DES FRAIS D'OPPOSITION ET DE RENOUELEMENT

Objet : l'Assuré bénéficie d'une exonération des frais d'opposition pour les Chèques émis par La Banque Postale et des frais de renouvellement en cas de perte ou de vol de ses Cartes émises par La Banque Postale.

En cas de perte ou de vol : l'Assuré doit se signaler en tant qu'Adhérent Alliatys auprès de tous les Centres financiers dans lesquels sont gérés ses comptes (pour les comptes auxquels sont rattachés ses Cartes et ses Chèques perdus ou volés).

SÉCURITÉ FRAIS ANNEXES FORFAITAIRES LIÉS A LA FRAUDE SUR INTERNET

Objet de la garantie : verser à l'Assuré une somme forfaitaire de 30 € par sinistre et par année d'assurance, en cas d'utilisation frauduleuse sur Internet par un Tiers non autorisé, des données bancaires, de l'Assuré sans que la Carte n'ait été volée ou perdue. Cette somme est destinée à compenser les désagréments consécutifs au préjudice subi (frais et démarches entreprises par l'Assuré auprès de son établissement financier à la suite de l'utilisation frauduleuse).

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il constate l'utilisation frauduleuse : entrer immédiatement en contact avec l'établissement financier émetteur de la carte qui lui indiquera les démarches à effectuer.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la copie de la lettre contestant le débit frauduleux,

- la copie du relevé de compte mentionnant le débit contesté.

SÉCURITÉ ESPÈCES

Objet de la garantie :

- garantir l'Assuré contre le vol des espèces (monnaie métallique et billets de banque), commis par un Tiers, retirées sur l'un de ses Comptes Bancaires en cas d'agression sur l'Assuré, en cas de malaise, d'étourdissement ou de perte de connaissance de l'Assuré ou en cas d'accident de la circulation, survenant pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys, dans la mesure où l'événement est dûment prouvé et survient dans les 48 heures suivant le retrait des espèces,

- rembourser à l'Assuré la facture de remplacement des Effets personnels volés ou dégradés en même temps que le vol des espèces pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys.

** Coût de communication selon le pays d'appel.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) : 1 600 € par année d'assurance :

- pour les espèces retirées avec une carte bancaire Visa Premier, Platinum ou Infinite : à concurrence de 900 € par sinistre,
- pour les autres retraits : à concurrence de 500 € par sinistre,
- pour les Effets personnels : à concurrence de 150 € par sinistre.

Tous les Effets personnels volés ou dégradés au cours d'un même vol d'espèces constituent un seul et même sinistre.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il constate le vol des espèces :

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes mentionnant le vol d'espèces et, le cas échéant, le vol ou la dégradation des Effets personnels clairement listés,
- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :

0 800 04 14 48

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la copie du dépôt de plainte,
- toute preuve de l'agression, du malaise subit, de l'étourdissement, de la perte de connaissance ou de l'accident de circulation, telle qu'une attestation médicale ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses noms, prénoms, adresse et profession accompagnée de la copie d'une pièce d'identité du témoin),
- la copie du relevé de ses comptes attestant le débit des espèces volées,
- toute preuve du vol ou de la dégradation d'Effets personnels telle qu'un témoignage,
- l'original des factures de remplacement des Effets personnels volés ou dégradés,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du Titulaire et/ou du cotitulaire du compte bénéficiaire.

SÉCURITÉ CLÉS / PAPIERS

(pour les Assurés au contrat Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants)

Objet de la garantie : rembourser l'Assuré :

- des frais de remplacement à l'identique de ses Clés (y compris les serrures) perdues ou volées pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys,
- des frais directs de remplacement de ses Papiers perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) : 500 € par sinistre et par année d'assurance.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Clés et/ou de ses Papiers :

- en cas de perte de Papiers (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport de l'Assuré) : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte auprès des autorités compétentes,
- en cas de vol de Papiers : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de vol de Clés : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :

0 800 04 14 48

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- en cas de vol : la copie du dépôt de plainte,
- en cas de perte des Papiers (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, le passeport) de l'Assuré : la copie de la déclaration de perte, auprès des autorités compétentes,
- en cas de perte d'autres Papiers (permis bateau, permis de chasse, permis de pêche de l'Assuré) ou de Clés : une déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des Clés : l'original des factures correspondant aux frais engagés,
- pour le remboursement des Papiers : la copie (recto - verso) des nouveaux Papiers et l'original des factures correspondant aux frais engagés,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du Titulaire et/ou du cotitulaire du compte bénéficiaire.

SERVICE LIÉ A LA SÉCURITÉ CLÉS

SERVICE RETOUR DES CLÉS PERDUES OU VOLÉES
(pour les Assurés au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants)

Un nombre forfaitaire de porte-clés (ou « mini Cartes ») est remis lors de l'adhésion : un porte-clés pour chaque adhésion à Alliatys Plus compte individuel, deux porte-clés pour chaque adhésion au contrat Alliatys Plus compte joint, quatre porte-clés pour chaque adhésion à Alliatys Plus option Enfants.

En cas de perte ou de vol du porte-clés pendant la durée de l'adhésion au contrat Alliatys Plus, il suffit que la personne qui le retrouve le glisse dans une boîte aux lettres pour qu'il soit retourné gratuitement au Titulaire sous pli ou colis banalisé.

Le Titulaire peut demander à tout moment un ou plusieurs porte-clés supplémentaires en adressant sa demande, indiquant les coordonnées de l'Adhérent, à :

La Banque Postale
Service Alliatys – CS 30000
86610 Poitiers Cedex 09

accompagnée d'un Chèque correspondant libellé à l'ordre de La Banque Postale Conseil en Assurances.

Tout porte-clés supplémentaire sera facturé 3 € l'unité (*).

(*) Tarif susceptible de modifications.

SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES

I/ GARANTIE VOL DES PRODUITS NOMADES SOUS CONDITION D'AGRESSION OU D'EFFRACTION (Pour les Assurés au contrat d'assurance Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants)

Objet de la garantie : en cas de vol sous condition d'Aggression ou d'Effraction du produit nomade garanti commis par un Tiers, pendant la durée de son adhésion, rembourser à l'Assuré le coût du produit nomade de remplacement, figurant sur la facture d'achat du vendeur du produit nomade de remplacement, hors frais d'installation et de montage, dans la limite du plafond garanti.

Liste des produits nomades garantis :

- baladeur numérique,
- assistant numérique personnel,
- téléphone mobile/Smartphone équipé de Carte SIM, de norme GSM dont l'Assuré est propriétaire et au titre duquel il possède une ligne auprès d'un opérateur téléphonique ou d'une Société de Commercialisation et de Services,
- appareil photo numérique,
- tablette numérique.

Plafond de garantie : 150 € par sinistre et par année d'assurance.

Limitation de garantie : la garantie est limitée à un seul sinistre par an et intervient à défaut ou en complément d'une garantie dont l'Assuré pourrait être bénéficiaire par ailleurs.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il constate le vol du produit nomade :

- pour le téléphone mobile ou le Smartphone, faire immédiatement une demande de mise en opposition de sa carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur,
- pour tout produit nomade, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés son identité, ses coordonnées, les renseignements sur le produit nomade garanti volé (marque, modèle, couleur), les circonstances du vol et pour le téléphone mobile le nom de l'opérateur et le numéro IMEI,
- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :

0 800 04 14 48

L'Assuré doit alors transmettre au Service Alliatys :

- pour le téléphone mobile ou le Smartphone : la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition de sa Carte SIM,
- pour tout produit nomade, la facture originale du produit nomade garanti,
- la copie du dépôt de plainte,
- en cas d'Aggression : certificat médical ou témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin mentionnant ses nom et prénom et profession accompagnée d'une pièce d'identité du témoin),
- en cas d'Effraction : la copie de la déclaration à l'assureur multirisque habitation et/ou automobile ou de la facture de remplacement des serrures,
- la facture de remplacement du produit nomade,

- l'attestation sur l'honneur de l'absence d'une autre assurance de son produit nomade ou, le cas échéant, le détail de l'indemnisation reçue de l'autre assureur.

II/ GARANTIE DES COMMUNICATIONS FRAUDEUSES DU TÉLÉPHONE MOBILE

Objet de la garantie : en cas de vol de son téléphone mobile ou Smartphone : rembourser à l'Assuré le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées entre le moment du vol de son mobile et la demande de mise en opposition de sa carte SIM.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) : 300 € par sinistre et par année d'assurance.

Territorialité : monde entier.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE

(sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile ou Smartphone :

- faire immédiatement une demande de mise en opposition de sa carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol, le plus rapidement possible.

■ Dès qu'il constate les communications effectuées frauduleusement par un Tiers :

- le déclarer le plus rapidement possible au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :

0 800 04 14 48

Détermination de l'indemnité : elle est calculée sur la base du relevé détaillé des communications frauduleuses sous réserve que l'Assuré fournisse au Service Alliatys :

- la copie du dépôt de plainte,
- la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition de sa carte SIM,
- le relevé détaillé des communications frauduleuses.

SÉCURITÉ FRAUDE

Objet de la garantie : garantir à l'Adhérent, Titulaire d'un Compte Bancaire, le remboursement des pertes pécuniaires directes (sommes versées avec ses moyens de paiement de La Banque Postale ou tous moyens de paiement pour les Adhérents au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants) qu'il subit en cas de transaction s'avérant frauduleuse conclue avec un professionnel ou supposé professionnel.

Sont également garanties, dans les mêmes conditions, les transactions entre particuliers, dès lors qu'elles concernent exclusivement l'achat d'un véhicule terrestre à moteur ou une location saisonnière.

La nature du bien et/ou de la prestation devra faire l'objet d'une facture datée et signée entre les deux parties et d'un contrat daté et signé entre les deux parties (estimation obligatoire du coût de la prestation) et l'achat devra être réalisé avec l'un de ses moyens de paiement (Carte, Chèque ou Formule de virement) détenus sur un Compte Bancaire.

Une série de fraudes commises, même si les mécanismes sont différents, par un Tiers agissant seul ou avec complicité constitue un seul et même sinistre.

Définitions relatives à la garantie Sécurité Fraude :

Transaction frauduleuse : tout acte délictueux prévu et réprimé par les articles 313-1, 314-4, 441-1 à 441-11 du Code Pénal relatifs aux faux en écriture, à l'escroquerie, à l'abus de confiance, commis intentionnellement par un Tiers dans l'intention d'en tirer un profit pécuniaire pour lui-même ou pour un Tiers complice, identifié ou non et lorsque ledit acte génère une perte pécuniaire directe pour l'Assuré, et dès lors que cet acte a pour fait générateur :

- un abus de qualité,
- une fausse qualité, identité,
- le faux et l'usage de faux,
- une utilisation frauduleuse par un Tiers des moyens de paiement La Banque Postale ou des éléments d'identification des moyens de paiement (ou tous moyens pour les Titulaires du contrat d'assurance Alliatys Plus),
- un achat d'un bien ou d'une prestation à une société fictive ou sans réelle activité.

Tiers : toute personne, autre que l'Assuré/Adhérent, autre que les personnes ayant un lien de parenté, de subordination ou de préposition de fait ou de droit, autre que les aides à domiciles, autre que les personnes habilitées à utiliser les moyens de paiement de l'Assuré / Adhérent (procuration).

Modalités d'application de la garantie :

Période de garantie : la garantie porte sur les sinistres déclarés par l'Assuré portés à la connaissance de l'assureur entre la date de prise d'effet et la date de cessation du contrat.

Garantie subséquente : 2 mois. Les réclamations ou déclarations intervenant après les 2 mois suivant la fin de la garantie ne seront pas couvertes.

Clause de reprise du passé : la garantie s'exerce pour des réclamations portées à la connaissance de l'assureur entre la date d'effet et la date de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance collective de dommages pour des faits générateurs survenus au plus tard 2 mois avant la date de prise d'effet, à condition que :

- l'Assuré n'ait pas connaissance de faits susceptibles de mettre en jeu la garantie lors de la souscription de cette dernière,
- le sinistre ne relève pas de la garantie d'un précédent contrat garantissant la responsabilité de l'Assuré,
- le sinistre est imputable à l'exercice correspondant à la date de la déclaration faite par l'Assuré.

Territorialité : France, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon et Union Européenne à condition que les Adhérents soient domiciliés en France.

EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

■ Dès qu'il en a connaissance :

- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit :
0 800 04 14 48
et le confirmer par écrit,
- porter plainte auprès des autorités de police compétentes,
- justifier sur simple demande, par tous moyens et documents, l'existence et le montant des pertes pécuniaires subies,
- faciliter à l'assureur tout contrôle par les représentants de son choix (expert, enquêteur,...),
- communiquer à l'assureur tout avis à victime dont il serait destinataire quelle que soit la date de réception.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la déclaration de sinistre précisant les causes et circonstances exactes du sinistre,
- l'original de dépôt de plainte détaillé,
- le ou les relevés de compte attestant du débit frauduleux,
- la facture ou le contrat daté et signé entre les deux parties,
- pour l'achat d'un véhicule terrestre à moteur : le certificat de cession du véhicule et la copie du certificat d'immatriculation,
- pour la location saisonnière : le contrat de bail signé des deux parties,
- tous documents permettant d'apporter la preuve de la fraude et/ou de son mécanisme.

Plafonds de garanties et franchise :

Le plafond de la garantie est limité à 15 000 € par sinistre et par année d'assurance avec un sous-plafond à 1 500 € par sinistre et par année d'assurance pour les transactions entre particuliers couvertes au titre de cette garantie.

Il est appliqué une franchise toujours déduite de 300 € par sinistre.

DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT

Sécurité Chèques

Sécurité Cartes

Sécurité Paiement mobile sans contact

Sécurité Frais Annexes Forfaitaires liés à la Fraude sur Internet

Sécurité Espèces

Sécurité Clés/Papiers

Sécurité Fraude

Sécurité Produits Nomades

Expertise/Enquête : l'Assureur peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

Paiement de l'indemnité : toute indemnité est payée par virement sur le compte bénéficiaire, dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception, par le Service Alliatys, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Réclamation : en cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit soit :

- contacter le numéro gratuit : 0 800 04 14 48 (Service Alliatys)
- adresser un courrier à :

La Banque Postale
Centre National de l'Assurance et de l'Habilitation
Service Alliatys – CS30000
86610 Poitiers Cedex 09

Le Service Alliatys s'engage, à compter de la réception de la réclamation de l'Assuré, à lui en accuser réception dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 2 mois.

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, l'Adhérent peut déposer un recours à l'adresse suivante :

Allianz IARD - Relations Clients
Case Courrier BS
20, Place de la Seine
92086 Paris la Défense Cedex

ou à : clients@allianz.fr

Allianz IARD adhère à la charte de la médiation de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA). Aussi, en cas de désaccord persistant et définitif, le Représentant a la faculté de faire appel au Médiateur de la FFSA dont les coordonnées postales sont les suivantes :

Le Médiateur de la FFSA
BP 290
75425 Paris Cedex 09

et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

EXCLUSIONS COMMUNES AUX ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT

Sécurité Chèques

Sécurité Cartes

Sécurité Paiement mobile sans contact

Sécurité Frais Annexes Forfaitaires liés à la Fraude sur Internet

Sécurité Espèces

Sécurité Clés/Papiers

Sécurité Fraude

Sécurité Produits Nomades

- FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURÉ OU DE L'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, PARTENAIRE DE PACS, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT),
- GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE,
- EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE,
- DÉSINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU TOUT RAYONNEMENT IONISANT.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- SUR ALLIATYS PLUS, LES UTILISATIONS FRAUDEULEUSES DE L'APPLICATION DE PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT EN CAS DE PERTE OU DE VOL DU TÉLÉPHONE MOBILE L'INTÉGRANT, SUR DES COMPTES AUTRES QUE CEUX DE LA BANQUE POSTALE NE SONT PAS COUVERTES.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA SÉCURITÉ CARTES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- LES OPÉRATIONS EFFECTUÉES SUR INTERNET.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA SÉCURITÉ ESPÈCES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- VOL OU DÉGRADATION DES BIJOUX, MATÉRIELS DIGITAUX ÉLECTRONIQUES, PORTABLES (TÉLÉPHONE, BALADEUR...), DENRÉES PÉRISSABLES, CLÉS, MONNAIE MÉTALLIQUE ET BILLETS DE BANQUE AUTRES QUE CEUX AYANT FAIT L'OBJET DU RETRAIT.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA SÉCURITÉ CLÉS/PAPIERS :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- CLÉS DE CADENAS, CLÉS DE COFFRE,
- ALARME ET ANTIVOL,
- CLÉS SUPPLÉMENTAIRES, OUVERTURE DE PORTE SEULE SANS RÉFECTION DES CLÉS,
- CLÉS DE LOCATION SAISONNIÈRE, CLÉS DE CAVE,
- FRAIS INDIRECTS LIÉS AU FAIT DE REFAIRE SES CLÉS/PAPIERS (TELS QUE VISITES MÉDICALES, TÉLÉPHONE, TRANSPORT ET TRADUCTION, LAISSEZ-PASSER, PLAQUES MINÉRALOGIQUES).

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- PERTE, DISPARITION, OUBLI OU VOL COMMIS SANS AGRESSION OU SANS EFFRACTION,
- TÉLÉPHONE MOBILE FONCTIONNANT SUR UN RÉSEAU SATELLITAIRE,
- VOL, OU DÉTOURNEMENT COMMIS PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TIERS,
- TOUT VOL DU PRODUIT NOMADE GARANTI SURVENU DANS UN VÉHICULE TERRESTRE A MOTEUR ENTRE 21 H ET 7 H DU MATIN,
- HOUSSE, KIT MAINS LIBRES, CHARGEUR ET ACCESSOIRES EXTERNES DU PRODUIT NOMADE GARANTI.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA SÉCURITÉ FRAUDE :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- LES LITIGES AFFÉRENTS AU DROIT DE LA CONSOMMATION ET N'AYANT PAS UN CARACTÈRE DE FRAUDE, TELS QUE LA NON CONFORMITÉ DU BIEN OU DE LA PRESTATION, LE VICE CACHÉ DU BIEN LIVRÉ, LES DOMMAGES INTERNES RELEVANT DE LA GARANTIE DU CONSTRUCTEUR...,
- LES SINISTRES RÉSULTANT DES TRANSACTIONS ENTRE PARTICULIERS, A L'EXCEPTION DES TRANSACTIONS RELATIVES A L'ACHAT D'UN VÉHICULE TERRESTRE A MOTEUR ET AUX LOCATIONS SAISONNIÈRES,

- LES PRÉJUDICES SURVENUS EN RAISON DE LA BANQUEROUTE, LA FAILLITE, LE REDRESSEMENT OU LA LIQUIDATION JUDICIAIRE DU PROFESSIONNEL,
- LES SINISTRES RÉSULTANT DE L'ACHAT D'UN BIEN IMMOBILIER,
- LES PERTES PÉCUNIAIRES INDIRECTES ET LES AUTRES PERTES INDIRECTES,
- LES TRANSACTIONS RÉGLÉES AU MOYEN D'ESPÈCES,
- LES PRÉJUDICES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DES ÉMETTEURS DES MOYENS DE PAIEMENT, CONFORMEMENT A LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR,
- LA SIGNATURE DE CONTRAT EN BLANC,
- LES FRAUDES DONT L'ASSURÉ SERAIT VICTIME DANS LE CADRE DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE OU DE L'EXERCICE D'UN MANDAT,
- LA FRAUDE RELATIVE A DES TRANSACTIONS PORTANT SUR DES ESPÈCES ET VALEURS. ON ENTEND PAR VALEURS : LES ESPÈCES MONNAYÉES, BILLETS DE BANQUES, VALEURS MOBILIÈRES NON DÉMATÉRIALISÉES, BONS DU TRÉSOR, BONS DE CAISSE, EFFETS DE COMMERCE (BILLETS A ORDRE, LETTRES DE CHANGE, WARRANTS), LINGOTS ET PIÈCES DE MÉTAUX PRÉCIEUX, BIJOUX,
- LA FRAUDE RELATIVE A DES TRANSACTIONS SUR DES SITES PORTANT ATTEINTE AUX BONNES MŒURS,
- LE CONTRAT DE VENTE PORTANT SUR UNE CAUSE ILLICITE TELLE QUE DÉFINIE PAR L'ARTICLE 1133 DU CODE CIVIL,
- TOUT ÉVÉNEMENT DÉCOULANT DE LA CONFISCATION OU RÉQUISITION DES DOUANES OU TOUTE AUTORITÉ GOUVERNEMENTALE DU BIEN COMMANDÉ, ET TOUT CAS DE FORCE MAJEURE.

SÉCURITÉ JURIDIQUE

INFORMATION JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE ET PROTECTION JURIDIQUE « ACHAT D'UN BIEN ET PRESTATION DE SERVICE ET AIDE AUX VICTIMES »

Cette garantie, conforme aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er Août 1990, est régie par le Code des assurances.

Définitions relatives à la garantie Protection Juridique :

Litige : désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

Sinistre : refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à l'Assureur, conformément au paragraphe « Déclaration de sinistre ».

Période de garantie : période de validité de la garantie, comprise entre la date d'effet et la date de cessation du contrat.

Domaine d'intervention et prestations garanties :

A/ Information juridique téléphonique :

En prévention de tout litige, Groupama Protection Juridique s'engage à fournir à tout Titulaire d'un contrat Alliatys en cours de validité, lorsque celui-ci est confronté à une difficulté juridique de quelque type que ce soit, une information par téléphone consistant à le renseigner sur les principes généraux du droit français.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 20h au numéro de téléphone :

01 41 43 77 17

(Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur).

Cette information par téléphone pourra être complétée, à la demande de l'Assuré ou à l'initiative de Groupama Protection Juridique, par une consultation juridique écrite en cas de litige.

Les renseignements juridiques communiqués par Groupama Protection Juridique reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, au titre de la Protection Juridique, d'un éventuel litige ultérieur.

B/ Protection juridique « Achat d'un bien et prestation de service et aide aux victimes »

Lorsqu'un litige, y compris sur le plan amiable, dont la nature est définie ci-dessous, oppose l'Assuré à un Tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance comme décrit ci-après.

Groupama Protection Juridique intervient lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsqu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Les prestations débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué au paragraphe « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

Elles peuvent prendre différentes formes :

► Sur un plan amiable :

- La consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert/avocat) est nécessaire (notamment lorsque votre adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

► Sur un plan judiciaire :

- La prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

Nature des litiges garantis :

Lorsqu'un litige oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire, à un Tiers à propos de sa vie privée, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient, lorsque l'Assuré est fondé en droit, dans les domaines et limites ci-après indiquées, sous réserve des exclusions prévues au paragraphe ci-dessous :

Garantie Achat d'un bien et prestation de service :

Groupama Protection Juridique intervient en cas de litige suite à l'achat d'un bien meuble ou d'une prestation de service à titre onéreux, qui oppose l'Assuré au fournisseur du bien meuble ou au prestataire du service acquis à titre onéreux.

Garantie Aide aux victimes d'infraction pénale :

Groupama Protection Juridique intervient lorsque l'Assuré souhaite exercer un recours en sa qualité de victime d'une infraction pénale (contravention, délit, crime) commise par un ou plusieurs Tiers identifiés.

Groupama Protection Juridique intervient également pour la prise en charge des recours de l'Assuré devant la CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions).

EXCLUSIONS

- LES LITIGES DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE COMMISE PAR L'ASSURÉ,
- LES LITIGES RÉSULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS A LA PRISE D'EFFET DE L'ADHÉSION, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,
- LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE « PROTECTION JURIDIQUE RECOURS » OU « DÉFENSE PÉNALE » INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE (MRH, AUTO, ...),
- LES LITIGES OPPOSANT L'ASSURÉ A UNE DES SOCIÉTÉS DU GROUPE LA POSTE,
- LES LITIGES LIÉS A DES TRAVAUX IMMOBILIERS OU CONTRATS Y AFFÉRENTS, LORSQUE CES TRAVAUX SONT SOUMIS, SOIT A LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS DE CONSTRUIRE, OU D'UN PERMIS DE DÉMOLIR, SOIT AU RÉGIME DE LA DÉCLARATION PRÉALABLE, OU ENCORE LORSQU'ILS SONT SOUMIS A UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE A ÉTÉ ACQUITTÉ EN DEHORS DE LA PÉRIODE DE GARANTIE,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE A ÉTÉ ACQUITTÉ EN TOUT OU PARTIE AVEC UN AUTRE MOYEN DE PAIEMENT QUE CEUX ÉMIS PAR LA BANQUE POSTALE, SAUF POUR LE TITULAIRE D'UN CONTRAT ALLIATYS PLUS,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE FAIT L'OBJET D'UN IMPAYÉ POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT,

- LES LITIGES RELATIFS AUX SUCCESSIONS ET AUX RÉGIMES MATRIMONIAUX, A L'ÉTAT ET AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE I, LIVRE III: TITRES I, II ET V DU CODE CIVIL) NOTAMMENT LES PROCÉDURES DE DIVORCE ET DE SÉPARATION DE CORPS.

Territorialité : la garantie de Groupama Protection Juridique s'applique aux litiges découlant de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM-COM (Département et Régions d'Outre-Mer – Collectivité d'Outre-Mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les États de l'Union Européenne, ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin, au Saint-Siège et en Suisse.

Plafonds de garantie par sinistre :

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, dans la limite du plafond de garantie de 7 650 € TTC par sinistre,
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4575 € TTC par sinistre.

Ces plafonds s'appliquent également lorsqu'à la suite d'un même événement, l'Assuré est conduit à faire valoir ses droits à l'encontre d'un ou de plusieurs adversaires, quels que soient les fondements juridiques mis en œuvre.

Seuil d'intervention :

Il s'agit du montant de la réclamation au-dessus duquel Groupama Protection Juridique intervient. Ce montant doit être supérieur à 230 € TTC.

Frais et honoraires garantis par sinistre :

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds prévus au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ». Ils s'entendent toutes taxes comprises.

Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire est lui-même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : 770 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 385 € TTC).

• Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- Plafond Expertise Judiciaire : il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : 2 300 € TTC.
- Plafond Huissier de justice : les frais et les honoraires d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- Frais d'avocat : pris en charge sur justificatifs.
- Plafonds Honoraires d'avocat : ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude du dossier, dûment justifiés, que Groupama Protection Juridique est susceptible de verser au conseil de l'Assuré pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-après :

Barème « honoraires d'Avocat »	
INTERVENTION	Euros TTC
ASSISTANCE	
- Assistance à une expertise ou à une mesure d'instruction et représentation devant une commission administrative	300 €
PREMIÈRE INSTANCE	
- Référé	500 € par ordonnance
- Ordonnance en matière gracieuse ou sur requête	350 € par ordonnance
- Médiation pénale	350 € par médiation
- Tribunal de police (sauf 5 ^e classe)	600 € par affaire
- Tribunal correctionnel (et 5 ^e classe)	700 € par affaire
- Tribunal d'instance – Juge de proximité	600 € par affaire
- Tribunal de grande instance et tribunal administratif	920 € par affaire
- Commission d'indemnisation des victimes d'infractions	500 € par affaire
APPEL	
- Appel	1 000 € par affaire
- Requête devant le 1 ^{er} président de la cour d'appel	400 € par affaire
HAUTES JURIDICTIONS	
- Cour de Cassation ou Conseil d'État	1 500 € par affaire
- Cour d'Assises	1 500 € par affaire
EXÉCUTION	
- Rédaction d'un dire	80 €
- Suivi de l'exécution	150 €
- Juge de l'exécution	400 €
- Transaction amiable menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat et ayant abouti à un protocole signé par les parties	600 € par affaire

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- **LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET VACATIONS CORRESPONDANTS, LORSQUE L'AVOCAT EST AMENÉ A SE DEPLACER EN DEHORS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DONT DÉPEND SON ORDRE,**
- **LES CONDAMNATIONS, LES DÉPENS ET FRAIS EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE, QUE LE TRIBUNAL ESTIME ÉQUITABLE DE FAIRE SUPPORTER A L'ASSURÉ S'IL EST CONDAMNÉ, CEUX QUE L'ASSURÉ A ACCEPTÉ DE SUPPORTER DANS LE CADRE D'UNE TRANSACTION AMIABLE, OU EN COURS OU EN FIN DE PROCÉDURE JUDICIAIRE,**
- **LES CAUTIONS PÉNALES AINSI QUE LES CONSIGNATIONS DE PARTIE CIVILE,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'ENQUÊTE POUR IDENTIFIER OU RETROUVER L'ADVERSAIRE DE L'ASSURÉ OU CONNAÎTRE LA VALEUR DE SON PATRIMOINE,**
- **LES HONORAIRES DE RÉSULTATS,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POSTULANT.**

Modalités de paiement :

Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Assuré ou qu'ils soient justifiés par l'urgence. Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- France, Principautés de Monaco et d'Andorre : Groupama Protection Juridique acquittera directement auprès des intervenants concernés (avocat, huissier, expert...), sans excéder les budgets définis ci-dessus, les frais garantis.
- Autres pays garantis : Il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues au paragraphe « Formalité à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie :

Tout litige susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par écrit à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
Service La Banque Postale Alliatys
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

ATTENTION : TOUTE DÉCLARATION DE LITIGE SUSCEPTIBLE DE RELEVER DE LA PRÉSENTE GARANTIE DOIT ÊTRE TRANSMISE A GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE AU PLUS TARD DANS LES 30 JOURS OUVRÉS, A COMPTER DE LA DATE A LAQUELLE L'ASSURÉ EN A EU CONNAISSANCE OU A COMPTER DU REFUS OPPOSÉ A UNE RÉCLAMATION DONT IL EST L'AUTEUR OU LE DESTINATAIRE. SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE, LA DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION TARDIVE SERA OPPOSÉE A L'ASSURÉ S'IL EST ÉTABLI QU'ELLE CAUSE UN PRÉJUDICE A GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.

Lors de la déclaration, l'Assuré doit mentionner le numéro de la garantie (504 338), joindre le relevé de compte sur lequel figure le paiement du bien meuble ou du service objet du litige ainsi que tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige (factures, contrats, courriers déjà échangés...).

ATTENTION : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS ET HONORAIRES APPELÉS OU RÉGLÉS ANTÉRIEUREMENT A LA DÉCLARATION AINSI QUE CEUX CORRESPONDANT A DES PRESTATIONS OU ACTES DE PROCÉDURE RÉALISÉS AVANT LA DÉCLARATION SAUF SI L'ASSURÉ PEUT JUSTIFIER D'UNE URGENCE A LES AVOIR ENGAGÉS.

LORSQUE L'ASSURÉ FAIT DE MAUVAISE FOI DES DÉCLARATIONS INEXACTES SUR LES FAITS, LES ÉVÉNEMENTS OU LA SITUATION QUI SONT A L'ORIGINE DU LITIGE OU PLUS GÉNÉRALEMENT SUR TOUT ÉLÉMENT POUVANT SERVIR A LA SOLUTION DU LITIGE, IL EST ENTIÈREMENT DÉCHU DE TOUT DROIT A LA GARANTIE POUR LE LITIGE CONSIDÉRÉ.

Autres clauses applicables :

Libre choix de l'avocat :

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur est nécessaire, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré, celui-ci en a le LIBRE CHOIX. Groupama Protection Juridique peut, à la demande écrite de l'Assuré, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition.

Subrogation :

Dès lors que Groupama Protection Juridique expose des frais externes, comme défini au paragraphe « frais et honoraires garantis par sinistre », elle est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'elle a déboursées pour le compte de l'Assuré.

Groupama Protection Juridique est alors subrogée dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les Tiers, en remboursement des sommes qui lui sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la justice administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse en justifier, Groupama Protection Juridique s'engage à ce qu'il soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à Groupama Protection Juridique dans la limite des frais engagés par ses soins.

Arbitrage :

En cas de désaccord entre Groupama Protection Juridique et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

1 – L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer Groupama Protection Juridique de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par Groupama Protection Juridique dans la limite de 200 € TTC.

2 – Conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec Groupama Protection Juridique ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de Groupama Protection Juridique sauf décision contraire de la juridiction saisie

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par Groupama Protection Juridique ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans les limites telles que définies aux paragraphes « Plafonds de garantie par sinistre » et « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

Loi « Informatique et Libertés » :

Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'Assuré peut exercer ses droits d'accès, de communication, de rectification ou d'opposition pour les données qui le concernent. Pour exercer ce droit, il doit s'adresser à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
« Service Clientèle »
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

La réponse lui sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

ATTENTION : Les communications téléphoniques avec les services de Groupama Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de ses prestations.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit à Groupama Protection Juridique étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

Réclamation – Médiateur :

En cas de difficultés concernant la garantie Sécurité juridique n° 504 338, sa commercialisation ou le traitement de son dossier, l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
« Service réclamations »,
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

Ce service s'engage à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires.

Si la réponse ne donne pas satisfaction, l'Assuré peut adresser son dossier par courrier ou par mail auprès du « responsable qualité » de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
TSA 41234
92919 La Défense Cedex
Boîte mail : reclamation@groupama-pj.fr

qui s'engage à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires, à compter de la réception de la réclamation.

En cas de désaccord persistant et définitif, l'Assureur peut, à la demande de l'Assuré, adresser le dossier par courrier auprès du médiateur (personnalité indépendante) dont les coordonnées sont les suivantes :

GROUPAMA SA
Secrétariat du Médiateur
5 et 7, rue du Centre
93199 Noisy-le-Grand Cedex

GARANTIE SPORTS ET LOISIRS

(Pour les Assurés à Alliatys Plus et à Alliatys Plus option Enfants)

La Banque Postale a souscrit auprès de La Banque Postale Assurance Santé pour le compte de ses Assurés Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants le contrat d'assurance de groupe « accident, invalidité, assistance dans le cadre d'activités sportives et de loisirs »

TITRE I - GARANTIES « BONUS SANTÉ »

ET « FORFAIT IMMÉDIAT

INVALIDITÉ GRAVE »

DÉFINITIONS :

Accident corporel : toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant exclusivement de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure.

L'Accident corporel se distingue ainsi de la maladie qui n'entre jamais dans le champ d'application des présentes garanties.

Accidents garantis : ce sont les accidents corporels survenus pendant les activités garanties ci-dessous définies.

Activités garanties : ce sont toutes les activités sportives, culturelles, touristiques, scolaires, universitaires, de loisirs et de la vie courante, à l'exclusion de toute activité ou pratique professionnelle.

Consolidation : la consolidation correspond au moment où les lésions se sont fixées et ont pris un caractère permanent tel qu'un traitement n'est plus nécessaire, si ce n'est pour éviter une aggravation, et qu'il devient alors possible d'apprécier un certain taux d'incapacité Permanente.

Invalidité grave : invalidité fonctionnelle supérieure ou égale à 51 % en application du barème du droit commun du concours médical.

Invalidité fonctionnelle : invalidité permanente qui correspond à l'incapacité dans laquelle se trouve l'assuré du fait de l'accident, après que son état ait été consolidé.

Invalidité fonctionnelle prévisionnelle : invalidité permanente qui correspond à l'incapacité dans laquelle se trouve l'assuré du fait de l'accident, avant la consolidation.

Par activités sportives, culturelles, touristiques, de loisirs et de la vie courante, il faut entendre toute activité non lucrative, pratiquée à domicile ou à l'extérieur, exercée librement, hors les temps des sujétions professionnelles.

L'activité garantie peut être pratiquée 7 jours sur 7, 24 h sur 24 et dans le monde entier, sous réserve que les séjours à l'étranger n'excèdent pas 90 jours. Les séjours et/ou stages à l'étranger organisés dans un cadre institutionnel scolaire et/ou universitaire sont néanmoins admis dans la limite d'une année calendaire.

GARANTIE « BONUS SANTÉ » :

En cas d'Accident garanti et constaté par un médecin praticien, l'Assuré peut bénéficier d'un « bonus santé » d'un plafond de 500 € par sinistre.

Il pourra ainsi obtenir le remboursement des frais réels restant à sa charge après intervention de son régime de Sécurité Sociale et de tout régime de prévoyance complémentaire pour toutes les dépenses suivantes, sous la réserve expresse qu'elles aient été prescrites médicalement et soient directement liées à l'accident pris en charge :

- les dépassements d'honoraires médicaux ou chirurgicaux,
- les prestations médicales hors nomenclature ou non remboursables par la Sécurité Sociale (homéopathie...),
- les frais d'ostéopathie, de kinésithérapie,
- les soins dentaires (dents fracturées, prothèses dentaires...),
- les prothèses, y compris celles déjà existantes nécessitant une réparation ou un remplacement,
- les frais de transport des accidentés de leur domicile au lieu de leurs activités scolaires, universitaires, professionnelles ou au lieu des soins prescrits médicalement et ce, dans la limite de 0,25 € par km.

En cas d'hospitalisation :

- la majoration pour chambre particulière.

Les suppléments divers de confort personnel (téléphone, télévision) ne sont pas pris en charge.

Et si le l'Assuré est mineur :

- le coût d'hébergement d'un parent accompagnant facturé par l'hôpital,
- les frais de trajet dans la limite de 0,25 € par km.

S'il a été entamé ou épuisé à l'occasion d'un premier Accident garanti, il se reconstitue en cas d'accident ultérieur. Pour chaque Accident garanti, La Banque Postale Assurance Santé cesse ses remboursements à la date de consolidation de l'Assuré.

Déclaration d'accident :

Sauf cas de force majeure, tout Accident doit être déclaré dans les 5 jours sous pli cacheté adressé au médecin conseil de La Banque Postale Assurance Santé.

Cette déclaration devra être accompagnée du certificat médical descriptif du médecin ayant constaté l'accident.

Pièces à fournir pour bénéficier du « Bonus Santé » :

Pour bénéficier de prestations au titre de la garantie « Bonus Santé », l'Assuré doit outre les obligations mentionnées ci-dessus « Déclaration d'accident », fournir les pièces ci-dessous :

- un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) indiquant le numéro du compte bénéficiaire auquel se rattache Alliatys Plus, Alliatys Plus option Enfants,
- les bordereaux originaux de tout organisme de prévoyance complémentaire, copie des bordereaux de la Sécurité Sociale et/ou du régime de prévoyance obligatoire,
- les copies des prescriptions médicales,
- les factures éventuelles.

GARANTIE « FORFAIT IMMÉDIAT INVALIDITÉ GRAVE » :

Forfait immédiat invalidité grave :

En cas d'Accident garanti et lorsqu'il est constaté par expertise médicale que cet accident entraîne une Invalidité grave, correspondant à une Invalidité fonctionnelle supérieure ou égale à 51 % en référence au barème du droit commun du concours médical.

La Banque Postale Assurance Santé lui verse un capital forfaitaire de 100 000 €.

Seule sera prise en compte l'Invalidité fonctionnelle prévisionnelle. En aucun cas, il ne sera tenu compte de l'impact de l'invalidité fonctionnelle sur l'activité professionnelle de l'Assuré.

Versement du forfait :

Le forfait de 100 000 € est attribué une seule fois par sinistre à titre définitif et ne peut en aucun cas être remis en cause à la consolidation, même dans l'hypothèse où l'Assuré, bénéficiant d'une rémission, n'atteint pas lors de cette consolidation le taux de 51 %.

En revanche, si l'Assuré a connu une aggravation de son état de santé et s'il atteint le taux de 51 % à sa consolidation le forfait de 100 000 € lui est alors versé.

Expertise médicale :

Dans tous les cas d'invalidité grave et préalablement à tout versement, une expertise médicale est diligentée par le médecin conseil désigné par La Banque Postale Assurance Santé dans un délai maximal de 4 mois après la survenance de l'Accident garanti.

En cas de désaccord entre les conclusions du médecin de l'Assuré et de celui de La Banque Postale Assurance Santé, il est procédé à une expertise médicale amiable et contradictoire par un médecin tiers expert choisi d'un commun accord entre les parties.

A défaut d'entente sur ce choix, le médecin tiers expert sera nommé par le Tribunal de Grande Instance.

Chaque partie supportera les frais et honoraires de son médecin, les frais et honoraires du Tiers arbitre seront supportés pour moitié par chacune des deux parties afin que soient garanties son indépendance et son impartialité.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

« BONUS SANTÉ » ET « FORFAIT IMMÉDIAT INVALIDITÉ GRAVE »

EXCLUSIONS :

- LES ACCIDENTS QUI SE PRODUISENT LORSQUE LES ACTIVITÉS PRATIQUÉES NÉCESSITENT L'USAGE DE VÉHICULE TERRESTRE A MOTEUR ET LES ACCIDENTS SURVENUS EN DEHORS DE MANIFESTATIONS ORGANISÉES PAR UN CLUB LÉGALEMENT CONSTITUÉ (ASSOCIATION OU SOCIÉTÉ) OU EN DEHORS D'UN CIRCUIT SPÉCIALISÉ ET AUTORISÉ DANS LE CADRE DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR. ÉTANT PRÉCISÉ QUE LES VÉHICULES TERRESTRES A MOTEUR DEVRONT TOUJOURS FAIRE L'OBJET DE LA GARANTIE AUTOMOBILE OBLIGATOIRE (LOI DU 5 JUILLET 1985),
- LES ACCIDENTS DU TRAVAIL OU LES MALADIES PROFESSIONNELLES RECONNUS PAR LA SÉCURITÉ SOCIALE,
- LES ACCIDENTS QUI SONT LE FAIT VOLONTAIRE DE L'ASSURÉ ET CEUX QUI RÉSULTENT DE TENTATIVES DE SUICIDE OU DE MUTILATION VOLONTAIRE,
- LES ACCIDENTS OCCASIONNÉS PAR UNE GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, UNE INSURRECTION, UNE ÉMEUTE, UN COMLOT, UN MOUVEMENT POPULAIRE AUXQUELS L'ASSURÉ A PRIS UNE PART ACTIVE,
- LES ACCIDENTS QUI RÉSULTENT DE LA PARTICIPATION DE L'ASSURÉ A DES RIXES, SAUF EN CAS DE LÉGITIME DÉFENSE OU ASSISTANCE A PERSONNE EN DANGER,
- LES SUITES D'ACCIDENTS, D'INFIRMITÉ OU DE MALADIES DONT LA SURVENANCE EST ANTÉRIEURE A LA DATE D'ADHÉSION DE L'ASSURÉ,
- LES ACCIDENTS RÉSULTANT DE L'USAGE DE DROGUES OU DE STUPÉFIANTS OU SOUS UN TAUX D'ALCOOLÉMIÉ SUPÉRIEUR A 0,5 GRAMME PAR LITRE DE SANG,
- LES ACCIDENTS RÉSULTANT DES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, D'IRRADIATION, DE DÉGAGEMENT DE CHALEUR PROVENANT DE LA TRANSMUTATION DE NOYAUX D'ATOME OU DE LA RADIOACTIVITÉ.

Cessation des garanties :

Les garanties cessent :

- au décès de l'Assuré,
- lors de la résiliation du contrat Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants.

En cas de sinistre :

Pour toute information ou précision, l'Assuré peut contacter La Banque Postale Assurance Santé :

- par téléphone de 8h30 à 18h00 au 09 69 36 14 48*

- par fax au 01 48 82 85 48*

- (International (+ 33(0)1 48 82 85 48**))

- par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr

Droit de contrôle et expertise :

La Banque Postale Assurance Santé se réserve le droit de vérifier et éventuellement contester les conclusions des certificats médicaux et des notifications fournis par l'Assuré.

Pour ce faire, l'Assuré s'engage à se soumettre à tout contrôle ou toute expertise demandé par les médecins délégués de La Banque Postale Assurance Santé ; l'Assuré a la faculté de se faire assister, à ses frais, par un médecin.

Si l'Assuré s'y refusait, il perdrait tout droit aux prestations pour l'accident en cause.

En cas de désaccord, les conditions de tierce expertise décrites dans le paragraphe Garantie « Forfait Immédiat Invalidité Grave » seront applicables.

Réclamation - Médiateur :

En cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit adresser une réclamation à l'adresse suivante :

La Banque Postale Assurance Santé
Service Alliatys
TSA 20 296
94368 Bry-Sur-Marne Cedex

La Banque Postale Assurance Santé s'engage à accuser réception sous 10 jours ouvrables à partir de la date de réception de la réclamation et à répondre dans les meilleurs délais, au plus tard sous 2 mois.

En cas de désaccord avec la réponse apportée, l'Adhérent peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Banque Postale Assurance Santé
Service Recours
34, rue de la Fédération
75015 Paris

Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le Service Recours, l'Adhérent peut saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de La Banque Postale
115, rue de Sèvres – Case Postale G009
75275 Paris Cedex 06

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible auprès de La Banque Postale, dans les Centres financiers et dans les Bureaux Poste.

Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable.

TITRE II – GARANTIES ASSISTANCE - RAPATRIEMENT

La Banque Postale Assurance Santé a souscrit auprès de Mutuaide Assistance un contrat groupe afin d'assurer les garanties visées ci-dessous aux Assurés victimes d'accident grave en France ou à l'étranger dans le cadre des activités garanties telles que décrites dans le paragraphe « Définitions » au TITRE I

* Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur

** Coût d'une communication internationale pour la France selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur.

GARANTIES « BONUS SANTÉ » ET « FORFAIT IMMÉDIAT INVALIDITÉ GRAVE ».

Les garanties sont également accordées en cas de maladie grave survenue exclusivement à l'étranger.

Mise en œuvre des garanties :

Mutuaide Assistance assure l'organisation des prestations et la couverture des garanties décrites ci-dessous 24 h sur 24 et 7 jours sur 7.

Ce service est accessible :

- par téléphone au 09 69 36 14 48 *
- par fax au 01 45 16 63 94*
- (International (+ 33(0)1 45 16 63 94*))
- par mail : medical@mutuaide.fr

Mutuaide Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Mutuaide Assistance intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

DÉFINITIONS :

Pour l'application des présentes garanties, il faut entendre par :

Accident grave : toute atteinte corporelle décelable non intentionnelle de la part de l'Assuré provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Maladie grave survenue à l'étranger : altération de l'état de santé constatée par une autorité médicale notoirement compétente interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Garanties :

- Rapatriement médical :

En cas d'accident grave survenu en France ou à l'étranger ou de maladie grave survenant lors d'un déplacement à l'étranger d'un Assuré, Mutuaide Assistance organise et prend en charge son transport jusqu'à son domicile ou jusqu'à l'hôpital le plus proche de son domicile, par le moyen le plus approprié.

La décision de rapatriement est prise par le médecin conseil de Mutuaide Assistance, après avis du médecin traitant. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter le choix du moyen de transport et du lieu d'hospitalisation dans lequel Mutuaide Assistance réserve, si nécessaire, une place.

Sur prescription médicale, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le transport retour d'une personne qui voyage avec l'Assuré ou, à défaut, d'un accompagnant.

Mutuaide Assistance se réserve le droit de réclamer le remboursement du (des) titre(s) de transport initial prévu éventuellement détenu(s) et non utilisé(s) du fait du rapatriement.

- Visite d'un proche à l'étranger :

En cas d'hospitalisation à l'étranger pour une durée de plus de 3 jours d'un Assuré en déplacement dans le cadre des activités garanties, si celui-ci est seul sur place et, si les médecins ne préconisent pas de rapatriement immédiat, Mutuaide Assistance organise et prend en charge le déplacement aller/retour (train 1ère classe ou avion classe économique) d'une personne désignée par l'Assuré hospitalisé, et résidant en France métropolitaine, afin de se rendre à son chevet.

Les frais d'hébergement de cette personne ne sont pas pris en charge.

La garantie ci-dessus est également mise en œuvre au départ d'un département d'Outre-Mer si le domicile de l'Assuré est situé dans un département d'Outre-Mer.

- Retour anticipé uniquement depuis l'Etranger :

Mutuaide Assistance organise et prend en charge le retour prématuré de l'Assuré en déplacement à l'étranger dans le cadre des activités garanties en cas de décès en France du conjoint (ou concubin notoire, ou PACSE(E), d'un ascendant au premier degré ou descendant au premier degré).

La prise en charge du retour anticipé de l'Assuré s'effectue sur la base d'un titre de transport aller/retour pour regagner le domicile, ou le lieu des obsèques en France.

La mise à disposition du titre de transport est immédiate mais, il sera demandé à l'Assuré de fournir, dès que possible, une copie du certificat de décès ainsi que tout document utile permettant d'établir le degré de parenté.

- Frais médicaux :

1 - Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger :

A la suite d'accident ou de maladie grave de l'Assuré survenu à l'étranger dans le cadre des activités garanties, Mutuaide Assistance rembourse la partie des frais médicaux et/ou d'hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux et/ou tout organisme de prévoyance ou complémentaire de l'Assuré à concurrence de 6 000 € par an.

2 - Remboursement des frais médicaux et d'hospitalisation des étudiants se rendant à l'étranger pour une durée pouvant atteindre 12 mois consécutifs dans le cadre d'échanges scolaires ou universitaires :

A la suite d'accident ou de maladie grave d'un étudiant Assuré survenu à l'étranger dans le cadre d'échanges scolaires ou universitaires, Mutuaide Assistance rembourse la partie des frais médicaux et/ou d'hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux et/ou tout organisme de prévoyance ou complémentaire de l'Assuré à concurrence de 30 000 € par an.

3 - Avance de fonds :

En cas de nécessité, Mutuaide Assistance pourra, sur justificatif, consentir une avance de fonds contre la remise d'un chèque de garantie ou d'une reconnaissance de dette. Cette avance est remboursable dans le mois qui suit le retour en France de l'Assuré, à défaut le chèque de garantie est encaissé dans les 45 jours.

EXCLUSIONS PARTICULIÈRES :

- LES FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE,
- LES REMBOURSEMENTS DE PROTHÈSES, APPAREILLAGES,
- LES FRAIS DE CURES THERMALES ET DE RÉÉDUCATION.

- Frais de secours, frais de recherche, frais de cours de ski, frais de remontées mécaniques :

1 - Frais de recherche et/ou de secours en mer, lac et rivière, sur terre, en montagne :

Mutuaide Assistance prend en charge ou rembourse les frais de recherche et/ou de secours à concurrence de 30 000 € par an.

Cette prestation s'applique aux frais de recherche et/ou de secours non pris en charge par les organismes publics de secours.

* Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur

** Coût d'une communication internationale pour la France selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur.

2 - Frais de remontées mécaniques et cours de ski inutilisés par suite d'accident :

En cas d'accident entraînant l'impossibilité médicale d'exercer l'activité prévue, Mutuaide Assistance rembourse les frais de cours/stages et les forfaits de remontées mécaniques inutilisés, au prorata du temps restant à courir et sur présentation des justificatifs :

- les frais de remontées mécaniques sont remboursés dans la limite de 16 € par jour et par Assuré dans la limite de 7 jours,
- les cours de ski sont remboursés dans la limite de 16 € par jour et par Assuré dans la limite de 7 jours.

3 - Modalités d'application et procédure de déclaration :

L'Assuré, ou toute personne agissant en son nom, doit aviser Mutuaide Assistance immédiatement verbalement et, au plus tard, dans les 48 heures suivant le fait générateur. Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, dans les 5 jours suivant la date de survenance du fait générateur.

4 - Pièces justificatives à fournir :

Pour se faire rembourser, les Assurés ou leurs ayants droit, doivent faire parvenir directement à Mutuaide Assistance :

- l'original de la (des) facture(s) acquittée(s) et faisant ressortir la date, les motifs et la nature de la prestation,
- un certificat de décès ou un constat des autorités de police, suivant le cas.

5 - Remboursement :

Le remboursement des frais se fait exclusivement aux Assurés ou à leurs ayants droits, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Toute intervention et demande de remboursement non conforme à ces dispositions entraîne la déchéance de tout droit à remboursement.

- Envoi de médicament :

Lors de son séjour à l'étranger, si un Assuré a besoin de médicaments, Mutuaide Assistance organise et prend en charge sous réserve qu'ils soient introuvables sur place, la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours ou tout appareil indispensable dans les actes de la vie quotidienne. Les frais de médicaments ou d'appareil, ainsi que les frais de douanes restent à la charge de l'Assuré. La garantie est accordée sous réserve d'accord d'acheminement par les autorités locales.

- Rapatriement de corps :

En cas de décès d'un Assuré dans le cadre des activités garanties, Mutuaide Assistance organise et prend en charge les frais de rapatriement du corps jusqu'au lieu d'inhumation proche de son domicile en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer.

Sont pris en charge :

- les frais de transport de corps,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités pour le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Les frais de cérémonie et d'inhumation ne sont pas pris en charge.

En cas de décès à l'étranger uniquement, si la présence d'un ayant droit est requise par les autorités locales pour effectuer les démarches nécessaires au rapatriement, Mutuaide Assistance organise et prend en charge un titre de transport aller/retour sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe économique.

Les frais d'hébergement de cette personne ne sont pas pris en charge.

- Prise en charge des honoraires d'avocat :

Si l'Assuré est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un acte survenant durant lors de son séjour à l'étranger, Mutuaide Assistance prend à sa charge les frais d'un homme de loi à concurrence de 8 000 € TTC par événement, le règlement intervenant sur justificatif.

- Avance de la caution pénale :

Si lors de son séjour à l'étranger, un Assuré est passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux, Mutuaide Assistance fait l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre sa mise en liberté provisoire avec un plafond de 15 000 €, le règlement intervenant sur justificatif.

Cette avance est consentie contre une reconnaissance de dette ou un chèque de garantie (à déposer de préférence en France). Elle est remboursable à Mutuaide Assistance dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds. Ce délai pourra être renouvelé. Si cette caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit être aussitôt restituée à Mutuaide Assistance. Si l'Assuré est cité devant un tribunal et ne s'y présente pas, Mutuaide Assistance exigera immédiatement le remboursement de la caution.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES:

- **DANS TOUS LES CAS LES PRESTATIONS QUI N'ONT PAS ÉTÉ DEMANDÉES ET/OU QUI N'ONT PAS ÉTÉ ORGANISÉES PAR MUTUAIDE ASSISTANCE OU EN ACCORD AVEC ELLE,**
- **TOUT DÉPLACEMENT EXCÉDANT 90 JOURS CONSÉCUTIFS, SAUF POUR LES ÉTUDIANTS, EXCLUSIVEMENT DANS LE CADRE D'ÉCHANGES UNIVERSITAIRES À L'ÉTRANGER POUR QUI SONT GARANTIS LES DÉPLACEMENTS JUSQU'À 12 MOIS CONSÉCUTIFS,**
- **LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TOUTES ACTIVITÉS SPORTIVES,**
- **LES AFFECTIONS OU LÉSIONS BÉNIGNES QUI PEUVENT ÊTRE TRAITÉES SUR PLACE ET QUI N'EMPÊCHENT PAS DE POURSUIVRE SON VOYAGE,**
- **LES MALADIES PRÉEXISTANTES DIAGNOSTIQUÉES ET/OU TRAITÉES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION DANS LES 6 MOIS PRÉCÉDANT LA DEMANDE D'ASSISTANCE,**
- **LES FAITS PROVOQUÉS INTENTIONNELLEMENT PAR L'ASSURÉ OU RÉSULTANT D'UN SUICIDE OU D'UNE TENTATIVE DE SUICIDE,**
- **UNE INFIRMITÉ PRÉEXISTANTE,**
- **LES VOYAGES ENTREPRIS DANS UN BUT DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT MÉDICAL,**
- **LES DEMANDES D'ASSISTANCE SE RAPPORTANT À LA PROCRÉATION MÉDICALEMENT ASSISTÉE OU À L'INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE,**
- **LES DEMANDES RELATIVES À LA PROCRÉATION OU À LA GESTATION POUR LE COMPTE D'AUTRUI, ET SES CONSÉQUENCES,**
- **LES CONVALESCENCES ET LES AFFECTIONS EN COURS DE TRAITEMENT ET NON ENCORE CONSOLIDÉES,**
- **LES DOMMAGES PROVENANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURÉ,**
- **LES ACCIDENTS RÉSULTANT DE L'USAGE D'ALCOOL, DE DROGUES OU DE STUPÉFIANTS PAR L'ASSURÉ.**

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES :

La responsabilité de Mutuaide Assistance ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

GARANTIE « PROTECTION DE L'IDENTITÉ »

- **Garantie Information Juridique « Protection de l'Identité ».**

- **Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité ».**

- **Garantie « E-réputation ».**

- **Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité ».**

Cette garantie, conforme aux lois n° 2007-210 du 19.02.2007 et n° 89-1014 du 31.12.1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1^{er} août 1990, est régie par le Code des assurances.

DÉFINITIONS PROPRES AUX GARANTIES PROTECTION JURIDIQUE ET INDEMNITAIRE « USURPATION D'IDENTITÉ » ET « E-RÉPUTATION » :

Assuré :

- **Pour Alliatys Plus :** l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire (deux personnes physiques au maximum).

- **Pour Alliatys Plus option Enfants :** l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire, les enfants de l'Adhérent âgés de moins de 26 ans et les ascendants, fiscalement à charge de l'adhérent et/ou de toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire.

Assureur : Groupama Protection Juridique (GPJ) pour l'information juridique par téléphone, la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et la garantie « Atteinte à l'E-réputation », et La Banque Postale Assurances IARD (LBPAI) pour la garantie indemnitaire « Usurpation d'Identité ».

Demande de suppression (une des techniques de traitement du sinistre E-réputation) : demande transmise à l'auteur ou à défaut à l'éditeur ou à défaut à l'hébergeur d'un site Internet offrant à l'indexation une URL causant une atteinte à l'E-réputation de l'Assuré dans le but d'obtenir la désindexation, la modification ou le retrait de ce contenu causant le préjudice d'E-réputation.

Diffamation (un des cas d'atteinte à l'E-réputation) : la diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé.

Éléments d'identification de l'identité : tous les éléments de l'état civil de l'Assuré, adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré, Relevé d'Identité Bancaire, numéro de Sécurité Sociale.

Éléments d'authentification de l'identité : identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, numéro de Carte bancaire, empreintes digitales.

Enfouissement et SERP SCULPTING (une des techniques de traitement du sinistre E-réputation) : techniques visant à déclasser, lors d'une recherche sur le mot clé « prénom nom » de l'Assuré, une URL portant atteinte à son E-réputation de l'Assuré au moins en 11^e position sur le moteur de recherche de référence.

E-réputation : image qu'une personne peut se forger de l'Assuré au travers de recherches sur Internet à l'aide de mots clés, en l'occurrence les prénoms et noms de l'Assuré.

Injure (un des cas d'atteinte à l'E-réputation) : expression publique outrageante, termes de mépris ou invective, qui à l'inverse de la diffamation, ne réfère à l'imputation d'aucun fait.

Litige : situation qui oppose l'Adhérent à un Tiers identifié, y compris sur le plan amiable. Il résulte soit de difficultés rencontrées par l'Adhérent pour obtenir l'indemnisation d'un préjudice qu'il a subi ou la reconnaissance d'un droit, soit des réclamations formulées par des Tiers identifiés. Le Litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

Moteur de recherche : site Internet proposant un service permettant de trouver des données, des pages Internet, des photos ou des vidéos à partir de recherches construites sur des mots clés. Le moteur actuellement le plus utilisé en France et considéré comme moteur de référence au titre de la présente garantie est Google.fr.

Mot-clé ou requête de surveillance : mots utilisés par les internautes lorsqu'ils font des recherches sur un site Internet. En matière d'E-réputation le mot clé est composé du prénom et du nom.

Période de garantie : période de validité de la garantie, comprise entre la date d'effet et la date de cessation de l'adhésion.

Prestataire : intervenant sur le volet technique de la garantie « Atteinte à l'E-réputation » (composé des « demandes de suppression » et de « l'enfouissement ») : iProtego.

Sinistre :

Définition propre à l'Usurpation d'Identité : refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à Groupama Protection Juridique, conformément à l'article 7 de la garantie Protection de l'identité « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

Définition propre à l'E-réputation : divulgation publique et illégale d'informations relatives à la vie privée de l'Assuré, sur les supports de communication tels que décrits dans l'article 3, qui lui est préjudiciable.

Tiers : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin et ses ascendants et descendants fiscalement à charge.

URL : Uniform Resource Locator : adresse unique permettant d'accéder à un contenu sur Internet (<http://> ou <https://>). Ce contenu pouvant être une page, un article, un document, une photo, une vidéo.

Usurpation d'Identité : usage non autorisé et à son insu d'éléments d'identification ou d'authentification de l'identité de l'Assuré et constitutif d'un préjudice pour lui.

ARTICLE 1 - GARANTIE INFORMATION JURIDIQUE « PROTECTION DE L'IDENTITÉ » :

En cas d'Usurpation d'Identité de l'Assuré ou d'atteinte à son E-réputation, ainsi que dans le but de prévenir la naissance d'un litige en rapport avec l'Usurpation d'Identité ou l'E-réputation, une équipe de juristes spécialisés lui apporte un soutien en matière juridique en répondant par téléphone à toute demande d'ordre juridique.

L'Assuré est ainsi renseigné sur ses droits et est informé sur les démarches à entreprendre lors d'une usurpation de son identité ou lors d'une atteinte à son E-réputation.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 20h au numéro de téléphone :

01 41 43 78 78

(Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur).

Les renseignements juridiques communiqués par Groupama Protection Juridique reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, d'un éventuel litige ultérieur.

ARTICLE 2 - GARANTIE INFORMATION JURIDIQUE « USURPATION DE L'IDENTITÉ » :

2.1 - Nature des litiges garantis :

Lorsqu'un litige consécutif à l'usurpation de son identité, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un Tiers dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte contre l'auteur de l'Usurpation d'identité, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la réparation du préjudice.

Groupama Protection Juridique intervient notamment pour la défense des intérêts de l'Assuré dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations, ...) engagées à son encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de son identité.

EXCLUSIONS GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE « USURPATION D'IDENTITÉ » :

- **TOUTE ACTION RÉSULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS A LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,**
- **LES LITIGES FAISANT L'OBJET D'UNE PRISE EN CHARGE AU TITRE DE LA GARANTIE « ATTEINTE A L'E-RÉPUTATION »,**
- **TOUTE ACTION DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES SE RAPPORTANT AU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE (NOTAMMENT LA PROTECTION DES MARQUES, BREVETS, DROITS D'AUTEURS, DESSINS ET MODÈLES),**
- **LES LITIGES SE RAPPORTANT A LA VIE PROFESSIONNELLE DE L'ASSURÉ OU A UNE ACTIVITÉ POLITIQUE OU SYNDICALE,**
- **LES LITIGES RELATIFS A UNE USURPATION D'IDENTITÉ COMMISE PAR UNE PERSONNE ASSURÉE AU TITRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE (DONT LES ENFANTS DE L'ADHÉRENT ÂGÉS DE MOINS DE 26 ANS ET SES ASCENDANTS, FISCALEMENT A CHARGE DE L'ASSURÉ ET/OU DE TOUTE PERSONNE PHYSIQUE CO-TITULAIRE DU COMPTE BÉNÉFICIAIRE),**
- **LES LITIGES RELATIFS A UNE USURPATION D'IDENTITÉ COMMISE AVEC LA COMPLICITÉ D'UNE PERSONNE ASSURÉE AU TITRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE,**
- **LES LITIGES FONDÉS SUR LE NON-PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR L'ASSURÉ, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITÉ NE SONT PAS SÉRIEUSEMENT CONTESTABLES ET TOUTE INTERVENTION CONSÉCUTIVE A L'ÉTAT D'INSOLVABILITÉ OU DE SURENDETTEMENT DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE « PROTECTION JURIDIQUE RECOURS » OU « DÉFENSE PÉNALE » INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIF DE DOMMAGES,**
- **LES LITIGES RÉSULTANT DE LA PARTICIPATION DE L'ASSURÉ A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIÉTÉ, D'UN GROUPEMENT, D'UNE ASSOCIATION,**
- **LES ACTIONS OU RÉCLAMATIONS DIRIGÉES CONTRE L'ASSURÉ EN RAISON DE DOMMAGES**

METTANT EN JEU LA RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'ASSURÉ LORSQU'ELLE EST GARANTIE PAR UN CONTRAT D'ASSURANCE OU LORSQU'ELLE AURAIT DU L'ÊTRE EN EXÉCUTION D'UNE OBLIGATION LÉGALE D'ASSURANCE,

- **LES LITIGES RELEVANT DE LA COUR D'APPEL A L'EXCEPTION DES CAS OU L'ASSURÉ A LA QUALITÉ DE PARTIE CIVILE,**
- **LES LITIGES RELATIFS AUX SUCCESSIONS ET AUX RÉGIMES MATRIMONIAUX, A L'ÉTAT ET AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE I, LIVRE III : TITRES I, II ET V DU CODE CIVIL) NOTAMMENT LES PROCÉDURES DE DIVORCE ET DE SÉPARATION DE CORPS,**
- **LES LITIGES RELEVANT DE L'UTILISATION FRAUDEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT. AINSI, GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE N'INTERVIENT PAS EN CAS DE DÉBIT FRAUDULEUX SUR LE COMPTE ET/OU EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURÉ CHEZ UN COMMERCANT.**

2.2 - Prestations garanties au titre de la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » :

L'intervention de Groupama Protection Juridique pour la présente garantie débute à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'article 7 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ». Elles peuvent prendre différentes formes.

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Assuré à un Tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance.

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Accompagnement amiable :

- La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de cet intervenant extérieur dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amenée à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

Assistance judiciaire :

- La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

A l'expiration d'un délai de 90 jours après la déclaration de Sinistre telle que définie à l'article 7, l'Assuré pourra obtenir le bénéfice de la garantie Indemnitaire en cas d'Usurpation d'Identité prévue à l'article 5.

2.3 - Limite globale de la garantie Protection Juridique « Usurpation D'Identité » :

1 sinistre par année d'assurance.

2.4 - Territorialité :

La garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » s'applique aux Litiges découlant de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM-COM (départements et régions d'Outre-mer – collectivités d'Outre-mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les États de l'Union Européenne, ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin, au Saint-Siège et en Suisse.

ARTICLE 3 - GARANTIE « E-RÉPUTATION »

Le Sinistre, comme visé ci-avant dans les définitions, doit être constitutif d'une Diffamation ou d'une Injure dans le cadre de la seule vie privée de l'Assuré.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à l'insu de l'Assuré ou sans l'autorisation de ce dernier et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence de publics.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués peuvent être une photo, vidéo, enregistrement sonore, écrit, déclaration contenue sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site Internet, un email, en général tout contenu accessible par le biais d'une URL distincte.

Précisions sur les moyens utilisés par iProtego pour remédier à l'atteinte à l'E-réputation de l'Assuré :

Lorsque Groupama Protection Juridique adresse le dossier de l'Assuré au prestataire intervenant sur la garantie « E-réputation », iProtego intervient pour rétablir la bonne réputation de l'Assuré. Selon la territorialité, les moyens dont dispose iProtego sont les Demandes de suppression et/ou l'Enfouissement et SERP SCULPTING.

1) Le principe de la demande de suppression est d'agir amiablement auprès de l'auteur, hébergeur ou éditeur du ou des contenus portant atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, pendant une durée de 75 jours suivant la déclaration, via des emails, des courriers ou éventuellement de contacts téléphoniques, pour en obtenir la désindexation, la modification ou le retrait.

2) Le principe de la prestation d'Enfouissement et SERP SCULPTING est de valoriser, dans les Moteurs de recherche, des contenus considérés comme neutres ou positifs par l'Assuré ou éventuellement d'en créer de nouveaux au détriment des contenus portant atteinte à son E-réputation. Ainsi, le but est d'enfouir, lors d'une recherche sur le Mot-clé « prénom nom » de l'Assuré, l'URL portant atteinte à son E-réputation au moins en 11ème position sur le Moteur de recherche de référence.

La mise en place des contenus est progressive et les effets du travail d'enfouissement peuvent prendre de quelques semaines à quelques mois.

Ces techniques consistant en un travail d'influence auprès des algorithmes des Moteurs de recherche, iProtego ne peut garantir l'Assuré contre un changement de l'algorithme du Moteur de recherche de référence ou face à la réaction d'un Tiers. iProtego s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la mission dans les règles de l'art et des limites de la légalité.

La durée d'une prestation d'Enfouissement et SERP SCULPTING est de 60 jours. Si l'Assuré estime que d'autres URL portent atteinte à son E-réputation et que ces URL ne doivent pas être utilisées dans la stratégie d'Enfouissement, il appartient à l'Assuré de le notifier à iProtego.

3.1 - Nature des litiges garantis :

Lorsqu'un litige consécutif à l'atteinte à son E-réputation, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un Tiers dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte contre l'auteur de l'atteinte à l'E-réputation, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

A défaut de suppression dans un délai de 75 jours à compter de la déclaration de Sinistre telle que prévue à l'article 5 des contenus portant atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, iProtego procédera à la prestation d'Enfouissement des données litigieuses tel qu'il est décrit ci-dessus.

EXCLUSIONS :

- **TOUTE ACTION RÉSULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS A LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,**
- **TOUTE ACTION DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES SE RAPPORTANT A DES INFORMATIONS PRÉJUDICIALES DONT LA DIVULGATION PAR UN TIERS N'A PAS DONNÉ LIEU A UN DÉPÔT DE PLAINTÉ DE LA PART DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES LIÉS A LA VIE PROFESSIONNELLE DE L'ASSURÉ ET NE SE RAPPORTANT PAS A SA VIE PRIVÉE,**
- **LES LITIGES DÉCOULANT D'UNE ACTIVITÉ POLITIQUE OU SYNDICALE OU DE LA PARTICIPATION A UNE ASSOCIATION A L'EXCEPTION D'UNE PARTICIPATION BÉNÉVOLE A UNE ASSOCIATION DE LOISIR OU SPORTIVE,**
- **LES LITIGES FAISANT SUITE A UNE ATTEINTE A L'E-RÉPUTATION CONSTITUÉE A PARTIR D'ÉLÉMENTS D'INFORMATION PRÉJUDICIALES DIFFUSÉS PAR L'ASSURÉ LUI-MÊME AUPRÈS DE TIERS,**
- **LES LITIGES CONSÉCUTIFS A UNE CONDAMNATION POUR CRIME OU DÉLIT PRONONCÉE A L'ENCONTRE DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES SE RAPPORTANT AU CODE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE (NOTAMMENT LA PROTECTION DES MARQUES, BREVETS, DROITS D'AUTEURS, DESSINS ET MODÈLES),**
- **LES LITIGES FONDÉS SUR LE NON-PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR L'ASSURÉ, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITÉ NE SONT PAS SÉRIEUSEMENT CONTESTABLES ET TOUTE INTERVENTION CONSÉCUTIVE A L'ÉTAT D'INSOLVABILITÉ OU DE SURENDETTEMENT DE L'ASSURÉ,**
- **LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE « PROTECTION JURIDIQUE RECOURS » OU « DÉFENSE PÉNALE » INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE,**
- **LES LITIGES RÉSULTANT DE LA PARTICIPATION DE L'ASSURÉ A L'ADMINISTRATION D'UNE SOCIÉTÉ, D'UN GROUPEMENT, D'UNE ASSOCIATION,**

- **LES ACTIONS OU RÉCLAMATIONS DIRIGÉES CONTRE L'ASSURÉ EN RAISON DE DOMMAGES METTANT EN JEU SA RESPONSABILITÉ CIVILE LORSQU'ELLE EST GARANTIE PAR UN CONTRAT D'ASSURANCE OU LORSQU'ELLE AURAIT DU L'ÊTRE EN EXÉCUTION D'UNE OBLIGATION LÉGALE D'ASSURANCE ;**
- **LES LITIGES RELATIFS AUX SUCCESSIONS ET AUX RÉGIMES MATRIMONIAUX, A L'ÉTAT ET AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE I, LIVRE III : TITRES I, II ET V DU CODE CIVIL) NOTAMMENT LES PROCÉDURES DE DIVORCE ET DE SÉPARATION DE CORPS.**

3.2 – Prestations garanties :

Les interventions de Groupama Protection Juridique et de iProtego pour la présente garantie débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'article 7 « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la Garantie ».

IMPORTANT : Elles peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité.

3.2.1 - Pour les faits et événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM-COM (départements et régions d'Outre-mer – collectivités d'Outre-mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les États de l'Union Européenne, ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint-Marin, au Saint-Siège et en Suisse :

Lorsqu'un litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Assuré à un Tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte conseils et assistance et iProtego procède éventuellement ensuite à la prestation d'Enfouissement et SERP SCULPTING. Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Accompagnement amiable :

- La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

- L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de cet intervenant extérieur dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

Assistance judiciaire :

- La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

Enfouissement et SERP SCULPTING

A défaut de suppression du ou des contenus préjudiciables dans un délai de 75 jours suivant la déclaration du Sinistre et parallèlement à une éventuelle intervention amiable ou judiciaire de Groupama Protection Juridique, l'Assuré est mis en relation avec iProtego qui intervient dans le cadre de la prestation d'Enfouissement et SERP SCULPTING des données.

ATTENTION : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

3.2.2 Pour les faits et événements survenus dans le reste du monde :

L'intervention se limite aux prestations d'iProtego.

Demande de suppression :

iProtego tente pendant une durée de 75 jours suivant la déclaration du sinistre d'obtenir à l'amiable, le retrait de l'information causant une atteinte à l'E-réputation de l'Assuré.

Après identification de l'auteur, à défaut de l'éditeur ou à défaut de l'hébergeur du site Internet proposant l'URL causant l'atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, iProtego prend contact auprès d'eux pour en obtenir la désindexation, la suppression ou encore la modification en vue de la faire disparaître des résultats renvoyés par le moteur de recherche de référence lors d'une recherche sur le Mot-clé « prénom nom » de l'Assuré. Les moyens de contact utilisés sont l'email, le courrier et éventuellement un appel téléphonique.

ATTENTION : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

Enfouissement et SERP SCULPTING :

A défaut de suppression du ou des contenus préjudiciables dans un délai de 75 jours suivant la déclaration du Sinistre iProtego intervient dans le cadre de la prestation d'Enfouissement et SERP SCULPTING des données.

ATTENTION : cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

3.3 Limite globale de la garantie « E-réputation » :

2 sinistres par année d'assurance.

3.4 Territorialité :

Monde entier, les interventions étant toutefois différentes selon la territorialité des litiges ainsi qu'il est décrit à l'article 3.2

ARTICLE 4 – FRAIS ET HONORAIRES GARANTIS PAR SINISTRE DANS LE CADRE DE LA GARANTIE DE PROTECTION JURIDIQUE « USURPATION D'IDENTITÉ » ET DE LA GARANTIE « E-RÉPUTATION »

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu à l'article 4 « Plafond global par garantie ». Ils s'entendent toutes taxes comprises :

4.1 Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est lui-même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants extérieurs qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable. Les plafonds dans le cadre de la gestion amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants extérieurs (expert ou avocat) est fixé à : 770 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 385 € TTC).

4.2 Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire** : il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : 2 300 € TTC par sinistre.

- **Plafond Huissier de justice** : les frais et honoraires d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.

- **Plafonds Honoraires et Frais d'avocat** : ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents à la gestion du dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone...), dûment justifiés, que Groupama Protection Juridique est susceptible de verser au conseil de l'Assuré pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-contre :

Intervention	Euros TTC
ASSISTANCE	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
PREMIÈRE INSTANCE	
Référé	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Tribunal d'instance - Juge de proximité	600 €
Tribunal de grande instance	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale	700 €
Autres juridictions	700 €
CONTENTIEUX PÉNAL	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1 ^{er} Président de la Cour d'Appel	400 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation - Conseil d'État - Cour d'Assises	1 500 €
EXÉCUTION	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- **LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET VACATIONS CORRESPONDANTES, LORSQUE L'AVOCAT EST AMENÉ A SE DEPLACER EN DEHORS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DONT DÉPEND SON ORDRE,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POSTULANT,**
- **LES CONDAMNATIONS, LES AMENDES, LES DÉPENS ET FRAIS EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE, QUE LE TRIBUNAL ESTIME ÉQUITABLE DE FAIRE SUPPORTER A L'ASSURÉ S'IL EST CONDAMNÉ, CEUX QUE L'ASSURÉ A ACCEPTÉS DE SUPPORTER DANS LE CADRE D'UNE TRANSACTION AMIALE, OU EN COURS OU EN FIN DE PROCÉDURE JUDICIAIRE, LES CAUTIONS PÉNALES AINSI QUE LES CONSIGNATIONS DE PARTIE CIVILE,**
- **LES SOMMES RÉCLAMÉES PAR L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE, LES TAXES, DROITS ET PÉNALITÉS,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'ENQUÊTE POUR IDENTIFIER OU RETROUVER L'ADVERSAIRE ET L'ASSURÉ OU CONNAÎTRE LA VALEUR DE SON PATRIMOINE AINSI QUE LES DÉPENSES NÉCESSAIRES A LA MISE EN PLACE DE MESURES CONSERVATOIRES,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'EXPERT-COMPTABLE,**
- **LES HONORAIRES DE RÉSULTAT.**

Modalités de paiement :

Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Assuré ou qu'ils soient justifiés par l'urgence. Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- France, Principautés de Monaco et d'Andorre : Groupama Protection Juridique acquittera les frais directement garantis auprès des intervenants concernés, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis.
- Autres pays garantis : il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues au paragraphe « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

ARTICLE 5 - GARANTIE INDEMNITAIRE « USURPATION D'IDENTITÉ »

La gestion de cette garantie est déléguée à Groupama Protection Juridique qui intervient pour le compte de LBPAI.

5.1 - Remboursements garantis

5.1.1 Frais générés par les démarches liées à l'Usurpation d'Identité

En cas d'usurpation d'identité, l'Assureur rembourse à l'Assuré les frais générés par les démarches pour prouver son identité, tels que :

- les frais de communications téléphoniques, de lettre recommandée et de timbre liés aux démarches,
- les frais de transport liés aux démarches,
- les frais de repas et les frais d'hôtels liés aux transports.

Les remboursements se font sur la base des frais réels justifiés et sur factures acquittées à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties ci-après.

5.1.2 Frais consécutifs à l'Usurpation d'Identité

L'Assureur rembourse à l'Assuré les préjudices financiers résultant d'opérations réalisées auprès d'organismes concernés décrits ci-dessous. Ces préjudices doivent être directement consécutifs à l'usurpation avérée de son identité.

Sont concernés les Organismes définis ci-dessous :

- Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;
- Caisse d'Allocations Familiales ;
- Organismes financiers : banques, compagnie d'assurance, organisme de prêt ;
- Trésor Public ;
- Fournisseurs d'accès : Internet, télécom, câble, numérique ;
- Entreprises de distribution d'énergie ;
- Site marchand ou commerçant.

Les remboursements se font sur la base des préjudices réels à concurrence du montant indiqué ci-après.

Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou d'acceptation de remboursement de la part des Organismes concernés.

Dans tous les cas l'Assureur se réserve le droit d'engager une action de recours contre les organismes concernés.

5.2 - Modalités d'intervention

La garantie indemnitaire en cas d'Usurpation d'Identité intervient uniquement après la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » (article 2) si l'intervention de Groupama Protection Juridique n'a pas permis le règlement du litige à l'expiration d'un délai de 90 jours après la déclaration de sinistre tel que prévu à l'article 7.

Si l'Usurpation d'Identité survient pendant la période de garantie et donne lieu à un dépôt de plainte pendant cette même période.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

5.3 - Plafonds de la garantie indemnitaire en cas d'Usurpation d'Identité

La garantie s'exerce à concurrence de 3 000 € TTC par sinistre.

En application du principe indemnitaire (art. L.121.1 du Code des assurances), l'Assuré doit justifier des pertes financières qu'il a subies.

Après contrôle des pièces justificatives, l'Assureur rembourse l'Assuré sur la base des frais réels et dans la limite des plafonds prévus dans le tableau des montants de garanties ci-dessous :

TABLEAU DES MONTANTS GARANTIS	
PAR SINISTRE	
Plafond global de 3 000 € TTC par sinistre	
FRAIS PRIS EN CHARGE	
1) FRAIS GÉNÉRÉS PAR LES DÉMARCHES (Frais consécutifs à une Usurpation d'Identité avérée)	
Frais de communications téléphoniques, frais de courriers, lettres recommandées, timbres, frais de transport, frais d'hôtels et de restauration.	
2) FRAIS CONSÉCUTIFS A L'USURPATION D'IDENTITÉ (Indemnisation d'un préjudice financier identifiable conséquence directe d'une Usurpation d'Identité avérée)	
Indemnisation uniquement dans les cas qui n'engendrent pas ou n'ont pas engendré de remboursement de la part de l'organisme concerné dans les 90 jours suivant la déclaration du sinistre auprès de Groupama Protection Juridique.	

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- LES FRAIS CONSÉCUTIFS A L'UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURÉ, NOTAMMENT EN CAS DE DÉBIT FRAUDULEUX SUR SON COMPTE ET/OU EN CAS D'UTILISATION DE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT CHEZ UN COMMERÇANT,
- LES FRAIS DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE COMMISE PAR L'ASSURÉ,
- LES FRAIS QUI NE SONT PAS DIRECTEMENT CONSÉCUTIFS A UNE USURPATION D'IDENTITÉ AVÉRÉE,
- LES PRÉJUDICES FINANCIERS RÉSULTANTS D'OPÉRATIONS RÉALISÉES AUPRÈS D'ORGANISMES NON LISTÉS À L'ARTICLE 6.2,
- LES CONSÉQUENCES MATÉRIELLES DE LA CONTAMINATION DE VOTRE MATÉRIEL INFORMATIQUE, DE SON DYSFONCTIONNEMENT OU DE SA DESTRUCTION, AINSI QUE LES FRAIS ENGAGÉS POUR PROCÉDER AUX OPÉRATIONS DE DÉCONTAMINATION ET DE RECONSTITUTION DES DONNÉES.

5.4 - Pièces Justificatives

En vue d'obtenir son indemnisation, il sera notamment demandé à l'Assuré :

- un justificatif pour chacune des demandes de remboursement de frais,
- un justificatif prouvant le refus de remboursement de l'organisme concerné,
- un justificatif des dépenses et des prélèvements effectués, factures, factures originales, titres de transport,
- selon les circonstances du sinistre, l'Assureur se réserve le droit de réclamer toute pièce ou tout complément d'information nécessaire à l'évaluation du préjudice subi par l'Assuré.

En cas de non présentation de ces éléments, l'Assuré encourt la déchéance de ses droits à indemnisation.

L'Assuré est tenu de justifier, par tous moyens en son pouvoir et par tous documents en sa possession, de l'existence et de la valeur de ces frais au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Il doit également justifier que ces frais sont directement consécutifs à l'usurpation avérée de son identité.

Si sciemment, comme justification, l'Assuré emploie des documents inexacts, ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites à intentar à son encontre.

ARTICLE 6 – PLAFOND GLOBAL PAR GARANTIE

6.1 Garanties « Usurpation d'Identité » (articles 2 et 5)

6.1.1 Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » (article 2) : Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, dans la limite du plafond de garantie de 10 000 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4 575 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

6.1.2 Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » (article 5) :

LBPAI prend en charge les frais générés et consécutifs à l'Usurpation d'Identité selon les modalités prévues à l'article 5 à concurrence de 3 000 € TTC par sinistre.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

6.2 Garantie « E-réputation » (article 3)

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, dans la limite du plafond de garantie de 10 000 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4 575 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.

Attention : Les prestations « Demande de suppression » et « Enfouissement » (articles 3.2.1 et 3.2.2) réalisées par iProtego ne comportent aucune prise en charge financière.

La garantie est limitée à 2 sinistres par année d'assurance.

ARTICLE 7 - FORMALITÉS A ACCOMPLIR POUR METTRE EN JEU LES GARANTIES

L'Assuré peut, dans un premier temps s'il le souhaite, obtenir des informations juridiques, en contactant le service d'informations juridiques par téléphone au numéro de téléphone 01 41 43 78 78 (Coût d'un appel local ou national selon tarifs des opérateurs de télécommunication en vigueur).

Tout Litige susceptible de mettre en jeu les garanties « Protection de l'Identité » doit être déclaré, par écrit à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

ATTENTION : TOUTE DÉCLARATION DE LITIGE SUSCEPTIBLE DE RELEVER DES GARANTIES « PROTECTION DE L'IDENTITÉ » DOIT ÊTRE TRANSMISE PAR ÉCRIT A GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE AU PLUS TARD DANS LES 30 JOURS OUVRÉS, A COMPTER DE LA DATE A LAQUELLE L'ASSURÉ EN A EU CONNAISSANCE OU A COMPTER DU REFUS OPPOSÉ A UNE RÉCLAMATION DONT IL EST L'AUTEUR OU LE DESTINATAIRE. SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE, LA DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION TARDIVE SERA OPPOSÉE A L'ASSURÉ S'IL EST ÉTABLI QU'ELLE CAUSE UN PRÉJUDICE A GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.

Lors de la déclaration, l'Assuré doit mentionner le numéro de la garantie (504 714), et joindre tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du Litige, dont notamment la copie du dépôt de plainte, les courriers et messages échangés avec le ou les Tiers...

ATTENTION : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS ET HONORAIRES APPELÉS OU RÉGLÉS ANTÉRIEUREMENT A LA DÉCLARATION AINSI QUE CEUX CORRESPONDANT A DES PRESTATIONS OU ACTES DE PROCÉDURE RÉALISÉS AVANT LA DÉCLARATION SAUF SI L'ASSURÉ PEUT JUSTIFIER D'UNE URGENCE A LES AVOIR ENGAGÉS.
LORSQUE L'ASSURÉ FAIT DE MAUVAISE FOI DES DÉCLARATIONS INEXACTES SUR LES FAITS, LES

ÉVÉNEMENTS OU LA SITUATION QUI SONT A L'ORIGINE DU LITIGE OU PLUS GÉNÉRALEMENT SUR TOUT ÉLÉMENT POUVANT SERVIR A LA SOLUTION DU LITIGE, IL EST ENTIÈREMENT DÉCHU DE TOUT DROIT A LA GARANTIE POUR LE LITIGE CONSIDÉRÉ.

ARTICLE 8 - AUTRES CLAUSES APPLICABLES A LA GARANTIE PROTECTION DE L'IDENTITÉ :

Libre choix de l'avocat :

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur est nécessaire, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré, celui-ci en a le LIBRE CHOIX. Groupama Protection Juridique peut, à la demande écrite de l'Assuré, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition.

Subrogation :

Dans le cadre des garanties « Protection de l'Identité », Protection Juridique « Usurpation d'Identité », Garantie « E-réputation ».

Dès lors que Groupama Protection Juridique expose des frais externes comme défini au paragraphe « frais et honoraires garantis par sinistre », elle est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'elle a déboursée pour le compte de l'Assuré. Groupama Protection Juridique est alors subrogée dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les Tiers, en remboursement des sommes qui lui sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse en justifier, Groupama Protection Juridique s'engage à ce qu'il soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à Groupama Protection Juridique dans la limite des frais engagés par ses soins.

Dans le cadre de la Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité ».

Dès le paiement de l'indemnité due au titre de la garantie indemnitaire en cas d'usurpation d'identité, les droits et actions de l'Assuré sont transmis à LBPAI. Il s'agit de la subrogation. Cela signifie que LBPAI agit à la place de l'Assuré et peut intenter un recours, c'est-à-dire une demande de remboursement, contre le ou les Tiers responsable(s) du sinistre.

Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que LBPAI a versé (article L. 121-12 du Code des assurances). LBPAI est déchargé en tout ou en partie de sa responsabilité envers l'Assuré lorsque la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de LBPAI.

Arbitrage :

En cas de désaccord entre Groupama Protection Juridique et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

1 – l'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,

- d'informer Groupama Protection Juridique de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par Groupama Protection Juridique dans la limite de 200 € TTC.

2 – conformément à l'article L.127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec Groupama Protection Juridique ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de Groupama Protection Juridique sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par Groupama Protection Juridique ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans les limites de la garantie.

Réclamation - Médiateur :

En cas de difficulté concernant le contrat n° 504 714 composé de la garantie Information juridique « Protection de l'Identité », la garantie de Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et la garantie « E-reputation », sa commercialisation ou le traitement de son dossier, l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
« Service réclamations »
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

Ce service s'engage à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires.

Si la réponse ne donne pas satisfaction, l'Assuré peut adresser son dossier par courrier ou par mail auprès du « responsable qualité » de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
TSA 41234
92919 La Défense Cedex
Boîte mail : reclamation@groupama-pj.fr

qui s'engage à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires.

En cas de désaccord persistant et définitif, l'Assureur peut, à la demande de l'Assuré, adresser le dossier par courrier auprès du médiateur (personnalité indépendante) dont les coordonnées sont les suivantes :

GROUPAMA SA
Secrétariat du Médiateur
5 et 7, rue du Centre
93199 Noisy-le-Grand Cedex

En cas de réclamation concernant le volet technique de la garantie « E-réputation » (composé de la « Demande de Suppression » et de « l'Enfouissement »), l'Assuré peut écrire à :

IProtego SAS
Service qualité
45, rue Frédéric Joliot Curie
13013 Marseille

En cas de réclamation concernant la garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » : l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier à

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
« Service réclamations »,
TSA 41234
92919 La Défense Cedex

Ce service s'engage à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires.

Si la réponse ne donne pas satisfaction, l'Assuré peut adresser son dossier par courrier ou par mail auprès du « responsable qualité » de GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE
TSA 41234
92919 La Défense Cedex
Boîte mail : reclamation@groupama-pj.fr

qui s'engage à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours calendaires sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires.

En cas de difficultés persistantes, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur de la FFSA, Fédération Française des Sociétés d'Assurances, intervenant extérieur et agissant en toute indépendance. Ses coordonnées sont communiquées à l'Assuré soit par l'Assureur, soit en s'adressant à :

FFSA
26, boulevard Haussmann
75311 Paris Cedex 09
www.ffsa.fr*

* Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.

Séralys Premiers Frais

Notice d'information

Séralys Premiers Frais est un contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative relevant des branches 20 (Vie-Décès) et 1 (Accidents) de l'article R. 321-1 du Code des assurances sous-crit par La Banque Postale auprès de La Banque Postale Prévoyance, régi par le Code des assurances.

Les garanties d'assistance incluses dans le contrat Séralys Premiers Frais sont assurées par Fragonard Assurances et mises en oeuvre par Mondial Assistance France.

I. ADHÉSION

1. Objet

Séralys Premiers Frais a pour objet de garantir le versement d'un capital en cas de décès de l'adhérent ou d'un des co-adhérents au(x) bénéficiaire(s) désigné(s), et de proposer des garanties d'assistance.

2. Conditions d'adhésion

2.1 Formule individuelle

Toute personne physique, résidant en France métropolitaine, dans les COM, dans les DROM ou dans la principauté de Monaco et titulaire d'un Compte Bancaire à La Banque Postale, peut adhérer à la formule individuelle du contrat Séralys Premiers Frais. L'assurance repose sur la tête de l'adhérent qui doit être âgé de 18 ans au moins et ne pas avoir atteint son 70^e anniversaire au jour de l'adhésion. Pour être accepté dans l'assurance, l'adhérent doit pouvoir signer la déclaration d'état de santé.

2.2 Formule Compte joint

La co-adhésion est ouverte à deux personnes physiques, co-titulaires d'un Compte Bancaire à La Banque Postale, résidant en France métropolitaine, dans les COM, dans les DROM ou dans la principauté de Monaco. L'assurance repose sur la tête des deux co-adhérents qui doivent être âgés de 18 ans au moins et ne pas avoir atteint leur 70^e anniversaire au jour de l'adhésion.

Toutes les demandes relatives à la co-adhésion doivent obligatoirement être signées par les deux co-adhérents. Pour être acceptés dans l'assurance, les co-adhérents doivent pouvoir signer la déclaration d'état de santé. Toutefois, ces modalités ne s'appliquent pas à l'ancien co-adhérent survivant souhaitant adhérer à un contrat Séralys Premiers Frais formule individuelle dans un délai de 3 mois après le décès de l'autre co-adhérent, et ce pour obtenir les mêmes garanties.

Il ne peut être enregistré au titre de ce contrat qu'une seule adhésion par personne.

3. Date de conclusion et durée de l'adhésion

La date de conclusion de l'adhésion, sous réserve d'encaissement de la première cotisation, est la date de :

- signature de la demande d'adhésion ou du certificat d'adhésion, en cas d'adhésion dans un bureau de poste,
- réception de la demande d'adhésion par La Banque Postale Prévoyance, en cas d'adhésion par correspondance, le cachet de La Poste faisant foi.

Les garanties prennent effet à la date de conclusion de l'adhésion, date précisée sur le certificat d'adhésion.

L'adhésion court de la date de sa conclusion jusqu'au 1^{er} jour du mois qui suit la date anniversaire de sa conclusion.

Elle est ensuite prorogée d'année en année sans formalités particulières et cesse dans les conditions définies à l'article IV.4 « Fin de l'adhésion ».

II. CONTENU DES GARANTIES D'ASSURANCE

1. Choix des garanties

A l'adhésion, l'adhérent (les co-adhérents) choisit (choisissent) l'une des deux options suivantes :

1.1 Séralys

- En cas de décès de l'adhérent ou d'un des co-adhérents jusqu'à la date de prorogation de l'adhésion suivant son 70^e anniversaire, Séralys garantit le versement d'un capital de 2 500 € au(x) bénéficiaire(s). Ce montant s'élève à 5 000 € en cas de décès accidentel.
- En cas de décès de l'adhérent ou d'un des co-adhérents à partir de la date de prorogation de l'adhésion suivant son 70^e anniversaire, Séralys garantit le versement d'un capital au(x) bénéficiaire(s) uniquement en cas de décès accidentel. Le montant de ce capital est de 2 500 €.

1.2 Séralys Plus

- En cas de décès de l'adhérent ou d'un des co-adhérents jusqu'à la date de prorogation de l'adhésion suivant son 70^e anniversaire, Séralys Plus garantit le versement d'un capital de 7 700 € au(x) bénéficiaire(s).
Ce montant s'élève à 15 400 € en cas de décès accidentel.
- En cas de décès de l'adhérent ou d'un des co-adhérents à partir de la date de prorogation de l'adhésion suivant son 70^e anniversaire, Séralys Plus garantit le versement d'un capital au(x) bénéficiaire(s) uniquement en cas de décès accidentel. Le montant de ce capital est de 7 700 €.

En cas de co-adhésion (formule compte joint), les co-adhérents choisissent la même option parmi les deux options ci-dessus.

A noter qu'en cas de décès simultané des deux Assurés, le montant du capital versé sera fonction de l'âge de l'Assuré le plus jeune.

1.3 Accident

On entend par accident toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

2. Bénéficiaire(s) de la garantie décès

2.1 Formule individuelle

L'adhérent désigne le ou les bénéficiaires en cas de décès dans la demande d'adhésion ou le certificat d'adhésion et ultérieurement par avenant à l'adhésion.

La désignation du (des) bénéficiaire(s) peut être effectuée notamment par acte sous seing privé ou par acte authentique.

Lorsque le(s) bénéficiaire(s) est (sont) nommé(s) désigné(s), l'adhérent peut porter au contrat les coordonnées de ce dernier qui seront utilisées par La Banque Postale Prévoyance en cas de décès de l'Assuré.

L'adhérent peut modifier sa clause bénéficiaire lorsque celle-ci n'est plus appropriée. Cette modification est constatée par avenant. Cependant, si la (les) personne(s) désignée(s) accepte(nt) le bénéfice du contrat, sa (leur) désignation est irrévocable. L'adhérent devra recueillir son (leur) accord préalable en cas de changement de bénéficiaire(s).

L'acceptation du bénéfice du contrat peut prendre la forme d'un avenant signé de l'adhérent, du (des) bénéficiaire(s) et de La Banque Postale Prévoyance.

Elle peut également prendre la forme d'un acte sous seing privé ou authentique signé de l'adhérent et du(des) bénéficiaire(s) et n'aura alors d'effet à l'égard de La Banque Postale Prévoyance que lorsqu'elle lui aura été notifiée par écrit.

Néanmoins, malgré l'acceptation par le(s) bénéficiaire(s), certains cas de révocation existent. Le(s) bénéficiaire(s) acceptant(s) pourra(ont) notamment être révoqué(s), si la clause bénéficiaire le prévoit, par la survenance du 1^{er} enfant de l'adhérent.

2.2 Formule Compte joint

Au décès d'un des co-adhérents, le capital garanti est versé au co-adhérent survivant, à défaut aux héritiers des co-adhérents par parts égales.

Quelle que soit la formule, le déclenchement en 48 heures du versement du capital garanti au titre du décès non accidentel est possible si le bénéficiaire est unique et nommément désigné dans le cadre de la formule individuelle, ou le co-adhérent survivant dans le cadre de la formule compte joint.

3. Risques exclus

Sont exclus de la garantie décès :

- le suicide de l'Assuré dans la première année de l'adhésion,
- le meurtre commis sur la personne de l'Assuré par l'un des bénéficiaires ayant fait l'objet d'une condamnation pénale, à ce titre. Toutefois, le contrat produit ses effets au profit des autres bénéficiaires,
- les conséquences de guerre civile et étrangère quel que soit le lieu où se déroulent ces événements et quels que soient les protagonistes,
- les conséquences de démonstrations, acrobaties, compétitions, rallyes ou courses nécessitant l'utilisation d'engins à moteur.

III. GARANTIES D'ASSISTANCE

Le contrat Séralys Premiers Frais propose également des garanties d'assistance assurées par Fragonard Assurances et mises en œuvre par Mondial Assistance France.

Elles permettent au conjoint ou au partenaire lié par un PACS ou au concubin notoire de l'adhérent (des co-adhérents), à ses (leurs) enfants fiscalement à charge et à ses (leurs) ascendants directs d'obtenir par téléphone tout renseignement ou information d'ordre réglementaire lié au décès dans les domaines suivants :

- démarches liées à l'administration sociale (Sécurité sociale, Caisse de retraite, Pôle Emploi...) et à l'administration fiscale (Impôts, TVA...),
- aide aux familles :
- liste des prestations sociales possibles, des aides au logement (allocations, aides personnalisées),
- soutien à l'établissement du bilan budgétaire,
- assistance dans les démarches et la constitution de dossier auprès d'organismes concernés.

Les garanties d'assistance concernent la France métropolitaine, la Corse, les DROM, les COM et la Principauté de Monaco.

Fragonard Assurances et Mondial Assistance France ont toutes deux la responsabilité des garanties d'assistance.

IV. VIE DU CONTRAT

1. Changement d'option

L'adhérent (les co-adhérents) peut (peuvent) à tout moment demander à changer d'option.

Cette modification est constatée par avenant et prend effet, sous réserve de l'encaissement de la cotisation correspondante, à la date de prorogation de l'adhésion qui suit la demande, si cette demande parvient deux mois avant cette date. Dans le cas contraire, la modification prendra effet à la date de prorogation suivante.

Dans le cadre de la formule compte joint, cette demande doit être obligatoirement signée par les deux co-adhérents.

2. Montant et évolution de la cotisation

Le montant de la cotisation annuelle est fonction de l'option choisie et de l'âge de l'adhérent (des co-adhérents) à la date de conclusion de l'adhésion pour la cotisation initiale et à la date de prorogation de l'adhésion pour les cotisations ultérieures.

En cas de changement d'option, le montant de la cotisation annuelle est fonction de l'âge de l'adhérent ou des co-adhérents à la date d'effet du changement.

Le montant des cotisations est révisable chaque année au 1^{er} janvier en fonction des résultats du contrat de groupe Séralys Premiers Frais. L'adhérent (les co-adhérents) sera (seront) informé(s) de cette modification au plus tard 3 mois avant la prochaine date de prorogation, date à laquelle le nouveau montant de cotisation sera applicable.

3. Paiement de la cotisation

La cotisation est annuelle et payable d'avance par débit d'un Compte Bancaire ouvert au nom de l'adhérent (des co-adhérents).

4. Fin de l'adhésion

L'adhésion prend fin en cas de :

• Renonciation

Elle est possible dans les 30 jours calendaires révolus à compter de la date de signature ou de réception du certificat d'adhésion selon les modalités fixées à l'article IV.6 « Droits de l'adhérent ou des co-adhérents ».

• Non-paiement de la cotisation par l'Adhérent ou les co-adhérents

Si l'adhérent (les co-adhérents) ne règle(nt) pas la cotisation dans les 10 jours suivant l'échéance, l'adhésion est résiliée 40 jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure.

• Décès

Formule individuelle

L'adhésion prend fin à la date de survenance du décès de l'adhérent.

Formule Compte joint

L'adhésion prend fin à la date de survenance du premier décès de l'un des co-adhérents.

Toutefois, une nouvelle adhésion pourra être effectuée par le co-adhérent survivant, à titre individuel et sans application de la limite d'âge et des modalités médicales décrites à l'article I.2 « Conditions d'adhésion ». Cette nouvelle adhésion devra être effectuée dans un délai de 3 mois après le décès.

• Dénonciation de l'adhésion par l'adhérent ou les co-adhérents en cas de modification du contrat d'assurance de groupe

L'adhérent (les co-adhérents) sera (seront) informé(s) par courrier des éventuelles modifications du contrat d'assurance de groupe au moins 3 mois avant leur entrée en vigueur. Si l'adhérent (les co-adhérents) ne souhaite(nt) pas poursuivre son (leur) adhésion, suite à une modification du fait de La Banque Postale Prévoyance, il(s) peut (peuvent) en demander la résiliation dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle il(s) a (ont) eu connaissance de cette modification. La résiliation prend effet le 1er jour du mois de l'échéance périodique qui suit la réception de la demande de dénonciation par La Banque Postale Prévoyance.

• Résiliation de l'adhésion par l'adhérent ou les co-adhérents

L'adhérent (les co-adhérents) doit (doivent) en informer l'assureur 30 jours au plus tard avant la date de prorogation de son (leur) adhésion, date à laquelle il(s) cessera (cesseront) d'être assuré(s). Pour cela, il lui (leur) suffit d'adresser un courrier au Centre financier dont l'adresse figure sur son (leur) relevé de Compte Bancaire de La Banque Postale.

5. Contrat d'assurance de groupe

5.1 Durée du contrat d'assurance de groupe

Le contrat d'assurance de groupe est souscrit par La Banque Postale auprès de La Banque Postale Prévoyance pour une durée allant de sa date de signature jusqu'au 31 décembre de la même année. Il est ensuite prorogé d'année en année sans formalités particulières, sauf résiliation notifiée par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception deux mois avant la date de prorogation du contrat.

En cas de non-prorogation du contrat d'assurance de groupe souscrit par La Banque Postale auprès de La Banque Postale Prévoyance, les adhésions se poursuivront, selon la décision arrêtée d'un commun accord entre La Banque Postale et La Banque Postale Prévoyance :

- soit auprès de La Banque Postale Prévoyance, et resteront régies par les présentes dispositions,
- soit au sein d'un nouveau contrat souscrit auprès d'un autre assureur. Ce nouveau contrat reprendra des garanties similaires à celles contenues dans la présente notice d'information.

5.2 Modification du contrat d'assurance de groupe

Les droits et obligations de l'adhérent (des co-adhérents) peuvent être modifiés par avenant au contrat d'assurance de groupe conclu entre La Banque Postale Prévoyance et La Banque Postale.

En cas de modification, l'adhérent (les co-adhérents) est (sont) informé(s) des modifications apportées au contrat au minimum 3 mois avant leur entrée en vigueur.

6. Droits de l'adhérent ou des co-adhérents

6.1 Information annuelle

Chaque année, l'adhérent (les co-adhérents) reçoit (reçoivent) une information lui (leur) indiquant l'option choisie, le montant du capital garanti ainsi que le montant de la cotisation annuelle.

6.2 Faculté de renonciation contractuelle

La signature de la demande d'adhésion ou du certificat d'adhésion ne constitue pas un engagement définitif pour l'adhérent (les co-adhérents).

Il(s) peut (peuvent) renoncer à son (leur) adhésion dans les 30 jours calendaires révolus suivant la date de signature ou de réception de son (leur) certificat d'adhésion. Pour cela, il lui (leur) suffit d'adresser au Centre financier dont l'adresse figure sur son (leur) relevé de Compte Bancaire de La Banque Postale,

une lettre recommandée avec avis de réception rédigée selon le modèle suivant :

Je (Nous) soussigné(e)(s) M. (Mme, Mlle) (nom, prénom, adresse) déclare (déclarons) renoncer à mon (notre) adhésion au contrat Séralys Premiers Frais n° que j'ai (nous avons) signée le à (lieu d'adhésion).

Le(date et signature).

La Banque Postale Prévoyance procède alors au remboursement de l'intégralité de la cotisation dans un délai de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

L'adhésion est réputée n'avoir jamais existé et les garanties ne jouent pas, et ce dès réception par l'assureur de la lettre recommandée de renonciation.

6.3 Protection des données à caractère personnel de l'adhérent (des co-adhérents)

En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est précisé que les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires pour bénéficier des garanties du présent contrat et, qu'à ce titre, elles feront l'objet d'un traitement dont les responsables sont La Banque Postale et La Banque Postale Prévoyance, ce qu'acceptent les personnes sur lesquelles portent les données.

Ces données pourront être utilisées pour les besoins de la gestion des opérations effectuées en exécution du présent contrat par La Banque Postale et par La Banque Postale Prévoyance, leurs prestataires et partenaires respectifs ; elles pourront être également utilisées pour les actions commerciales de La Banque Postale.

À ces titres, elles pourront être communiquées aux catégories de destinataires susmentionnées. Elles pourront également être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Les personnes sur lesquelles portent les données acceptent que celles-ci soient exploitées et/ou communiquées selon les modalités précisées ci-avant.

Les personnes sur lesquelles portent les données auront le droit d'en obtenir communication auprès de La Banque Postale ou de La Banque Postale Prévoyance pour les traitements dont elles ont respectivement la responsabilité, d'en exiger, le cas échéant, la rectification, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, notamment, commerciale.

Pour cela un courrier indiquant les références de votre dossier est à adresser à La Banque Postale ou à La Banque Postale Prévoyance, dont les adresses sont les suivantes :

- La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06
- La Banque Postale Prévoyance - Correspondant Informatique et Libertés - 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15.

6.4 Réclamation - Médiation

Pour toute réclamation relative à son (leur) adhésion, l'adhérent (les co-adhérents) doit (doivent) d'abord s'adresser à son (leur) conseiller habituel ou au Centre financier dont l'adresse figure sur le relevé de Compte Bancaire. Si la réponse obtenue ne lui apporte pas satisfaction, l'adhérent peut déposer un recours au Service Relations Clients à l'adresse suivante :

11, rue Bourseul – 75009 Paris Cedex 15

La Banque Postale Prévoyance s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai qui ne dépassera pas deux mois à compter de la réception de ce recours.

En cas de désaccord et après avoir épuisé les voies possibles de recours internes, l'adhérent (les co-adhérents) peut (peuvent)

saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale Prévoyance à l'adresse suivante :

Instruction de la Médiation de La Banque Postale Prévoyance
4, place Raoul Dautry
75716 Paris Cedex 15

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

IMPORTANT : le Médiateur de La Banque Postale Prévoyance ne traite pas les différends qui portent sur les conditions d'admission à l'assurance.

6.5 Prescription*

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'adhérent contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent, et dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droits de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

En vertu de l'article L 114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par la citation en justice, le commandement, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, la désignation d'expert à la suite d'un sinistre ou l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'assureur à l'Assuré, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement des prestations.

** Délai au-delà duquel l'intéressé ne peut plus faire reconnaître ses droits.*

6.6 Autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09, est chargée du contrôle des entreprises d'assurance.

7. Formalités à accomplir en cas de décès

En vue du règlement du capital garanti, un dossier comprenant les pièces suivantes doit être constitué par le(s) bénéficiaire(s) :

1. une demande de versement du capital, formulée par le (les) bénéficiaire(s),
2. un extrait d'acte de décès ou un bulletin de décès de l'adhérent ou du co-adhérent,
3. toute pièce justifiant de la qualité, de l'identité et des droits du (des) bénéficiaire(s) (copie du livret de famille, dévolution successorale...),

4. un certificat médical indiquant en particulier si le décès est dû ou non à une cause exclue au contrat ou à une cause accidentelle,

5. dans le cas où le décès intervient moins de 2 ans après la date de conclusion de l'adhésion et/ou suivant les circonstances du décès, des éléments complémentaires pourront être requis pour l'examen du dossier par l'assureur,

6. une copie de la pièce d'identité du (des) bénéficiaire(s) en cours de validité,

7. un Relevé d'Identité Bancaire au nom du (des) bénéficiaire(s).

Toute personne physique nommément désignée par l'adhérent comme bénéficiaire unique dans le cadre de la formule individuelle, ou le co-adhérent survivant dans le cadre de la formule compte joint, obtient le déclenchement de l'ordre de versement du capital garanti au titre du décès non accidentel, dans les 48 heures à compter de la date de réception du dossier complet par La Banque Postale Prévoyance.

Dans les autres cas, le règlement intervient dans les 30 jours calendaires qui suivent la date de réception du dossier complet par La Banque Postale Prévoyance.

Cas d'un décès accidentel

Dans ce cas, le dossier doit être complété de tout document précisant l'origine et les circonstances du décès, notamment rapport de gendarmerie ou de police, coupure de presse, témoignage, ...

Le règlement de la totalité du capital garanti au titre du décès accidentel intervient au plus tard dans les 30 jours calendaires qui suivent la réception par l'assureur du dossier complet comportant l'ensemble des pièces précitées.

Si la preuve de l'accident n'est pas rapportée, le(s) bénéficiaire(s) ne pourra(pourront) en aucun cas se prévaloir du versement de la totalité du capital garanti au titre du décès accidentel.

Le versement reste, dans tous les cas, subordonné à l'examen, par l'assureur, du dossier complet que doit (doivent) fournir le(s) bénéficiaire(s). L'assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire qui lui semblerait nécessaire au traitement du sinistre.

LA BANQUE POSTALE PRÉVOYANCE - Société Anonyme au capital de 5 202 000 € entièrement libéré

Siège social : 10, place de Catalogne - 75014 Paris - SIREN 419 901 269 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des assurances

Les garanties de la convention d'assistance souscrite par La Banque Postale auprès de Fragonard Assurances (Société Anonyme au capital de 25 037 000 € - 479 065 351 RCS Paris - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris) sont mises en œuvre par MONDIAL ASSISTANCE FRANCE - Société par actions simplifiée au capital de 7 538 389,65 € - 490 381 753 RCS Paris - Siège social : 54, rue de Londres - 75008 Paris - Société de courtage d'assurances - Assurance de responsabilité civile professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances - Inscription ORIAS 07 026 669

LA BANQUE POSTALE - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 € - Siège social : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424

La Banque Postale Prévoyance est une filiale de La Banque Postale et de CNP Assurances.

Notes

This image shows a full page of a document template designed for handwriting practice. It consists of approximately 28 evenly spaced, horizontal blue dashed lines running across the width of the page. The background is plain white, providing a clear guide for letter formation and alignment. There are no margins, text, or other markings present.

Notes

[illegible]

