



Groupama

En partenariat avec

Conditions générales Banque Au Quotidien

Des produits et services proposés par Orange Bank (hors nouvelle offre digitale)

Clientèle des particuliers

Applicables au 1^{er} février 2022

Sommaire

Chapitre I - Gérez votre argent au quotidien	8
I. Conditions générales de fonctionnement du compte bancaire	8
II. Cartes bancaires	36
III. Assurance « Perte et vol des moyens de paiement » associée à la formule ASTRÉA ou à l'unité), Garantie « extension Garantie Constructeur » (associée à la carte Visa Classic ou Visa Premier) et Garantie « Achat 60 jours » (associée à la carte Visa Classic ou Visa Premium)	55
IV. Moyens d'accès automatisés à distance.....	81
V. Service d'alerte SMS.....	86
VI. Facilité de caisse / Découvert.....	87
Chapitre II - Rémunération de vos disponibilités et gestion dynamique de la trésorerie	89
I. Compte sur livret.....	89
II. Gestion dynamique de la trésorerie.....	91
III. Rémunération des liquidités du compte bancaire	92
Chapitre III – Les spécificités d'Astréa.....	93
Chapitre IV – Glossaire	99

Préambule

Nous avons la volonté d'établir avec nos clients des relations claires et de confiance réciproque. C'est pour cela que nous vous remettons la Convention de compte Orange Bank (ci-après « Convention ») qui a pour vocation de :

- vous informer de manière précise et transparente sur nos services liés à la gestion de votre compte au quotidien,
- vous proposer des solutions adaptées à vos besoins pour gérer votre budget et épargner,
- vous présenter nos services tels que la gratuité de vos retraits d'espèces en euros dans tous les distributeurs de billets¹ (sur lesquels est apposée la marque CB en France ou le logo VISA dans l'Union Européenne).

Ce document constitue les Conditions générales de nos produits. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement de votre compte ainsi que celui des produits et des services mis à votre disposition. Par ailleurs, les Conseillers d'Orange Bank et votre conseiller habituel en agence seront à votre écoute pour vous conseiller. Nous vous remercions de votre confiance.

Une question ?

Un complément d'informations ? Une difficulté ?

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

▪ **Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle**

Pour formuler un mécontentement ou pour toute autre question, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle :

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque »,
- par courrier : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte, retrait, ...), nous vous transmettons une réponse, par courrier ou par mail, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle d'Orange Bank, celle-ci enverra au Client une réponse d'attente. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation relative à l'un de ses services de paiement.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

¹ Certaines banques prélèvent des frais lors de retraits à leurs distributeurs automatiques ; elles doivent en principe vous en informer par tout moyen avant le retrait. Ces frais restent à votre charge. Conversion au taux de change VISA, sans commission supplémentaire de la part d'Orange Bank.

▪ Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque », puis objet « Mécontentement ou désaccord »,
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait,, nous vous répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

Dans tous les cas, pour une demande liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception. Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

▪ En dernier recours : le Médiateur auprès de la FBF

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, en dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la FBF :

- par Internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr
- par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance :

- par Internet sur le site www.mediation-assurance.org
- par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site Internet www.gbanque.com ou sur simple demande auprès du Service Clientèle.

Charte de la Médiation auprès de la FBF

La fédération bancaire française (ci-après « FBF ») met à disposition de ses adhérents établissements de crédit, un service de médiation : le service de médiation auprès de la FBF. Ce service s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par les articles L.316-1 du code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2 du code de la consommation qui prévoit la mise en place d'une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux et transfrontaliers de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel. Le service de médiation auprès de la FBF permet ainsi aux établissements de crédit qui ne souhaitent pas mettre en place leur propre dispositif de médiation de proposer aux consommateurs le recours au médiateur auprès

de la FBF. La mise en place du service de médiation auprès de la FBF suppose la signature d'une convention entre le service de médiation auprès de la FBF et les établissements de crédit qui souhaitent bénéficier de ce service.

Article 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des litiges entre un établissement de crédit qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients consommateurs. Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et à défaut d'accord, entre celles-ci, il recommande une solution en droit et/ou en équité. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance. Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties. Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée minimale de trois années. La nomination du médiateur auprès de la FBF ou la prolongation de sa mission se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective. Le médiateur auprès de la FBF est une personnalité indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF. Le médiateur auprès de la FBF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation. Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget distinct, adapté, suffisant et révisable pour lui permettre d'accomplir sa mission. La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. A ce titre, sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ; Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;
- Et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées au tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties. Le médiateur auprès de la FBF ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Le médiateur est tenu à une stricte confidentialité.

La saisine du médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'établissement de crédit en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au médiateur ; L'obligation de confidentialité du Médiateur ne peut être opposé à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre des contrôles que cette instance mène auprès des médiateurs qu'elle a référencés.

Article 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et un établissement de crédit, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en

matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance moyens de paiement, instrument financier et produit d'épargne).

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut être soumis au médiateur auprès de la FBF qu'à la condition qu'il existe une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement. Un litige ne peut être examiné par le médiateur auprès de la FBF si :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable; de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- litige n'entre pas dans son champ de compétence Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. Si le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance ou son impartialité, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

Article 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'un établissement de crédit qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF et avoir fait au préalable une réclamation écrite auprès de l'établissement de crédit selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ces conditions sont remplies et sous réserve des dispositions de l'article L.612-2 du code de la consommation (points 2° à 5°), la saisine du médiateur auprès de la FBF est possible.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée. La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

Article 4

Le recours au médiateur auprès de la FBF est gratuit pour le client (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ ou assister par un tiers ou sollicite un expert) et se fait uniquement par écrit en langue française ou anglaise :

- Sur le site internet du médiateur : www.lemediateur.FBF.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Le médiateur CS 151 - 75422 Paris cedex 09

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF examine la recevabilité du dossier. En cas de rejet de la demande, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle le médiateur a notifié aux parties la recevabilité de sa saisine, dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur. Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le médiateur auprès de la FBF formule une proposition motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur dans un délai fixé par le médiateur. En cas de refus de l'établissement de crédit, celui-ci en informe le médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Article 5

La médiation prend fin quand :

- Le client et l'établissement de crédit acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- Le client ou l'établissement de crédit demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation.

La charte est disponible auprès de chaque établissement de crédit ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur auprès de la FBF établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.

Article 6 – Protection des données personnelles*

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment celles issues du Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et de la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée (ci-après la « Règlementation portant sur la vie privée »).

Données personnelles collectées et traitées :

Afin d'assurer le bon fonctionnement du service de médiation auprès de la FBF, vous devez communiquer lors de la saisine de notre service (par voie postale ou via un formulaire en ligne) puis ultérieurement sur demande du médiateur auprès de la FBF, certaines informations dont notre service assurera le traitement (ci-après les « Données Personnelles »). Votre établissement bancaire pourra également transmettre, sur demande du médiateur auprès de la FBF, certaines informations vous concernant. Nous procédons donc à de la collecte directe et indirecte de vos Données Personnelles.

Selon la nature de votre dossier, les Données Personnelles recueillies peuvent être des informations d'identification (ex. nom, prénom et adresse), financières (ex. revenus et patrimoine), familiales (ex. situation matrimoniale), de santé (ex. certificats médicaux), ainsi que des données de jugement, de plainte et règlementaires (ex. procédure de divorce ou lutte contre le blanchiment d'argent).

Vous reconnaissez que parmi les informations transmises par vos soins ou par les établissements bancaires certaines peuvent être, selon la nature de votre dossier :

Des données dites sensibles au sens de la Règlementation portant sur la vie privée (ex. informations sur la

santé ou sur des infractions commises) ;

Des informations portant sur des personnes de votre entourage familial ou environnement professionnel. Sachez que le service de médiation de la FBF a pris des précautions spécifiques dans le cadre du traitement de ces informations.

Base légale et finalités des traitements

Le traitement de Données Personnelles est notamment justifié par le dispositif légal de la médiation tel que prévu dans le Code de la consommation et le Code monétaire et financier ; et pour servir nos intérêts légitimes (ex. pour mettre en place nos services et défendre nos intérêts en justice). Les Données Personnelles seront utilisées uniquement pour les finalités suivantes : le traitement des demandes de médiation faites en ligne et par voie postale, la gestion et le suivi de la procédure de médiation une fois les dossiers ouverts ainsi que tout autre traitement ayant pour finalité d'assurer la bonne exécution du service de médiation auprès de la FBF, conformément à la présente Charte. Le service de médiation auprès de la FBF s'interdit tout traitement à des fins étrangères à l'exécution de sa mission.

Destinataires des données

Les Données Personnelles seront uniquement accessibles au personnel du service de médiation auprès de la FBF ainsi qu'à des prestataires de confiance intervenant dans la fourniture de nos services. Nos employés sont soumis à une obligation de confidentialité, et nous nous assurons que les sous-traitants autorisés à traiter les Données Personnelles présentent des garanties répondant aux exigences de la Règlementation portant sur la vie privée. Par ailleurs, vos Données Personnelles pourront être communiquées à des tiers si nous y sommes contraints par la loi, une disposition réglementaire, ou une ordonnance judiciaire, ou encore si cette divulgation est rendue nécessaire pour les besoins d'une enquête, injonction ou d'une procédure judiciaire, sur le territoire national ou à l'étranger.

Durée de conservation

Vos Données Personnelles ne seront conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation des traitements précités, conformément à la Règlementation portant sur la vie privée, et en toute hypothèse dans les limites imposées par les législations applicables. A ce titre, en cas de dossiers classés sans suite ou clôturés, vos Données Personnelles et les documents transmis lors de la procédure de médiation seront supprimées de nos bases actives dans des délais variant entre 6 mois et 18 mois selon les cas. Toutefois, le service de médiation auprès de la FBF pourra conserver certaines Données Personnelles pour des périodes postérieures, dans des bases d'archives sécurisées à accès limité, afin de satisfaire à diverses obligations (ex. comptables et fiscales), aux délais de prescription légale et de répondre aux demandes éventuelles de communication adressées par des tiers habilités (ex. administration autorisées).

Sécurité

Le service de médiation auprès de la FBF s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour assurer la sécurité des Données Personnelles et notamment à mettre en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles pour empêcher leurs endommagement, perte, effacement ou l'accès par des tiers non autorisés. Si nous avons connaissance d'un incident affectant les Données Personnelles, nous nous engageons à en informer la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (dite « CNIL ») au plus tard dans les 72H suivant sa découverte. En cas de violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons dans les conditions et selon les modalités prévues par la Règlementation portant sur la vie privée. Enfin, sachez que nous ne procédons pas au transfert hors Union européenne de vos Données Personnelles.

Respect de vos droits

Toute personne concernée, justifiant de son identité et dont les Données Personnelles sont traitées par le service de médiation auprès de la FBF, dispose a minima des droits suivants :

- (a) le droit d'accès (ex : vérifier les données vous concernant que nous conservons et en obtenir copie) ;
- (b) le droit à la rectification (ex. mettre à jour ou corriger vos données si elles sont incomplètes ou incorrectes) ;
- (c) le droit à la limitation (ex. dans certains cas prévus par la loi, et si vous remettez en cause le traitement de certaines de vos données, vous pouvez réclamer qu'on en limite l'utilisation durant la gestion de notre différend) ;
- (d) le droit à la portabilité (ex. récupérer vos données ou d'exiger leur transmission à des prestataires tiers, à l'exclusion des informations transmises sous format papier) ;
- (e) le droit à l'effacement (ex. réclamer la suppression définitive de vos données au sein de nos bases de données).

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en nous adressant vos demandes par email : dpo@sdtb.fr ou par courrier postal au 18, rue La Fayette, 75009 Paris, à l'attention du Délégué à la Protection des Données du Service de la médiation auprès de la FBF. Si vous exercez ces droits, nous nous efforcerons de répondre dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans le respect des délais légaux (de 1 à 2 mois selon les cas). Enfin, pour en savoir plus sur vos droits ou si vous souhaitez déposer une réclamation, nous vous invitons à vous rapprocher de la CNIL (notamment via son site internet : <https://www.cnil.fr/>).

*Les données personnelles n'entrent pas dans le champ de compétence de la CECMC. A ce titre le contrôle de la conformité des mentions relatives à celles-ci relève de la seule autorité en charge de l'application du règlement RGPD.

Chapitre I - Gérez votre argent au quotidien

Nota : toutes les opérations faisant, le cas échéant, l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de commission figurent dans la brochure "Conditions tarifaires". Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle auprès du conseiller habituel en agence, des conseillers du Service Client d'Orange Bank, ainsi que sur notre site Internet : www.gbanque.com

Les coûts de communications téléphoniques indiqués dans le présent document sont valables depuis un poste fixe en France métropolitaine. Voir tarif Orange en vigueur.

I. Conditions générales de fonctionnement du compte bancaire

Nota : les ouvertures de compte ne sont plus possibles depuis le 23 septembre 2017, excepté pour l'application des dispositions des articles L. 312-1 et L. 312-1-3 du Code monétaire et financier.

Orange Bank et le Client conviennent d'établir leurs relations dans le cadre d'un compte bancaire dans lequel entreront, sauf Convention contraire, toutes leurs créances réciproques résultant de l'ensemble des opérations traitées entre eux.

En cas de contradiction, les dispositions des Conditions particulières prévalent sur celles des présentes Conditions générales.

Article 1 : ouverture du compte bancaire

1.1 – Généralités

Lors de l'ouverture d'un compte, tout Client doit justifier de son identité, de son domicile et déposer un spécimen de sa signature. Il doit en outre être résident fiscal français et être pleinement capable dans les actes de la vie civile, ou en cas d'incapacité, être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne sur les instructions du Représentant Légal ou avec son assistance selon les règles du régime de protection applicable.

Le Client est tenu d'informer sans délai Orange Bank de tout changement intervenu dans les informations communiquées lors de l'ouverture du compte bancaire et ultérieurement, lorsque ces informations sont nécessaires à l'exécution de la présente Convention ou exigées par la réglementation.

Orange Bank est tenue de déclarer l'ouverture de tout compte à l'Administration fiscale.

Le compte bancaire peut être ouvert sous forme d'un compte individuel ou d'un compte collectif. Le compte bancaire est un compte en euros. Aucun compte en devises ne sera ouvert dans les livres d'Orange Bank.

Le présent compte bancaire est destiné à enregistrer les opérations du Client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

1.2 – Agrément du client par Orange Bank

L'acceptation par Orange Bank d'ouvrir un compte à toute personne en faisant la demande est toujours expresse. L'ouverture du compte ne peut être déduite de l'absence de réponse de sa part.

1.3 – Droit au compte

1.3.1 Procédure du droit au compte

En cas de refus par Orange Bank d'accéder à une demande d'ouverture de compte, il est rappelé qu'en application de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne² dépourvue d'un compte bancaire qui s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit qui sera alors tenu de fournir gratuitement les services bancaires de base énumérés à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. Orange Bank proposera à la personne qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte bancaire de se charger en son nom et pour son compte de ces formalités et de la relation avec la Banque de France.

1.3.2 Le Service Bancaire de Base

Dans le cadre de l'exercice de la procédure de droit au compte, l'établissement désigné par la Banque de France fournira au Client gratuitement les services bancaires de base prévus à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier (ci-après le « Service Bancaire de Base » ou « SBB »).

Le SBB s'adresse à toute personne physique domiciliée en France, ou à toute personne résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels, ainsi qu'à toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, qui se sont vues refuser l'ouverture d'un compte bancaire et ayant mis en œuvre la procédure décrite plus haut auprès de la Banque de France, directement ou par l'intermédiaire d'un établissement bancaire.

² Toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France a droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvue d'un tel compte en France.

Si Orange Bank est désignée par la Banque de France dans le cadre de la procédure du droit au compte, le SBB, qui est fourni gratuitement, comprend les produits et services prévus par la réglementation, et dont la liste exhaustive figure ci-après :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance de relevés d'identité bancaire (RIB),
- la domiciliation de virements bancaires,
- un relevé de compte mensuel des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de virements SEPA et de chèques en euros,
- la réalisation des opérations de caisse*,
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA),
- des moyens de consulter à distance le solde du compte uniquement via l'espace client gbanque et l'appli mobile,
- le dépôt³ et le retrait d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte*,
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne,
- 2 chèques de banque par mois.

* En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ce service.

En outre, dans le cadre du SBB fourni par Orange Bank :

- les commissions d'intervention sont gratuites,
- les frais de non-exécution de virement pour défaut de provision sont réduits à 4 € par rejet avec un maximum de 5 rejets par mois (tous frais inclus et dans les limites de l'article D.133-6 du code monétaire et financier),
- aucuns frais de rejet de prélèvement n'est facturé,
- le montant des frais d'incident et d'irrégularités sur le compte sont limités selon les modalités précisées dans les conditions tarifaires.

Les opérations et services non inclus dans le SBB ou dépassant les limites fixées par la réglementation sont soumis aux dispositions qui leur sont applicables, notamment en matière de tarification (par exemple virement non SEPA, envoi en recommandé d'un chèque de banque, retrait par carte bancaire en devises, etc – voir la brochure « Conditions tarifaires »).

Par ailleurs, sont incompatibles avec le SBB d'Orange Bank les produits et services suivants :

- la délivrance de chéquier,
- la mise en place d'une facilité de caisse ou de toute forme de découvert autorisé,
- la délivrance d'une carte bancaire autre que celle détenue dans le cadre du SBB,
- la souscription d'une autre offre groupée de services commercialisée par Orange Bank.

Le compte ouvert dans le cadre du SBB peut être crédité notamment par virement et dépôt de chèques et débité via des paiements et retraits par carte bancaire, des virements ou des prélèvements (si le compte présente une provision suffisante).

Le compte ouvert dans le cadre du SBB doit fonctionner exclusivement en position créditrice.

³ Renseignez-vous préalablement auprès d'Orange Bank.

1.4 – Comptes collectifs

1.4.1 Compte joint

Le compte joint est un compte collectif, avec solidarité active et passive, ouvert entre deux personnes, appelées co-titulaires.

Chaque co-titulaire peut librement, sur ses seules instructions, faire fonctionner le compte joint au débit comme au crédit.

Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte joint et/ou leur Compte Sur Livret joint selon les modalités de l'article 2.6.

Chaque co-titulaire peut se faire délivrer des moyens de paiement fonctionnant sur le compte joint. Les co-titulaires peuvent désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèques conformément à l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

Tous paiements et règlements faits par Orange Bank à la demande de l'un des co-titulaires libèrent celle-ci à l'égard des autres co-titulaires (ou de leurs ayants droit).

Si le compte joint vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les co-titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis d'Orange Bank de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Orange Bank peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à n'importe lequel des co-titulaires.

En cas de décès de l'un des co-titulaires, la solidarité selon laquelle chaque co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre le co-titulaire survivant et les héritiers du défunt, à concurrence du solde débiteur du compte à la date du décès y compris les opérations en cours. L'indivisibilité de la dette est établie entre ces héritiers. Le décès d'un co-titulaire n'entraîne pas le blocage du compte joint, sauf en cas d'opposition des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession. Cette opposition doit être signifiée à Orange Bank par lettre recommandée avec accusé de réception. Le compte se poursuit provisoirement avec le co-titulaire survivant à l'exclusion des héritiers du co-titulaire décédé.

En conséquence, à compter du décès, le co-titulaire survivant peut seul faire fonctionner le compte et le clôturer, ainsi qu'obtenir des informations relatives aux opérations effectuées par lui postérieurement audit décès.

Lorsque l'un des co-titulaires demande à se retirer du compte joint, le dénonce, ou s'oppose à son fonctionnement, il doit le faire savoir notamment par lettre recommandée avec accusé de réception tant à Orange Bank qu'à l'autre co-titulaire. Dès réception de cette demande, il est mis fin à la solidarité active. Orange Bank sollicite les instructions des co-titulaires pour procéder à la clôture du compte, et effectuer le partage du solde créditeur du compte. Chaque co-titulaire doit restituer les formules de chèques et les autres moyens de paiement en sa possession. Le compte est transformé en compte indivis et ne fonctionnera que sous les instructions conjointes de l'ensemble des co-titulaires, dans l'attente de la clôture du compte et de l'affectation de son solde pour l'ensemble des co-titulaires. Le co-titulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec l'autre co-titulaire du solde débiteur du compte, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours.

Le compte joint peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

1.4.2 Compte indivis

Le compte indivis fonctionne sur les instructions conjointes de tous les co-titulaires du compte ou sur les instructions d'un mandataire commun.

Les indivisaires, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire pour faire fonctionner le compte indivis au nom de tous les indivisaires.

Le compte indivis est assorti de la solidarité passive. Ainsi, s'il vient à être débiteur, pour quelque cause

que ce soit, tous les titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis d'Orange Bank de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Orange Bank peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des titulaires.

Les indivisaires peuvent, le cas échéant, désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèque conformément à l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

En cas de décès de l'un des indivisaires, la procuration éventuellement consentie à un mandataire commun sera révoquée et le compte sera bloqué dans l'attente des instructions des héritiers ou du notaire chargé de la succession.

Le compte indivis peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

Article 2 : fonctionnement du compte bancaire

2.1 – Opérations au crédit

Le Client peut effectuer les opérations suivantes :

- **Remises de chèque(s)**

Le Client signe le verso du chèque et indique son numéro de compte. Le(s) chèque(s) doivent ensuite être adressés sous enveloppe à l'adresse suivante : Orange Bank - Service Clientèle -TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

En principe, le montant de la remise est porté au crédit du compte bancaire du Client à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement. En cas de chèque impayé, le compte est ensuite débité du montant du chèque. Par exception, Orange Bank pourra ne créditer le compte qu'après encaissement effectif du chèque.

Orange Bank se réserve le droit de refuser les remises de chèques émis sur des formules non-conformes aux normes en usage dans la profession.

Les remises de chèques en euros ou en devises, payables à l'étranger, s'effectuent sous réserve d'acceptation par Orange Bank.

- **Virements**

La réception d'un virement est l'opération par laquelle Orange Bank crédite le compte du Client à la suite d'un ordre de paiement donné par lui-même à son profit ou par un tiers au profit du Client. Il s'agit notamment de la domiciliation sur le compte des salaires, pensions, prestations sociales...

- **Dépôt d'espèces**

Dans le cadre de la Solution Alternative de Paiements et du droit au compte (Service Bancaire de Base), le Client peut formuler sa demande par téléphone auprès du Service Clientèle d'Orange Bank qui lui indiquera les modalités.

2.2 – Opérations au débit

Orange Bank règle le montant des opérations ci-après s'il existe une provision disponible (cf. article 2.4).

- **Paiement des chèques émis**

Orange Bank n'est pas tenue de payer les chèques présentés un an après l'expiration du délai de présentation (le délai de présentation est de 8 jours pour les chèques émis en France métropolitaine, de 20 jours pour les chèques émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, de 70 jours pour les autres cas). Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date d'émission.

- **Paielements et retraits par cartes**

Les conditions de paiements et de retraits par carte bancaire sont décrites au § II - Cartes bancaires.

- **Prélèvement**

Le Client peut demander à Orange Bank ou à son créancier de débiter son compte de certains règlements après avoir signé un mandat de prélèvement SEPA.

- **Virements**

Le virement est une opération ordonnée par le Client qui, en sa qualité de payeur, donne à Orange Bank un ordre de transfert de fonds en sa propre faveur ou en faveur d'un bénéficiaire dont il communique à Orange Bank l'identité et les coordonnées bancaires.

- **Retrait d'espèces**

Sont notamment autorisées les opérations suivantes : retrait par carte bancaire. Renseignez-vous auprès du Service Clientèle.

- **Chèque crédité au compte et revenu impayé**

Son montant est débité du compte. Si le compte ne présente pas la provision suffisante permettant de débiter les chèques impayés, Orange Bank pourra exercer ses recours en tant que porteur impayé. En cas de retour impayé d'un chèque en devises, la perte éventuelle de change est en outre supportée par le Client lorsque son compte a été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette remise.

2.3 – Solde du compte bancaire

La différence entre les opérations au crédit (virement de salaires, remises de chèques...) et les opérations au débit (paiements de chèques, d'avis de prélèvement...) constitue le solde du compte.

Le solde est en faveur du Client quand le montant des remises est supérieur à celui des paiements imputés sur le compte bancaire. Le solde est en faveur d'Orange Bank dans le cas contraire.

Ne contribuent à former le solde disponible du compte bancaire que les opérations du Client et d'Orange Bank faisant naître des créances certaines, liquides et exigibles.

2.4 – Provision du compte bancaire

Avant d'effectuer toute opération entraînant un paiement par le débit de son compte et notamment avant d'émettre un chèque, le Client doit s'assurer que son compte est suffisamment provisionné, c'est-à-dire qu'Orange Bank dispose de la somme nécessaire au paiement. Cette somme s'appelle la provision.

La provision peut être constituée :

- soit par le solde créditeur disponible du compte,
- soit par une "facilité de caisse" obtenue sur accord préalable d'Orange Bank (solde débiteur).

Sauf accord préalable d'Orange Bank, le compte doit fonctionner en position créditrice, c'est-à-dire présenter en permanence un solde créditeur.

Les possibilités d'aide à la trésorerie sont détaillées au § VII "Facilité de caisse / Découvert". En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le Client s'expose à un refus de paiement par Orange Bank et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision (cf. article 3.1.3). En ce cas, Orange Bank débitera le compte du Client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

Les opérations entraînant un incident de fonctionnement de compte et nécessitant un traitement particulier font l'objet d'une tarification telle qu'indiquée dans la brochure "Conditions tarifaires".

Ces "Conditions tarifaires" fixent également les conditions d'intérêts applicables aux découverts non

autorisés.

En ce qui concerne les découverts non autorisés ou dépassements, il est convenu que le taux annuel effectif global figurera sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code civil.

La réception sans protestation des relevés de compte dans le délai de 3 mois à compter de la date d'envoi vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux appliqué, sauf erreur, omission, fraude ou preuve contraire écrite apportée par le Client. L'expiration de ce délai ne prive pas le Client des recours ou contestations que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

2.5 – Informations relatives à la tenue de compte

2.5.1 Relevé d'Identité Bancaire

Le Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.) permet au Client de porter à la connaissance de tout organisme intéressé ses références bancaires en vue de la réalisation d'opérations sur son compte bancaire telles que des virements, des prélèvements... Le R.I.B. mentionne notamment l'identifiant international du compte (IBAN) et d'Orange Bank (BIC).

Les R.I.B. sont mis gratuitement à la disposition du Client dans son chéquier, sur l'Espace Client Internet et sur tous les supports où le R.I.B. peut figurer.

2.5.2 Arrêtés de compte

Les comptes sont arrêtés chaque fin de mois pour le calcul des intérêts débiteurs éventuels. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte.

2.5.3 Relevé de compte

Orange Bank met gratuitement à la disposition du Client un relevé de compte mensuel, sous format électronique ou papier, si le compte a enregistré des opérations au cours du mois de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Lorsque le compte est joint et dans le cas où les titulaires ont choisi le format papier et n'ont pas la même adresse, le relevé est envoyé, sauf avis contraire, à l'adresse du premier titulaire désigné dans l'intitulé de compte.

Orange Bank attire l'attention de ses clients sur les messages éventuellement indiqués sur les relevés de compte, tant au recto qu'au verso de ceux-ci, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions. Si le Client ouvre son compte bancaire, et qu'il ne détient pas déjà un autre compte ou livret d'épargne ouvert dans les livres d'Orange Bank, il recevra son relevé de compte sous format électronique par défaut. Ce mode de réception vaudra pour le compte bancaire et pour tous les comptes d'épargne ouverts postérieurement.

Si le Client détient déjà un autre compte ou livret ouvert dans les livres d'Orange Bank au moment de l'ouverture de son compte bancaire, le mode de réception de son (ses) relevé(s) de compte actuel(s) sera maintenu, sauf avis contraire du Client.

2.5.3.1 Relevés de compte électroniques

Orange Bank met à disposition du Client un relevé de compte sous format électronique (au format PDF) dans l'Espace Client accessible depuis le site Internet www.gbanque.com si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Chacun de ces relevés pourra être consulté, téléchargé et imprimé à tout moment pendant une période de 10 ans à compter de sa mise à disposition dans l'Espace Client.

Après la clôture du compte, le Client ne pourra plus consulter ses relevés de compte en ligne. Le Client devra donc procéder à leur sauvegarde avant la résiliation effective de son compte bancaire. Néanmoins, le Client pourra quand même en demander la communication à Orange Bank selon les modalités et délais prévus à l'article 44.

2.5.3.2 Relevés de compte papiers

Le Client reçoit à son domicile un relevé de compte papier s'il a choisi ce mode de réception et si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Les relevés de compte mensuels sont également disponibles gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'Espace Client du Client, accessible depuis le site Internet www.gbanque.com.

Orange Bank se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du relevé de compte au format papier. Le Client en sera informé deux mois avant l'interruption. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son relevé de compte. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Orange Bank.

À la demande du Client, l'envoi du relevé de compte papier pourra être interrompu sur demande au Service Client. L'interruption de l'envoi du relevé de compte sur support papier vaut pour le(s) compte(s) bancaire(s) et le(s) compte(s) d'épargne éventuel(s). Il pourra à tout moment revenir à un envoi papier de son (ses) relevé(s) de compte par simple demande sur papier libre. La demande du Client sera prise en compte pour la prochaine date habituelle d'envoi/mise à disposition du relevé de compte, si elle est traitée avant les cinq derniers jours ouvrés du mois. À défaut, elle ne sera prise en compte que le mois suivant.

En tout état de cause, un Client pour lequel la réception des relevés de compte papier aurait été interrompue pourra quand même recevoir gratuitement à tout moment un exemplaire papier de son dernier relevé de compte s'il en fait expressément la demande auprès d'Orange Bank. Il en est de même lorsque le Client reçoit ses relevés de compte en version papier.

La demande d'interruption de l'envoi des relevés de compte papiers par l'un des co-titulaires entraîne l'absence d'envoi de tout relevé papier pour le compte joint, sauf avis contraire formulé par l'un des co-titulaires.

2.5.4 Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires

Au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des frais perçus par Orange Bank l'année civile précédente au titre des produits et des services fournis dans le cadre de la gestion de son compte est porté à la connaissance du Client, sur support papier ou support durable. Le Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires (RAFB) est également disponible gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'Espace Client du Client accessible depuis le site www.gbanque.com. Le cas échéant, Orange Bank se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du RAFB au format papier. Dans ce cas, le Client sera informé deux mois avant l'interruption que son RAFB lui sera désormais communiqué uniquement sur support électronique via son Espace Client. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son RAFB. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Orange Bank.

2.5.5 Information préalable portant sur les frais d'irrégularité et d'incident

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client sera informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents qu'Orange Bank entend débiter sur son compte bancaire. Ce débit aura lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêt du relevé de compte. À défaut de relevé de compte, l'information préalable sera

communiquée gratuitement par tout autre moyen.

2.5.6 Information relative à la fraude ou à la sécurité

En cas de soupçon de fraude, fraude avérée ou menaces pour la sécurité, Orange Bank pourra prendre contact avec le Client par tout moyen approprié.

2.6 - Procurations

Le Client peut donner procuration à une personne appelée “mandataire” pour faire fonctionner son compte bancaire et/ou ses comptes d'épargne, comme il pourrait le faire lui-même (sauf réglementation contraire). Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent également donner une procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte-joint et/ou leur Compte Sur Livret joint. Lorsque le co-titulaire du compte joint est par ailleurs titulaire d'un Compte d'Épargne Logement, d'un Plan d'Épargne Logement, d'un Livret A, d'un Livret de Développement Durable et Solidaire, d'un Élancio, d'un Compte Sur Livret, ou d'un Livret d'Épargne Populaire, il peut le cas échéant donner seul procuration pour faire fonctionner ceux-ci.

Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile. Il date et signe la procuration émise en sa faveur.

Orange Bank peut, sur décision motivée, refuser la mise en place d'une procuration ou y mettre fin. Un interdit judiciaire d'émettre des chèques ne peut être mandataire.

En cas d'instructions contraires reçues concomitamment, les instructions du Client prévalent sur celles du mandataire.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Orange Bank de la notification de sa révocation expresse. En cas de compte joint, le mandat prend fin sur révocation d'un seul des co-titulaires, ainsi qu'en cas de dénonciation de la Convention de compte joint.

Il appartient au préalable au Client de notifier ladite révocation au mandataire et de lui réclamer les moyens et instruments de paiement en sa possession (chéquiers, cartes...). La procuration cesse également en cas de décès du Client ou du mandataire, ou le cas échéant en cas d'ouverture d'un régime de protection en fonction des règles propres à ce régime. En cas de décès d'un co-titulaire, et sauf révocation expresse, la procuration reste valable pour le compte joint.

Dans le respect des limites de la procuration et de la réglementation, le mandataire peut obtenir communication d'informations sur le compte bancaire sur lequel il a procuration pendant la durée de la procuration. Le mandataire devra solliciter l'accord exprès du Client s'il souhaite obtenir des informations portant sur des opérations effectuées sur le compte avant la mise en place de la procuration ou postérieurement à sa révocation.

Article 3 : instruments de paiement fonctionnant sur le compte bancaire

Les services de paiement dont dispose le Client lui permettent d'assurer la gestion de son compte et d'effectuer des opérations de paiement à partir de son compte.

Le Client peut notamment initier des opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement associés à des données de sécurité personnalisées (cartes, etc.) ou selon des procédures convenues entre le Client et Orange Bank (identifiants, mots de passe, etc.).

Les moyens et instruments de paiement délivrés par Orange Bank et les données qui y sont liées doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client ou ses mandataires, sous leur responsabilité. Le Client les utilise conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation, précisées notamment dans la présente Convention. Ces obligations s'appliquent notamment aux chéquiers, cartes, mots de passe, codes et à toute procédure convenue entre le Client et Orange Bank. En cas de perte, de vol, de

détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens et instruments de paiement ou des données qui leur sont liées, le Client (ou ses mandataires) doit en informer Orange Bank sans tarder, ou l'entité désignée par celle-ci, dans les conditions prévues dans la présente Convention, aux fins de blocage de l'instrument. Orange Bank se réserve la faculté d'apprécier à tout moment le bien-fondé de la délivrance au Client de formules de chèques ou cartes en fonction notamment de la situation de son compte, de la détérioration de sa situation financière ou d'incidents imputables au Client.

3.1 – Le chèque

3.1.1 Généralités

La délivrance d'un chéquier est soumise à l'agrément d'Orange Bank et faite sous réserve d'une vérification effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le Client n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre des chèques.

En cas de refus de délivrance d'un chéquier dûment motivé par Orange Bank, le Client peut demander à Orange Bank que sa situation soit réexaminée sur le fondement d'éléments nouveaux permettant de justifier d'une évolution de celle-ci. Le Client qui s'est vu refuser la délivrance d'un chéquier peut également demander à souscrire à la Solution Alternative de Paiements dont la composition et le tarif sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires".

Dès que le Client est en possession de son chéquier, il doit veiller à sa bonne conservation et notamment à ne pas le joindre à ses pièces d'identité, sous peine de voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation frauduleuse de celui-ci par un tiers.

Le Client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par Orange Bank et rédiger celles-ci dans la monnaie dans laquelle elles sont imprimées.

3.1.2 Caractéristiques et modes de délivrance des chèquiers

Les formules de chèques sont délivrées barrées et non endossables.

Les chèquiers sont renouvelés automatiquement⁴ et adressés au domicile du Client suivant sa demande en envoi simple ou sous pli recommandé ; dans ce dernier cas, des frais d'envoi sont débités de son compte conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

Pour des raisons de sécurité, Orange Bank encourage le Client à demander un envoi par courrier recommandé.

Orange Bank peut à tout moment demander au(x) Client(s) et/ou à son (leurs) mandataire(s) la restitution des chèquiers en sa (leur) possession, soit par courrier adressé au(x) Client(s) ou au(x) mandataire(s) au domicile indiqué par lui (eux), soit encore par courrier électronique à son (leur) adresse Internet communiquée à Orange Bank, soit encore par téléphone, en fournissant les raisons de sa décision.

3.1.3 Provision du chèque

Avant toute émission d'un chèque, le Client doit s'assurer de l'existence sur le compte concerné d'une provision suffisante et disponible. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, Orange Bank peut refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après avoir informé le Client, par courrier simple ou par téléphone, des conséquences du défaut de provision.

Dès le premier refus de paiement motivé par l'absence ou l'insuffisance de la provision, le Client se voit interdire la possibilité d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes bancaires pour une durée de cinq ans. L'interdiction d'émettre des chèques est enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers

⁴ sous réserve de disponibilité du service

(F.N.C.I.), tenu par la Banque de France, consultable par les bénéficiaires de chèques ou leur mandataire ainsi qu'au Fichier Central des Chèques (F.C.C.), également tenu par la Banque de France, consultable par les établissements de crédit.

Le Client peut recouvrer la faculté d'émettre des chèques en régularisant sa situation. Cette régularisation, qui peut intervenir à tout moment pendant la période d'interdiction de cinq ans, nécessite :

- le règlement du (des) chèque(s) dont le paiement a été refusé soit entre les mains du bénéficiaire contre restitution du (des) chèque(s), soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation, ou bien
- la constitution d'une provision suffisante et disponible dans les livres d'Orange Bank qui tient le compte du titulaire du compte, destinée à régler le(s) chèque(s) impayé(s).

Lorsque le Client a réglé entre les mains du bénéficiaire le montant du chèque, il doit justifier du règlement par la remise de ce chèque à Orange Bank.

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 fournir à Orange Bank 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.

À défaut de régularisation, le Client s'expose au risque d'une saisie pratiquée par le bénéficiaire au moyen du certificat de non-paiement qu'Orange Bank est tenue de lui délivrer à sa demande ou à la deuxième présentation du chèque.

Les co-titulaires d'un compte collectif peuvent, conformément aux dispositions de l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier, désigner d'un commun accord un co-titulaire responsable des incidents de paiement de chèques pouvant survenir sur ce compte. En cas d'incident de paiement de chèques constaté sur ce compte :

- le co-titulaire responsable ainsi désigné est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire, l'(les) autre(s) co-titulaire(s) étant frappé(s) d'une interdiction d'émettre des chèques limitée à ce compte,
- en l'absence de désignation d'un co-titulaire responsable, chaque co-titulaire est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire.
- Orange Bank débitera le compte du Client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

3.1.4 Opposition au paiement d'un chèque

Généralités

Conformément à la loi, il n'est admis d'opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse du chèque, de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. En conséquence, seules les oppositions fondées sur ces motifs seront prises en compte par Orange Bank. Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur l'un des motifs ci-dessus expose le Client à d'éventuelles sanctions pénales (emprisonnement de 5 ans et/ou amende de 375 000 €), indépendamment de la mainlevée judiciaire de l'opposition et d'éventuels dommages et intérêts.

A l'exception de l'opposition au paiement d'un chèque émis (comportant déjà un montant, une date et un bénéficiaire,..) et qui n'est normalement pas accepté chez un commerçant, chaque opposition motivée par la perte ou le vol, enregistrée par Orange Bank, est déclarée à la Banque de France et enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers.

Modalités pratiques d'une opposition

L'opposition peut être formulée :

- par lettre adressée au Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9,
- sur Internet depuis votre Espace Client,
- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé) depuis la France, ou +33 1 49 30 03 15 depuis l'étranger. Dans ce cas, elle doit être confirmée sans délai par écrit selon l'un des moyens ci-dessus (courrier ou Internet), faute de quoi l'opposition sera levée. Le Client peut joindre à sa demande d'opposition une copie de la déclaration de vol ou du dépôt de plainte éventuellement effectué auprès des autorités judiciaires. L'opposition doit indiquer si possible le n° de la vignette, le compte concerné et s'agissant d'un chèque créé ou émis, son montant, sa date d'émission, le nom du bénéficiaire.

Si les chèques mis en opposition ne sont pas identifiés, Orange Bank sera contrainte de rejeter tous les chèques qui se présenteront au paiement à compter de l'enregistrement de l'opposition.

Dans chaque carnet de chèques, figure une vignette sécurité détachable que le Client doit conserver hors de son chéquier. Cette vignette sécurité reprend les modalités d'opposition et les numéros des chèques délivrés.

Conséquences de l'opposition

La jurisprudence impose le blocage d'une provision correspondant au montant du chèque frappé d'opposition, jusqu'à l'expiration du délai de validité du chèque (un an à compter de l'expiration du délai de présentation rappelé à l'article 2.2) sauf procédure judiciaire en cours ou jusqu'à ce que le Client donne mainlevée de l'opposition.

3.1.5 Réclamations

Le Client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations de paiement par chèque figurant sur le relevé de compte dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi du relevé. En tout état de cause, l'expiration de ce délai ne prive pas le Client des recours que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

3.2 – Les instruments de paiement autres que le chèque

3.2.1 Dispositions générales

3.2.1.1 Champ d'application

Sauf disposition spécifique, la présente section s'applique aux opérations (virements, paiements par cartes bancaires, prélèvements, retraits et dépôts d'espèces) effectuées avec un autre prestataire de services de paiement situé dans l'Espace Économique Européen (EEE). Pour les opérations hors de ce champ d'application, le droit commun s'appliquera à moins qu'une disposition réglementaire prévoie le contraire ou qu'une stipulation contractuelle y déroge expressément dans la présente Convention.

3.2.1.2 Consentement et révocation

Le Client doit donner et retirer son consentement à toute opération de paiement ou toute série d'opérations de paiement, selon la forme et les délais prévus dans la présente Convention, directement à Orange Bank ou, le cas échéant, par l'intermédiaire du bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement. À défaut de consentement, l'opération ou la série d'opérations est réputée non autorisée.

Le consentement donné à une série d'opérations peut être retiré avec pour effet que toutes les opérations suivant la révocation sont réputées non autorisées.

Le Client ne peut révoquer son ordre une fois qu'il a été reçu par Orange Bank sauf disposition contraire

propre à un instrument de paiement (cf. article 3.2.2).

Lorsqu'une opération est initiée par le bénéficiaire ou par le Client qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le Client ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir transmis son ordre au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, le Client ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que ce prestataire initie l'opération.

Les ordres de paiement transmis par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement sont traités par Orange Bank comme s'ils étaient reçus directement du Client.

3.2.1.3 Réception de l'ordre

Le moment de réception de l'ordre est le moment où l'ordre de paiement donné par le Client est reçu par Orange Bank.

Si le Client convient avec Orange Bank que l'exécution de l'ordre commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client aura mis les fonds à disposition de sa banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour Orange Bank, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Le délai dans lequel Orange Bank doit exécuter l'ordre court à compter du moment de réception. Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier.

3.2.1.4 Refus d'exécution de l'ordre ou d'accès au compte du Client

Orange Bank pourra refuser d'exécuter un ordre de paiement dans le respect des dispositions légales en vigueur (défaut de provision, compte bloqué, erreur matérielle bloquante, fraude...). Elle en informera le Client par tout moyen au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement (deuxième jour ouvrable suivant s'il s'agit d'un ordre papier). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

Le Client a la possibilité de recourir aux services d'un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Orange Bank se réserve cependant la possibilité de refuser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au compte du Client pour toute raison objective (accès non autorisé ou fraude).

Le cas échéant, Orange Bank informera le Client de ce refus et de ses raisons, si possible, avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après celui-ci, à moins que cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectives ou soit interdite en vertu d'une disposition réglementaire.

Conformément à la loi, une notification de cet incident et des informations pertinentes sera immédiatement adressée à la Banque de France.

Orange Bank permettra à nouveau au prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement concerné l'accès au compte du Client dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existeront plus.

3.2.2 Dispositions particulières

3.2.2.1 Le virement

a) Types de virement

Le virement peut être SEPA (pour les transactions libellées en euros, entre deux comptes tenus par des prestataires de services de paiement situés dans l'espace SEPA) ou international.

Le virement peut prendre plusieurs formes :

- le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) unitaire à exécution immédiate,
- le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) unitaire à exécution différée : Orange Bank se charge d'effectuer un virement à la date convenue avec le Client sur un autre compte bancaire,
- le virement automatique permanent : Orange Bank se charge de virer des sommes fixes, à date régulière, sur un autre compte bancaire.

Le Client mentionne les références du compte à débiter, le montant du virement, la devise de règlement, la date d'exécution en cas de virement différé et les coordonnées bancaires du bénéficiaire qui comportent a minima l'identifiant international du compte (IBAN : International Bank Account Number).

Des informations incomplètes ou erronées peuvent empêcher l'exécution du virement.

b) Consentement et révocation

La signature du Client portée sur l'ordre de virement papier vaut consentement à la transaction.

Pour les ordres passés par moyens d'accès à distance, l'utilisation des données de sécurité personnalisées vaut signature sans réserve de l'ordre de virement, selon les procédures convenues entre le Client et Orange Bank.

Orange Bank devra recevoir l'ordre de virement du Client avant 11h00 pour un virement sur support papier et avant 16h00 pour un virement ordonné sur Internet et par téléphone. Après cette heure limite ou lorsqu'il s'agit d'un jour non ouvrable, l'ordre sera réputé reçu le premier jour ouvrable suivant. Lorsqu'il s'agit d'un ordre adressé par voie postale, celui-ci est réputé reçu à la date à laquelle il est horodaté par les fonctions opérationnelles d'Orange Bank compétentes pour traiter l'ordre.

L'ordre de virement est en principe irrévocable dès sa réception par Orange Bank. Toutefois, le Client pourra modifier et révoquer les virements qui doivent être exécutés à une date convenue entre lui et Orange Bank. Sa demande devra parvenir à Orange Bank au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Le Client peut par ailleurs retirer son consentement à l'exécution d'un ordre de virement permanent. La conséquence est que toute opération postérieure est réputée non autorisée. Orange Bank pourra le cas échéant prélever des frais pour ce retrait du consentement, conformément aux Conditions tarifaires.

Pour les ordres de virement initiés via l'Espace Client ou l'application mobile GBanque, le Client n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué sur l'Espace Client ou sur l'application mobile GBanque au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révocable.

c) Délai d'exécution, date de valeur et répartition des frais

▪ Virement émis

Les virements émis en euros ou dans une devise d'un Etat de l'EÉE vers un prestataire de services de paiement situé dans l'EÉE sont exécutés au plus tard à la fin du 1^{er} jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre par Orange Bank tel que défini à l'article 3.2.2.1b. Ce délai pourra être prolongé d'un jour ouvrable si l'ordre de paiement est transmis sur support papier.

Pour les opérations de paiement dans une devise autre que l'euro ou qu'une devise d'un Etat de l'EÉE vers un prestataire de services de paiement situé dans l' EÉE, le délai maximal d'exécution est de 4 jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement.

Pour les virements émis vers un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EÉE, les délais visés au présent article ne concernent que les parties de l'opération effectuées par Orange Bank.

▪ **Virement reçu**

Les virements reçus par Orange Bank pour le compte du Client en euros ou dans la devise d'un autre Etat membre de l'Union européenne seront crédités sur le compte du Client le jour de leur réception si ce jour est un jour ouvrable, ou à défaut, le jour ouvrable suivant. Les virements reçus dans une devise autre que l'euro ou que la devise d'un autre Etat membre de l'Union européenne seront crédités sur le compte du Client immédiatement après leur conversion en euros. Orange Bank est autorisée à contrepasser au débit du compte du Client le montant d'un virement reçu lorsque le virement a été émis ou crédité par erreur, que son montant est erroné ou que son émission est frauduleuse.

▪ **Répartition des frais**

Les virements SEPA et les virements internationaux effectués dans l'EÉE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, sont facturés selon le principe des frais partagés (frais SHARE) tel que décrit dans les Conditions tarifaires.

3.2.2.2 La carte bancaire

Les modalités de fonctionnement des cartes de paiement (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées aux Conditions générales régissant ces cartes.

3.2.2.3 Le prélèvement et instruments assimilés (TIP)

Le prélèvement européen ou prélèvement SEPA est une opération de paiement ponctuelle ou récurrente en euros entre un créancier et un débiteur dont les comptes bancaires respectifs sont domiciliés dans l'espace SEPA. Le prélèvement SEPA s'appuie matériellement sur un mandat unique donné sur un formulaire unique par le débiteur à son créancier sur lequel le Client débiteur autorise :

- le créancier à émettre des ordres de prélèvements SEPA,
- sa banque à débiter son compte du montant des ordres présentés.

Les données de ce mandat sont formalisées dans un document intitulé « mandat de prélèvement SEPA », identifié par une « référence unique du mandat - RUM » fournie par le créancier, lui-même identifié par un « identifiant créancier SEPA - ICS ».

Le Client débiteur complète le « mandat de prélèvement SEPA », le signe et le retourne à son créancier.

Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre à Orange Bank pour paiement. Le mandat est conservé par le créancier.

Sauf accord spécifique sur le délai entre le créancier et son débiteur, le créancier est tenu de fournir au Client débiteur une notification préalable au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement SEPA.

a) Consentement, révocation et opposition

La signature du mandat de prélèvement SEPA vaut consentement à l'opération.

La révocation du mandat de prélèvement se définit comme le retrait du consentement donné à Orange Bank de payer tous les prélèvements qui sont présentés par un créancier déterminé et relatifs à un mandat

donné.

Le Client débiteur doit notifier sa révocation à son créancier et en informer concomitamment sa banque. L'opposition d'une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le Client refuse le paiement d'un ou plusieurs prélèvements déterminés, non encore débités sur son compte. L'opposition est temporaire et ne remet pas en cause le mandat de prélèvement. Le Client doit adresser sa demande d'opposition à Orange Bank (en lui communiquant la RUM et l'ICS) ; il est recommandé que le Client en informe son créancier. Pour pouvoir être traitée, la révocation ou l'opposition doit parvenir à Orange Bank au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement.

Par ailleurs, le Client débiteur a la possibilité de donner instruction à Orange Bank :

- de bloquer tout prélèvement sur son compte,
- de bloquer tout prélèvement initié par un ou plusieurs créanciers désignés,
- d'autoriser seulement les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés,
- de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant, ou à une certaine périodicité, ou les deux.

b) Délai d'exécution et date de valeur

Le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire sera crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre tel que défini à l'article 3.2.2.1b.

Le compte du Client sera débité en date de valeur du jour où le montant de l'opération sera débité de son compte.

c) Opérations contestées par le débiteur

Le Client peut demander le remboursement d'un prélèvement autorisé mais contesté dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit du compte.

Ce remboursement s'effectuera par la contre-passation de l'écriture au compte du Client au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement. La contestation doit être notifiée à Orange Bank par écrit et il est fortement recommandé au Client débiteur d'en informer son créancier.

Les prélèvements mal exécutés ou non autorisés peuvent être contestés dans les conditions de l'article 3.2.3.

d) TIP

Le TIP est remplacé par un instrument de paiement conforme aux exigences SEPA.

Il vous permet de régler une facture en signant un mandat de prélèvement et en le renvoyant à votre créancier, accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB ou IBAN et le cas échéant BIC).

3.2.3 Responsabilité

Si le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit le signaler sans tarder à Orange Bank.

Aucune contestation ne sera admise passé un délai de 13 mois à compter du débit de l'opération ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée.

Il est précisé que toute réclamation qui n'aurait pas été faite sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le Client.

Orange Bank est dégagée de toute responsabilité, en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par des obligations légales ou réglementaires françaises ou européennes.

3.2.3.1 Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée

Au cas où le Client affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il appartient à

Orange Bank de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Orange Bank est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur ou à partir du compte de son Client. Cette responsabilité ne pourra toutefois être retenue si Orange Bank est en mesure de justifier :

- pour les virements émis, les prélèvements débités : qu'elle a bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais spécifiés dans les présentes Conditions générales,
- pour les virements reçus : qu'elle a bien porté les fonds au crédit du compte immédiatement après leur réception.

Les ordres de virement ou de prélèvement sont exécutés par Orange Bank conformément à l'identifiant unique communiqué par le Client pour les virements émis ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le Client ou les prélèvements débités sur son compte, à l'exclusion de toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire par exemple.

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra pas être retenue si, du fait de la communication par le Client ou le donneur d'ordre de coordonnées bancaires inexactes (IBAN), une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire.

En cas d'indication par le Client de coordonnées bancaires inexactes, Orange Bank s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés et pourra, le cas échéant, imputer des frais de recouvrement au Client. Si Orange Bank ne parvient pas à récupérer les fonds, sur demande du Client, elle mettra à sa disposition les informations en sa possession et qui permettraient de documenter un recours en justice en vue de récupérer lesdits fonds.

Si Orange Bank est responsable de la mauvaise exécution d'une opération, et sauf instruction contraire du Client, elle pourra :

- recrediter sans tarder le compte du montant de l'opération mal exécutée, et si besoin, rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu (virements émis ou prélèvements débités),
- créditer immédiatement le compte du montant de l'opération (virements reçus).

La date de valeur retenue pour l'opération et à laquelle le compte du Client est (re)credité sera la date de valeur retenue par la réglementation. Ainsi, la date de valeur retenue ne sera pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée, ou, le cas échéant, à la date du débit.

Orange Bank remboursera au Client les frais et les intérêts débiteurs qu'elle lui aura facturés du fait de la mauvaise exécution de l'opération dont elle est responsable.

Sur demande du Client et qu'elle en soit responsable ou non, Orange Bank fera ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations mal exécutées et notifiera le résultat de ses recherches au Client.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, Orange Bank rembourse au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération mal exécutée n'avait pas eu lieu.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, Orange Bank peut être amenée à effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle

peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des opérations de paiement.

3.2.3.2 Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Au cas où le Client conteste avoir autorisé une opération de paiement, dans le délai de 13 mois précité suivant la date de débit, Orange Bank rembourse immédiatement le Client, ou au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant.

Orange Bank rétablit ainsi le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte est crédité n'est pas postérieure à celle à laquelle le compte a été initialement débité.

Orange Bank se réserve cependant la possibilité de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Lorsque l'opération non autorisée a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, Orange Bank rembourse immédiatement le Client, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, du montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Orange Bank ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le Client a agi frauduleusement, ou a manqué intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations en matière d'instruments de paiement (respect des conditions de délivrance et d'utilisation des instruments de paiement, diligence pour préserver la sécurité des données de sécurité personnalisées, respect des règles de blocage de l'instrument de paiement).

Orange Bank pourra contre-passer le montant des remboursements effectués s'il s'avérait que l'opération était en réalité autorisée par le Client.

▪ Cas particulier des instruments de paiement associés à des données de sécurité personnalisées

En cas d'opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol d'un instrument de paiement, le Client supporte, avant d'avoir effectué la notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement selon les modalités décrites dans la présente Convention, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument de paiement, dans la limite d'un plafond de 50 euros, si les données de sécurité sont utilisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées,
- en cas de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement,
- en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement impliqué dans l'opération de paiement non autorisée ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées,
- si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées,
- en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client était toujours en possession de son instrument.

3.2.3.3 Cas particulier des opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1

Pour les opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1, le Client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations figurant sur le relevé de compte dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi du relevé. En tout état de cause, l'expiration de ce délai ne prive pas le Client des recours que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

Article 4 : incidents de fonctionnement du compte

4.1 – Incidents de fonctionnement et commissions d'intervention

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte (chèques irréguliers...) font l'objet d'une commission d'intervention facturée dans la limite d'un plafond mensuel conformément à la brochure « Conditions tarifaires ».

Il n'y aura pas de perception de commissions ou d'intérêts ou retraits de moyens de paiement ou d'instruments de paiement lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute d'Orange Bank.

Le montant de certains frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte est plafonné selon les modalités prévues aux Conditions tarifaires pour les Clients en situation de fragilité financière, pour les Clients détenteurs de la Solution Alternative de Paiements et les Clients détenteurs du SBB.

4.2 - Les saisies et autres mesures d'exécution assimilées

Orange Bank exécutera les saisies conservatoires, les saisies-attributions, les saisies administratives à tiers détenteur (SATD) et toute autre voie d'exécution assimilée pratiquée sur le compte conformément à la réglementation en vigueur.

Le traitement de ces voies d'exécution par Orange Bank fera l'objet d'une facturation fixée dans la brochure « Conditions tarifaires ».

Article 5 : modifications

5.1 – Modifications des conditions des opérations

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur. Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, et sauf dispositions contraires propres à certains services, Orange Bank avertira par tout moyen le(s) Client(s) des modifications apportées à la Convention 2 mois minimum avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le(s) Client(s) refuse(nt) la (les) modification(s) proposée(s), il(s) peut (peuvent) résilier la Convention sans frais, avant la date d'application des modifications, par écrit.

En l'absence de dénonciation par le(s) Client(s) dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

Dans l'hypothèse où le Client bénéficie d'une procédure de surendettement, la Convention pourra être adaptée avant l'expiration du délai de 2 mois précité, avec l'accord du Client, afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement du surendettement.

5.2 – Modifications des conditions financières

Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de commission figurent dans la brochure "Conditions tarifaires".

Ce document, remis lors de la signature de la présente Convention et périodiquement mis à jour pour

intégrer les modifications de tarifs, est tenu à la disposition de la clientèle auprès du conseiller habituel en agence, des conseillers du Service Client d'Orange Bank, ainsi que sur le site Internet www.gbanque.com. Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier une tarification, y compris un impôt, sera applicable dès son entrée en vigueur.

En outre, en cas d'évolution des Conditions tarifaires des services liés au compte bancaire à l'initiative d'Orange Bank et ne faisant pas l'objet d'un contrat spécifique, Orange Bank avertira par tout moyen le(s) Client(s) des modifications 2 mois minimum avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le(s) Client(s) refuse(nt) la (les) modification(s) proposée(s), il(s) peut (peuvent) résilier la Convention sans frais, avant la date d'application des modifications, par écrit.

En l'absence de dénonciation par le(s) Client(s) dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

5.3 – Information de la clientèle

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des évolutions par tout moyen (courrier simple, message dans l'Espace Client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) Client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'Espace Client, email...).

En tout état de cause, la Convention actualisée est mise à la disposition du Client en ligne sur le site Internet, www.gbanque.com. Le Client pourra en obtenir un exemplaire papier dans sa version en vigueur sur simple demande auprès d'Orange Bank ou de son Conseiller habituel en agence.

Article 6 : clôture du compte bancaire

6.1 – Dénonciation de la convention pendant le délai de rétractation et effets

Le(s) signataire(s) de la présente Convention de compte dispose(nt) d'un délai de 14 jours à compter de sa (leurs) signature(s) pour exercer leur droit de rétractation. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Si le(s) signataire(s) de la présente Convention souhaite exercer son droit de rétractation, il doit le notifier à Orange Bank notamment par lettre recommandée avec accusé de réception à Orange Bank, Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur papier libre en suivant, par exemple, le modèle de lettre mentionnée ci-après : « Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse), déclare renoncer à la Convention de compte que j'avais conclu le (date) avec Orange Bank ». (Date et signature). Orange Bank restitue alors au Client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours. Toute somme due par le Client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. Article 6.3).

Passé le délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée par le Client selon les modalités prévues à l'article 6.2.

6.2 – Cas de clôture

La Convention de compte Orange Bank est convenue pour une durée indéterminée.

Il peut y être mis fin à tout moment :

- soit à l'initiative du Client sans préavis, par écrit. La demande de clôture du Client sera prise en compte dans un délai maximum de 30 jours. Lorsque le compte est ouvert sous forme de compte collectif, la demande de clôture devra émaner de tous les titulaires du compte,

- soit à l'initiative d'Orange Bank, par écrit, dans le respect d'un préavis minimum de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier, sauf comportement gravement répréhensible du Client. Dans ce dernier cas, la clôture sera effectuée sans préavis.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la Convention. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

En cas de décès du titulaire d'un compte individuel, la clôture du compte interviendra, également, en principe, de plein droit sans préavis et au plus tard lors de la libération des avoirs entre les mains des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession ou d'un créancier privilégié (pour le décès d'un titulaire de compte collectif, cf. Article 1.3).

6.3 – Modalités de clôture

La clôture du compte doit s'accompagner de la restitution des formules de chèques non utilisées et des cartes de paiement s'y rapportant et/ou de l'attestation de destruction des moyens de paiement. Toute clôture de compte fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France en vue d'interdire une utilisation éventuelle de formules de chèques non restituées.

Le Client doit prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours (chèques en circulation, avis de prélèvement...) et le changement des domiciliations sur le compte (prélèvements...). Après dénouement des opérations en cours, Orange Bank restitue au Client le solde créditeur éventuel, sous réserve de la réglementation applicable.

S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué aux découverts non autorisés ou aux dépassements non formalisés lors de la clôture, majoré de trois points. Ils 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 les intérêts au taux majoré.

Après clôture du compte bancaire, Orange Bank pourra compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur le Client avec sa dette en restitution du solde créditeur du compte bancaire.

Si le compte est clôturé dans le cadre de la mobilité bancaire, le Client est informé gratuitement, dans un délai de 3 jours ouvrés de :

- toute opération de virement ou de prélèvement présentée au paiement et rejetée pour compte clos au cours de la période des 13 mois suivant la date de clôture de compte ; étant précisé que cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué et sous réserve que la clôture du compte soit intervenue au plus tard dans les six mois à compter de la date du mandat de mobilité bancaire ;
- tout chèque présenté au cours de la période des 13 mois suivant la date de clôture du compte, dont Orange Bank serait obligée de refuser le paiement pour compte clos. Le Client sera également informé des conséquences de ce refus et des moyens pour régulariser sa situation.

Article 7 : mobilité bancaire

Une documentation relative à la mobilité bancaire est disponible, gratuitement et sans condition, en agence et sur le site www.gbanque.com.

Service d'aide à la mobilité bancaire intégrale

Conformément aux dispositions de la loi* :

- Dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, Orange Bank – en tant qu'établissement d'arrivée – propose à ses Clients, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire intégrale. Au titre de ce service, Orange Bank effectue les démarches permettant de changer toutes les domiciliations bancaires des prélèvements valides et des virements récurrents du compte d'origine du

Client ouvert auprès d'un Établissement situé en France⁵ vers son compte bancaire ouvert dans les livres d'Orange Bank.

Ce service de mobilité bancaire est possible pour un changement des domiciliations bancaires :

- d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même,
- d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint.

Les notions de virement récurrent ou de virement régulier mentionnées ci-dessous s'entendent de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte d'origine du Client au cours des treize mois précédant la date du mandat de mobilité bancaire.

- Pour bénéficier de ce service, le Client doit transmettre son accord formel à Orange Bank en renseignant et signant un mandat de mobilité bancaire.

Dans ce mandat, le Client doit notamment mentionner :

- les coordonnées bancaires de son établissement de départ ;
- l'annulation de tous les ordres de virement permanent présents sur son compte d'origine ainsi que la date de fin d'émission des virements permanents par l'établissement de départ ;
- s'il demande ou non la clôture de son compte d'origine ouvert dans les livres de l'établissement de départ ;
- en cas de demande de clôture de son compte d'origine, la date à compter de laquelle il souhaite que le solde positif éventuel de ce compte soit transféré sur le compte ouvert dans les livres d'Orange Bank

- À réception du mandat de mobilité bancaire dûment complété et signé, Orange Bank pourra effectuer, au nom du Client et sur la base des informations qu'il a fournies, les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte, selon les étapes suivantes :

- en tant qu'établissement d'arrivée et dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception du mandat, Orange Bank sollicite de l'établissement de départ le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant transité sur le compte d'origine au cours des treize derniers mois, ainsi que les informations relatives aux chèques non débités au cours des treize derniers mois ;
- l'établissement de départ transfère ces informations à Orange Bank dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de la demande qui lui a été faite par cette dernière ;
- Orange Bank communique, dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception des informations demandées à l'établissement de départ, les coordonnées du nouveau compte aux banques des émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents. Ces derniers seront à leur tour prévenus par leur banque dans un délai de trois jours ouvrés ;
- Orange Bank informe le Client de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et à ses débiteurs. Il est nécessaire que le Client s'assure du caractère exhaustif de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs. Orange Bank adresse également aux Clients la liste des formules de chèques non débitées transmise par l'établissement de départ et l'informe des conséquences associées à un incident de paiement en cas

⁵ Le compte d'origine, qui peut être soit un compte de dépôt, soit un compte de paiement, doit être détenu à des fins non professionnelles en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

d'approvisionnement insuffisant de son compte dans l'établissement de départ, s'il fait le choix de ne pas le clôturer ;

- Orange Bank informe le Client de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire, dont les coordonnées et modalités de saine figurent en préambule des présentes Conditions générales;
- les émetteurs de prélèvements et de virements disposent d'un délai de dix jours ouvrés pour prendre en compte le changement de compte.

Dans ce délai de dix jours ouvrés, l'émetteur de prélèvement informe le Client de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte, ainsi que de la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur l'ancien compte et de la date de l'échéance suivante présentée sur le nouveau compte. À l'issue de ce délai, tout nouveau prélèvement est effectué sur le nouveau compte. Si ce prélèvement a été initié avant l'issue de ce délai, les nouvelles coordonnées bancaires s'appliquent au prélèvement suivant. Un prélèvement présenté sur l'ancien compte à l'issue de cette échéance ne pourra donner lieu, de la part de l'émetteur de prélèvement, à aucune pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné.

Dans ce délai de dix jours ouvrés, l'émetteur de virement informe le Client de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte, ainsi que de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte. Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur le nouveau compte, il en informe le client. Tout virement dont la date d'exécution est postérieure à l'avant-dernier jour du mois suivant l'expiration du délai de dix jours mentionné ci-dessus est exécuté sur le nouveau compte ;

- l'établissement de départ, aux dates indiquées dans le mandat de mobilité bancaire, annule les ordres de virement permanent et, le cas échéant en cas de demande en ce sens, clôture le compte d'origine après avoir transféré le solde positif éventuel sur le nouveau compte ;
- le cas échéant, en cas de clôture du compte dans l'établissement de départ, celui-ci informe gratuitement, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié et dans un délai de trois jours ouvrés, le titulaire du compte clôturé de :
 - o la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos ; cette information est faite au moins une fois par émetteur concerné et seulement si la clôture du compte est intervenue au plus tard dans les six mois à compter de la date du mandat de mobilité bancaire ;
 - o la présentation d'un chèque sur compte clos. Le titulaire du compte clôturé est également informé par l'établissement de départ qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles il peut régulariser sa situation.

Assistance à la mobilité bancaire

Conformément aux dispositions de la loi* :

Si le Client choisit de fournir lui-même ses nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvements et de virements récurrents, Orange Bank lui fournit sur papier ou autre support durable, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte.

Mobilité bancaire européenne

Conformément aux dispositions de la loi* :

En cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, l'établissement de départ, teneur du compte de dépôt que le Client souhaite clôturer, propose gratuitement, dans les six jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois.

L'établissement de départ transfère tout solde positif éventuel du compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier l'établissement d'arrivée et le nouveau compte du Client. Ce transfert est opéré à la date sollicitée par le Client, au plus tôt six jours ouvrés après la réception de la demande de clôture du compte.

* Articles L. 312-1-7 et R. 312-4-4 du code monétaire et financier, dans leur version issue de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 et du décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016, s'appliquant aux comptes de dépôt et aux comptes de paiement détenus par les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, en France métropolitaine/DROM.

Article 7 bis : compte bancaire inactif

Le compte bancaire est soumis aux dispositions de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence et de ses textes d'application, et notamment aux articles L. 312-19, L. 312-20 et R. 312-19 et suivants du Code monétaire et financier.

7 bis.1 – Définition du compte bancaire inactif

Le compte sera considéré comme inactif

i) Soit à l'issue d'une période de douze mois, si les deux conditions suivantes sont remplies :

- le compte n'a enregistré aucune opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions),
- le titulaire, son Représentant Légal ou son mandataire ne s'est pas manifesté auprès d'Orange Bank, sous quelle que forme que ce soit et n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres d'Orange Bank.

Lorsque les sommes déposées sur un compte sont indisponibles pendant une certaine période en vertu de dispositions légales, de stipulations contractuelles ou de l'existence d'une sûreté conventionnelle, la période d'inactivité commence à courir au terme de la période d'indisponibilité.

En outre, un compte qui remplit ces conditions en raison de l'application de dispositions légales ou réglementaires ou d'une décision de justice n'est pas un compte inactif au sens du présent article.

ii) Soit à l'issue d'une période de douze mois, si le titulaire est décédé et qu'aucun de ses ayants droit n'a informé Orange Bank de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits. À cet effet, Orange Bank vérifie chaque année, dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et des conditions réglementaires, les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes inscrites.

7 bis.2 – Transfert des avoirs à la caisse des dépôts et consignations

Orange Bank est tenue de transférer les dépôts et avoirs inscrits sur le compte inactif à la Caisse des dépôts et consignations (CDC), à l'issue d'un délai de :

i) Dix ans à compter de la date de la dernière opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions), ou à compter de la date de la dernière manifestation du titulaire du compte, de son Représentant Légal ou de son mandataire, ou à compter du terme de la période d'indisponibilité ; étant précisé que la date la plus récente sera retenue ;

ii) Trois ans après la date du décès du titulaire.

Six mois avant l'expiration du délai mentionné au 7 bis.2.i), Orange Bank informera, par tout moyen, le titulaire, son Représentant Légal ou son mandataire de la mise en œuvre du dispositif ci-dessus.

Ce transfert entraîne la clôture dudit compte, nonobstant toute stipulation contractuelle contraire.

Les dépôts et avoirs inscrits sur le compte bancaire sont déposés à la CDC, après clôture dudit compte, dans les trois mois suivant l'expiration des délais de dix ans ou de trois ans précités. Les dépôts et avoirs libellés en devises étrangères sont convertis en euros par Orange Bank préalablement à leur dépôt à la CDC et déposés à la CDC, en euros et nets des frais perçus au profit d'un tiers pour la conversion. Orange Bank publie, chaque année, dans son rapport annuel ou sur tout autre document durable, le nombre de comptes déposés, ainsi que le montant total des dépôts.

7 bis.3 – Sort des avoirs déposés à la caisse des dépôts et consignations

Les sommes déposées à la Caisse des dépôts et consignations, qui n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou leurs ayants droit, sont acquises à l'État à l'issue d'un délai de :

- i) Vingt ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 7 bis.2.i) ci-dessus,
- ii) Vingt-sept ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 7 bis.2.ii) ci-dessus.

Jusqu'à l'expiration de ces délais, les sommes déposées à la CDC sont détenues par celle-ci pour le compte du titulaire ou de ses ayants droit. Pendant cette période, Orange Bank est tenue de conserver les informations et documents relatifs au solde du compte à la date du dépôt à la CDC, à la computation des délais d'inactivité et au régime d'imposition applicable, ainsi que les informations et documents permettant d'identifier le titulaire ou ses ayants droit ; étant précisé que ces éléments peuvent être communiqués à la CDC sur demande.

Le montant des sommes versées par la CDC à son titulaire ne peut être inférieur au montant des sommes déposées à la CDC, diminué, le cas échéant des versements partiels effectués par la CDC en application du 7 bis.3.i) et 7 bis.3.ii).

La CDC organise, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la publicité appropriée de l'identité des titulaires de compte dont les avoirs ont fait l'objet d'un dépôt à la CDC, afin de permettre à ces personnes ou à leurs ayants droit de percevoir les sommes qui ont été ainsi déposées et qui leur sont dues.

Le titulaire et ses ayants droit devront communiquer à la CDC les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

Le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession pour laquelle il a été mandaté obtient sur sa demande auprès de la CDC la communication des informations détenues par celle-ci ainsi que le versement des sommes déposées, à charge pour lui de les restituer aux ayants droit du titulaire du compte.

Article 8 : secret professionnel - Loi Informatique et Libertés

Secret professionnel

Orange Bank est tenue au secret professionnel. Toutefois ce secret peut être levé à la demande expresse du Client ou avec son autorisation expresse au cas par cas. Orange Bank pourra également être tenue de transmettre certaines des informations concernant le Client, à la demande des autorités de tutelle, de l'autorité judiciaire, l'administration fiscale ou douanière ainsi qu'aux autorités indépendantes ayant pour mission d'assurer la protection des données à caractère personnel, sous réserve que ces demandes s'inscrivent dans le cadre d'une loi nationale ou européenne obligatoire ou d'une convention internationale conclue par la France, ou encore lorsque cette communication est requise aux fins de poursuites judiciaires ou pénales. Le secret professionnel est aussi levé pour les informations nécessaires à l'application des

conventions internationales conclues par la France, qui organisent un échange automatique d'informations à des fins fiscales.

Par ailleurs Orange Bank communique certaines informations couvertes par le secret bancaire :

- aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) du Groupe Groupama, dûment mandatés par Orange Bank, ainsi qu'avec leurs salariés agissant dans le cadre de ce mandat, aux fins de rémunération et d'identification du Client en tant que client « Banque ». Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de cette dérogation, il doit en informer Orange Bank par lettre simple.
- ainsi qu'à ses prestataires de services, et notamment les prestataires de services de paiement dans le cadre de la récupération de fonds au sens de l'article L133-21 du Code Monétaire et Financier, à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrat, dans le strict besoin de la prestation et pour assurer le bon fonctionnement des produits et services souscrits.

Vous pouvez aussi être amené à communiquer de vous-même des informations couvertes par le secret bancaire auprès de nos partenaires pour la mise en œuvre de vos produits et services bancaires, ou auprès d'autres fournisseurs de services financiers (ex : agrégateurs ou initiateurs de paiement).

Protection des données personnelles

Orange Bank s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la réglementation en vigueur, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles concernant le Client, ainsi qu'à respecter sa vie privée.

Une politique de protection des données personnelles a été établie à cette fin, pour renseigner le Client sur les conditions dans lesquelles Orange Bank s'engage à traiter les données collectées pour fournir les produits et services que le Client pourrait souscrire. La politique de protection des données personnelles est directement accessible et consultable depuis la page « Données personnelles et cookies » du site gbanque.com.

Cette politique est un document important. Il est recommandé de la lire attentivement et d'en conserver une copie. Cette politique s'applique uniformément à tous les produits et services qu'Orange Bank propose et sera complétée, si nécessaire.

En tant que responsable de traitement des données, Orange Bank :

- Met en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que seules les données nécessaires au regard de chaque finalité spécifique du traitement seront traitées.
- Prend des mesures appropriées pour fournir au Client de manière transparente, compréhensible et aisément accessible les modalités d'exercice de vos droits informatique et libertés et les détails des traitements que nous mettons en œuvre.

Orange Bank peut traiter vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

Orange Bank vous propose une vaste gamme de produits et services financiers ou assurantiels et en tant qu'entreprise, peut vous informer des produits ou services qu'elle fournit ou promet. Dans ce contexte, elle peut être amenée à utiliser vos données personnelles, et en particulier vos données de contact, pour vous faire parvenir des communications de nature commerciale. Concrètement, cela signifie que vous pouvez être contacté par exemple dans les cas suivants :

- à propos de produits pour lesquels vous avez montré un intérêt (par exemple en effectuant une demande de documentation ou en effectuant une simulation de produit) ;
- lorsque Orange Bank lance de nouveaux produits, services ou offres promotionnelles ;
- lorsque vous avez entamé un processus de souscription à un produit ou service et n'avez pas mené ce processus à son terme.

Dans le cadre de cette prospection, Orange Bank peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone ou la lettre simple ou par courrier électronique (email, SMS, MMS, ou notifications push). Elle ne le fera toutefois que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet ou dans les conditions prévues par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques lorsque cette prospection concerne des produits et services analogues à ceux que vous détenez déjà.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale en cliquant sur les liens prévus à cet effet dans les emails et SMS ou en vous adressant au Délégué à la protection des données d'Orange Bank par email à l'adresse dpo@orangebank.com. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale ou en faisant la demande par mail à l'adresse précitée.

Transfert de données à caractère personnel vers l'étranger

Les données personnelles du Client, traitées dans le cadre de sa relation avec Orange Bank, peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays en zone Europe ou hors de la zone Europe. Hors de la zone Europe, des règles spécifiques de protection et de sécurité ont été mises en place par la profession bancaire afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données. Vous pouvez consulter la notice d'information disponible sur le site ww.fbf.fr

Dans ce cas, Orange Bank prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et ses partenaires pour garantir un niveau de protection adéquat des données du Client et ce conformément à la réglementation applicable. Les sous-traitants et partenaires d'Orange Bank sont liés à Orange Bank par des contrats comportant des "clauses contractuelles types" de la Commission européenne ou des règles contraignantes d'entreprise.

Droits informatiques et libertés

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi, il peut également demander la limitation du traitement ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès. Il dispose également le droit de s'opposer au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de son identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Exercice du droit d'accès et de rectification aux fichiers nationaux du secteur bancaire

Vous avez également un droit d'accès et de rectification sur d'autres fichiers qui vous concernent.

- Le fichier FICOBA : ce fichier recense les comptes de toute nature (bancaires, d'épargne...). Dès que vous ouvrez un compte, il est inscrit au FICOBA et vous en êtes informé. Seules les personnes habilitées peuvent consulter ce fichier. Votre droit d'accès s'exerce directement auprès du centre des impôts de votre domicile (données d'identification) ou indirectement auprès de la CNIL (nature et identification des comptes).
- Les fichiers de la Banque de France :

- Le fichier FICP : le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux découverts bancaires et aux crédits aux particuliers. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant l'octroi d'un crédit, l'octroi d'un découvert autorisé de plus d'un mois ou la reconduction d'un crédit renouvelable.
- Le fichier FCC qui comporte 2 volets : - Le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux impayés sur chèque et aux interdictions judiciaires. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'un chéquier.
- Le fichier FCC CB : le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux retraits de carte pour usage abusif. Ce fichier peut être consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'une carte bancaire.

Vous pouvez vérifier si vous êtes inscrit sur ces fichiers de deux façons : demande par courrier auprès de la Banque de France ou directement au guichet d'une succursale de la Banque de France. La régularisation de l'incident de paiement vaut radiation de ces fichiers.

Article 9 : lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Orange Bank, notamment en raison des dispositions législatives et réglementaires organisant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est tenue d'identifier son Client ainsi que ses mandataires et de recueillir toutes informations ou tous justificatifs qui lui paraissent pertinents que cela soit relatif à la connaissance et l'actualisation de l'identité, de la résidence, de la situation professionnelle et financière ou sur des opérations présentant, en raison de leur montant ou de leur nature, un caractère incohérent ou inhabituel eu égard aux modalités de fonctionnement habituelles du compte.

À ce titre, le Client s'engage envers Orange Bank, pendant toute la durée de la présente Convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement,
- à lui communiquer, à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, ou aux conditions d'une opération initiée à son profit ou au profit d'un tiers. À défaut de quoi Orange Bank se réserve la possibilité de refuser d'effectuer une opération sous certaines conditions et de rompre la relation conformément aux dispositions de la présente.

Pour certaines des opérations du Client (au crédit ou au débit de son compte), Orange Bank pourra exiger un justificatif et le cas échéant des informations complémentaires avant de la réaliser. Si le Client ne les fournit pas à Orange Bank ou si le justificatif n'était pas suffisant, Orange Bank pourrait non seulement refuser l'opération mais également mettre fin à la relation commerciale.

Article 10 : garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par Orange Bank, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses Clients sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. Le formulaire joint en annexe I fournit des informations générales sur la protection des dépôts. En outre, une plaquette d'information est disponible sur le site internet du FGDR (www.garantiedesdepots.com), sur celui d'Orange Bank (www.gbanque.com) ou auprès de votre Conseiller.

Article 11 : autorités d'agrément et de contrôle compétentes

Les coordonnées de l'Autorité d'agrément et de contrôle d'Orange Bank sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - acpr.banque-france.fr.

La liste des prestataires de services de paiement agréés est disponible en consultation sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (www.acpr.banque-france.fr).

Article 12 : loi applicable, tribunaux compétents, langue

La présente Convention est régie par le droit français. Tous litiges relatifs à la présente Convention ou à ses suites seront de la compétence exclusive des juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

II. Cartes bancaires - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé ou carte de paiement à autorisation systématique)

Nota : la souscription de cartes bancaires n'est plus possible depuis le 23 septembre 2017 (sauf disposition légale contraire). En outre, il n'est plus possible de modifier le type de carte (Visa Classic, Visa Premier,...) et le type de débit (immédiat ou différé) à la demande du Titulaire de la Carte depuis le 23 septembre 2017 (sauf demande de descente en gamme).

Article 13 : délivrance de la Carte

La carte (ci-après « la Carte ») 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 (ci-après le « Titulaire de la Carte »), et sous réserve d'acceptation de la demande.

L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le Client des motifs de sa décision.

La Carte 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. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder.

L'Émetteur interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après « TPE »), automates (ci-après collectivement les « Equipements Electroniques ») et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du (des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas énoncées à l'article 15 de la présente Convention.

La présente Convention définit à l'article 14 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du (des) schéma(s) de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte, et à l'article 15 lesdites règles spécifiques.

Un schéma de cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : « CB », « Visa »). La marque du schéma de cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées à la présente Convention et dans le respect du droit français applicable à la présente Convention.

Article 14 : conditions générales de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement

14.1 – Objet de la Carte

14.1.1 - La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des DAB/GAB ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ; en cas de retrait au guichet, celui-ci s'effectue dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- retirer des devises à l'étranger auprès des DAB/GAB ou des guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque d'un schéma de cartes de paiement ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après « Accepteurs »), disposant d'Equipements Electroniques (en ce compris les terminaux de paiement électroniques, ci-après « TPE », et les automates), ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche au moins l'une des marques apposées sur la Carte, soit est titulaire d'une carte sur laquelle est apposée la même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de service de paiement dûment habilité et qui affiche au moins l'une des marques apposées sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, dès lors que l'Emetteur et le schéma de cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent.

14.1.2 – La Carte à autorisation systématique permet à son titulaire de :

- retirer, en France ou à l'étranger, des espèces et/ou des devises :
 - auprès des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
 - aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant cette(ces) même(s) marque(s) et équipés de TPE, 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 les Accepteurs disposant d'un Equipement Electronique ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, la Carte à autorisation systématique n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...) ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, soit est titulaire d'une carte sur laquelle est apposée la

même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité et qui affiche la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, dès lors que l'Émetteur et le schéma de cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou dont la marque est apposée sur la Carte l'autorisent.

14.1.3 – La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur de la Carte et régis par des dispositions spécifiques.

14.1.4 – Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

14.1.5 - En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'EÉE sont classées dans l'une des quatre catégories suivantes :

- débit,
- crédit,
- prépayée,
- commerciale.

La catégorie « débit » comprend les Cartes à débit immédiat. Ces Cartes portent la mention « Débit ».

La catégorie « crédit » comprend les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent soit la mention « Crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « carte de crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation.

La catégorie "prépayée" concerne les Cartes permettant de stocker de la monnaie électronique. Elles portent au recto la mention "Prépayée".

La catégorie « commerciale » comprend les Cartes destinées à régler des frais professionnels et dont les opérations de paiement sont directement débitées d'un compte à usage professionnel. Elles portent la mention « Commerciale ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes.

Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

14.2 – Données de sécurité personnalisées

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification.

L'Émetteur met en place un dispositif d'authentification du Titulaire de la Carte pour les opérations de paiement par Carte initiées par ce dernier.

Le dispositif d'authentification mis en place par l'Émetteur repose sur l'envoi d'un code à usage unique par SMS sur le numéro de téléphone communiqué par le Titulaire de la Carte, conformément aux modalités

prévues à l'article 14.2.2.

14.2.1 - Code confidentiel

L'Emetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un code confidentiel qui lui est communiqué confidentiellement, à son attention exclusive et uniquement aux coordonnées qui ont été préalablement communiquées à l'Emetteur par le Titulaire de la Carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

14.2.2 – Autres données de sécurité personnalisées

L'Emetteur peut mettre à disposition du Titulaire de la Carte d'autres données de sécurité personnalisées pour effectuer des opérations de paiement à distance sur les sites internet affichant le logo « Verified by Visa » notamment en communiquant un code à usage unique par SMS (ci-après « Code de Sécurité ») adressé au Titulaire de la Carte sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur.

Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte et valide sa saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par SMS d'un Code de Sécurité au Titulaire de la Carte. Ce dernier doit alors saisir ce Code de Sécurité sur la page de paiement affichant le logo de l'Emetteur et valider sa saisie. Les autres données de sécurité personnalisées dont l'utilisation sera autorisée par l'Emetteur soit feront l'objet de conditions générales d'utilisation spécifiques, soit seront mentionnées sur le site internet de l'Emetteur.

14.2.3 – Obligations sécuritaires du Titulaire de la Carte

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par l'Emetteur requis chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les dispositifs d'acceptation de sa Carte, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code confidentiel et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir absolument secrets son code confidentiel et le Code de Sécurité transmis lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code confidentiel sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

14.3 – Forme du consentement et irrévocabilité

Lors d'une opération de paiement à un Accepteur, l'Equipement Electronique et/ou le système d'acceptation à distance proposent – sous réserve de disposer de la technologie nécessaire - au Titulaire de la Carte de choisir le schéma de cartes de paiement, dont la marque figure sur sa Carte, qu'il souhaite utiliser pour réaliser l'opération de paiement.

L'Accepteur peut proposer la sélection d'un schéma de cartes de paiement que le Titulaire de la Carte est libre de modifier.

14.3.1 – Consentement

Les Parties (le Titulaire de la Carte et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- par l'introduction de sa Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- à distance, par la communication à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte, notamment, lorsque cela est requis, par le respect de tout dispositif d'authentification mis en place par l'Emetteur;
- par la confirmation à l'Accepteur affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact »*. Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support, tel un téléphone mobile par exemple.
- par le respect de tout dispositif d'authentification mis en place par l'Emetteur pour valider l'utilisation de la Carte.

* Sous réserve de la disponibilité de ce service.

14.3.2 – Paiements récurrents et/ou échelonnés

Le Titulaire de Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte lors de la première opération,
- et le cas échéant via un portefeuille numérique, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 14.3.1.

Les opérations ultérieures initiées par l'Accepteur ne sont pas soumises à authentification.

14.3.3 – Pré-autorisation liée au paiement d'une prestation

Le Titulaire de la Carte peut donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation (location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur, achat d'un titre de transport lorsque la Carte est aussi utilisée comme titre de transport...) pour un montant maximum connu et convenu avec l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Emetteur.

14.3.4 – Irrévocabilité de l'ordre de paiement

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte 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 peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte 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.

L'Émetteur reste étranger à tout différend autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

14.4 – Modalités d'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

14.4.1 – Les retraits d'espèces en France ou à l'étranger sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans la présente Convention ou dans tout document adressé au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Le Titulaire de la Carte (hors carte Visa à autorisation systématique) peut demander la modification de ces plafonds par messagerie depuis l'Espace Client ou par téléphone auprès du Service Client.

14.4.2 – Le Titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte 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.

14.4.3 – Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces et de devises au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant détaillé de ces opérations (montant, commissions, etc) figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 14.5.6. Le Titulaire de la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou « ATM Fees ») à leurs DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits d'espèces et/ou de devises. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

14.5 – Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs

14.5.1 - La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisée que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

14.5.2 - Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur dans la présente Convention ou dans tout document adressé au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le Titulaire de la Carte (hors carte Visa à autorisation systématique) peut demander la modification de ces plafonds par messagerie depuis l'Espace Client ou par téléphone auprès du Service Client.

14.5.3 - Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des données de sécurité personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Electronique en

choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Le Titulaire de la Carte peut enregistrer les données liées à sa Carte dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés. Ces données liées à la Carte peuvent être conservées sous la forme de jetons liés à des appareils et/ou à un domaine d'usage spécifique, qui sont utilisés à des fins de paiement (le ou les « Token(s) »). Chaque Token a un numéro unique, et peut être activé ou désactivé indépendamment de la Carte.

Si l'Accepteur conserve les données liées à la Carte sous forme d'un Token donné par l'Emetteur, ce Token peut être mis à jour automatiquement par l'Emetteur en cas de renouvellement de la Carte. Des paiements par Carte pourront ainsi continuer à être effectués chez cet Accepteur, sans que le Titulaire de la Carte n'ait eu à renseigner les données de sa nouvelle Carte au lieu et place des données de la Carte qu'il avait initialement enregistrées.

14.5.4 - Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur par la présente Convention ou dans tout document prouvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte, de recouvrement de sommes engagées par l'utilisation de la Carte de voies d'exécution (par exemple saisie ou saisie administrative à tiers détenteur), de blocage du compte, de blocage ou retrait de la Carte par l'Emetteur. Sauf réglementation contraire, cette décision sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte.

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

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 14.2.2 ci-avant.

14.5.5 – Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

14.5.6 - Le montant détaillé (montant, commissions, etc), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations mis à disposition ou adressé au Client selon les modalités prévues à l'article 2.5 de la présente Convention.

14.5.7 - Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre du service de banque à distance, le coût éventuel de ce service étant indiqué dans la brochure de l'Emetteur concernant les tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des particuliers. Il appartient au titulaire du

compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

14.6 - Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achat de biens et de prestations de services chez des Accepteurs en mode « sans contact »*

* Sous réserve de la disponibilité de ce service.

14.6.1 – La technologie dite « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du code confidentiel.

Sauf instruction contraire du Titulaire de la Carte lors de la souscription de la présente Convention ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Emetteur met à la disposition du Titulaire une Carte « sans contact »*.

14.6.2 – En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

14.6.3 – En cas de paiement en mode "sans contact", l'Emetteur n'applique pas les dispositifs d'authentification du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place.

La réglementation définit le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" ou le nombre maximum d'opérations de paiement en mode "sans contact". A des fins de sécurité, ces plafonds peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement. Ces limitations sont alors précisées aux articles 15.1.3 et 15.2.3 de la présente Convention.

Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

14.6.4 - En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il soit nécessaire de faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code confidentiel ailleurs que sur ledit automate, ou
- un retrait avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

14.6.5 - Les opérations de paiement en mode « sans contact », reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements de ces opérations de paiement dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

14.6.6 - Concernant le paiement en mode "sans contact" sur une borne d'accès à un service de transport,

le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'exécution de l'opération de paiement avant le début du/des trajet(s) pour un montant maximum connu et communiqué par l'Accepteur. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue du/des trajet(s) effectué(s) durant la période de transport considérée (exemples : une journée, un week-end, une semaine).

L'Accepteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un justificatif de paiement, selon les procédures qu'il lui a communiquées, la borne d'accès ne délivrant pas de ticket.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par l'Emetteur.

14.7 – Modalités d'utilisation de la Carte lors d'un transfert de fonds

14.7.1 - La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds, soit au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après "Récepteur"), soit au bénéfice d'une personne physique titulaire d'une Carte par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité.

14.7.2 - Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur à la présente Convention ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.7.3 - Les transferts de fonds par Carte sont ordonnés et effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs ou chez les prestataires de services de paiement qui ont organisé un système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Cas particulier : Les transferts de fonds par carte à autorisation systématique sont effectués avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 14.2.2 ci-avant.

14.7.4 - Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur par la présente Convention ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés par la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, de recouvrement de sommes engagées par l'utilisation de la Carte, de voies d'exécution (par exemple saisie ou saisie administrative à tiers détenteur), de blocage du compte, de blocage ou retrait de la Carte par l'Emetteur. Sauf réglementation contraire, cette décision sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

14.7.5 - Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

14.7.6 - Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte sur un support papier.

14.7.7 - Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre du service de banque à distance, le coût éventuel de ce service étant indiqué dans la brochure de l'Émetteur concernant les tarifs des principaux produits et services applicables à la clientèle des particuliers. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

14.7.8 - La Carte peut aussi permettre de recevoir des fonds sur le compte sur lequel elle fonctionne, dès lors que l'Émetteur et le schéma de cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent. A cette fin, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, destinataire des fonds, est invité à se conformer aux instructions indiquées :

- soit par le commerçant, le prestataire de services ou le prestataire de services de paiement qui ordonne le transfert de fonds en sa faveur,
- soit par le prestataire de services de paiement qui organise le système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Ces procédures peuvent comporter une demande d'autorisation.

L'Émetteur met le montant du transfert de fonds à disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, immédiatement après que son propre compte a été crédité, que la Carte soit à débit immédiat ou à débit différé.

Les paragraphes 14.7.6 et 14.7.7 sont également applicables dans le cas des transferts de fonds portés au crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.8 – Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Émetteur informe le Titulaire de Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur 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 Economique 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 services de paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, l'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces ou de devises entre les mains du Titulaire de la Carte.

14.9 – Responsabilité de l'Émetteur

14.9.1 - Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir 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 Carte et des données de sécurité personnalisées.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.9.2 - L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du schéma de cartes de paiement 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 schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement par carte, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

14.10 – Demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution de la partie « **II – Carte bancaire** » de la présente Convention, l'information ci-dessus visée « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

14.10.1 - 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 ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

14.10.2 - Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- au Service Clientèle pendant ses heures d'ouverture, notamment :
 - par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé)
- ou d'une façon générale au Centre d'opposition cartes d'Orange Bank ouvert 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :
 - pour une carte Visa Classic ou une carte Visa à autorisation systématique:
 - depuis la France au 09 69 32 00 61
 - depuis l'étranger au (+33) 9 69 32 00 61
 - pour une carte Visa Premier :
 - depuis la France au 01 42 77 45 45
 - depuis l'étranger au (+33) 1 42 77 45 45

14.10.3 - La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, courriel, Internet, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, l'Émetteur conserve pendant dix-huit (18) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pendant cette même durée.

14.10.4 - Les circonstances de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé, une copie d'un dépôt de plainte ou le récépissé du signalement en ligne, sur la plateforme Percev@l du Ministère de l'Intérieur, d'un usage frauduleux de la carte lors d'un achat en ligne.

Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le Titulaire de la Carte autorise l'Émetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Émetteur puisse déposer plainte.

14.11 – Responsabilité du Titulaire de la Carte et de l'Émetteur

14.11.1 – principe

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel ainsi que le Code de Sécurité qui lui est adressé lors de la réalisation d'un paiement en ligne. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 14.1.

Il assume, comme indiqué à l'article 14.11.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 14.10.

14.11.2 – opérations non autorisées effectuées avant la demande d'opposition

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détectés par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de l'Émetteur.

14.11.3 – 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.

14.11.4 – exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 14.2, 14.5.7, 14.7.7, 14.10.1 et 14.10.2 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

14.12 – 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, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des données de sécurité personnalisées,

notamment le code confidentiel ainsi que le Code de Sécurité qui lui est adressé lors de la réalisation d'un paiement en ligne ainsi que de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à l'Émetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, 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. 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, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa Carte 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 intéressés.

14.13 – Durée et résiliation de la Carte

14.13.1 - La Carte est souscrite pour une durée indéterminée.

14.13.2 - Elle peut être résiliée à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par l'Émetteur. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Émetteur. La résiliation par l'Émetteur prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 14.12.

14.13.3 - Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.13.4 - À compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Émetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

14.14 – Durée de validité de la Carte - renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

14.14.1 - La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, est sans conséquence sur les dispositions de l'article 14.13.1 de la présente Convention.

14.14.2 - À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, résiliation de la Carte dans les conditions prévues à l'article 14.13.

14.14.3 - L'Émetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

14.14.4 - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Émetteur peut bloquer la Carte 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

14.14.5 - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par tout moyen.

14.14.6 - Dans ces cas l'Émetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par un prestataire de services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

14.14.7 - Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

14.14.8 - La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte interviendra dans un délai maximum de 30 jours après restitution de la (des) Carte(s).

14.14.9 - Lorsque le Titulaire de la Carte enregistre des données liées à sa Carte auprès d'un Accepteur et que l'Accepteur conserve ces données sous forme d'un Token, conformément à ce qui est prévu à l'article 14.5.3 de la présente Convention, une mise à jour automatique de ce Token peut être réalisée à la date d'échéance de la Carte. Le Titulaire de la Carte pourra continuer à effectuer des paiements par Carte chez ledit Accepteur, sans avoir à renseigner les données de la Carte renouvelée, conformément à l'article 14.2.2 ci-dessus, au lieu et place des données de la Carte échue que le Titulaire de la Carte avait initialement enregistrées.

14.15 – Contestations

14.15.1 - Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de l'Émetteur, 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 treize (13) mois à compter de la date de l'opération de paiement contestée, imputée sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 100 jours à compter de l'opération de paiement contestée, imputée sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

14.15.2 - Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée dans l'EEE, 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 peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Émetteur peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) 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.

L'Émetteur dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

14.15.3 - Les parties (l'Émetteur et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

14.16 – Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

14.16.1 opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 14.11.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 14.11.3.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe la Banque de France.

14.16.2 opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

14.16.3 dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

14.17 – Conditions financières

14.17.1 - La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure « Conditions tarifaires » particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation de la Carte dans les conditions prévues à l'article 14.13.2. En cas de résiliation de la Carte, 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 14.13.

14.17.2 - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les « Conditions tarifaires » particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.18 – Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14.13 de la présente Convention.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet d'une commission d'intervention figurant dans la brochure "Conditions tarifaires".

14.19 – Modifications des conditions de la Carte

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux conditions de la Carte, qui seront communiquées par tout moyen (courrier simple, message dans l'Espace Client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) Client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'Espace Client, email...) au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux (2) 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais la Carte avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie des conditions de la Carte sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

14.20 – Réclamations – médiation

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

▪ Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle

Pour formuler un mécontentement ou pour toute autre question, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle :

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque »,
- par courrier : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte, retrait, ...), nous vous transmettons une réponse, par courrier ou par mail, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle d'Orange Bank, celle-ci enverra au Client une réponse d'attente. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation relative à l'un de ses services de paiement.

▪ Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque », puis objet « Mécontentement ou désaccord »,
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait,...), nous vous répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

Dans tous les cas, pour une demande liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

▪ **En dernier recours : le Médiateur auprès de la FBF**

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, en dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la FBF :

- par Internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr
- par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9
- Si votre litige porte sur les produits d'assurance, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance:
 - par Internet sur le site www.mediation-assurance.org
 - par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site Internet www.gbanque.com ou sur simple demande auprès du Service Clientèle.

Article 15 : règles spécifiques de fonctionnement de la Carte selon les schémas de cartes de paiement

Sont ci-après indiquées les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte (ci-après "Règles Spécifiques") propres à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Les Règles Spécifiques du schéma de cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte. Le cas échéant, un schéma de cartes de paiement peut établir des Règles Spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

Les Règles Spécifiques s'ajoutent aux conditions générales de fonctionnement des Cartes stipulées aux articles 14 et suivants de la présente Convention.

La Carte émise par l'Emetteur peut être cobadgée, c'est-à-dire que les marques de plusieurs schémas de cartes de paiement figurent sur la Carte.

Article 15.1 – Schéma de cartes de paiement CB

15.1.1 définition

Le schéma de cartes de paiement CB fixe les règles, pratiques, normes, et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque CB avec une Carte portant cette marque (ci-après la "Carte CB") auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement

CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

15.1.2 – forme du consentement

Outre les modalités définies à l'article 14.3 de la présente Convention déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que, lorsqu'un service d'agrégation d'achats de petits montants est proposé par l'Accepteur CB et accepté expressément par le Titulaire de la carte, ce dernier donne son consentement à l'exécution des opérations de paiement dans les conditions spécifiques au service définies par l'Accepteur. Le Titulaire de la Carte accepte à cette occasion une demande d'autorisation préalable au début du service pour un montant maximum d'achats agrégés défini par l'Accepteur (30€ maximum) sur la période d'agrégation (sept (7) jours calendaires maximum).

15.1.3 - Opérations de paiement « sans contact »*

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » réalisée dans le schéma de cartes de paiement CB est limité à cinquante (50) euros. De plus, à des fins sécuritaires, Orange Bank peut limiter le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact », dans la limite maximum de cent-cinquante (150) 150 euros.

En conséquence, au-delà du montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé.

* Sous réserve de disponibilité du service.

15.1.4 – Fichier central de retraits de Cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central de retrait des 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'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou entité du schéma de cartes de paiement 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 de la présente Convention.

Lorsque l'Emetteur 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'Emetteur 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 (2) 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'Emetteur,
- 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'Emetteur 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'Emetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur rencontre par l'Emetteur 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 :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie 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'Emetteur.

15.2 – Schéma de carte de paiement Visa

15.2.1 - Définition

Le schéma de cartes de paiement VISA détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement par carte réalisées sous la marque VISA.

Les Règles Spécifiques du schéma de cartes de paiement VISA, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque VISA. Elles s'ajoutent aux conditions générales de fonctionnement des Cartes stipulées aux articles 14 et suivants de la présente Convention.

Lorsque son accord est requis pour la souscription d'une Carte VISA compatible, le représentant légal du Titulaire de la Carte ou le Titulaire du compte de dépôt auquel la Carte VISA est rattachée reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces conditions générales d'utilisation et en accepter les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

15.2.2 – Forme du consentement

Outre les modalités définies à l'article 14.3 de la présente Convention déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque VISA avant ou après la détermination de son montant :

- par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte ;
- lorsque la carte est intégrée sous forme dématérialisée dans des solutions de paiement :
 - par la présentation et le maintien du téléphone mobile ou de tout autre appareil compatible doté de la solution de paiement et de la technologie « sans contact », devant un dispositif /Équipement Electronique identifiant la présence de la technologie « sans contact » et affichant

la marque VISA. Le cas échéant, il peut, de plus, être demandé au Titulaire de la Carte de confirmer l'ordre de paiement en actionnant la fonction biométrique de son téléphone mobile ou de tout autre appareil doté de la solution de paiement, et/ou, le cas échéant, par la saisie d'un code associé à la solution de paiement concernée ;

- par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent.

15.2.3 – opérations de paiement « sans contact »*

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » réalisée dans le schéma de cartes de paiement VISA en France avec la Carte est limité à cinquante (50) euros. De plus, à des fins sécuritaires, l'Emetteur peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode « sans contact » dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros.

En conséquence, au-delà du montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé.

A l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » peut varier. De plus, l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode « sans contact ».

Articles 16 à 37 : réservés

III. Assurance « Perte et vol des moyens de paiement » associée à la formule ASTRÉA ou à l'unité), Garantie « extension Garantie Constructeur » (associée à la carte Visa Classic ou Visa Premier) et Garantie « Achat 60 jours » (associée à la carte Visa Classic ou Visa Premium).

Nota : l'assurance perte et vol des moyens de paiement ne peut plus être souscrite depuis le 23 septembre 2017.



NOTICE D'INFORMATION

Les garanties résultent des contrats suivants :

- Contrat d'assurance collective « ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT » :

- à adhésion facultative pour les garanties suivantes :

- Sécurité Financière, Sécurité Vol d'Espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de Livraison Internet (garanties incluses dans l'Assurance Perte et Vol des moyens de paiements)

- à adhésion obligatoire pour les garanties suivantes :

- Extension de garantie constructeur (garanties incluses dans le carte bancaire Visa Classic ou Visa Premier)
- Achat 60 jours (garanties incluses dans le carte bancaire Visa Classic ou Visa Premier)

n° 3854 souscrit par Orange Bank (ci-après dénommé « Souscripteur ») auprès de Mutuaide Assistance, S.A. au capital de 12 558 240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous la référence 383 974 086 et située 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, et ci-après dénommé « l'Assureur » qui comprend les garanties :

- **Contrat d'assurance collective garantie Protection Juridique n° 504 504**, qui comprend les garanties "Allô Infos Pratiques et Juridiques" et "Assurance Juridique Livraison Internet" (garanties incluses dans l'Assurance Perte et Vol des moyens de paiement), souscrit par Orange Bank (ci-après dénommé « Souscripteur ») auprès de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ). Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 2 216 500 €, 321 776 775 RCS Paris - 8 - 10 rue d'Astorg 75008 Paris et ci-après dénommé « l'Assureur ».

Ces entreprises sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Ces contrats sont présentés par Orange Bank en sa qualité de courtier d'assurance (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle) immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : www.orias.fr).

Orange Bank distribue les produits d'assurance auprès de ses clients, ci-après dénommés « les adhérents » aux contrats d'assurance, objets de la présente notice d'information, et bénéficie de la part des Assureurs d'une délégation de souscription et de gestion administrative des adhésions.

TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES	COMPTE BANCAIRE	
SECURITE FINANCIERE	2 300 € PAR SINISTRE ET PAR AN	
SECURITE VOL D'ESPECE	500 € PAR SINISTRE ET PAR AN	
SECURITE VOL/PERTE CLE OU PAPIERS ID	- CLES ET SERRURES : 300 € PAR SINISTRE ET PAR AN, - PAPIERS : 300 € PAR SINISTRE ET PAR AN.	
SECURITE TELEPHONE MOBILE	300 € TTC PAR SINISTRE ET PAR AN.	
ASSURANCE BONNE FIN DE LIVRAISON	JUSQU'A 765€ TTC PAR SINISTRE ET PAR AN, EN CAS D'ECHEC DE LA SOLUTION AMIABLE	
ALLO INFOS JURIDIQUE ET PRATIQUE	RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES ACCESSIBLES SUR APPEL TELEPHONIQUE	
ASSURANCE JURIDIQUE LIVRAISON INTERNET	EN CAS DE LITIGE LIE A L'ACHAT D'UN BIEN MOBILIER, POUR UN PRIX DE VENTE SUPERIEUR A 16 € TTC.	
GARANTIES ASSOCIEES AUX CARTES BANCAIRES	CARTE VISA CLASSIC	CARTE VISA PREMIER
GARANTIE « EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR »	2 000 € TTC PAR SINISTRE ET PAR AN	2 000 € TTC PAR SINISTRE ET PAR AN
GARANTIE « ACHAT 60 JOURS »	2 000 € TTC PAR SINISTRE ET PAR AN	2 000 € TTC PAR SINISTRE ET PAR AN

SOMMAIRE DE LA NOTICE D'INFORMATION

ARTICLE 38 : DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES SOUSCRITES

ARTICLE 39 : LES GARANTIES DE L'ASSURANCE « PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT »

- 39.1 - Sécurité Financière
- 39.2 - Sécurité Vol d'Espèces
- 39.3 - Sécurité Clés/Papiers
- 39.4 - Sécurité Téléphone Mobile
- 39.5 - Allô Infos Pratiques Et Juridiques
- 39.6 - Assurance Juridique Livraison Internet
- 39.7 - Assurance Bonne Fin De Livraison Internet

ARTICLE 40 : GARANTIE EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR ET GARANTIE ACHAT 60 JOURS (ASSOCIEES A LA CARTE VISA CLASSIC OU VISA PREMIER)

- 40.1 Définitions Communes Aux Garanties Extension Garantie Constructeur Et Achat 60 Jours
- 40.2 Garantie Extension Garantie Constructeur
 - 40.2.1 Définitions relatives à la garantie Extension Garantie Constructeur :
 - 40.2.2 Champs et modalités
- 40.3. Garantie Achat 60 Jours
 - 40.3.1 Définitions relatives à la garantie Achat 60 jours
 - 40.3.2 Champs et modalités
- 40.4. Exclusions
 - 40.4.1 Exclusions Générales communes aux garanties Extension Garantie Constructeur et Achat 60 jours
 - 40.4.2 Exclusions relatives à la garantie Extension Garantie Constructeur :
 - 40.4.3 Exclusions relatives à la garantie Achat 60 jours
- 40.5. En cas de Sinistre
 - 40.5.1 Déclaration du Sinistre
 - 40.5.2 Règlement du Sinistre

ARTICLE 41 : DISPOSITIONS DIVERSES

- 41.1 - Cotisation
- 41.2 - Délai de Carence
- 41.3 - Paiement Des Indemnités
- 41.4 - Effet et Durée de l'Adhésion
- 41.5 – Modification
- 41.6 – Résiliation de l'Adhésion

ARTICLE 42 : TERRITORIALITE

ARTICLE 43 : DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

- 43.1 - Cessibilité de la garantie
- 43.2 - Subrogation liée aux garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'Espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne Fin de Livraison Internet, Extension de Garantie Constructeur et Achat 60 Jours.
- 43.3 - Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance
- 43.4 - Protection des Données Personnelles
- 43.5 - Traitement des Réclamations
- 43.6 - Démarchage à Domicile
- 43.7 - La Déclaration des Risques
- 43.8 - Fausse déclaration
- 43.9 - La Dématérialisation des Echanges relatifs aux Garanties d'assurance
- 43.10 - Pluralité D'Assurances
- 43.11 - Autorité Chargée du Contrôle De L'entreprise
- 43.12 - Lutte anti-blanchiment
- 43.13 - Compétence des tribunaux
- 43.14 - Langue Utilisée

ARTICLE 38 : DEFINITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES

GARANTIES SOUSCRITES

- **Adhérent/Adhérent/Client** : le Client, nommément désigné sur le bulletin d'adhésion, titulaire ou cotitulaire du compte bancaire (les mandataires ne peuvent pas être assurés), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale).
- **Bien garanti** : le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.
- **Clés** : les clés (et, d'une manière générale, tout instrument, appareil ou objet servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte) de tout bâtiment dont le Client est propriétaire, locataire ou occupant, ou de tout véhicule dont il est propriétaire ou locataire.
- **Commerçant** : toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine proposant la vente via Internet des Biens garantis.
- **Compte bancaire** : le compte bancaire de l'Adhérent ouvert en euros chez Orange Bank, dont les références figurent dans le Dossier de bienvenue, étant précisé qu'en cas de transfert au sein d'Orange Bank d'un compte vers un autre, les présentes garanties se poursuivent et couvrent le nouveau compte bancaire.
- **Litige** : pour les garanties de protection juridique : désaccord ou contestation d'un droit opposant l'assuré à un tiers
- **Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.
- **Moyens de paiement et/ou de retrait** : la Carte Visa Classic, la Carte Visa Premier, la Carte à autorisation systématique, la Carte de retrait ou les formules de chèque du Client, attachées à son compte bancaire et émises par Orange Bank.
- **Non-livraison** : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Adhérent.
- **Papiers** : la Carte Nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau du Client.
- **Sinistre** : événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.
- **Tiers** : toute personne autre que le Client, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).
- **Vignettes de chèques** : ou encore appelé « Formules de chèques ». Définit l'imprimé sur lequel doivent être établis les chèques payables en France.

ARTICLE 39 : LES GARANTIES DE L'ASSURANCE « PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT »

39.1 - Sécurité Financière

• **Objet de la garantie**

Le remboursement des pertes pécuniaires de l'Adhérent, laissées à sa charge en application de l'article 24 "Responsabilité du titulaire de la carte" des Conditions générales des cartes bancaires, qu'il subit en cas d'opérations de paiement et/ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et celui de la réception par Orange Bank de la lettre de l'Adhérent confirmant l'opposition des cartes ou des chèques perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion.

• **Important**

L'Adhérent doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Vignettes de chèques, de ses cartes et de leur code confidentiel, tenir ses codes confidentiels absolument secrets, ne pas les communiquer à qui que ce soit et notamment ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document.

• **Exclusions :**

- **faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Adhérent, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),**
- **guerre civile ou étrangère,**
- **embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **Désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie**

présentant un caractère de radioactivité.

• Montant maximum de la garantie (par Adhèrent) :

- 2 300 € par Sinistre et par an,
 - ce montant de garantie intègre le remboursement des frais exposés, par l'Adhèrent pour la déclaration de son Sinistre, à savoir les frais exposés par le Client et auxquels il a pu avoir à faire face à l'occasion de ce sinistre (frais téléphoniques, timbres...),
- Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

• Territorialité : monde entier.

• En cas de sinistre :

L'Adhèrent doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait :

- faire immédiatement opposition auprès d'Orange Bank en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :

- pour une carte Visa Classic ou une carte à autorisation systématique :

- depuis la France au 09 69 32 00 61
- depuis l'étranger au (+33) 9 69 32 00 61

- pour une carte Visa Premier :

- depuis la France au 01 42 77 45 45
- depuis l'étranger au (+33) 1 42 77 45 45

- en cas de perte ou de vol de chèques : confirmer par écrit la perte ou le vol auprès d'Orange Bank, Service sinistres, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur Internet ou auprès de son Conseiller habituel, dans les plus brefs délais,

- en cas de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

Dès que l'Adhèrent constate sur son relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, il doit :

- déclarer sous 5 (cinq) jours, et par exception sous 2 (deux) jours en cas de vol, le Sinistre auprès d'Orange Bank en téléphonant au 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé), sous peine que l'Assureur en tire toutes les conséquences utiles, et après avoir apporté la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

Exigences complémentaires à la déclaration de Sinistre :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Adhèrent doit fournir à Orange Bank :

- en cas d'utilisation frauduleuse de ses cartes ou de ses chèques : copie de la lettre confirmant à Orange Bank la perte ou le vol,
- en cas de perte ou de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : copie du dépôt de plainte détaillé,
- copie de tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec ses moyens de paiement et/ou de retrait,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Mutuaide Assistance pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

• Ordre de priorité des remboursements

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) d'abord pour les chèques débités en compte, puis pour les paiements par carte, enfin pour les retraits d'espèces par carte.

39.2 - Sécurité Vol d'Espèces

• Objet de la garantie

Le remboursement des espèces (monnaie métallique et billets de banque) que l'Adhèrent retire à l'aide d'un de ses moyens de paiement et/ou de retrait sur son compte bancaire, aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets ou aux Guichets Automatiques de Banque pendant la durée de l'adhésion :

- lorsque l'Adhèrent est victime d'une agression le contraignant à effectuer le retrait d'espèces,
- lorsque les espèces lui sont volées, dans les 48 heures qui suivent le retrait d'espèces, à la suite d'une

agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de sa part, ou en cas d'accident de la circulation. Par "agression", il faut entendre tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le Client.

• **Exclusions :**

- **vol commis par l'un des proches du Client (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),**
- **exclusions prévues pour la garantie sécurité financière.**

• **Montant maximum de la garantie (par Adhérent) :**

- 500 € par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets ou aux Guichets Automatiques de Banque.

• **Territorialité :** monde entier.

• **En cas de sinistre**

L'Adhérent doit, dès qu'il constate le vol des espèces :

- **faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,**
- **déclarer sous 5 (cinq) jours, et par exception sous 2 (deux) jours en cas de vol, le sinistre au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé), sous peine que l'Assureur en tire toutes les conséquences utiles, et après avoir apporté la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure.**

Exigences complémentaires à la déclaration de Sinistre :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Adhérent doit fournir au Service Sinistres de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- copie du dépôt de plainte détaillé mentionnant le montant des espèces dérobées,
- déclaration sur l'honneur mentionnant les circonstances et les conséquences de l'agression,
- en cas d'agression : témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession) ou attestation médicale,
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou attestation médicale,
- copie du relevé de compte attestant la date et le retrait des espèces dérobées,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Mutuaide Assistance pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

39.3 - Sécurité Clés/Papiers

• **Objet de la garantie**

Le remboursement des frais de remplacement des clés (y compris les serrures) ou des papiers du Client en cas de perte ou de vol pendant la durée de l'adhésion.

• **Exclusions :**

- **faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Adhérent, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),**
- **guerre civile ou étrangère,**
- **embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

• **Montant maximum de la garantie (par Adhérent) :**

- clés et serrures : 300 € par Sinistre et par an,
- papiers : 300 € par Sinistre et par an.

- **Territorialité** : monde entier.

- **En cas de sinistre** :

L'Adhérent doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses clés ou de ses papiers, :

- en cas de vol de ses clés : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer sous 5 (cinq) jours, et par exception sous 2 (deux) jours en cas de vol, le Sinistre au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé), sous peine que l'Assureur en tire toutes les conséquences utiles, et après avoir apporté la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Exigences complémentaires à la déclaration de Sinistre :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Adhérent doit fournir au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- en cas de vol de ses clés : copie du dépôt de plainte détaillé,
- en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels : copie de la déclaration de perte ou de vol,
- dans les autres cas : déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des clés et des serrures : copie des factures correspondant aux frais que l'Adhérent a engagés,
- pour le remboursement des papiers : copie des nouveaux papiers du Client et des factures correspondant aux frais qu'il a engagés.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Mutuaide Assistance pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

39.4 - Sécurité Téléphone Mobile

- **Objet de la garantie**

Le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers, en cas de vol du téléphone mobile de l'Adhérent, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la date et l'heure du vol pendant la durée de l'adhésion.

- **Exclusions :**

- **faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Adhérent, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),**
- **guerre civile ou étrangère,**
- **embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

- **Montant maximum de la garantie (par Adhérent) :** 300 € TTC par Sinistre et par an.

- **Territorialité** : monde entier.

- **En cas de sinistre** :

L'Adhérent doit, dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile, :

- faire immédiatement opposition pour sa carte SIM auprès de son opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol, le plus rapidement possible, auprès des autorités de police compétentes,
- dès que l'Adhérent constate les communications effectuées frauduleusement par un tiers : le déclarer sous 5 (cinq) jours, et par exception sous 2 (deux) jours en cas de vol au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé), sous peine que l'Assureur en tire toutes les conséquences utiles, et après avoir apporté la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Exigences complémentaires à la déclaration de Sinistre :

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Adhérent doit fournir au Service

Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE :

- copie du dépôt de plainte,
- lettre de confirmation de la mise en opposition de sa carte SIM,
- facture détaillée des communications frauduleuses.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Mutuaide Assistance pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

39.5 - Allô Infos Pratiques Et Juridiques

39.5.1 Objet de la garantie

• Informations pratiques et juridiques

En prévention de tout litige, une équipe de juristes met toute sa compétence au service de l'Adhérent pour répondre aux questions d'ordre administratif, juridique et/ou pratique qu'il se pose dans les domaines suivants et relevant de la réglementation française :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation.

La Société Française de Protection Juridique (SFPJ) s'engage à répondre à l'Adhérent par téléphone, dans les 24 heures ouvrées suivant sa demande.

IL NE SERA DONNÉ AUCUNE CONFIRMATION ÉCRITE DES RENSEIGNEMENTS DONNÉS.

L'Assureur n'intervient pas dans la poursuite d'actions et/ou de démarches que l'Adhérent entreprendrait à partir des informations qui lui aurait communiquées.

De même, le choix des prestataires et/ou établissements avec lesquels la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) pourrait mettre l'Adhérent en relation est laissé à la libre initiative de l'Adhérent. De même, la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) ne peut se porter garant de la qualité des travaux effectués à ce titre.

• Médiation téléphonique

En cas de litige opposant l'Adhérent à un tiers, la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) intervient, uniquement sur un plan amiable, dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ou du chéquier délivrés par Orange Bank,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de services, par l'Adhérent, réglé au moyen de la carte ou du chéquier délivrés par Orange Bank.

La prestation de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) consiste, lorsque des démarches amiables sont envisageables, et sous réserve que la demande de l'Assuré soit fondée en droit ou qu'il soit fondé à résister à la demande d'un tiers, à se rapprocher directement de l'adversaire de l'Adhérent afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

L'intervention de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Adhérent ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire de l'Adhérent est représenté par un avocat.

39.5.2 Exclusions relatives à la garantie médiation téléphonique

Sont exclus :

- **Les litiges antérieurs ou résultant de faits antérieurs à la prise d'effet des garanties, sauf si l'Adhérent peut établir qu'il était dans l'impossibilité d'en avoir connaissance avant cette date**
- **les litiges découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Adhérent,**
- **les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Adhérent, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de l'état d'insolvabilité de l'Adhérent ou de celui d'un tiers (notamment le redressement et la liquidation judiciaire),**
- **les litiges douaniers,**
- **toute prise en charge de frais de rémunération, de services ou de prestations ainsi que toute avance de fonds.**

39.5.3 Mise en œuvre de la garantie

• Territorialité

La garantie est acquise dès lors que le litige relève de la compétence des juridictions françaises ou de celle

d'un pays membre de l'Union Européenne ou du Royaume Uni.

• **Informations pratiques et juridiques**

L'Adhérent peut contacter la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 41 43 76 96.

• **Médiation téléphonique**

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise dans un délai de VINGT JOURS OUVRÉS, à compter du moment où l'Adhérent en a eu connaissance à : SFPJ, Service Déclaration - TSA 41234 – 92919 LA DÉFENSE CEDEX. Dans le cadre de sa déclaration, l'assuré doit mentionner le numéro de cette garantie 504 504 et transmettre tout document, renseignement ou justificatif nécessaire à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité du litige.

39.6 - Assurance Juridique Livraison Internet

39.6.1 Objet de la garantie

La garantie consiste à mettre l'Adhérent en relation avec un juriste de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) afin que ce dernier tente de trouver une solution amiable au litige qui l'oppose à un Commerçant en cas d'incident de livraison consécutif à l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé sur Internet et réglé au moyen de la carte bancaire. **Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de validité du contrat et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Adhérent.**

• **Consultation juridique**

En cas de litige, le juriste de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) expose à l'Adhérent, soit oralement, soit par écrit, les règles de droit français applicables et lui donne un avis et/ou conseil sur la conduite à tenir.

• **Assistance Amiable**

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables, et sous réserve que la demande de l'Assuré soit fondée en droit ou qu'il soit fondé à résister à la demande d'un tiers le juriste saisi intervient pour le compte de l'Adhérent directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

L'intervention de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Adhérent ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire de l'Adhérent est représenté par un avocat.

39.6.2 Exclusions

Outre les exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière au paragraphe III – article 39.1, ne sont pas couverts : les animaux, les boissons, les végétaux, les biens et denrées périssables, les véhicules à moteur, les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, les bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150 €, les données numériques, les prestations de service consommées en ligne, les biens à usage industriel, les biens achetés pour être revendus, les biens achetés sur un site de vente aux enchères et la qualité de la prestation incluse dans le service (voyage, transport) ne sont pas couverts pour cette garantie.

Sont également exclus :

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Adhérent,
- les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,
- les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,
- les biens garantis acquittés en tout ou partie avec un autre moyen de paiement que la carte bancaire,
- les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine,
- les litiges consécutifs à un achat effectué sur un site dont le Commerçant a une raison sociale domiciliée hors France métropolitaine ou DOM-COM.

• **Seuil d'intervention**

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) intervient ; ce montant doit être au moins égal à 16 € TTC.

• **Territorialité**

Les litiges garantis doivent concerner des achats ~~garantis sont ceux~~ effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM. Le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

39.6.3 Mise en œuvre de la garantie

• **Consultation Juridique**

L'Adhérent peut contacter la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 41 43 76 96.

• **Assistance Amiable**

En cas de livraison non conforme : l'assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) en téléphonant au 01 41 43 76 96 au plus tard dans les 7 jours calendaires et mentionner le numéro de garantie 504 504.

En cas de non-livraison : dans le cas où l'Adhérent ne serait pas livré dans le délai spécifié aux Conditions générales de vente du site marchand du Commerçant, l'Adhérent doit contacter la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) en téléphonant au 01 41 43 76 96 au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement et mentionner le numéro de garantie 504 504.

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise à la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), Service Déclaration - TSA 41234 - 92919 LA DÉFENSE CEDEX.

L'Adhérent doit mentionner dans sa déclaration :

- le numéro de garantie 504 504 et joindre les pièces suivantes :
- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page-écran de la commande,
- la copie du relevé de compte ou de l'avis de prélèvement de l'Adhérent attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Adhérent,
- en cas d'envoi postal reçu par l'Adhérent, l'accusé de suivi dont l'Adhérent est en possession,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Adhérent et le Commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

39.7 - Assurance Bonne Fin De Livraison Internet

• **Objet et limites de la garantie**

La garantie permet à l'Adhérent d'obtenir le remboursement de l'achat d'un Bien garanti , dans la limite du montant de garantie prévue à l'article 39.7.3, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un Commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée dans le cadre de l'Assurance juridique livraison internet prévue à l'article 39.6. En cas d'incident (de livraison suite à un achat effectué sur Internet, le Client pourra bénéficier de l'Assurance Livraison dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué par le Client pendant la période de validité de son moyen de paiement.

39.7.1 Procédure d'indemnisation

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75^{ème} jour qui suit le débit du paiement du Bien garanti, le Service "Assurance Juridique Livraison Internet" transmet le dossier d'assurance au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE.

En cas de non-livraison d'un Bien garanti : après contrôle des pièces justificatives fournies, Mutuaide Assistance rembourse le Client du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 39.7.3.

En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :

- si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès du Client, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;
- si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès du Client, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti ;
- si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition au Service

Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE du Bien garanti et le remboursement du prix d'achat.
Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 39.7.3 de la présente Notice d'information.
L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

39.7.2 Pièces justificatives à fournir par l'assuré

L'Adhèrent devra fournir aux fins d'indemnisation selon les cas énumérés ci-dessus :

- le justificatif de non livraison du Bien,
- l'acceptation ou le refus du Commerçant concernant le remboursement des frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti.
- le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR,
- la facture du prix d'achat du Bien garanti, si celle-ci n'est pas prise en charge par le Commerçant.

39.7.3 Paiement de l'indemnité

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies à l'article 39.7.1, le règlement de l'indemnité due se fera dans les 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la réception du dossier complet par le Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE.

Lorsque les Biens garantis non conformes font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement au Client, sur le compte désigné par ses soins.

• Exclusions

Les exclusions sont celles prévues pour la garantie "Assurance Juridique Livraison Internet" décrites à l'article 39.6.2.

• Montant de la garantie

L'indemnité versée est limitée à **765 €** (sept cent soixante-cinq euros) TTC par Sinistre et par an.

• Territorialité

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DROM-COM. Le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DROM-COM.

ARTICLE 40 : GARANTIE EXTENSION GARANTIE CONSTRUCTEUR ET GARANTIE ACHAT 60 JOURS (ASSOCIEES A LA CARTE VISA CLASSIC OU VISA PREMIER)

40.1 Définitions Communes aux Garanties Extension Garantie Constructeur et Achat 60 Jours

- **Actes de terrorisme** : désigne une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.
- **Adhèrent/Adhèrent/Client** : toute personne physique titulaire d'une Carte Visa Classic ou d'une Carte Visa Premier, émise par Orange Bank.
- **Appareil de Remplacement** : appareil neuf de modèle identique au Matériel garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra pas cependant dépasser la Valeur d'achat du Matériel garanti.
- **Carte assurée/Carte bancaire ouvrant droit à la garantie** : désigne la Carte Visa Classic ou la Carte Visa Premier.
- **Catastrophe naturelle** : d'une intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **Cotisation** : somme versée par l'Adhèrent en contrepartie des garanties.
- **Déchéance** : perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.
- **Epidémie** : incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

- **Pandémie** : épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.
- **Panne** : les dommages nuisant au bon fonctionnement du Matériel garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne au Matériel garanti.
- **Prescription** : Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.
- **Pollutions** : Introduction directe ou indirecte, par suite de l'activité humaine, de substances ou de chaleur dans l'air, l'eau ou le sol, susceptibles de porter atteinte à la santé humaine ou à la qualité des écosystèmes aquatiques ou des écosystèmes terrestres, qui entraînent des détériorations aux biens matériels, une détérioration ou une entrave à l'agrément de l'environnement ou à d'autres utilisations légitimes de ce dernier.
- **Tiers** : toute personne autre que l'Adhérent, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.
- **Usure** : détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque, du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.
- **Valeur d'achat** : prix figurant sur la facture d'achat du Matériel garanti.
- **Valeur de remplacement d'usage** : valeur d'achat du bien moins la vétusté appliquée.
- **Vétusté** : valeur de dépréciation du Matériel garanti en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date de l'émission de la présente Notice d'information, le taux de vétusté est fixé à 1 % par mois d'ancienneté à partir du jour de l'achat, et s'applique sur la base de la Valeur d'achat du Matériel garanti.

40.2. Garantie Extension Garantie Constructeur

40.2.1 Définitions relatives à la garantie Extension Garantie Constructeur

- **Disparition** : événement ne permettant plus l'utilisation du bien (perte, vol, destruction totale).
- **Dysfonctionnement immatériel** : anomalie aléatoire, totale ou partielle, des données, des programmes ou de leurs sauvegardes propres au bien et nécessaires au fonctionnement normalement attendu.
- **Garantie Constructeur/Garantie Constructeur et Distributeur** : garantie commerciale gratuite proposée par le constructeur ou le fournisseur d'un bien.
- **Matériel garanti** : matériel électrodomestique blanc, brun, ou gris, d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC bénéficiant d'une Garantie Constructeur ou Distributeur d'au moins un an, acheté neuf par l'Adhérent au comptant ou à crédit au moyen de sa Carte assurée ouvrant droit à garantie.
- **Matériel blanc** : matériel électroménager indiqué dans la liste suivante : cave à vin, réfrigérateur, congélateur, combiné réfrigérateur congélateur, cuisinière, four, hotte aspirante, lave-linge, lave-vaisselle, plaque de cuisson, sèche-linge, micro-ondes.
- **Matériel brun** : matériel électronique de lecture et / ou d'enregistrement de son et / ou d'image indiqués dans la liste suivante : amplificateur, appareil photo numérique et argentique motorisé, objectifs numériques, caméscope, chaîne hi-fi, combiné télévision et magnétoscope ou lecteur DVD, enceintes, ensemble home cinéma, lecteur DVD, magnétoscope, projecteur, rétroprojecteur, téléviseur, LCD, plasma, LED, lecteurs et graveurs CD, Blu-ray, enregistreur-cassette et Mini-Disc, et radio.
- **Matériel gris** : console de jeux vidéo de salon, ordinateur portable ou fixe, écrans d'ordinateur, imprimante, scanner.
- **Sabotage immatériel** : altération ou destruction volontaire, totale ou partielle, des données, des programmes ou de leurs sauvegardes au bien et nécessaires au fonctionnement normalement attendu.

40.2.2 Champs et modalités

- **Objet de la garantie** : la garantie a pour objet de prolonger la Garantie Constructeur de **36 mois à compter de la fin de celle-ci, dans les limites et sous réserve des exclusions de garantie indiquées ci-après, sous réserve de la production de la facture d'achat du bien mentionnant clairement les dates de validité de la Garantie Constructeur.** La garantie est accordée pour les matériels (Blancs, Bruns, Gris) définis ci-après neufs, d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC et achetés au moyen exclusif de la Carte assurée, que le matériel ait été acheté au comptant ou à crédit.

La garantie prévoit :

- la prise en charge des frais de réparation du Matériel garanti dès lors que ce dernier est réparable.

Le montant des frais de réparation comprend :

- le montant du forfait « main d'œuvre, pièces et déplacement » (pour une intervention intégralement exécutée) qui comprend : le coût de la main-d'œuvre et le(s) les frais de déplacement(s), et s'il y a lieu, les frais de transport du Matériel garanti du domicile de l'Adhérent à l'atelier de réparation et vice versa. Les

appareils portables doivent être rapportés par l'Adhérent au service après-vente agréé par l'Assureur communiqué par ses services.

- le remboursement du prix d'achat du Matériel garanti, vétusté déduite, si ce dernier est irréparable ou si le montant des réparations est supérieur ou égal à la Valeur de remplacement du Matériel garanti.

Seuls les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne à l'appareil sont pris en charge.

- **Limites et montants maxima de garantie** : la garantie est accordée dans la limite de 2 000 € TTC par Sinistre et par an.

- **Prise d'effet, durée et résiliation de la garantie** : la garantie Extension Garantie Constructeur est accordée pendant la durée de validité de la Carte assurée et cesse le jour de l'expiration de la validité de la carte. La garantie prend effet : au premier jour à compter de la fin de la Garantie Constructeur d'origine du Matériel garanti acheté neuf au moyen de la Carte assurée.

En cas d'entrée en vigueur de la garantie après activation de la Carte Assurée, la garantie ne sera acquise à l'Adhérent que pour les achats de Matériel garanti effectués au moyen de la carte Assurée postérieurement à la date d'entrée en vigueur de la garantie.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 36 mois suivant la fin de la Garantie Constructeur d'origine du Matériel garanti acheté neuf au moyen de la Carte assurée, pour une Garantie Constructeur d'une durée maximale de 24 mois,
- en cas de Disparition du Matériel garanti.

40.3. Garantie Achat 60 Jours

40.3.1 Définitions relatives à la garantie Achat 60 jours

- **Activation** : désigne toute opération de retrait via un Distributeur Automatique de Billet (DAB) ou un paiement avec contact et composition du code bancaire dédié, sur un Terminal de Paiement Electronique (TPE).
- **Agression** : tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Adhérent.
- **Bien garanti par la garantie Achat 60 jours** : il faut entendre par bien tout bien meuble neuf d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC, hors frais de port, acheté au moyen exclusif de la carte assurée. Que le bien ait été acheté au comptant ou à crédit.
- **Dommage accidentel** : toute destruction, détérioration totale ou partielle du bien garanti provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.
- **Vol** : vol avec effraction des locaux ou vol avec agression de l'Adhérent.

40.3.2 Champs et modalités

- **Objet de la garantie** :

- rembourser à l'Adhérent, en cas de vol d'un bien, le prix d'achat de ce bien,
- rembourser à l'Adhérent, en cas de dommage accidentel causé à un bien, les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, rembourser le prix d'achat de ce bien.

- **Conditions de la garantie** : la garantie ne s'exerce que lorsque sont réunies les conditions suivantes :

- le vol ou le dommage accidentel survient dans les 60 jours à compter de la date de livraison du bien ou à compter de la date d'achat,
- la valeur d'achat du bien concerné est supérieure à 75 € TTC et inférieure ou égale à 2 000 € TTC hors frais de port,
- le sinistre ne porte pas sur un bien acheté en vue d'une revente,
- le vol résulte d'une agression, d'une effraction, d'une escalade, de l'usage de fausses clés ou de clés volées, d'une introduction clandestine ou d'un maintien clandestin dans les locaux.

- **Limites et montants de garantie** : la garantie est limitée à 2 000 € TTC par sinistre et par an.

- **Prise d'effet, durée et résiliation de la garantie** :

La garantie prend effet :

- soit le jour de l'activation de la Carte assurée pour les nouveaux clients Orange Bank,
- soit à la date d'entrée en vigueur de la présente notice d'information.

La garantie Achat est acquise pour la durée de validité de la Carte assurée et cesse le jour de l'expiration de la validité de la carte.

La garantie est effective pour une durée de 60 jours :

- à compter de la date de livraison du bien si l'acheteur est en mesure de produire un justificatif de livraison (bordereau signé de livraison, etc.) ;
- à compter de la date d'achat à savoir trois jours après la date de confirmation par le vendeur auprès de l'acheteur de la disponibilité du bien si l'acheteur n'est pas en mesure de produire un justificatif de livraison.

En tout état de cause, sont couverts les dommages survenus le jour même ou au plus tard dans les 60 jours suivant la date de livraison.

La garantie cesse :

- à l'expiration des 60 jours maximum de garantie suivant la date d'achat ou de livraison du bien garanti acheté neuf au moyen de la carte assurée,
- en cas de disparition du Bien garanti,
- en cas de cession du Bien garanti à un tiers identifié ou non.

40.4. Exclusions

40.4.1 Exclusions Générales communes aux garanties Extension Garantie Constructeur et Achat 60 jours

Sont exclus les dommages résultant :

- **d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Adhérent,**
- **de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme, émeutes ou mouvements populaires, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,**
- **d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,**
- **désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.;**
- **des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre Catastrophes naturelles,**
- **des Epidémies, Pandémies, Pollutions.**

40.4.2 Exclusions relatives à la garantie Extension Garantie Constructeur

En sus des exclusions communes figurant à l'article 40.4.1, sont exclus :

- **les Appareils ne bénéficiant pas d'une Garantie Constructeur,**
- **les pièces consommables par leur usage, les accessoires et les pièces d'usure,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,**
- **les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du Matériel garanti,**
- **les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont demeurent garantis),**
- **les frais des réglages accessibles à qui peuvent être effectués par l'utilisateur sans démontage de l'appareil,**
- **le ou les dommage(s) résultant du non-respect des instructions d'utilisation du constructeur figurant dans la notice d'utilisation du bien,**
- **les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur,**
- **les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou utilisés collectivement par plusieurs usagers,**
- **les contenus des appareils (denrées, vêtements), ainsi que tous fichiers, logiciels ou données privées inscrits sur leur disque dur,**
- **le ou les frais liés au calage des matériels encastrés,**
- **les dommages résultant d'une erreur de manipulation, au manque d'entretien préconisé par**

le constructeur et figurant dans la notice d'utilisation du bien de l'appareil et les dommages pouvant en résulter directement ou indirectement ,

- les opérations de réparations ou les dommages subis par le Matériel garanti, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après-vente (SAV) agréé par le vendeur,
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation par l'Adhérent,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les dommages exclus de la Garantie Constructeur,
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance,
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels,
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques,
- les dommages causés aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les vices cachés relevant des dispositions de l'article 1641 et suivants du Code civil,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, à l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil,
- les conséquences d'un Dysfonctionnement immatériel y compris en cas de Sabotage immatériel,
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, câble de raccordement, antenne, casque d'écoute, aux périphériques de saisie (clavier, souris, tablettes, joysticks...), et enfin aux périphériques réseaux et communications (modem, hub...),
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,

40.4.3 Exclusions relatives à la garantie Achat 60 jours

En sus des exclusions communes figurant à l'article 40.4.1 sont exclus :

- les animaux vivants, les plantes, les denrées périssables, les bris de verre,
- les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et tout titre négociable,
- les Véhicules Terrestre, Maritimes, Fluviaux ou Aérien à Moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,
- les pertes, manquants et disparitions, c'est-à-dire toute disparition du Bien Garanti, non justifiée par un Vol avec Agression ou Effraction ou par un Dommage Accidentel,
- les Dommages résultant d'un Vol ou d'une tentative de Vol commis sans effraction ou sans agression,
- les Vols commis à l'intérieur des véhicules terrestres à moteur, entre 22h00 le soir et 07h00 le matin,
- les Vols ou tentatives de Vol commis par toute personne autre qu'un Tiers ou par toute personne chargée de la garde ou de la surveillance des locaux renfermant les biens assurés,
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent, ou sa négligence manifeste,
- les Dommages pour lesquels l'Adhérent ne peut fournir le Bien Garanti endommagé sous réserve qu'il soit transportable, sauf en cas d'incendie,
- les Dommages résultant du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par son fabricant ou son distributeur,
- les Dommages survenus avant ou pendant la livraison à l'Adhérent du Bien Garanti,
- le vol des Biens garantis confiés à une entreprise de transport,
- les frais de douanes,
- les Dommages d'origine interne tels que dérèglements, virus informatiques ou ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne au Bien, relevant de la garantie d'une garantie légale ou commerciale,
- les dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été

remédié,

- les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Bien Garanti,
- l'usure normale du bien ou l'effet prolongé de l'exploitation du Bien Garanti,
- l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille, non consécutif à un événement extérieur et soudain,
- les dommages esthétiques,
- les vols se limitant aux accessoires externes au Bien Garanti ainsi qu'aux éléments interchangeables ne nécessitant pas l'ouverture du bien garanti,
- les modifications techniques effectuées par l'Adhérent,
- les Dommages survenant en cours d'installation ou de montage de l'Appareil Garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur,
- les conséquences indirectes, les pertes d'exploitation consécutives ou non à un Dommage matériel garanti, les Dommages immatériels et les biens consommables par leur usage, les défauts ou les déceptions dans le rendement ou les performances du bien,
- les achats contraires à l'ordre public français,
- tout Bien présentant un état esthétique en incohérence avec l'événement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'Adhérent.

Ne sont pas compris dans la garantie : l'installation et la configuration du système d'exploitation et de tout autre logiciel et de tout autre paramétrage, toute intervention sur site, toute résolution d'interconnectivité ou de compatibilité avec d'autres matériels, toute prise en charge de problèmes sur le réseau informatique, toute récupération d'informations, données, logiciels et progiciels qui existaient sur le disque dur.

40.5 : En cas de Sinistre

40.5.1 Déclaration du Sinistre

Sous peine que l'Assureur en tire toutes les conséquences utiles, et après avoir apporté la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Adhérent devra déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, au Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE par téléphone au 01 45 16 77 23, en précisant son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la Panne ou du Sinistre. Le Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE informera l'Adhérent des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier et lui proposera :

• **Si le Matériel garanti s'avère réparable :**

- de lui rembourser les frais de réparation,
- de faire intervenir son réseau de partenaires si la nature du bien à réparer le permet.

• **Si le Matériel garanti s'avère irréparable :**

- de lui faire parvenir le remboursement de sa Valeur d'usage,
- de lui faire parvenir un Appareil de Remplacement via son réseau de partenaires.

Suite à cette déclaration de sinistre, l'Adhérent recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous, dans les 30 jours qui suivent son envoi.

• **Pièces justificatives pour la garantie Extension Garantie Constructeur :**

- la facture d'achat ou un duplicata ou, à défaut, une photocopie de son relevé d'achat ou une photocopie du relevé de compte,
- la facture de réparation détaillée sur laquelle devra figurer :
 - le nom, l'adresse et la signature de l'Adhérent,
 - la date de la panne,
 - la marque, le genre et le type de l'appareil,
 - le motif d'appel de l'Adhérent et le défaut constaté par le technicien,
 - la nature des travaux effectués,
 - le détail chiffré des fournitures des pièces, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
 - le nom de l'entreprise ayant effectué la réparation,
- dans le cas où le Matériel garanti est irréparable :
 - un devis de non-réparation,

- le cas échéant, la facture de l'Appareil de Remplacement.
- un justificatif de la garantie accordée par le Constructeur ou le distributeur (livret de garantie),
- un Relevé d'Identité Bancaire de l'Adhérent.
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires à l'appréciation du sinistre.

• **Pièces justificatives pour la garantie Achat 60 jours :**

- l'original de la facture d'achat, le ticket de caisse justifiant du bien, de son prix et la date d'achat ou la date de livraison,
- une photocopie du relevé de compte ou carte,
- le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facture de la carte assurée attestant le débit,
- tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué à l'Adhérent,
- en cas de vol une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les CINQ JOURS OUVRÉS qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- tout justificatif de l'agression ou de l'effraction telle qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son Assureur multirisque habitation,

En cas de dommages :

- si le bien est réparable un devis estimatif des réparations, la facture des réparations

ou

- si le bien n'est pas réparable attestation du vendeur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable,

Le Bien endommagé doit être envoyé au gestionnaire des sinistres sur simple demande de l'assureur.

- un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.)
- et plus généralement, toutes pièces nécessaires pour évaluer le préjudice.

L'Adhérent doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

40.5.2 Règlement du Sinistre

- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les dix jours qui suivent la réception de la demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.

- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la Valeur à neuf de l'appareil, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la Valeur d'usage du Matériel garanti, vétusté déduite.

- Lorsque les éléments endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet, vétusté déduite.

L'Adhérent recevra un chèque d'un montant correspondant à celui de son indemnité. Cette indemnité sera versée en euros TVA incluse nette de la taxe écologique.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Mutuaide Assistance pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

ARTICLE 41 : DISPOSITIONS DIVERSES

41.1 - Cotisation

La cotisation de l'assurance « perte ou vol de moyens de paiement » (cf. "Conditions tarifaires") est automatiquement prélevée par Orange Bank sur le compte bancaire de l'Adhérent, à chaque échéance de paiement.

Pour une adhésion à l'assurance perte ou vol de moyens de paiement, la cotisation d'assurance est prélevée :

- annuellement à l'adhésion puis à chaque date anniversaire de l'adhésion au contrat,
- mensuellement si l'assurance perte ou vol de moyens de paiement est incluse dans une formule Astréa (comprise dans la cotisation mensuelle).

Les dispositions de l'article 41.1 de la présente Notice d'information ne sont pas applicables aux garanties « Extension Garantie Constructeur » et « Achat 60 Jours », qui sont en inclusion des cartes bancaires Visa Classic et Visa Premier.

Le montant de la cotisation de l'assurance perte ou vol des moyens de paiement et le montant des cotisations des cartes bancaires Visa Classic et Visa Premier sont précisés dans les conditions tarifaires en vigueur d'Orange Bank.

41.2 - Délai de Carence

Aucun sinistre Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet ne peut donner lieu à une indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de l'adhésion à l'assurance perte ou vol de moyens de paiement.

41.3 - Paiement Des Indemnités

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet sont virées sur le compte bancaire de l'Adhérent dans les 15 (quinze) jours qui suivent la réception par le Service Sinistre de MUTUAIDE ASSISTANCE, de l'ensemble des pièces justificatives du sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

41.4 - Effet et Durée de l'Adhésion

41.4.1. L'adhésion à l'assurance « perte ou vol de moyens de paiement », sous réserve du paiement de la prime, prend effet : le jour de la signature du bulletin d'adhésion ou du bulletin de souscription de la formule Astréa.

L'adhésion à l'assurance « perte ou vol de moyens de paiement » est annuelle, et renouvelée tacitement à la date anniversaire de l'adhésion au contrat d'assurance collective ou de la souscription de la formule Astréa.

41.4.2. Les dispositions de l'article 41.4.1 de la présente Notice d'information ne sont pas applicables aux garanties « Extension Garantie Constructeur » et « Achat 60 Jours ». La garantie Achat 60 jours prend effet lors de la date d'entrée en vigueur de la présente notice ou lors de l'activation de la carte Visa Classic ou Visa Premier de l'assuré si celle-ci est postérieure. La garantie Extension de garantie constructeur prend effet lors de l'activation de la carte pour les porteurs d'une Visa Premier. Pour les porteurs d'une carte Visa Classic, elle prend effet lors de la date d'entrée en vigueur de la présente notice ou lors de l'activation de la carte si celle-ci est postérieure

41.5 – Modification

En cas de modification des conditions des contrats souscrits auprès de Mutuaide Assistance et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), Orange Bank en informera l'Adhérent par courrier auquel sera joint les nouvelles Conditions générales « Banque Au Quotidien ».

Pour l'assurance « perte et vol moyens de paiement » : au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion.

Si l'Adhérent refuse la modification, il a la faculté de résilier son contrat dans les 30 jours à compter de la date à laquelle il a été informé.

En ce sens et conformément à l'article L.113-14 du Code des assurances, l'Adhérent notifiera sa résiliation par lettre recommandée adressée à :

ORANGE BANK
Service Clientèle
TSA 10498 – 92896 NANTERRE CEDEX 9

Le délai, pour la notification de la résiliation, par l'Adhérent est décompté à partir de l'envoi du courrier d'information, le cachet de la Poste faisant foi.

La résiliation effective prend effet 1 (un) mois à compter de l'envoi de la lettre recommandée de l'Adhérent.

Pour les garanties « Extension Garanties constructeur » et « Achats 60 jours » : au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Si l'Adhérent refuse la modification, il a la faculté de résilier la Carte Assurée.

41.6 – Résiliation de l'Adhésion

Pour l'assurance « perte et vol moyens de paiement »

- Par l'Adhérent et l'Assureur

A chaque échéance annuelle, après notification par lettre recommandée au moins deux mois avant l'expiration d'assurance en cours par l'une des Parties.

- Par l'Adhérent

- à l'expiration d'un délai d'1 an à compter de la première souscription. La résiliation prend effet 1 (un) mois après réception par Orange Bank de la notification par lettre (à l'adresse suivante : Orange Bank, Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9) ou tout autre support durable conformément aux dispositions de l'article L.113-14 du Code des assurances (Article L. 113-15-2 du Code des assurances)
- en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police, si l'Assureur refuse de réduire la prime en conséquence (article L 113-4 du Code des assurances).
- en cas de résiliation, par l'Assureur, d'un autre contrat après sinistre (article R 113-10 du Code des assurances),
- en cas de modification par l'Assureur des tarifs applicables aux risques garantis par le présent Contrat (préavis de résiliation d'un mois),

- Par l'Assureur

- en cas de non-paiement des primes par l'Adhérent (article L 113-3 du Code des assurances).
- en cas d'aggravation des risques (article L 113-4 du Code des assurances).
- en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques à la souscription ou en cours de contrat (article L 113-9 du Code des assurances).
- après sinistre, l'Adhérent ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un mois à compter de la notification de cette résiliation à l'Adhérent (article R 113-10 du Code des assurances).

- De plein droit

- en cas de clôture du compte bancaire (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein d'Orange Bank), en cas de souscription de la solution alternative de paiement (étant précisé que le client a la possibilité d'y adhérer de nouveau s'il le souhaite)
- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12 du Code des assurances
- en cas de résiliation du contrat souscrit auprès de l'Assureur par Orange Bank, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit contrat entraîne la cessation des garanties pour vous à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation. Les prestations accordées avant la résiliation de votre contrat s'effectueront jusqu'à leur terme.

Si l'Assurance « perte et vol des moyens de paiement » a été souscrite dans le cadre d'une formule Astréa, la résiliation de l'assurance entraînera la résiliation de la formule Astréa, en application des dispositions de l'article 65.3 des Conditions générales « Banque Au Quotidien ».

Si l'Assurance « perte et vol des moyens de paiement » a été souscrite à l'unité et que la résiliation intervient entre deux échéances principales, Orange Bank vous remboursera la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle vous n'êtes plus garanti sauf en cas de résiliation pour non-paiement de votre cotisation.

Pour les garanties « Extension Garanties constructeur » et « Achats 60 jours »

Les garanties « Extension Garantie Constructeur » et « Achat 60 Jours » expirent et cessent :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- De plein droit, à la date d'effet de la résiliation du Contrat d'assistance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit Contrat entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à partir de la date d'effet de ladite résiliation,
- à la résiliation de la Carte Assurée ou au non renouvellement.

ARTICLE 42 : TERRITORIALITE

La présente garantie Extension Garantie Constructeur s'applique pour les Matériels garantis achetés en France métropolitaine ou à Monaco. Les achats peuvent être effectués à l'étranger **sous réserve que le Matériel garanti disponible et donc aussi commercialisé en France métropolitaine**. Les garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant en France métropolitaine ou à Monaco.

ARTICLE 43 : DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

43.1 - Cessibilité de la garantie

La garantie est accordée à l'Adhérent, elle n'est pas cessible.

43.2 - Subrogation liée aux garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'Espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne Fin de Livraison Internet, Extension de Garantie Constructeur et Achat 60 Jours.

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances - Mutuaide Assistance - est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans ses droits et actions contre le tiers responsable du sinistre.

43.3 - Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance

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 :

Aux termes de l'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. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

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'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.

Aux termes de l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. 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 (articles 2241 et 2242 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 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception (adressé par l'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressé par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

43.4 - Protection des Données Personnelles

L'Adhérent reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L.113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L.113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son Contrat d'assurance et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assurance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assurance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Adhérent sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assurance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ;

organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer, pendant l'exécution du Contrat d'assurance ou dans le cadre de la gestion de contentieux, des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Adhérent dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Il peut exercer ses droits en s'adressant au Correspondant à la Protection des Données ou au Correspondant Relais Informatique et Libertés de l'Assureur :

- Pour MUTUAIDE ASSISTANCE : auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Assureur :
 - par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr,ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données - MUTUAIDE ASSISTANCE -126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
- Pour SFPJ :
 - par mail : à l'adresse contactdrpo@groupama-pj.fr,ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : SFPJ : DRPO – TSA 41234 92919 LA DEFENSE CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué à la Protection des Données de MUTUAIDE ASSISTANCE ou la SFPJ et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

43.5 - Traitement des Réclamations

1. Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle

Pour toute demande d'information ou toute réclamation (désaccord, mécontentement) relative à vos garanties et afin de faciliter vos démarches, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle d'Orange Bank :

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque »,
- par courrier : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Le Service Clientèle accusera réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais ou pourra transmettre votre demande à l'Assureur pour traitement.

2. Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée, et afin de faciliter vos démarches, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations d'Orange Bank :

- par mail : connectez-vous à votre Espace Client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un

conseiller » et sélectionnez le produit « Banque », puis objet « Mécontentement ou désaccord »,
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, vous en sera informé. Il pourra également transmettre votre demande à l'Assureur pour traitement

3. En dernier recours : la Médiation de l'Assurance

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, en dernier recours et sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance :

- par Internet sur le site www.mediation-assurance.org
- par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site Internet www.gbanque.com ou sur simple demande auprès du Service Clientèle.

43.6 - Démarchage à Domicile

Si vous avez été démarché à votre domicile, votre résidence ou sur votre lieu de travail :

Conformément à l'article L.112-9 du Code des Assurances relatif au démarchage à domicile, toute personne physique qui a fait l'objet d'un démarchage à son domicile ou à sa résidence ou sur son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre, une adhésion à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer pendant le délai de quatorze jours révolus à compter du jour de sa conclusion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter des pénalités.

La survenance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat durant le délai de renonciation de 14 jours, rend impossible l'exercice du droit de renonciation.

Si votre adhésion a été conclue à distance (par internet, par téléphone, par courrier ou par fax) :

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances relatif à la vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre adhésion dans les 14 jours qui suivent sa date de conclusion, sans motifs ni pénalités.

La survenance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat durant le délai de renonciation de 14 jours rend impossible l'exercice du droit de renonciation.

Comment exercer votre droit de renonciation dans les deux cas précités ?

Vous pouvez renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, avec demande d'avis de réception, adressé à : Orange Bank - Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, selon le modèle de rédaction ci-dessous.

Rédaction-type :

*"Je soussigné(e), (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon adhésion conclue (à distance) (par démarchage à domicile) * le (...). Je demande le remboursement de la prime déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle l'adhésion était en vigueur.*

La résiliation de mon adhésion prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre recommandée ou du présent envoi recommandé électronique.

** Renseigner la mention correspondante ».*

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente lettre recommandée ou du présent envoi recommandé électronique.

43.7 - La Déclaration des Risques

1 – Déclaration à la souscription du contrat

L'Adhérent est tenu, de répondre avec exactitude aux questions posées par l'Assureur, notamment dans un formulaire de déclaration des risques.

Le non-respect de cette obligation peut être sanctionné dans les conditions prévues au paragraphe 3 ci-après.

2 – Déclaration en cours de contrat

L'Adhérent est tenu de déclarer en cours de contrat, sous peine des sanctions prévues au paragraphe 3 ci-après, toutes circonstances nouvelles qui ont pour conséquence d'aggraver les risques ou d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les déclarations initiales faites notamment dans un formulaire de déclaration des risques.

La déclaration doit être adressée à l'Assureur, par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique, dans un délai de 15 (quinze) jours, sauf mentions contraires prévues par ailleurs à partir du moment où l'Adhérent en a eu connaissance.

En cas de déclaration tardive au regard du délai fixé ci-dessus, l'Assureur peut opposer la déchéance de garantie, c'est-à-dire refuser la prise en charge du sinistre, s'il établit que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice, sauf si ce retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

Lorsque les circonstances nouvelles déclarées constituent une aggravation du risque, telle que, si les circonstances nouvelles avaient été déclarées lors de la souscription ou du renouvellement du contrat, l'Assureur n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une cotisation plus élevée, l'Assureur peut, dans les conditions énoncées à l'article L.113-4 du Code des assurances, soit résilier le contrat sous réserve d'un préavis de 10 (dix) jours, soit proposer un nouveau montant de cotisation.

Si l'Adhérent ne donne pas suite à la proposition de majoration de la cotisation ou la refuse expressément, l'Assureur peut résilier le contrat au terme d'un délai de 30 (trente) jours à compter de cette proposition de majoration, à condition d'avoir informé l'Adhérent de cette faculté dans le courrier ou l'avenant lui notifiant la majoration de cotisation.

Lorsque les circonstances nouvelles déclarées constituent une diminution des risques, l'Adhérent a droit à une réduction du montant de la cotisation. Si l'Assureur n'y consent pas, l'Adhérent peut résilier le contrat sous réserve d'un préavis de 30 (trente) jours.

3 – Sanctions encourues en cas de non-respect de l'obligation de déclaration des risques à la souscription et en cours de contrat

Si la mauvaise foi de l'Adhérent est établie, la réticence ou la fausse déclaration intentionnelle peuvent être sanctionnées, dans les conditions prévues à l'article L.113-8 du Code des assurances, par la nullité du contrat.

Si la mauvaise foi de l'Adhérent n'est pas établie, l'omission ou l'inexactitude involontaire dans la déclaration peut être sanctionnée, lorsqu'elle est constatée à l'occasion d'un sinistre, par une réduction de l'indemnité en proportion du montant de la cotisation payée par rapport au montant de la cotisation qui aurait été due si les risques avaient été complètement et exactement déclarés (dans les conditions prévues à l'article L.113-9 du Code des assurances).

En outre, que l'omission ou l'inexactitude involontaire dans la déclaration soit constatée avant sinistre ou à l'occasion d'un sinistre, l'Assureur peut soit résilier le contrat sous réserve d'un préavis de 10 (dix) jours, soit proposer une augmentation du montant de la cotisation.

43.8 - FAUSSE DÉCLARATION

Nous attirons votre attention sur le fait :

-que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part peut entraîner la nullité de l'adhésion (art. L.113-8 du code des assurances),
-que toute omission ou déclaration inexacte vous expose à une augmentation de cotisation ou à une résiliation de l'adhésion et, le cas échéant, à supporter une réduction d'indemnité en cas de sinistre (art. L.113-9 du code des assurances),
-que vous devez déclarer en cours d'adhésion les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et qui rendent de ce

fait inexactes ou caduques les réponses faites à l'assureur (art. L.113-2 du code des assurances).

43.9 - La Dématérialisation des Echanges relatifs aux Garanties d'assurance

1 – Echanges dématérialisés avec l'assuré

S'agissant des informations et documents relatifs à son contrat, l'Adhérent est informé que l'Assureur, le cas échéant par l'intermédiaire d'Orange Bank, peut échanger de façon dématérialisée et notamment lui fournir ou mettre à sa disposition ces informations et documents sur un support autre que le papier notamment par courrier électronique (email), par SMS et/ou *via* son espace client sécurisé.

Par la communication de son adresse électronique lors de la souscription ou en cours de contrat, l'Adhérent reconnaît que cette dématérialisation est adaptée à sa situation et accepte de communiquer sous forme dématérialisée avec l'Assureur..

Pour des raisons de sécurité, il est conseillé à l'Adhérent de ne pas donner accès à sa messagerie et à son téléphone mobile à d'autres personnes. L'Adhérent doit également vérifier les paramètres de sa messagerie et de son téléphone mobile pour permettre la réception des messages et/ou pièces jointes de l'Assureur.

L'Adhérent peut, à tout moment, s'opposer à la dématérialisation et demander à l'Assureur, par tout moyen, qu'un support papier soit utilisé et ce, sans frais à sa charge.

Pour ce faire, l'Adhérent peut faire son choix en s'adressant à un conseiller par ses moyens de contact habituels (téléphone, email, , courrier postal...).

L'Adhérent s'engage à informer sans délai l'Assureur, par l'intermédiaire d'Orange Bank de toute modification de ses coordonnées électroniques (adresse mail ou numéro de téléphone mobile) afin de permettre le bon acheminement des informations et/ou des documents.

2 – Mise à disposition d'un Espace Client sécurisé

ORANGE BANK met à disposition de l'Adhérent un Espace Client sécurisé permettant par exemple de prendre connaissance des informations sur les évolutions des produits d'assurance.

Les modalités d'accès à l'Espace Client sécurisé sont précisées dans les Conditions générales Banque au quotidien des produits et services proposés par ORANGE BANK (hors nouvelle offre digitale).

3 - Convention de preuve

La présente convention de preuve s'applique :

- à la fourniture par l'Assureur d'informations ou de documents par courrier électronique envoyé à l'Adhérent,
- à la mise à disposition par l'Assureur d'informations ou de documents sur l'Espace Client sécurisé,
- aux opérations de consultation et de gestion de son contrat effectuées par l'Adhérent dans son Espace Client sécurisé.

L'Adhérent et l'Assureur acceptent et reconnaissent mutuellement que :

- toute opération de consultation ou de gestion, et plus généralement toute opération effectuée dans son Espace Client sécurisé, après authentification au moyen de ses codes d'authentification sera réputée être effectuée par l'Adhérent,
- les informations contenues dans les écrans de consultation ou de gestion et liées aux opérations réalisées par l'Adhérent dans son Espace Client sécurisé et conservées informatiquement par l'Assureur seront opposables à l'Adhérent et auront valeur de preuve,
- Concernant les échanges dématérialisés entre l'Assureur et l'Adhérent, les données relatives à ces échanges et enregistrées dans le système d'information de l'Assureur, ou dans l'Espace Client sécurisé d'ORANGE BANK, seront opposables à l'assuré et auront valeur de preuve

43.10 - Pluralité D'Assurances

Si les risques garantis par les présentes garanties sont ou viennent à être couverts par d'autres garanties souscrites auprès d'autres Assureurs, l'Adhérent doit en faire immédiatement la déclaration à l'Assureur à la

souscription ou en cours de contrat, conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances en précisant le nom du ou des autres Assureurs et le montant des sommes assurées.

Si plusieurs garanties sont souscrites pour un même risque de manière dolosive ou frauduleuse, l'Assureur peut demander la nullité de l'adhésion et réclamer des dommages et intérêts, conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances.

S'ils sont souscrits sans fraude, chacun d'elles produit ses effets dans les limites prévues aux garanties, l'Adhérent pouvant alors s'adresser à l'Assureur de son choix.

43.11 - Autorité Chargée du Contrôle De L'entreprise

L'organisme chargé du contrôle des activités de l'Assureur est « l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution » (A.C.P.R.) - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

43.12 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des dispositifs et des traitements ayant pour objet la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que la mise en œuvre de mesures de gel des avoirs s'inscrivant dans le cadre de régimes de sanctions économiques et financières.

Les mesures de vigilance et les contrôles que l'Assureur est légalement tenu de mettre en œuvre à ce titre, peuvent le conduire à tout moment à demander à l'Adhérent des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés ou sur les sommes versées au contrat et/ou à suspendre la réalisation d'opérations ou la fourniture de contrats, prestations ou services.

43.13 - Compétence des tribunaux

Tout litige entre l'Adhérent et l'Assureur sur les conditions d'application du présent contrat sera soumis à la seule législation française et sera du ressort exclusif des tribunaux français. Toutefois, si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront seuls compétents en cas de litige entre les parties.

43.14 - Langue Utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

CONSEILS UTILES

- Signez votre carte, apprenez votre code secret par cœur, ne l'écrivez pas.
- Composez votre code à l'abri des regards indiscrets.
- Si vous êtes assuré, en cas de perte ou vol de vos chéquiers, cartes, papiers, appelez le Service Sinistres Assurance Perte ou Vol de Moyens de paiement au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).
- En cas de livraison non-conforme d'un bien suite à un achat effectué sur Internet, contacter le service Sinistres de l'Assurance.

Pour faire opposition en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse ou de blocage dans un DAB : prévenez immédiatement par téléphone le Centre d'opposition cartes Orange Bank :

- Pour une carte à autorisation systématique ou une carte Visa Classic : au 09 69 32 00 61 depuis la France ou au (+33) 9 69 32 00 61 depuis l'étranger,

IV. Moyens d'accès automatisés à distance

Le Client est également invité à se reporter aux dispositions des articles 2.5 et 3.2 et suivants de la présente Convention.

Par la communication de son adresse mail, lors de la souscription ou en cours de contrat, le Client reconnaît que la dématérialisation est adaptée à sa situation.

Le Client accepte de communiquer avec Orange Bank, pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, notamment par mail et par SMS. Par exemple, Orange Bank peut communiquer au Client, par mail ou par SMS, certains documents ou informations relatifs à son compte ou l'avertir de la mise à disposition de documents ou informations dans son Espace Client. C'est pourquoi, pour des raisons de sécurité, il est conseillé au Client de ne pas donner accès à sa messagerie et à son téléphone mobile à d'autres personnes. Le Client doit également vérifier les paramètres de sa messagerie et de son mobile pour permettre la réception des messages et/ou pièces jointes d'Orange Bank. En outre, le Client s'engage à informer sans délai Orange Bank de toute modification de ses coordonnées électroniques (adresse mail ou numéro de téléphone mobile) afin de permettre le bon acheminement des documents ou informations relatifs à son compte.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, Orange Bank peut également être amenés à contacter le Client par tout moyen approprié.

A moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, le Client peut, par tout moyen et à tout moment de la relation contractuelle, s'opposer à l'utilisation du support dématérialisé et ce, sans frais à sa charge. Le Client pourra faire ce choix en s'adressant à Orange Bank par ses moyens de contact habituels (téléphone, mail, courrier postal, ...).

Article 44 : objet du service et opérations

Le Client d'Orange Bank dispose d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance lui permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank. Il est précisé qu'il n'est pas nécessaire de souscrire un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc).

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
 - par l'application mobile GBanque (sous réserve de disponibilité du service),
 - par un navigateur Internet.
- Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant notamment à tout Client d'Orange Bank :
- de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal (sous réserve de disponibilité du service) , la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank,
 - ou d'avoir accès à des Conseillers Orange Bank pour obtenir le détail des écritures sur l'ensemble de ses comptes, pour effectuer des virements entre comptes internes ou des virements externes après identification (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance), pour commander des chèques, etc. ,
 - ou d'accéder à différents services d'assistance en cas d'urgence : les services d'opposition en cas de perte ou vol de ses cartes de paiement ou chèques.

- L'application mobile GBanque (sous réserve de disponibilité du service) est un service de banque accessible depuis un téléphone portable compatible Internet Mobile après téléchargement d'une application spécifique (le téléchargement de l'application mobile GBanque n'est plus disponible). Il permet notamment au Client d'Orange Bank de :
 - consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde provisoire de son ou ses comptes),
 - émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes vers des comptes enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
 - disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place.

- L'accès au site www.gbanque.com par un navigateur Internet donne notamment accès aux fonctions suivantes :
 - liste des offres d'Orange Bank,
 - consultation des comptes et des transactions cartes (solde et mouvements du compte, possibilité de visualiser le solde provisoire du compte),
 - émission d'ordres de virements dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
 - ajout de bénéficiaires,
 - commande de chèques de banque,
 - commande de chéquiers,
 - accès à un ensemble de services : édition de Relevé d'Identité Bancaire, etc.,
 - consultation, téléchargement en PDF et impression des relevés de compte.

Orange Bank attire l'attention de ses Clients sur les messages éventuellement adressés dans l'Espace Client, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

Après la clôture du compte bancaire, le Client ne peut plus accéder à son Espace Client. Néanmoins, il peut demander à Orange Bank, par mail ou par courrier, de lui communiquer les documents précontractuels et contractuels, qui avaient été mis à sa disposition dans son Espace Client, pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Pour les autres documents, il peut en demander la communication à Orange Bank pendant une durée de 5 ans à compter de leur mise à disposition dans l'Espace Client.

Article 45 : accès au service

L'accès au service* est possible :

- à partir d'un téléphone à touches pour le service Audiotel en composant le 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
 - en France métropolitaine : facturation selon les tarifs en vigueur de chaque opérateur,
 - de l'étranger : selon la tarification d'un appel international en vigueur.

- **via l'application mobile GBanque** (sous réserve de disponibilité du service) : ce type d'accès nécessite un téléphone portable compatible Internet Mobile et le téléchargement d'une application spécifique (le téléchargement de l'application mobile GBanque n'est plus disponible).

- via un navigateur Internet : sur www.gbanque.com.

L'accès au service via l'application GBanque ou via Internet nécessite que le Client titulaire du compte ait indiqué à Orange Bank un numéro de téléphone mobile propre au titulaire du compte ou, le cas échéant, à

chacun, individuellement, des titulaires des comptes.

Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Bank de tout changement de son numéro de téléphone mobile. S'il a renseigné plusieurs numéros de téléphone mobile à Orange Bank, le dernier numéro actualisé auprès d'Orange Bank sera par défaut considéré comme étant attribué personnellement au Client.

En cas d'utilisation de technologies biométriques de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette, le Client s'engage à n'enregistrer que des données biométriques qui lui sont propres. Il ne saurait tenir Orange Bank d'aucune charge ou responsabilité des conséquences dommageables éventuelles découlant de la bonne ou mauvaise utilisation, du détournement ou de la défaillance de solutions d'authentification biométriques choisies par lui.

Il est de l'intérêt du Client d'informer Orange Bank au plus vite de tout événement le privant de l'accès à son téléphone mobile, notamment en cas de perte ou de vol, de changement de son numéro, de résiliation de son abonnement téléphonique.

Le Client fait son affaire personnelle de son forfait téléphonique, de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès/opérateur mobile) et des bons fonctionnement et sécurisation de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette.

* sous réserve de disponibilité du service.

Article 46 : sécurité et responsabilité

46.1 - Codes personnels d'identification

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services d'Orange Bank par l'application mobile GBanque, par Internet ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotel ou à certaines opérations n'est possible qu'au moyen de codes d'authentification (ci-après les « Codes d'Authentification ») :

- un numéro Client de 8 chiffres, remis au Client par Orange Bank dans le Dossier de bienvenue,
- un code d'accès de 6 chiffres, reçu par courrier séparé, modifiable par le Client sur Internet dès sa première connexion au service,
- un Code de Sécurité de six chiffres reçus par SMS par le Client à chaque connexion à ses comptes en ligne ou à la réalisation de certaines opérations, comme par exemple l'ajout de bénéficiaires ou la réalisation d'opérations de paiement par carte bancaire à distance.

En cas d'indisponibilité du Serveur Vocal Interactif Audiotel, les conseillers d'Orange Bank procéderont à l'authentification du Client et s'assureront de son identité en lui posant des questions personnelles, sur lui et ses équipements bancaires.

Ces Codes d'Authentification sont confidentiels. Il est donc dans l'intérêt du Client de les tenir secret et de ne le communiquer à quiconque.

Il peut s'adresser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de son choix.

Leur intervention n'est pas subordonnée à l'existence de relations contractuelles entre eux et Orange Bank. Il est donc recommandé au Client de s'assurer de la bonne gestion par ces prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de ses Codes d'Authentification, de son compte de paiement ou tout autre compte auquel il leur donnerait accès et de leur capacité à en limiter tout usage frauduleux ou malveillant.

Avant toute diffusion de ses Codes d'Authentification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, Orange Bank recommande ainsi a minima au Client de consulter au préalable le registre des entités dûment agréées, enregistrées auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et

de Résolution ou de toute autre autorité européenne compétente.

Le cas échéant, en diffusant ses Codes d'Authentification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, le Client libère Orange Bank de son obligation au secret professionnel envers ces derniers et consent à ce que ses données personnelles soient traitées selon les standards et/ou conditions générales d'utilisation mis en œuvre par ces prestataires.

Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses Codes d'Authentification et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Par mesure de sécurité, la liaison à l'espace sécurisé d'Orange Bank sur Internet est refusée après composition de trois codes d'accès erronés.

En cas d'oubli ou de perte, le Client peut demander au Service Clientèle l'attribution d'un nouveau code d'accès qui lui sera transmis par courrier.

Le Client peut à tout moment modifier son code d'accès par Internet.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son code d'accès, le Client doit en informer sans tarder Orange Bank aux fins de blocage. Il lui appartient dès lors de demander dans les plus brefs délais l'attribution d'un nouveau code. Cette demande de blocage doit être faite à Orange Bank pendant ses heures d'ouverture au Service Clientèle, par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé).

En outre, par mesure de sécurité, Orange Bank invite le Client à procéder au plus vite au blocage de l'accès à son espace sécurisé par la composition de trois codes erronés ou de modifier son code d'accès.

Sécurité du code d'accès sur Internet

- Ne pas enregistrer le code d'accès dans le navigateur.
- Cliquer sur "quitter mon espace sécurisé" après chaque transaction sur Internet.
- Utiliser la fonction "vider les caches" et "effacer l'historique" du navigateur après chaque utilisation du service, en particulier lorsqu'un ordinateur partagé a été utilisé.
- Utiliser des logiciels de sécurisation de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette de type antivirus (l'achat de ces logiciels est à la charge du Client).
- Mettre à jour son équipement informatique/téléphone mobile/tablette de dernière version de leur système d'exploitation.

46.2 – Validation des transactions et opérations sensibles

A la réalisation d'opérations sensibles (consultation de votre RIB par exemple) et de certaines transactions, y compris les opérations de paiement à distance par carte bancaire, le Client doit renseigner dans le champ dédié un Code de Sécurité des opérations ainsi initiées. Ce Code de Sécurité lui sera adressé par SMS au numéro de téléphone mobile qu'il aura précisé à Orange Bank.

Ce Code de Sécurité devra être utilisé pour valider notamment les opérations sensibles suivantes sur l'Espace Client ou lors d'une transaction de paiement par carte en vente à distance sur Internet :

- accès au compte en ligne ;
- opérations de paiement à distance,
- demande d'enregistrement d'un compte bénéficiaire,
- changement du code d'accès (mot de passe de l'Espace Client),
- toute action susceptible de comporter un risque de fraude au sens de la réglementation et selon l'appréciation retenue par Orange Bank.

Ce Code de Sécurité, aléatoire, est à usage unique et limité dans le temps (20 minutes).

Lors de la validation de ce type d'opérations, le Client devra renseigner sur la page Internet le Code de Sécurité qu'Orange Bank lui aura envoyé simultanément par SMS sur son téléphone mobile, ainsi que son

code d'accès.

46.3 – Responsabilité

Orange Bank s'engage à prendre toute mesure de nature à assurer le fonctionnement des services automatisés à distance dans des conditions optimales, la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées, dans la limite de l'état actuel des connaissances techniques.

Orange Bank n'est pas responsable du transport des données, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunication, des pratiques et solutions technologiques mises en œuvre ou niveaux de sécurité assurés par les prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, notamment, de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant chez Orange Bank ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses services télématiques, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique. Orange Bank n'est pas non plus responsable des solutions de reconnaissance biométrique du mobile du Client, des solutions et standards mis en œuvre par les agrégateurs ou initiateurs de paiement et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont le Client est responsable.

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra être engagée en cas :

- d'erreur de manipulation de la part du Client,
- d'interruption de service due à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunication,
- d'interruption due à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance,
- de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone de l'abonné, du fait que ledit téléphone n'est pas en service ou du fait de la défaillance du téléphone du Client.

Pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amenée à suspendre ces différents services.

Article 47 : preuve des opérations

Orange Bank pourra toujours exiger la confirmation écrite d'une instruction donnée par le Client.

47.1 – Serveur vocal / Internet / Gbanque Mobile

Le Client reconnaît que l'utilisation par lui de son code d'accès, ou de tout autre moyen d'authentification mis en place par Orange Bank avec l'accord du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions générales vaudra de sa part signature sans réserve des ordres de virements et, plus généralement, de toutes opérations ou souscriptions effectuées à l'aide de ce code d'accès avec toutes les conséquences de fait et de droit en découlant. Il est expressément convenu que la reproduction des ordres sur supports informatiques conservés par Orange Bank constitue la preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite le cas échéant par Orange Bank et par le Client en cas de litige.

Ces ordres sont enregistrés systématiquement et de manière inaltérable sur des supports informatiques d'Orange Bank. De ce fait, les parties s'accordent à reconnaître à ces enregistrements la valeur d'un écrit au sens de l'article 1365 et suivants du Code civil.

Ces enregistrements sont susceptibles d'être conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et susceptibles d'être utilisés en cas de litige par Orange Bank et par le Client.

47.2 – Service Clientèle

Les instructions et ordres passés par le Client au cours d'une conversation téléphonique avec un collaborateur du Service Clientèle sont enregistrés sur une bande sonore conservée qui en garantit la

fiabilité et l'intégrité.

En conséquence, il est expressément convenu entre les parties que les enregistrements contenus sur la bande sonore sont susceptibles de faire foi et suffisent à prouver la réalité des ordres émis par le Client. À cet effet, le Client autorise l'enregistrement de ses communications téléphoniques avec Orange Bank, étant entendu que, conformément à la réglementation, ces enregistrements sont conservés 2 ans et susceptibles d'être utilisés par Orange Bank en tant que mode de preuve en cas de litige.

Le Client est également informé que, dans une démarche qualité, les enregistrements téléphoniques sont susceptibles d'être réécoutés durant une période de 6 mois.

47.3 – Opposabilité

Conformément à l'article 1356 du Code civil, ces conditions de preuve ne créent pas de présomption irréfragable au profit de l'une des Parties, chaque Partie restant libre d'apporter toute preuve contraire dont le bien-fondé s'appréciera au regard de la fiabilité des solutions techniques, de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur.

Le Client sera réputé avoir approuvé les opérations ou souscriptions réalisées sur ses comptes en vertu de ses ordres et portées à sa connaissance par les relevés de compte, à défaut d'avoir formulé une réclamation suivant les délais et formalités prévus aux Conditions générales des produits et services souscrits.

Article 48 : courriers électroniques

Le Client peut communiquer avec Orange Bank par courrier électronique, selon les modalités indiquées par Orange Bank. Il lui appartient de vérifier les paramètres de sa messagerie électronique pour permettre l'envoi ou la réception de courriers électroniques et/ou de pièces jointes. En tout état de cause, tout message électronique étant susceptible d'altération, de falsification ou d'interception, Orange Bank n'est pas responsable du transport de l'information par courrier électronique.

V. Service d'alerte SMS – Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS

Article 49 : objet du service

Sur abonnement, Orange Bank met à la disposition de ses Clients détenteurs de compte bancaire un service bancaire d'alerte sur téléphone mobile ayant pour objet l'envoi d'informations bancaires personnelles.

Article 50 : moyens nécessaires à l'utilisation du service

Le téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des messages SMS. Si le téléphone mobile n'est pas en service lors de l'envoi du message par Orange Bank, celui-ci fera l'objet de plusieurs tentatives d'envoi durant la validité du message.

Orange Bank ne saurait être responsable de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone de l'abonné, du fait que ledit téléphone n'est pas en service ou du fait de la défaillance du téléphone du Client.

Article 51 : numéro de téléphone

À défaut d'instruction contraire, Orange Bank continuera d'envoyer des messages au numéro de téléphone

indiqué dans les Conditions particulières ou dernièrement communiqué par le Client. Dès lors, il est de l'intérêt du Client d'informer Orange Bank au plus vite de tout événement le privant de l'accès aux dits messages, notamment la perte ou le vol de son téléphone, le changement de son numéro, la résiliation de son abonnement téléphonique...

Article 52 : informations communiquées par le service d'alerte

Les informations envoyées par le service d'alerte sont les suivantes (sous réserve de disponibilité du service) :

- date du solde du compte bancaire et de l'encours cumulé cartes à débit différé,
- passage du solde en dessous d'un seuil d'alerte fixé par le Client à l'adhésion et modifiable à sa demande,
- solde du compte bancaire et encours.

L'étendue du service est susceptible d'évolutions dans les Conditions spécifiées à l'article 5.1.

Article 53 : responsabilité

Orange Bank assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations.

Orange Bank est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le Client et l'opérateur téléphonique.

Elle n'est pas responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du service lié au transport des informations ou au téléphone de l'abonné.

Article 54 : tarification du service

Le montant de l'abonnement est indiqué dans la brochure "Conditions tarifaires". En cas d'évolution de l'abonnement, une information précisant la date d'application des nouvelles conditions sera réalisée conformément à l'article 5.2 des présentes Conditions générales. En l'absence de dénonciation par le Client dans le délai prévu à l'article 5.2, la modification sera considérée comme définitivement approuvée.

Article 55 : durée du contrat – résiliation

Le service d'alerte SMS est souscrit pour une durée indéterminée.

Orange Bank se réserve le droit de cesser de fournir à tout moment le service et de mettre fin à l'abonnement par tout moyen, moyennant un préavis de 2 mois. Le Client peut à tout moment et sans préavis demander la résiliation de son abonnement notamment par simple lettre envoyée à Orange Bank - Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, dans son Espace Client ou auprès de son Conseiller habituel.

VI. Facilité de caisse / Découvert

Article 56 : conditions

56.1 – Facilité de caisse *

56.1.1 Fonctionnement

Avec l'accord préalable d'Orange Bank, une facilité de caisse pour une période très courte peut être accordée. Le solde du compte bancaire peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux Conditions particulières ou dans un courrier ultérieur d'Orange Bank et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 30 jours consécutifs, le compte devant redevenir créditeur entre chaque période débitrice. La mise en place de cette facilité est subordonnée à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.) et à une étude approfondie de la

situation du Client.

En cas de pluralité de titulaires, ceux-ci agissent solidairement entre eux et sont considérés comme un seul débiteur au sens de l'article 1313 du Code civil.

Les intérêts sont décomptés selon le taux débiteur en vigueur figurant dans la brochure "Conditions tarifaires" ; ils sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du Client.

Le taux est susceptible de varier. La modification du taux débiteur peut s'appliquer immédiatement et sans préavis dans les cas suivants :

- lorsque la modification du taux est favorable pour le Client,
- lorsque la modification de ce taux se fonde sur des taux débiteurs de référence convenus conformément à la brochure « Conditions tarifaires ».

Dans tous les autres cas, le Client est informé de la modification du taux débiteur par tout moyen, notamment sur son relevé de compte, avec préavis de deux mois. L'utilisation de la facilité de caisse par le Client ou son silence à la date de prise d'effet vaut accord de ce dernier sur les nouvelles conditions. En cas de refus du nouveau taux notifié à Orange Bank, cette facilité de caisse sera résiliée dans les conditions décrites à l'article 56.1.3 - Résiliation.

En cas de difficultés, ou si le Client prévoit un besoin supérieur au montant de sa facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

56.1.2 Modification

Orange Bank peut modifier, sur décision motivée, le montant de la facilité de caisse à tout moment moyennant un préavis de 8 jours calendaires après envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.

56.1.3 Résiliation

La facilité de caisse est à durée indéterminée. Le Client peut la résilier à tout moment par écrit, sans préavis ni indemnité. Orange Bank peut également procéder à sa résiliation à tout moment, sur décision motivée, moyennant un préavis de 8 jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation de la facilité de caisse.

À l'issue de ce délai de 8 jours calendaires, le compte doit impérativement être revenu en position créditrice.

À défaut, le solde débiteur résiduel portera intérêt au taux prévu aux "Conditions tarifaires" pour les découverts non autorisés. L'absence de régularisation d'une telle situation débitrice est susceptible d'entraîner une inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.).

* Sous conditions d'octroi.

56.2 – Découvert non autorisé ou dépassement

Conformément aux dispositions de l'article 2.4 - « Provision du compte bancaire », toutes les opérations s'inscrivant au débit du compte ne sont effectuées que dans la limite de la provision disponible. Orange Bank se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement du solde du compte, ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse éventuellement consentie par Orange Bank.

Toute opération entraînant un dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse éventuellement consentie par Orange Bank, peut :

- soit donner lieu à la facturation d'une commission d'intervention pour traitement exceptionnel, dans la limite d'un plafond mensuel,

- soit exposer le Client à un refus de paiement des chèques, facturé conformément à la brochure “Conditions tarifaires”, et à l’application de la réglementation relative aux chèques sans provision,
- soit exposer le Client à un rejet de prélèvement ou de virement, facturé conformément à la brochure “Conditions tarifaires”.

En outre, des intérêts débiteurs calculés au taux indiqué dans la brochure « Conditions tarifaires » seront facturés au Client.

Les intérêts sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du Client. Le taux est susceptible de varier.

En tout état de cause, le Client devra procéder sans délai au remboursement de tout dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse éventuellement consentie par Orange Bank.

Le Client sera informé du montant du dépassement et de ses conséquences selon les modalités prévues par la réglementation.

Notamment, dans le cas d’un dépassement significatif qui se prolonge au-delà d’un mois, Orange Bank informera le Client, sans délai, par écrit ou sur un autre support durable, du montant du dépassement, du taux débiteur et de tous les frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

En cas de difficultés ou si le Client prévoit un besoin de trésorerie supérieur au montant de facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

56.3 – Règles d’arrêté des comptes débiteurs

Calcul des intérêts débiteurs

- Principe : les comptes bancaires débiteurs sont arrêtés selon une périodicité mensuelle.
- Mode de calcul :

$$\frac{\text{Somme des nombres débiteurs}^*}{\text{du mois} \times \text{taux d'intérêts débiteurs (\%)}} \times \text{Nombre de jours de l'année} \times 100$$

* Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours.

Chapitre II - Rémunération de vos disponibilités et gestion dynamique de la trésorerie

I. Compte sur livret

Nota : la souscription du compte sur livret n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Les conditions ci-dessous sont applicables aux comptes sur livret ouverts dans les livres d’Orange Bank, y compris lorsqu’ils sont inclus dans le cadre d’une formule Astréa.

Article 57 : ouverture et fonctionnement

Le Compte Sur Livret (CSL) est un compte d’épargne à vue productif d’intérêts. Le CSL peut être ouvert à une personne physique majeure capable, ou en cas d’incapacité, à une personne dûment représentée ou assistée selon les règles du régime de protection applicable. Le CSL peut être ouvert au nom de deux personnes sous forme d’un compte joint, auquel cas il fonctionne sous la signature de l’un ou de l’autre des titulaires. Le CSL peut être ouvert à un mineur ; dans ce cas, le Représentant Légal signe la convention d’ouverture. L’ouverture et le fonctionnement de ce compte sont gratuits.

Un montant de 10 euros est requis à l’ouverture. Dans le cas où le Client est titulaire d’un compte bancaire Orange Bank, celui-ci autorise expressément Orange Bank à effectuer un virement de 10 euros de son

compte bancaire vers son CSL. Ce montant est également le minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Aucun plafond de dépôt n'est fixé.

Chaque opération doit être d'un montant minimum de 10 euros.

Les opérations possibles sont les suivantes :

▪ **au crédit du compte :**

- virement(s) ponctuel(s) en provenance d'un compte du Client,
- virement(s) permanent(s) en provenance d'un compte du Client ouvert dans les livres d'Orange Bank,
- remise(s) de chèque(s) bancaire(s) émis à l'ordre du Client et endossé(s) par le Client ou son Représentant Légal. Le montant de la remise est porté au crédit du CSL à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement.

▪ **au débit du compte :** virement(s), par ordre exprès, au crédit d'un compte bancaire du Client.

Un relevé de compte n'est adressé mensuellement au Client que si une opération a été effectuée pendant le mois précédent.

Article 58 : rémunération

Le taux annuel avant impôt est fixé librement par Orange Bank et peut dépendre des conditions de souscription.

Il est susceptible de varier à tout moment. Le Client sera informé des modifications par tout moyen (relevés de compte, Internet...) dans le délai prévu à l'article 58 bis. En outre, le Client peut, à tout moment, prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne auprès des Conseillers d'Orange Bank ou de son conseiller habituel en agence. Les versements produisent intérêts à partir du 1^{er} jour de la quinzaine qui suit l'opération.

Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente. Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés au crédit du Compte Sur Livret le 1^{er} jour ouvré du mois de janvier suivant.

Fiscalité des intérêts*

Les intérêts versés aux personnes physiques résidentes de France sont soumis, lors de leur versement, à un prélèvement forfaitaire non libératoire (ci-après "PFNL") au taux de 12,8%. Ce prélèvement constitue un acompte d'impôt sur le revenu imputable sur l'impôt dû l'année suivante. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (ci-après "RFR") de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL.

L'année suivant celle de leur versement, les intérêts sont soumis au prélèvement forfaitaire unique (ci-après « PFU ») au taux de 12,8% et aux prélèvements sociaux au taux de 17,2%. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (RFR) de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL. Cette dispense n'étant pas reconductible d'une année sur l'autre, chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Orange Bank au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Lorsque le Client souscrit un produit Orange Bank pour la première fois après cette date, la demande de dispense pourra être formulée à cette occasion.

Par exception, lors de sa déclaration d'impôt sur le revenu et au plus tard avant l'expiration de la date limite de dépôt de cette déclaration, le contribuable a la possibilité d'opter pour l'imposition des intérêts au barème progressif de l'impôt sur le revenu. L'option est globale et porte sur l'ensemble des revenus, gains nets, profits et créances entrant dans le champ d'application du PFU.

* Conditions en vigueur au 21/06/2021, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

Article 58 bis : modification des conditions du Compte Sur Livret

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente section sera applicable dès son entrée en vigueur sans préavis ni information préalable. En outre, Orange Bank se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions du Compte Sur Livret qui pourront être portées à la connaissance du Client par tout moyen (relevés de compte, Internet...). Ces modifications seront appliquées un mois après cette information si le Client n'a pas dénoncé la convention avant l'expiration de ce délai notamment par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 59 : clôture

Le Compte Sur Livret est ouvert pour une durée indéterminée.

59.1 – Clôture par le client

Le Client peut à tout moment clôturer le Compte Sur Livret.

59.2 – Clôture par Orange Bank

Le Compte Sur Livret peut être clôturé par Orange Bank en respectant un préavis de 30 jours ou d'office dans deux cas :

- en cas de comportement gravement répréhensible du Client,
- lorsque le solde du compte est inférieur à 10 euros.

Article 60 : Compte Sur Livret inactif

L'article 7bis s'applique au Compte Sur Livret ; étant toutefois précisé que la période de douze mois stipulée au 7bis.1.i) est portée à cinq ans pour le Compte Sur Livret.

Articles 61, 62 et 63 réservés.

II. Gestion dynamique de la trésorerie

Nota : la souscription du service de gestion dynamique de la trésorerie n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Ce service est composé du :

- **CLIC Épargne** : le virement des excédents du compte bancaire sur le Compte Sur Livret est proposé au Client qui le souhaite et qui définira le seuil à partir duquel Orange Bank réalisera cette opération (le seuil minimum est fixé dans la brochure "Conditions tarifaires" ou dans tout autre document approuvé par le Client). Le montant du virement est égal au solde du compte diminué de la valeur du seuil ; il est exécuté si le virement est au moins de 50 €. Orange Bank réalisera éventuellement cette opération en milieu et en fin de mois pour optimiser la date de valeur appliquée au versement sur le Compte Sur Livret.
- **CLIC Trésorerie** : un virement pour combler le solde débiteur du compte bancaire depuis le Compte Sur Livret est effectué à la demande du Client si le solde débiteur du compte bancaire venait à excéder le montant de la facilité de caisse éventuellement consentie par Orange Bank ou si la durée du débit du compte dépasse la durée autorisée de la facilité de caisse. Dans ce dernier cas, le Clic Trésorerie se déclenche automatiquement lorsque le solde est débiteur 30 jours consécutifs pour un montant inférieur à l'autorisation. Le virement a lieu le 31^{ème} jour sous réserve d'une provision suffisante sur le CSL (10 €). Le montant du virement est alors calculé pour reconstituer un solde créditeur sur le compte bancaire

dont le montant est fixé dans la brochure “Conditions tarifaires” ou dans tout autre document approuvé par le Client et dans la mesure où le solde du Compte Sur Livret le permet, et restera au moins de 10 € après réalisation de l’opération.

Le service “Gestion dynamique de la trésorerie” est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment :

- par Orange Bank, par lettre simple moyennant un préavis de 2 mois,
- par le Client, sans préavis, par lettre simple envoyée à Orange Bank - Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel.

Le montant de l’abonnement est indiqué dans la brochure “Conditions tarifaires”.

III. Rémunération des liquidités du compte bancaire

(si inclus dans la formule ou souscrit à l’unité)

Nota : la souscription du service de rémunération du compte bancaire n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Article 64 : rémunération des liquidités du compte bancaire (si inclus dans la formule ou souscrit à l’unité)

64.1 – Taux de rémunération

Le taux nominal annuel brut et le cas échéant le seuil de rémunération sont librement fixés par Orange Bank. Le taux de base s’applique sur le solde créditeur du compte bancaire. Le taux et le cas échéant le seuil de rémunération sont susceptibles de varier à tout moment à l’initiative d’Orange Bank.

En cas de modification, le Client bancaire sera informé dans les conditions prévues à l’article 5.2 “Modification des conditions financières”.

Les intérêts sont arrêtés et versés le dernier jour de chaque mois en fonction du solde créditeur du mois concerné. Le calcul des intérêts sera effectué de façon journalière. **Sont exclus pour le calcul du cumul des mouvements créditeurs mensuels : les opérations rejetées par Orange Bank ou annulées par le Client, le remboursement d’opérations carte bancaire, toute mise à disposition de fonds provenant d’un crédit consenti par Orange Bank.**

64.2 – Fiscalité des intérêts*

Les intérêts sont soumis, lors de leur versement, à un prélèvement forfaitaire non libératoire (PFNL) au taux de 12,8%. Ce prélèvement constitue un acompte d’impôt sur le revenu (IR) imputable sur l’impôt dû l’année suivante.

Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (RFR) de l’avant-dernière année d’imposition est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs (50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune) peuvent demander à être dispensés du PFNL. Cette dispense n’étant pas reconductible d’une année sur l’autre, chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Orange Bank au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Lorsque le Client souscrit un produit Orange Bank pour la première fois après cette date, la demande de dispense pourra être formulée à cette occasion.

L’année suivant celle de leur versement, les intérêts sont soumis au prélèvement forfaitaire unique (PFU) au taux de 12,8% et aux prélèvements sociaux au taux de 17,2%.

Au moment du dépôt de la déclaration d’impôt sur le revenu, le client a la possibilité :

- Soit de maintenir une imposition forfaitaire de 30% (12,8% au titre de l'IR et de 17,2% au titre des prélèvements sociaux). L'acompte éventuel d'IR acquitté au titre du PFNL devra être mentionné dans la case 2CK "Prélèvement forfaitaire non libératoire déjà versé" de la déclaration 2042. L'excédent éventuel lié à l'application du PFNL est restitué ;
- Soit d'opter pour l'application du barème progressif de l'impôt sur le revenu (case 2OP de la déclaration 2042), si cela s'avère plus favorable. L'excédent éventuel d'IR lié à l'application du PFNL est restitué. L'option est globale et porte sur l'ensemble des revenus, gains nets, profits et créances entrant dans le champ d'application du PFU.

* Conditions en vigueur au 06/10/2021, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

Chapitre III – Les spécificités d'Astréa

Les formules Astréa sont des offres groupées de produits et services bancaires.

Les différents produits et services composant les formules Astréa sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Ils demeurent soumis aux "Conditions générales" développées précédemment, sauf stipulation contraire précisée ci-dessous.

Nota : la souscription de formules Astréa n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Article 65 : dispositions communes à l'ensemble des formules Astréa

65.1 – Durée d'abonnement

L'abonnement à la formule est prévu pour une durée indéterminée.

65.2 – Tarif - Facturation

Le tarif des formules Astréa ainsi que les modalités de facturation des produits et services qui les composent sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires".

Lorsque la facturation est mensuelle, elle a lieu automatiquement pour chaque mois civil, à terme échu, et donne lieu à un prélèvement automatique sur le compte bancaire de la formule. Lorsqu'ils sont optionnels aux formules Astréa, certains produits font l'objet d'une facturation annuelle débitée automatiquement sur le compte bancaire de la formule.

Toute modification de la tarification sera communiquée au Client deux mois avant l'entrée en vigueur selon les mêmes modalités que celles précisées à l'article 5.2 "Modifications des conditions financières".

65.3 – Résiliation

À l'initiative du Client ou de son Représentant Légal

La résiliation peut intervenir à tout moment, par écrit, à la demande du Client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal. Par ailleurs, si le Client résilie un ou plusieurs produits ou services contenus dans le socle de sa formule (y compris dénonciation d'un service ou produit pendant un délai légal de rétractation), cela entraîne la résiliation de plein droit de cette formule.

À l'initiative d'Orange Bank

Orange Bank peut résilier la formule bancaire à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois minimum. Par ailleurs, si Orange Bank résilie un ou plusieurs produits ou services contenus dans le socle de la formule, Orange Bank pourra résilier cette formule. Cette résiliation sera portée à la connaissance du Client par écrit, et prendra effet le dernier jour du mois payé par le Client.

En outre, Orange Bank se réserve le droit de résilier sans préavis la formule, notamment en cas de comportement gravement répréhensible ou d'utilisation abusive ou frauduleuse de la (des) carte(s) par le Client.

En cas de clôture du compte

La clôture du compte bancaire de la formule entraîne automatiquement la résiliation de la formule bancaire et des produits et services qui la composent.

Conséquences de la résiliation

Hors clôture du compte et sauf indications contraires reçues du Client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal :

- le compte bancaire, et le cas échéant, le CSL de la formule Astréa ne sont pas résiliés. En outre, des frais de tenue de compte seront facturés conformément à la brochure « Conditions tarifaires ». Enfin, le CSL (si prévu dans la formule) sera rémunéré au taux standard prévu dans les Conditions tarifaires.
- la carte attachée au compte de la formule Astréa et l'assurance perte et vol des moyens de paiement ne sont pas résiliées. Elles font alors l'objet d'une tarification annuelle conforme à la tarification figurant dans la brochure « Conditions tarifaires ». Le paiement de cette cotisation est calculé prorata temporis à partir de la date de résiliation de la formule bancaire, et jusqu'à la date anniversaire de souscription du produit (carte bancaire, assurance de l'assurance perte et vol des moyens de paiement),
- les autres produits ou services attachés à la formule Astréa ne sont pas résiliés et seront facturés à l'unité (y compris la facilité de caisse, dès le 1er centime), conformément à la tarification figurant dans la brochure « Conditions tarifaires ».

65.4 – Changement de formule

Il n'est plus possible de changer de formule depuis le 23 septembre 2017, à l'exception du cas prévu à l'article 67.3 ci-après (à l'initiative d'Orange Bank).

65.5 – Conditions de taux dans les formules Astréa

- Intérêts débiteurs de la facilité de caisse : lors de l'arrêté mensuel, sera appliqué au compte bancaire du Client jusqu'au montant de la facilité de caisse autorisée, le taux débiteur précisé dans la brochure "Conditions tarifaires" et variant en fonction de la formule Astréa souscrite. Au-delà du montant de la facilité de caisse autorisée, le taux appliqué est celui du dépassement ou découvert non autorisé précisé dans la brochure "Conditions tarifaires".
- Intérêts créditeurs du compte bancaire Astréa (si prévu dans la formule) : ils sont calculés conformément à l'article 64 des Conditions générales.
- Intérêts créditeurs du Compte sur Livret Astréa (si inclus dans la formule) : lors de l'arrêté annuel du Compte sur Livret Astréa, il bénéficiera d'une rémunération dont le taux annuel avant impôt est fixé librement par Orange Bank. Il est précisé dans la brochure "Conditions tarifaires", et peut dépendre des conditions de souscription. Il est susceptible de varier à tout moment à l'initiative d'Orange Bank (voir brochure "Conditions tarifaires").

65.6 – Modifications

La formule Astréa peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, Orange Bank avertira par tout moyen le(s) Client(s) des modifications apportées à la formule Astréa 2 mois avant leur prise d'effet. Lorsque la modification porte sur le Compte Sur Livret, le délai d'information préalable est d'un mois conformément à l'article 58 bis.

Dans le cas où le Client refuse la (les) modification(s) proposée(s), il peut résilier sans frais, par écrit, la formule Astréa avant la date d'application des modifications. La résiliation s'effectuera selon les modalités

prévues à l'article 65.3.

En l'absence de dénonciation par le Client dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s).

Article 66 : réduction de la cotisation liée à l'utilisation de la carte bancaire (si inclus dans la formule)

La réduction de la cotisation mensuelle Astréa s'appliquera selon les conditions et modalités décrites ci-après.

66.1 – Définitions

Carte(s) : carte bancaire Visa Classic ou Visa Premier (à débit immédiat et à débit différé) délivrée par Orange Bank au titulaire et/ou au co-titulaire du compte, ainsi qu'à leur(s) mandataire(s). Les autres cartes, telles que la carte Visa à autorisation systématique, sont exclues.

Cotisation : cotisation mensuelle de la formule Astréa effectivement facturée par Orange Bank.

Paiement(s) : tout règlement par carte bancaire d'achat de biens ou de prestations de services effectués par le titulaire et/ou le co-titulaire, en France ou à l'étranger, chez un commerçant ou un prestataire de services adhérant au système national CB ou appartenant au réseau international Visa.

En conséquence, sont exclus les retraits d'espèces et les transferts de fonds. Le paiement est pris en considération dès lors qu'il est porté au débit du compte auquel la carte bancaire est rattachée. Pour les cartes à débit différé, les paiements pour un mois donné sont pris en compte dans leur totalité à la date de débit mensuel fixée.

Tout remboursement d'un paiement par un commerçant ou prestataire de service fait au moyen de la carte bancaire du Client sera déduit du seuil. De même, ne sont pas pris en compte les paiements ayant fait l'objet d'une annulation partielle ou totale.

Réduction(s) : le(s) montant(s) de la réduction est (sont) librement fixé(s) par Orange Bank et figure(nt) dans la brochure « Conditions tarifaires ».

Seuil(s) : montant cumulé des paiements effectués au moyen de la carte bancaire. Ce(s) seuil(s) permettant de déclencher la réduction de la cotisation mensuelle Astréa est (sont) librement fixé(s) par Orange Bank et figure(nt) dans la brochure « Conditions tarifaires ». Ce(s) seuil(s) s'applique(nt) par compte.

66.2 – Conditions et modalités d'application de la réduction

Pour donner lieu à réduction, le cumul des paiements par carte bancaire sur le mois « m » doit être supérieur ou égal au seuil défini dans la brochure « Conditions tarifaires ». Orange Bank appliquera alors la réduction sur la cotisation Astréa du mois « m +1 ».

En l'absence de mois de référence (le mois « m »), la cotisation du premier mois est facturée plein tarif.

En l'absence de facturation le mois « m +1 » de la cotisation Astréa pour une quelconque raison (offre promotionnelle, résiliation de la formule...), le Client ne pourra prétendre à aucune réduction ou compensation de quelle que sorte que ce soit.

66.3 – Modifications

66.3.1 À l'initiative du Bénéficiaire :

En cas de modification de la carte bancaire du titulaire principal impactant le montant de la cotisation Astréa, la réduction s'appliquera sur la nouvelle cotisation.

Nota : il n'est plus possible de modifier sa carte bancaire depuis le 23 septembre 2017.

66.3.2 À l'initiative d'Orange Bank :

Le(s) seuil(s) et le(s) montant(s) de réduction sont susceptibles de varier à tout moment à l'initiative d'Orange Bank. En cas de modification, le Client sera informé dans les conditions prévues à l'article 5.2 « Modification des conditions financières ».

Article 67 : dispositions spécifiques à la formule Astréa Jeunes

Les différents produits et services composant la formule Astréa Jeunes sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Ils demeurent soumis aux Conditions générales développées précédemment, sauf stipulations contraires précisées ci-dessous.

67.1 – Ouverture de la formule

Rappel : la souscription de formules Astréa n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

La souscription de la formule Astréa Jeunes est réservée aux Clients âgés de 16 à 25 ans inclus. L'ouverture d'une formule Astréa Jeunes nécessite l'ouverture d'un compte bancaire. La formule Astréa Jeunes est la seule formule pouvant être souscrite par le Client mineur de 16 ans et plus (avec l'accord de son Représentant Légal).

67.2 – Tarif - Facturation

Au 18^{ème} anniversaire, la formule Astréa Jeunes fonctionnera selon les Conditions générales et tarifaires appliquées aux majeurs.

67.3 – Résiliation

La formule Astréa Jeunes peut être résiliée selon les modalités parues à l'art. 65.3. Lorsque le Client est mineur, la résiliation doit être faite par son Représentant Légal. Par ailleurs, au 31 décembre de l'année civile du 25^{ème} anniversaire du Client, Orange Bank procédera à la transformation de la formule Astréa Jeunes en formule Astréa avec délivrance d'une Carte Visa Classic à débit immédiat en remplacement de leur carte actuelle pour les Clients qui étaient titulaires d'une Carte Visa à autorisation systématique et conservation de leur carte bancaire actuelle pour les autres. Orange Bank avertira par tout moyen le Client de cette évolution deux mois avant sa prise d'effet. En l'absence de dénonciation dans ce délai, notamment par lettre recommandée avec accusé réception adressée à Orange Bank, cette évolution sera considérée à son égard comme définitivement approuvée.

Orange Bank se réserve la possibilité de ne pas procéder à l'ouverture de la formule Astréa. Le compte de la formule Astréa Jeunes sera alors conservé et donnera lieu à des frais de tenue de compte. Les moyens de paiement (carte, chèquiers) et l'assurance moyens de paiement seront facturés à l'unité conformément à l'article 65.3.

Annexe I

Informations générales sur la protection des dépôts	
La protection des dépôts effectués auprès d'Orange Bank est assurée par	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit ⁽¹⁾
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € ⁽¹⁾
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co- titulaires; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui ⁽²⁾
Autres cas particuliers	Voir note ⁽²⁾
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	Sept jours ouvrables ⁽³⁾
Monnaie de l'indemnisation	Euros
Correspondant	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone : 01 58 18 38 08 Courriel: contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus	Reportez-vous au site internet du FGDR : www.garantiedesdepots.fr
Accusé de réception par le déposant ⁽⁵⁾	L'acceptation des conditions générales matérialisées par la signature des conditions particulières ou l'information prévue par l'article 10 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts vaut accusé-réception.

Informations Complémentaires

(1) Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) **Principaux cas particuliers :** Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation

contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livret d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) Indemnisation : Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1^{er} juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ;
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(4) Autres informations importantes : Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

(5) Accusé de réception : Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

Chapitre IV – Glossaire

- **Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS** : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS (voir conditions tarifaires).
- **Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)** : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire (voir conditions tarifaires).
- **Bénéficiaire** : personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement. La liste des bénéficiaires dans l'Espace Client correspond à la liste des bénéficiaires de confiance au sens de la réglementation.
- **Client ou Client(s)** : personne physique détenant un compte bancaire ou un Compte Sur Livret dans les livres d'Orange Bank.
- **Commission d'intervention** : somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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 inexactes, absence ou insuffisance de provision...) (voir conditions tarifaires).
- **Compte de paiement** : compte bancaire ouvert par le Client dans les livres d'Orange Bank et qui est utilisé pour effectuer des opérations de paiement.
- **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance (voir conditions tarifaires).
- **Cotisation à une offre groupée de services** : le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation d'une offre groupée de services (voir conditions tarifaires).
- **Cotisation carte** : le compte est débité du montant de la cotisation de la carte (voir conditions tarifaires).
- **Données de sécurité personnalisées** : données ou moyens techniques fournis par Orange Bank à son Client à des fins d'authentification (identifiant, mot de passe, code).
- **Emission d'un virement non SEPA** : le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).
- **Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent)** : le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.
- **Emission d'un chèque de banque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.
- **Espace SEPA** :
 - 19 pays de l'Union européenne de la zone euro : Autriche, Belgique, Chypres, Estonie, Finlande (incluant la Province d'Aland), France (incluant la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Réunion, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte et Saint-Barthélemy), Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal (incluant les Açores et Madère), Slovaquie, Slovénie, Espagne (incluant les Iles Canaries, Ceute, Méjille),
 - 8 pays de l'Union européenne hors zone-euro : Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède,
 - 4 pays non-membres de l'Union européenne dans la zone euro : Andorre, Monaco, Saint-Marin et le Vatican,
 - 5 pays non-membres de l'Union européenne hors de la zone euro : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Royaume-Uni (incluant Gibraltar, Guernesey, Jersey et l'Île de Man).
- **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.
- **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à

l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

- **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique*)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.
* Sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.
- **Frais BEN/SHARE/OUR**, l'un des 3 types de frais suivants peut être appliqué lors de l'émission d'un virement selon les modalités prévues dans la brochure « Conditions tarifaires » :
 - frais BEN (beneficiary) : tous les frais, y compris ceux de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du bénéficiaire ;
 - frais OUR : tous les frais, y compris ceux de la banque du bénéficiaire sont à la charge du donneur d'ordre ;
 - frais SHA (share) : les frais de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du donneur d'ordre tandis que les frais de la banque du bénéficiaire sont à la charge du bénéficiaire.
- **Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)** : le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance (voir conditions tarifaires).
- **Frais de mise en place d'un virement permanent** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent (voir conditions tarifaires).
- **Frais d'émission d'un chèque de banque** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque (voir conditions tarifaires).
- **Frais d'envoi de chéquier** : le compte est débité des frais d'envoi d'un ou plusieurs chèquiers (voir conditions tarifaires).
- **Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque** : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire (voir conditions tarifaires).
- **Frais d'opposition chèque (s) par l'émetteur** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèques (voir conditions tarifaires).
- **Frais d'opposition chéquier (s) par l'émetteur** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèquiers (voir conditions tarifaires).
- **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** : le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision (voir conditions tarifaires).
- **Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé** : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé (voir conditions tarifaires).
- **Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision** : le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision (voir conditions tarifaires).
- **Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision** : le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté paiement par le créancier et que l'opération est rejetée (voir conditions tarifaires).;
- **Frais par saisie administrative à tiers détenteur** : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure diligentée par un comptable public pour l'obtention d'une somme qui lui est due (voir conditions tarifaires).
- **Frais par saisie-attribution** : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due (voir conditions tarifaires);
- **Frais par virement permanent** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent (voir conditions tarifaires).

- **Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision** : le compte est débité des frais perçus par la banque quand l'ordre de virement permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant (voir conditions tarifaires).
- **Frais de recherche de documents** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte (voir conditions tarifaires).
- **Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques** : le compte est débité des frais perçus par la banque pour mettre en œuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France (voir conditions tarifaires).
- **Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire** : le compte est débité des frais perçus par la banque qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet (voir conditions tarifaires).
- **Identifiant unique** : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée au Client par Orange Bank, que le Client doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte de paiement sur lequel doit être effectuée l'opération de paiement (ex : IBAN, BIC).
- **Instruments de paiement** : s'entend alternativement ou cumulativement de tout dispositif personnalisé ou ensemble de procédures convenu entre le Client et Orange Bank et auquel le Client a recours pour donner un ordre de paiement.
- **Intérêts débiteurs** : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.
- **Jour ouvrable** : jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.
- **Jour ouvré** : jour au cours duquel le prestataire de services de paiement exerce son activité et peut exécuter des opérations de paiement. Chez Orange Bank, les jours ouvrés sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche, et les jours fériés.
- **Opération de paiement** : opération initiée directement ou non par le Client ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du compte de paiement, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le Client et le bénéficiaire.
- **Paiement d'un chèque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement.
- **Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)** : le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.
- **Paiement par carte (la carte est émise par la banque)** : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.
- **Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)** : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire (voir conditions tarifaires).
- **Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)** : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (voir conditions tarifaires).
- **Prestataire de services d'information sur les comptes** : prestataire de services de paiement fournissant le service d'information sur les comptes ou établissement agréé pour la fourniture de ce service.
- **Prestataire de services d'initiation de paiement** : prestataire de services de paiement fournissant le service d'initiation de paiement ou tout autre établissement agréé pour la fourniture de ce service.
- **Réception d'un virement** : le compte est crédité du montant d'un virement.
- **Remboursement périodique de prêt** : le compte est débité, à l'échéance convenue dans le contrat de prêt, du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.

- **Remise de chèque(s)** : le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques(s).
- **Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de paiement à un distributeur automatique de billets.
- **Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)** : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.
- **Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence.
- **Services de paiement** : tous les services offerts au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement.
- **Tenue de compte** : l'établissement tient le compte du client.
- **Versement d'espèces** : le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.
- **Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)** : l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

Informations consommateurs

Sauf information contraire notifiée au Client, l'arrêt de commercialisation d'un produit ou service n'entraîne pas la résiliation de plein droit du produit ou service déjà souscrit par le Client.

Pour tout renseignement sur les ouvertures de compte bancaire ou souscriptions de cartes de paiement, contactez le service clientèle d'Orange Bank.

Orange Bank à votre service partout et à tout moment

Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9

Au **09 69 32 20 20** (appel non surtaxé)

- **les Conseillers du Service Clientèle** vous répondent du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf contexte particulier),
- avec le **Service 24h/24 - 7j/7** : vous consultez vos comptes sur le Serveur Vocal Interactif ou (en dehors des heures d'ouverture du Service Clientèle) un interlocuteur prend votre message et vous êtes rappelé(e) par un Conseiller dès l'ouverture du Service Clientèle.

Dans votre Espace Client sur www.gbanque.com

Sur l'**application mobile GBanque** (sous réserve de disponibilité du service)

Dans votre **agence de proximité** auprès de votre interlocuteur habituel

Réf : 60066-01022022

Édition : novembre 2021

Orange Bank - S.A. au capital de 1 152 775 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - www.gbanque.com

Orange Bank est Courtier d'assurance, immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369.

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - acpr.banque-france.fr.

Les produits bancaires peuvent être commercialisés par des entités du groupe Groupama Gan agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.