



## Conditions Générales d'Utilisation

*mise à jour le 26 septembre 2025*

### MENTIONS LÉGALES

WIGL est un service en ligne développé par BLOCKCHAIN PROCESS SECURITY SAS, une société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Grenoble sous le numéro 835 275 090, domiciliée 18 rue de la Tuilerie, 38170 SEYSSINET-PARISET, France (la « Société »).

La Société est enregistrée auprès de l'Autorité des Marchés Financiers en tant que Prestataire de Services sur Actifs numériques (PSAN) pour les activités de conservation d'actifs numériques, et d'achat/vente d'actifs numériques contre monnaies ayant cours légal, sous le numéro E2021-022.

La Société est enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en tant qu'agent d'Xpollens, établissement de monnaie électronique sous le numéro Regafi 378130.

La directrice de la publication est Madame Chloé Desenfans.

Contact : [contact@wigl.fr](mailto:contact@wigl.fr)

Le site Internet est principalement hébergé par SCALEWAY, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 433 115 904, dont le siège social est situé 8 rue de la Ville l'Evêque, 75008 Paris, France



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Définitions.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objet.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Acceptation et modification .....</b>	<b>5</b>
3.1. Acceptation.....	5
3.2. Modification des CGU.....	5
<b>4. Acceptation des risques liés aux Services sur Actifs numériques.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Accès aux Services.....</b>	<b>7</b>
5.1. Comptes .....	7
5.1.1. Ouverture d'un Compte .....	7
5.1.2. Activation du Compte .....	7
5.2. Abonnement .....	8
5.2.1. Tarifs et modalités de règlement.....	8
5.2.2. Obligation de maintenir un solde créditeur .....	8
5.2.3. Impayés .....	8
<b>6. Services .....</b>	<b>8</b>
6.1. Services de paiement.....	8
6.1.1. Création d'un Compte de Paiement.....	8
6.1.2. Carte de paiement Wigl.....	9
6.1.3. Virements .....	10
6.1.4. Transferts .....	10
6.1.5. Recharge par carte bancaire (TopUp).....	10
6.1.6. Retraits d'espèces.....	10
6.1.7. Transactions Cartes .....	10
6.2. Services sur Actifs numériques .....	11
6.2.1. Retrait d'actifs numériques .....	11
6.2.2. Courtage d'Actifs numériques .....	11
6.3. Cashback .....	12
6.4. Programme de Parrainage .....	12
6.5. Programme de Perks (avantages).....	12
<b>7. Engagements et responsabilité du Client.....</b>	<b>12</b>
7.1. Informations personnelles.....	12
7.2. Utilisation de l'Application et des Services .....	12
7.3. Utilisation des Services de paiement.....	12
7.3.1. Solde du Compte .....	12
7.3.2. Ordres de paiement .....	13
7.4. Utilisation des Services sur Actifs numériques .....	13
7.4.1. Ordres de transactions .....	13
<b>8. Engagements et responsabilité de la Société .....</b>	<b>13</b>
8.1. Opération de l'Application et continuité des Services .....	13
8.2. Exécution des opérations de paiement.....	14
8.2.1. Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.....	14
8.2.2. Perte, vol ou détournement d'une Carte de paiement .....	14
8.3. LCB-FT et autres exigences légales .....	14
<b>9. Durée, rétractation et résiliation .....</b>	<b>15</b>
9.1. Durée.....	15
9.2. Rétractation .....	15
9.3. Résiliation .....	15
9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client.....	15
9.3.2. Décès du Client.....	15
9.3.3. Résiliation à l'initiative de la Société .....	16
9.3.4. Conséquences de la résiliation ou de la fin des CGU .....	16
<b>10. Propriété intellectuelle.....</b>	<b>17</b>
<b>11. Données personnelles.....</b>	<b>17</b>
<b>12. Assistance et réclamations.....</b>	<b>18</b>
<b>13. Non-renonciation .....</b>	<b>18</b>
<b>14. Changement de contrôle .....</b>	<b>18</b>
<b>15. Droit applicable et juridiction compétente .....</b>	<b>18</b>



15.1. Droit applicable.....	18
15.2. Résolution amiable .....	18
15.3. Juridiction compétente.....	19
<b>Annexe 1 : Offres et Frais.....</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 2 : Système de grades .....</b>	<b>21</b>
<b>Annexe 3 : Frais exceptionnels .....</b>	<b>22</b>
<b>Annexe 4 : Fonctionnalités du jeton WIGL .....</b>	<b>23</b>



## 1. Définitions

Sauf précision contraire et sans préjudice des autres définitions figurant dans les CGU, les termes et expressions ci-après définis auront, toutes les fois qu'ils débuteront par une majuscule dans le présent accord, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, au masculin ou au féminin, la signification qui leur est donnée ci-après :

Actif numérique	désigne un actif numérique au sens de l'article L.54-10-1 du Code monétaire et financier.
Annexe	désigne une annexe des présentes CGU.
Application	désigne l'application mobile « WIGL » sur laquelle les Services sont disponibles.
Carte	désigne la carte de paiement émise par Xpollens et opérée par la Société pour le Client.
Client	désigne toute personne physique titulaire d'un Compte n'agissant pas à des fins professionnelles.
Compte	Désigne, ensemble, le Compte Client et le Compte de paiement.
Compte Client	désigne l'espace numérique dédié et individualisé d'un Client lui permettant d'accéder aux Services.
Compte de Paiement	désigne le compte de paiement ouvert par Xpollens au nom du Client et opéré par la Société pour son compte.
Conditions Générales d'Utilisation ou CGU	désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation, incluant ses Annexes, y compris les Contrats Xpollens.
Contrats	désigne les CGUs comptes Xpollens et les CGUs cartes Xpollens, servant de contrat-cadre concernant la fourniture de services de paiements, signé entre les Clients et Xpollens, annexé aux présentes CGU.
LCB-FT	désigne les obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme auxquelles la Société est assujettie.
Portefeuille Externe	désigne le portefeuille personnel non-hébergé et personnel du Client contenant les Actifs numériques du Client, n'étant pas détenu par la Société mais dont l'adresse est acceptée pour recevoir des Actifs numériques transférés par la Société.
Portefeuille Interne	désigne le portefeuille <i>custodial</i> contenant les Actifs numériques du Client, conservé hébergé par la Société pour le compte du Client.
Xpollens ou PSP	désigne le prestataire de services de paiement (PSP) Xpollens SASU, établissement de monnaie électronique agréé par l'ACPR (identifiant REGAFI n°51680, code banque CIB n°16528) dont le siège social est situé 110 avenue de France, 75013 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le n° 501 586 341 ayant désigné la Société comme son agent.
Services	désigne l'ensemble des services fournis par la Société via l'Application, incluant les services de paiements et les services sur Actifs numériques, tels que mentionnés à l'Article 6 « Services », à l'exception du service de "TopUp" (6.1.5) qui sera disponible ultérieurement.
Site	désigne le site internet wigl.fr.



Société	désigne la société Blockchain Process Security SAS visée dans les Mentions Légales ci-dessus.
Utilisateur	Désigne toute personne physique qui accède à l'Application.

Dans les présentes CGU, à moins que le contexte ne s'y oppose : (i) la table des matières et les titres ne sont insérés que pour des raisons de commodité et n'affectent pas l'interprétation des présentes CGU ; (ii) les références aux Articles sont des références aux articles des présentes CGU ; (iii) les références aux présentes CGU ou à tout autre document ou à toute disposition spécifique des présentes CGU ou de tout autre document sont des références aux présentes CGU, à ce document ou à ses stipulations telles que modifiées, le cas échéant, conformément aux termes des présentes CGU ou de ce document ou, le cas échéant, avec l'accord des Clients et de la Société ; (iv) lorsqu'une disposition des présentes CGU fait expressément référence à la responsabilité d'une Partie, cette responsabilité doit être interprétée comme signifiant la responsabilité découlant des présentes CGU ou en rapport avec celles-ci ; et (v) les mots et expressions tels que "inclure", "notamment", "autre" et "en particulier" ne doivent pas avoir un sens restrictif, limiter la portée générale des mots précédents, ni être interprétés comme étant limités à la même catégorie que les mots précédents, lorsqu'une interprétation plus large est possible.

## **2. Objet**

La Société permet aux Clients de bénéficier de Services offerts sur l'Application, permettant de réaliser des opérations de paiement, de retrait et de transfert de fonds ou encore d'avoir accès à des services sur Actifs numériques.

Les présentes CGU ont pour objet de régir les droits et obligations de la Société et du Client dans le cadre de la fourniture des Services et les conditions d'utilisation de l'Application.

## **3. Acceptation et modification**

### **3.1. Acceptation**

L'adhésion aux présentes CGU est requise pour bénéficier des Services offerts sur l'Application.

Les Services de paiement accessibles sur l'Application sont fournis par la Société en tant qu'agent d'Xpollens, prestataire de services de paiements au sens des articles L.523-1 et suivants du Code monétaire et financier. Tout Client ayant recours à des services de paiement sur l'Application, reconnaît et accepte les Contrats Xpollens, annexés aux présentes CGU et en faisant partie intégrante.

Les présentes CGU constituent un accord juridiquement contraignant entre la Société et le Client. Ce dernier reconnaît par conséquent les avoir lues attentivement, comprises et acceptées dans leur intégralité et avoir, dans son pays, la capacité de contracter, avant de valider la création de son Compte Client. En cas de contradiction entre les CGU et les Contrats, les Contrats prévaudront.

L'acceptation des présentes CGU est nécessairement pleine et entière. Toute adhésion sous certaines réserves est considérée comme nulle et non avenue. Les présentes CGU régissent l'ouverture d'un Compte Client et s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute utilisation des Services proposés sur l'Application.

Lors de la création de son Compte Client, le Client matérialise son adhésion aux CGU en signant électroniquement les documents transmis sur l'Application.

A la suite de la création de son Compte Client, les CGU sont remises au Client sur un support durable accessible à tout moment depuis ce Compte.

### **3.2. Modification des CGU**

Afin d'améliorer les caractéristiques et la qualité de l'Application, la Société peut à tout moment ajouter, supprimer ou modifier certaines fonctionnalités.



La Société peut également modifier unilatéralement les CGU pour refléter l'évolution des Services ou les exigences légales et techniques.

Toute modification des CGU fera l'objet d'une information préalable aux Utilisateurs au moins (1) un mois avant son entrée en vigueur. Durant ce délai, tout Utilisateur pourra résilier son engagement dans les conditions de l'Article 9.3 « Résiliation », à condition de respecter les obligations déjà souscrites et de cesser d'utiliser l'Application.

En l'absence de résiliation dans ce délai, les nouvelles CGU seront réputées acceptées par le Client.

#### **4. Acceptation des risques liés aux Services sur Actifs numériques**

En acceptant les présentes CGU le Client est conscient que l'accès au Service nécessite une compréhension approfondie de la blockchain et des Actifs numériques, ainsi qu'une bonne connaissance du marché et des risques associés, détaillés ci-dessous.

Si un Client a un doute et/ou une question concernant le fonctionnement des Services et les risques associés, celui-ci est invité à contacter le service client en envoyant un courrier à l'adresse électronique mentionnée à l'Article 12 « Assistance et réclamations ». S'il ne comprend pas le fonctionnement de ces technologies, le Client doit s'abstenir d'utiliser les Services. Une page spécifiquement dédiée aux risques est accessible à l'ensemble des Utilisateurs depuis l'Application.

**Risque économique.** D'une part, les Clients sont conscients des risques économiques liés aux Services offerts. Ils reconnaissent à ce titre que les Services sur Actifs numériques ne conviennent pas à de nombreux investisseurs et représentent un niveau élevé de risque de perte de capital notamment lié à l'extrême volatilité des marchés.

Par conséquent, les Clients s'engagent à ne pas investir des fonds qu'ils ne peuvent pas se permettre de perdre, les pertes pouvant être importantes et dépasser le montant initialement investi. Par ailleurs, ils reconnaissent que les performances passées ne sont en aucun cas une indication des performances futures qui peuvent varier aussi bien à la hausse qu'à la baisse. Le Client est seul responsable de ses décisions d'investissement et la Société ne peut être tenue responsable des pertes résultant de celles-ci.

**Risque technologique.** D'autre part, les Clients sont conscients des risques technologiques liés aux Services sur Actifs numériques offerts, y compris, les risques liés à une erreur ou une défaillance de sécurité, associée ou non à la blockchain, pouvant entraîner une perte de données ou encore d'accès aux Actifs numériques conservés. Le Client a conscience que les actifs numériques sont souvent la cible d'attaques, pouvant entraîner des pertes de fonds. Par ailleurs, les bugs dans les systèmes peuvent causer des dysfonctionnements dans le traitement des transactions et affecter la disponibilité des Services.

La Société fait ses meilleurs efforts pour fournir toutes les informations pertinentes relatives à la compréhension, la souscription, au fonctionnement et à l'utilisation des Services proposés. Si la Société s'efforce de donner accès sur sa Plateforme à un contenu juste et précis, elle ne garantit pas l'exhaustivité de celle-ci. Dès lors, le Client reconnaît avoir effectué des recherches personnelles avant de souscrire à l'un quelconque des Services et s'être informé sur les risques inhérents à leur utilisation. Toute information, renseignement, description, statistique, donnée, y compris les indicateurs de performances, sont fournis aux utilisateurs à titre purement indicatif. Rien sur l'Application ne pourra être interprété comme une recommandation à réaliser une action quelconque.

**Risques liés aux Services de Wigl.** Les services proposés par Wigl comportent divers risques qu'il convient de prendre en compte. L'achat de crypto-actifs expose les utilisateurs à une forte volatilité du marché, les prix pouvant fluctuer de manière significative en peu de temps, sans garantie que les rendements passés soient indicatifs des rendements futurs. De plus, il existe un risque de fraude, nécessitant une vigilance accrue quant à la provenance des crypto-actifs. Concernant le staking et les coffres crypto, plusieurs risques sont à considérer : un risque de liquidité, car les actifs mis en jeu peuvent être illiquides et difficiles à retirer ; un risque de rendement, les gains étant volatils et non garantis, impliquant une possibilité de perte en capital ; et un risque lié aux protocoles, des bugs ou failles de sécurité pouvant entraîner des pertes d'investissement. Enfin, le cashback en WIGL est



également soumis à la volatilité et peut engendrer des pertes en capital, son montant étant directement dépendant des dépenses et des fluctuations du cours du jeton WIGL.

**Risque légal et réglementaire.** Les Clients sont informés que le cadre juridique des Actifs numériques et des Services sur Actifs numériques varie en fonction de la juridiction dans laquelle ils se trouvent et que les Actifs numériques peuvent être interdits ou soumis à un cadre réglementaire susceptible d'entraîner une baisse significative ou totale de leur valeur.

En outre, la Société est soumise à des exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT), qui pourraient évoluer à l'avenir. Un tel changement pourrait entraîner des obligations supplémentaires pour la Société et limiter l'utilisation effective des Services.

Enfin, la législation et la jurisprudence futures pourraient également avoir un impact sur l'existence ou la légalité des actifs numériques et des technologies associées.

## 5. Accès aux Services

Afin d'accéder aux Services, les Clients doivent être équipés d'un matériel compatible avec l'application mobile WIGL (téléphone mobile type smartphone).

La Société s'efforce de garantir la compatibilité de son Service avec le plus de terminaux possibles, cependant elle ne peut garantir son fonctionnement avec la totalité des matériels existants et ceux équipés de systèmes d'exploitation obsolètes (IOS ou Android).

Sauf exception, les Services sont accessibles aux résidents des territoires suivants : France, Guyane, Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthélemy, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Nouvelle-Calédonie.

### 5.1. Comptes

#### 5.1.1. Ouverture d'un Compte

L'accès aux Services est conditionné par l'ouverture d'un Compte.

La création d'un Compte est gratuite.

L'Utilisateur est invité à créer un Compte personnel et unique en :

- renseignant son numéro de téléphone personnel. L'utilisateur s'engage à fournir un numéro de téléphone valide, permanent et associé à une ligne téléphonique dont il est le titulaire exclusif. L'usage d'un numéro de téléphone temporaire, éphémère ou prépayé est strictement interdit. Toute inscription effectuée avec un numéro de téléphone non conforme pourra être annulée ou suspendue sans préavis ;
- renseignant son adresse e-mail ;
- choisissant un mot de passe (solide) ;
- acceptant les présentes CGU.

Sauf autorisation spécifique, les Utilisateurs ne peuvent pas créer plusieurs Comptes.

La création d'un Compte permet d'accéder aux avantages suivants :

- Systèmes de grades, avec accès à des récompenses pour les Clients détenant une quantité minimum de jetons WIGL sur leur balance (Annexe 2) ;
- Boost de rendements sur les placements des Clients en fonction du montant de jetons WIGL détenu et de l'abonnement choisi ;
- Cashback proportionnel au nombre de jetons WIGL détenus et de l'abonnement choisi ;
- Réduction des frais de courtage et des abonnements en les payant en jetons WIGL ;
- Remboursement d'abonnements populaires (Netflix, Disney...) en jetons WIGL ;
- Système de parrainage.

#### 5.1.2. Activation du Compte



Le Compte est réputé activé dès lors qu'une opération de paiement (ex. : virement, achat, conversion d'actif numérique, etc.) est enregistrée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'inscription.

À défaut d'opération constatée dans ce délai, la Société se réserve le droit de d'annuler l'entrée en relation du Client auprès de son Partenaire de Services de Paiement, lequel procédera à la clôture effective du Compte dans un délai maximal de 60 (soixante) jours à compter de cette demande.

### 5.2. Abonnement

La Société propose trois types d'abonnements aux Clients (Free, Smart ou Premium). Les abonnements Smart et Premium permettent de bénéficier d'avantages supérieurs à ceux offerts par le plan Free.

Les Services sont accessibles à l'ensemble des Clients, quel que soit leur niveau d'abonnement.

#### 5.2.1. Tarifs et modalités de règlement

Les différents Services proposés par la Société, ainsi que les différents prérequis et conditions tarifaires associés à chaque offre sont détaillés à l'Annexe 1 des présentes CGU.

Les abonnements sont réglés annuellement en euros par prélèvement automatique à partir du Compte de paiement personnel du Client, ou en jetons WIGL par débit automatique depuis sa balance de jetons WIGL. La Société pourra proposer, à sa seule discréction, une option de paiement mensuel pour certains abonnements, notamment lors de leur renouvellement. Cette option reste facultative et sa disponibilité n'est pas garantie.

Si le Client a opté pour le paiement de son abonnement en euros, il est impératif qu'il assure l'approvisionnement de son Compte de paiement afin de garantir la continuité de son abonnement.

De la même manière, si le Client a choisi de régler son abonnement en jetons WIGL, il est tenu de s'assurer que son Portefeuille Interne soit suffisamment approvisionné pour maintenir son abonnement actif.

Le règlement des abonnements en jetons WIGL donne droit à des réductions annuelles ou mensuelles sur les tarifs de base (Annexe 1). Dans le cas où la balance WIGL du Client ne couvrirait pas le montant requis, la Société se réserve le droit de prélever le montant de l'abonnement correspondant sur son Compte de paiement en euros, en supprimant l'avantage tarifaire associé au paiement en jetons WIGL.

#### 5.2.2. Obligation de maintenir un solde créditeur

Un Compte de paiement ne peut en aucun cas présenter un solde débiteur. Le Client est tenu de garantir un approvisionnement suffisant afin de maintenir un solde positif en toutes circonstances.

Dans le cas où le solde en euros ou le solde de la balance de jetons WIGL ne permettrait pas de couvrir les échéances de paiement des abonnements souscrits par le Client, des frais seront prélevés directement depuis son Compte si son solde lui permet ou à défaut, une fois l'approvisionnement effectué.

Les frais sont établis selon la grille tarifaire prévue en Annexe 3 des présentes.

#### 5.2.3. Impayés

En cas d'impayé d'un abonnement, les Services resteront opérationnels pendant une période d'un mois, jusqu'à la prochaine échéance de paiement.

Si la Société fait face à deux incidents de paiement consécutifs concernant un abonnement, les services seront suspendus jusqu'à ce que le Client régularise la situation.

## 6. Services

### 6.1. Services de paiement

#### 6.1.1. Créditation d'un Compte de Paiement

Pour bénéficier des Services disponibles sur l'Application et sous réserve de son éligibilité, un Compte de Paiement détenu par le PSP et enregistré dans ses registres est ouvert au nom de chaque Client.



Les Clients sont informés que l'ouverture d'un Compte de paiement est soumise à des exigences d'identification LBC-FT, éventuellement par l'intermédiaire d'un Partenaire. La Société peut refuser l'ouverture d'un Compte sur le fondement d'une base légale. Le cas échéant, ce refus ne donnera lieu à aucun dommages et intérêts.

La validation définitive de l'entrée en relation est subordonnée à l'approbation finale du PSP, lequel dispose d'un droit discrétionnaire d'acceptation ou de refus.

Les Clients s'engagent à fournir des informations exactes et précises s'agissant de leur état civil et de leurs coordonnées.

Le Compte de paiement en euro ouvert dans les livres d'Xpollens et régi par les Contrats Xpollens, auquel est attribué un IBAN français unique qui permet :

- d'effectuer des virements sortant (SCT out) vers des comptes personnels ou tiers au sein de la zone SEPA ;
- De recevoir des virements (SCT in) depuis des comptes personnels ou tiers au sein de la zone SEPA ;
- d'effectuer des transferts, de Compte à Compte, en euro entre Clients de l'Application Wigl ;
- d'obtenir une carte de paiement Visa virtuelle et/ou physique (PVC / Metal) pour effectuer des transactions en ligne, en physique (via TPE) et des retraits d'espèces (en ATM) ;
- alimenter son Compte de paiement par carte bancaire via le "TopUp CB".

#### 6.1.2. Carte de paiement Wigl

La commande d'une carte de paiement physique n'est pas disponible pour les résidents des territoires suivants : Polynésie française, îles Wallis-et-Futuna et Nouvelle-Calédonie. Toutefois, ces Clients peuvent continuer à utiliser le service de Carte de paiement grâce à la carte virtuelle accessible via l'Application.

L'ouverture d'un Compte de paiement permet au Client d'obtenir une Carte de paiement Visa virtuelle et/ou physique (PVC / Metal) pour effectuer des transactions en ligne, en physique (via TPE) et des retraits d'espèces (en ATM), sous réserve d'éligibilité prévue à la section 5 des présentes.

Les avantages et les fonctionnalités liés à chaque Carte sont visibles en Annexe 1 des présentes CGU.

**Commande et activation.** Les Clients ont la possibilité de générer gratuitement une Carte virtuelle et/ou de choisir une carte physique en fonction de l'abonnement souscrit.

L'activation de la Carte physique du Client se fait après réception de celle-ci à son domicile, directement sur l'Application. Dans le cas de la commande d'une Carte virtuelle, celle-ci est créée en quelques minutes depuis l'espace personnel du Client et active dès sa création.

Depuis son espace personnel, le Client est invité à choisir un Code PIN personnel qui sera requis pour toutes les transactions par Carte associées aux Services fournis. Ce code PIN est strictement personnel de sorte que le Client est seul responsable de la confidentialité et de la sécurité de son code PIN. Toute utilisation autorisée ou non autorisée du code PIN sera considérée comme la responsabilité exclusive du Client. En cas de perte, vol ou suspicion de compromission du code PIN, le Client doit immédiatement en informer le service Client selon les modalités prévues ci-après.

#### Suspension et désactivation des cartes physiques en cas d'impayés d'abonnement.

En cas d'impayés d'abonnement pendant une période de deux (2) mois consécutifs, la ou les cartes de paiement physiques seront temporairement suspendues jusqu'à régularisation des impayés et à défaut pour une durée de six (6) mois. Si, à l'issue de cette période de suspension, aucune régularisation des impayés n'a été effectuée et aucune réponse n'a été reçue de la part du titulaire du Compte, la ou les cartes physiques seront définitivement désactivées. Le Client sera informé de ces mesures par tout moyen de communication approprié.

**Service Client.** Le Client a la possibilité de contacter le service Client Wigl, conformément aux dispositions de l'Article 12 « Assistance et réclamations ».



En cas de vol, le Client doit prévenir sans délai le service Client pour désactivation de sa Carte. Celui-ci a la possibilité de demander la fabrication et l'envoi d'une nouvelle Carte à son domicile, de façon gratuite, sous réserve de fournir le procès-verbal de dépôt de plainte du vol de la Carte.

En cas de détérioration, de vol, de perte, ou de toute utilisation non autorisée de sa Carte, le Client peut demander la fabrication et l'envoi d'une nouvelle Carte à son domicile qui lui sera facturée selon le tarif en vigueur indiqué en Annexe 3.

Le Client a également la possibilité, lorsqu'il en dispose, de bloquer lui-même sa Carte depuis son espace personnel s'il constate une anomalie au sein de son historique de transactions.

#### 6.1.3. Virements

Le Client a la possibilité d'alimenter son compte de paiement par virement bancaire depuis un compte dont il est titulaire ou depuis un compte tiers. Seul l'euro sur le réseau SEPA est accepté.

Le Client a la possibilité de réaliser des virements sortants depuis son Application WIGL. Ceux-ci peuvent être effectués à destination d'un compte personnel ou d'un compte tiers.

Les virements sortants ne peuvent être émis qu'en euros vers un pays ou un territoire de l'espace unique de paiement en euros "SEPA", c'est-à-dire un Etat membre de l'Union européenne, les pays membres de l'Espace économique européen, ainsi que la Suisse, Andorre, Monaco, Saint-Marin et le Vatican.

#### 6.1.4. Transferts

Le Client a la possibilité d'effectuer des transferts en euros à destination d'un autre Compte de Paiement.

#### 6.1.5. Recharge par carte bancaire (TopUp)

**Ce service n'est actuellement pas disponible. La Société s'engage à informer les utilisateurs dès que ce service sera mis en ligne et accessible. La mise à disposition de ce service peut être sujette à des conditions supplémentaires qui seront précisées au moment de son lancement.**

Les Clients ont la possibilité d'alimenter leur Compte de Paiement par carte bancaire au moyen du "TopUp CB".

Les limites et les frais applicables sont indiqués au Client lors de son accès au service.

#### 6.1.6. Retraits d'espèces

Les Clients ont la possibilité d'effectuer des retraits d'espèces depuis une Carte, via un distributeur automatique de billets (ATM) fourni par un prestataire tiers.

Le Client reconnaît qu'une demande de retrait ne peut aboutir en raison de restrictions qui résulteraient de l'ATM lui-même ou d'un dysfonctionnement de celui-ci. Dans cette hypothèse, la Société ne saurait être tenue responsable d'un quelconque préjudice envers le Client.

Le Client est soumis à des limites hebdomadaires de retrait en fonction du type de Carte dont il dispose. Les limites associées à chaque type Carte sont indiquées en Annexe 1 des présentes.

Le Client est informé que des frais fixes seront appliqués pour tout retrait d'espèces dépassant les limites fixées par les présentes CGU.

En outre, des frais sont également appliqués en cas de retrait depuis un ATM situé hors du territoire de l'Union Européenne, quel que soit le type de Carte utilisé pour le retrait.

Le détail des frais applicables est disponible en Annexe 1.

#### 6.1.7. Transactions Cartes

Les Cartes de paiement Wigl permettent aux Clients de régler leurs achats via un terminal de paiement physique (TPE) ou en ligne (VAD).



Les Clients ont la possibilité d'opter pour le « paiement sans contact » grâce à leur Carte physique ou via GooglePay et ApplePay pour les Cartes virtuelles.

Le service de paiement sans contact est disponible pour l'ensemble des Cartes Wigl, qu'elles soient virtuelles ou physiques. Aussi, les clients ont la possibilité d'utiliser les applications Apple Pay et Google Pay pour effectuer des transactions. Les modalités d'utilisation de ces services sont soumises à l'acceptation des présentes CGU, ainsi qu'aux conditions générales d'Apple Pay et de Google Pay, le cas échéant.

Le Client reconnaît qu'une transaction effectuée par la Carte Wigl ne puisse aboutir dans certains cas en raison de sa destination vers un secteur considéré comme « à risques » (jeux d'argent, organisations religieuses...)

Le Client est soumis à des limites hebdomadaires et mensuelles de transactions par Carte définies en fonction de son grade. Toute transaction susceptible de dépasser les limites applicables sera automatiquement rejetée par la Société.

La Société ou le PSP se réservent le droit de modifier ces limites et/ou bloquer certaines transactions en raison de suspicion ou de risque de fraude.

Le Client a la possibilité de consulter les limites associées à son Compte directement depuis son Compte Client.

#### 6.2. Services sur Actifs numériques

Compte tenu de sa double qualité d'agent de PSP et de PSAN, la Société est habilitée à fournir les Services sur Actifs numériques suivants :

- La possibilité d'acheter des jetons WIGL dont les fonctionnalités sont définies dans l'Annexe 4 ;
- La conservation d'Actifs numériques au sein du Portefeuille interne du Client ; seuls les dépôts de Jeton WIGL sont acceptés, les dépôts de tout autre actifs numériques ne sont pas autorisés.
- Le courtage d'Actifs numériques :
  - L'achat et la vente d'Actifs numériques en monnaies ayant cours légal ;
  - L'échange d'Actifs numériques contre d'autres Actifs numériques.
- Le transfert d'Actif numériques depuis un Portefeuille Interne, à destination d'un autre Portefeuille Interne ;
- Le retrait d'Actifs numériques.

##### 6.2.1. Retrait d'actifs numériques

Les retraits d'actifs numériques peuvent être assujettis à des frais de retrait, lesquels dépendent de l'abonnement et du grade du Client (Annexes 1 & 2), et sont indiqués lors de la demande de retrait par le Client.

Ces frais sont sujets à des variations et leurs stabilités dans le temps ne peuvent être garantis par la Société en raison des fluctuations imprévisibles des conditions des réseaux blockchain, notamment en cas de congestion. La Société ne saurait être tenue responsable d'une augmentation soudaine des frais de retrait liée à ces fluctuations.

Le Client s'engage à indiquer une adresse de Portefeuille Externe dont il est titulaire sous peine de rejet de sa demande.

La demande de retrait d'un Client peut faire l'objet d'une procédure de vérification des informations du Client. Au cours de cette procédure, le retrait est « en examen ». Cette période ne peut excéder une durée de 7 jours ouvrés.

##### 6.2.2. Courtage d'Actifs numériques

Des frais de courtage et d'échange sont facturés pour chaque opération d'achat ou de vente d'actifs numériques contre monnaie ayant cours légal, ainsi que pour chaque opération d'échange d'actifs numériques contre d'autres actifs numériques (Annexe 1). Les frais ne sont pas garantis dans le temps et peuvent être modifiés à la discrétion de la Société, à la hausse comme à la baisse. Les Clients seront avertis quinze (15) jours en amont de la modification des frais de courtage, par email.



### 6.3. Cashback

Le programme de Cashback est soumis à des conditions particulières, disponibles au sein de l'Application. En accédant au programme, le Client reconnaît en avoir pris connaissance et en accepter les conditions.

### 6.4. Programme de Parrainage

Le programme de parrainage proposé par la Société est régi par des conditions particulières, accessibles dans un document séparé, directement disponible au sein de l'Application. En utilisant le programme de parrainage, le Client reconnaît avoir pris connaissance desdites conditions particulières et accepte expressément de s'y conformer.

### 6.5. Programme de Perks (avantages)

Les conditions générales d'accès et d'utilisation du programme de Perks seront définies dans des conditions particulières qui seront mises à disposition des Clients via l'Application lors du lancement effectif du programme.

## 7. Engagements et responsabilité du Client

### 7.1. Informations personnelles

Le Client s'engage à fournir des informations véridiques, exactes et exemptes d'erreurs lors de ses interactions avec l'Application et les Services et à maintenir ces informations à jour tout au long de leur utilisation de l'Application et des Services.

Le Client doit faire un usage strictement personnel de son Compte. Toute cession ou transfert du Compte à un tiers est interdite et constitue un manquement grave aux présentes CGU. Cela entraînera la résiliation immédiate des CGU par la Société, dans les conditions énoncées à l'Article 9.3. « Résiliation » des présentes.

### 7.2. Utilisation de l'Application et des Services

Les Clients s'engagent à respecter les lois et règlements en vigueur dans le pays où ils se trouvent et à s'abstenir de toutes activités frauduleuses. Les Clients doivent en outre utiliser l'Application et les Services conformément à leur finalité et à leur objectif.

Le Client est seul responsable de la correcte exécution des obligations légales lui étant applicables, en particulier s'agissant des obligations fiscales s'appliquant aux opérations effectuées par le Client.

Les Clients comprennent et acceptent que les actes suivants sont strictement interdits :

- tout comportement qui perturbe, suspend, ralentit ou empêche la continuité de l'Application et des Services ;
- toute intrusion ou tentative d'intrusion dans les systèmes d'information de la Société ou atteinte aux mesures de sécurité et d'authentification ;
- tout acte portant atteinte aux droits et intérêts financiers de la Société, qu'ils soient commerciaux ou juridiques ;
- toute copie et/ou détournement de l'Application et plus généralement toute utilisation abusive de l'Application ;
- toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la Société.

### 7.3. Utilisation des Services de paiement

#### 7.3.1. Solde du Compte

Le Client s'engage à s'assurer avant chaque ordre de paiement ou de retrait que le solde de son Compte est suffisant pour réaliser l'opération.

Le Client est seul responsable des éventuels dommages et frais induits par le refus d'une opération de paiement dû à un solde insuffisant.

Le solde du Compte ne peut théoriquement pas être débiteur. Cependant, un solde débiteur peut être provoqué par des frais de service non prévisibles à l'avance.



Dans ce cas, le montant des frais sera détaillé au Client et le Client s'engage à régulariser la situation dans les plus brefs délais. Le montant des frais pourra être automatiquement débité par la Société sur le Compte du Client dès l'apparition d'un solde suffisant.

A défaut de régularisation du solde débiteur, la Société pourra procéder au recouvrement des sommes lui étant dues. Les frais de recouvrement entrepris avec un titre exécutoire par la Société sont intégralement à la charge du Client.

Dans le cas où le Client n'approvisionnerait pas son Compte de paiement dans un délai de 90 jours calendaires, la Société pourra être amenée à effectuer des cessions d'actifs numériques directement depuis son Portefeuille Interne afin de recouvrir les sommes dues en euros. Des frais de conversions seront appliqués le cas échéant.

#### **7.3.2. Ordres de paiement**

Le Client s'engage à honorer tout ordre de paiement effectué via l'Application.

Conformément aux dispositions de l'article L. 133-8 du code monétaire et financier, le Client ne peut pas révoquer son consentement dès lors que l'ordre de paiement a été reçu par la Société ou qu'il a donné son consentement à l'exécution de la transaction.

Le consentement donné par le Client à des transactions récurrentes exécutées par prélèvement peut être retiré à la fin du jour ouvrable précédent le jour convenu pour le débit des fonds.

Lorsque le Client fournit ses données bancaires à un bénéficiaire dans le cadre d'une série d'opérations de paiement, il donne son consentement une seule fois pour l'ensemble de ces opérations de paiement.

En cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ouverte à l'encontre du Client, celui-ci ne peut plus retirer le consentement donné à un ordre de paiement.

### **7.4. Utilisation des Services sur Actifs numériques**

#### **7.4.1. Ordres de transactions**

Les ordres de transactions sur Actifs numériques doivent contenir toutes les informations nécessaires à leur exécution par la Société. La Société ne saurait être responsable si les détails fournis par le Client sont incorrects ou ne sont pas mis à jour.

La Société se réserve le droit d'annuler une transaction sur Actifs numériques si le transfert par carte bancaire ou par virement SEPA est rejeté ou annulé par l'émetteur de la carte.

Les transactions non autorisées ou mal exécutées sont régies dans les mêmes conditions que pour les ordres de paiement.

## **8. Engagements et responsabilité de la Société**

### **8.1. Opération de l'Application et continuité des Services**

La Société s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer la disponibilité de ses services. Elle ne peut garantir ni la fourniture constante, ni la disponibilité ininterrompue de ses Services.

Aussi, les Utilisateurs comprennent et acceptent expressément que l'accès à l'Application se fait à leurs propres risques, et que l'Application est fournie « en l'état » et « telle que disponible » sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit expresse ou implicite, sauf disposition légale contraire.

En particulier, sauf disposition légale contraire, la Société ne peut être tenue responsable en cas de :

- Pannes ou dysfonctionnements de l'Application ou des Services d'une durée inférieure à 24 heures ou ne relevant pas de la responsabilité de la Société ;
- Difficulté technique liée à internet ou à la blockchain sous-jacente, notamment en cas de congestion, dysfonctionnement, fork ou tout autre trouble technique ;



- Pertes de données des Utilisateurs non imputables à la Société, notamment, en cas de piratage ou d'hameçonnage du Compte ou Portefeuille de l'Utilisateur en raison de la divulgation de ses identifiants ;
- Utilisation inhabituelle ou illégale de l'Application par un tiers ou un Utilisateur ;
- Comportement imprévisible et inévitable d'un tiers ;
- Conséquences néfastes ou involontaires liées à l'exploitation de services tiers ;
- Dysfonctionnement ou une cyberattaque ;
- Cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dans la mesure où certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion de garanties tacites dans les contrats conclus avec des consommateurs, tout ou partie des exclusions ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer à certains Utilisateurs.

#### 8.2. Exécution des opérations de paiement

En tant qu'Agent de PSP, la Société est responsable de la correcte exécution des opérations de paiement ordonnées par le Client via l'Application.

##### 8.2.1. Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée

En cas d'opération de paiement non autorisée par le Client ou mal exécutée par la Société, le Client doit le signaler à la Société au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion.

Si l'opération de paiement non autorisée par le Client ou mal exécutée par la Société a été correctement signalée, la Société rembourse au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si la Société a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce cas, la Société communiquera ces raisons par écrit à la Banque de France conformément aux exigences de l'article L.133-18 du code monétaire et financier.

S'il est établi après le remboursement que l'opération avait en réalité été autorisée par le Client, la Société annulera le remboursement effectué à tort.

Dans le cas d'une opération mal exécutée du fait du Client, la Société s'efforce de retrouver la trace de l'opération et lui notifie le résultat de sa recherche, sur demande du Client et sans que la responsabilité de la Société puisse être engagée tant qu'elle a respecté son obligation de moyen.

Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations mal exécutées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations de sécurité définies dans les présentes CGU.

##### 8.2.2. Perte, vol ou détournement d'une Carte de paiement

En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, le Client doit en informer sans tarder la Société aux fins de blocage de l'instrument de paiement par le PSP.

Le Client supporte, avant l'information faite à la Société, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument, dans la limite d'un plafond de cinquante (50) euros.

La Société ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage qui n'émane pas du Client.

Le déblocage du Compte de paiement pourra se faire après analyse par la Société et le PSP en concertation avec le Client.

#### 8.3. LCB-FT et autres exigences légales

La Société n'est pas responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de la mise en œuvre de mesures imposées par les obligations légales et réglementaires mises à sa charge par les pouvoirs publics, notamment au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, en particulier les mesures de gel des avoirs.



Plus généralement, la Société ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages résultant d'application d'obligations légales et réglementaires.

## **9. Durée, rétractation et résiliation**

### **9.1. Durée**

Les CGU sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation.

### **9.2. Rétractation**

**Services de paiement.** Conformément à l'article L.222-7 du code de la consommation, le Client consommateur peut faire usage de son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours calendaires suivants l'acceptation des CGU, dans les conditions prévues à l'Article 12 des présentes « Assistance et réclamations ».

Le droit de rétractation du Client n'est pas affecté par le commencement d'exécution du Service.

Cependant, le Client sera tenu au paiement du prix dû au titre de l'abonnement souscrit et/ou du Service fourni, durant la période comprise entre la date d'acceptation des CGU et la date de la notification de la rétractation du Client.

**Services sur Actifs numériques.** Le droit de rétractation du consommateur prévu par l'article L.221-18 du code de la consommation ne peut être exercé dans le cadre (i) de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support physique, et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; ou (ii) de la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (article L. 221-28 du code de la consommation).

En conséquence, en acceptant les présentes CGU, le Client déclare expressément renoncer à son droit de rétractation, préalablement à l'exécution des Services sur Actifs numériques.

### **9.3. Résiliation**

#### **9.3.1. Résiliation à l'initiative du Client**

Le Client est libre de résilier les CGU à tout moment et sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [support@wigl zendesk.com](mailto:support@wigl zendesk.com).

À la date de résiliation, tous les droits du Client en vertu des présentes CGU seront immédiatement résiliés et le Client restera redevable des frais de service jusqu'à la date de résiliation indiquée par la Société.

#### **9.3.2. Décès du Client**

Le décès du Client met automatiquement fin aux présentes CGU à compter de l'information faite à la Société.

Le Compte est maintenu ouvert pour le temps nécessaire au règlement de la succession du Client. La Société assure le transfert du solde du Compte du Client avec l'accord écrit des ayants droits et du notaire chargé de la succession.

Si les ayants-droits n'ont pas contacté la Société ou n'ont pas fait valoir leurs droits dans un délai d'un an suivant le décès du Client, le Compte sera déclaré comme étant inactif.

Si les ayants-droits ne se sont pas manifestés dans un délai de trois ans suivant le décès du Client, le solde du Compte du Client sera versé à la Caisse des Dépôts et des Consignations.



S'agissant du solde d'Actifs numériques, le délai de trois ans exprimé ci-dessus est abaissé à un an. A l'issue du délai d'un an, les Actifs numériques du Client seront convertis en euros et transférés à la Caisse des Dépôts et des Consignations.

#### **9.3.3. Résiliation à l'initiative de la Société**

La Société peut résilier les CGU à tout moment et sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de trente (60) jours fourni sur un support durable.

Dans ce cas, le Client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires au règlement des opérations en cours lors du délai de préavis.

A la date de résiliation, tous les droits du Client en vertu des présentes CGU seront immédiatement résiliés et le Client restera redevable des frais de service jusqu'à la date de résiliation indiquée par la Société. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais seront remboursés au Client au prorata.

Toutefois, la Société peut résilier les CGU sans préavis pour l'un des motifs suivants :

- en cas de manquement grave ou répété du Client aux présentes CGU ;
- en cas de fourniture d'informations inexactes ou de refus de mise à jour des informations expirées ;
- en cas d'utilisation inhabituelle ou illégale des Services ;
- sur demande ou instruction de personnes autorisées ou d'autorités compétentes ; ou
- au titre des obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme de la Société.

La Société pourra également interrompre l'accès à tout ou partie des Services sur Actifs numériques :

- en cas d'événements exceptionnels affectant substantiellement le marché des Actifs numériques ;
- pour permettre des réparations, des opérations de maintenance ou d'amélioration des fonctionnalités ;
- en cas de suspicion de tentative de piratage, de détournement de fonds ou de tout autre risque de dommage ;
- sur demande ou instruction de personnes autorisées ou d'autorités compétentes.

Durant la période de suspension ou de blocage dans les conditions du présent article, le Client reste redevable de l'ensemble des frais qui lui incombent et ne pourra accéder, le cas échéant, à ses revenus en Actifs numériques générés par le Service.

#### **9.3.4. Conséquences de la résiliation ou de la fin des CGU**

La fin de la relation contractuelle entre la Société et le Client en application des présentes CGU entraînera la clôture du Compte. La clôture d'un Compte ne peut donner lieu à aucune indemnisation. Sous réserve d'un délai minimum de soixante (60) jours après la clôture effective du Compte, le Client peut demander l'ouverture d'un nouveau Compte. La Société se réserve toutefois le droit, à sa seule discrétion, de refuser toute nouvelle demande d'ouverture de Compte, sans avoir à en justifier les raisons.

Le titulaire du Compte ne pourra plus utiliser les Services à partir de la date effective de la résiliation.

Les opérations initiées avant la date effective de résiliation ne seront pas affectées par la demande de résiliation et devront être exécutées selon les termes des CGU.

En cas de clôture du Compte du Client initiée par ce-dernier, la demande de résiliation du Compte est soumise à une vérification de l'identité du Client par la Société qui peut être amenée à demander la fourniture de justificatifs.

Avant toute demande de résiliation, le client doit veiller à n'avoir aucune opération en attente sur son Compte de Paiement ou son Portefeuille Interne.

Si le solde du Compte de Paiement et/ou du Portefeuille Interne du Client est positif, celui-ci dispose d'une période de 60 jours calendaires pour effectuer la vente et/ou la conversion puis le retrait de ses Actifs numériques vers un Portefeuille Externe lui appartenant.



Le Client doit également procéder, le cas échéant, au retrait de ses fonds en euros, en indiquant un compte bancaire à son nom. Le Client doit veiller à effectuer son retrait vers un compte bancaire actif et dont il est le titulaire exclusif. Toutes anomalies de virement SEPA (rejet du virement, compte du destinataire clôturé, nom du titulaire erroné, devise euro non acceptée etc.) feront l'objet d'un prélèvement au titre des frais exceptionnels décrits en Annexe 3.

A l'issue du délai de 60 jours, et sans action de la part du Client, la Société se réserve le droit de procéder à la vente de ses Actifs numériques en euros. Le Client devra ensuite renseigner un compte bancaire à son nom afin que la Société puisse effectuer le virement des fonds restants.

A l'occasion de la clôture du Compte, le Client ou la Société dans les conditions précitées, peuvent être amenés à effectuer des opérations de vente et/ou conversion d'Actifs numériques. Le client accepte de supporter les frais de ces opérations.

Dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), la Société se réserve le droit, en cas de suspicion de fraude ou d'anomalie sur un compte Client, d'annuler toute transaction passée ou en cours sur des Actifs numériques.

En cas de clôture du compte à l'initiative de la Société, le Client ne disposera plus d'accès à son compte et aux services associés. La Société prendra alors contact avec le Client à l'adresse e-mail renseignée lors de l'ouverture du compte afin de recueillir les informations nécessaires à la restitution des fonds restants le cas échéant. Le Client devra fournir les coordonnées d'un compte bancaire à son nom et/ou un Portefeuille Externe compatible pour le transfert des fonds.

En cas de clôture du compte, si le solde en Actifs numériques est insuffisant pour couvrir les frais de retrait applicables, aucun retrait ne pourra être effectué. Le compte sera alors clôturé en l'état.

Le Client sera informé de cette situation au moment de la clôture. Il pourra toutefois demander, pendant un délai d'un (1) an à compter de la date de clôture, le transfert de son solde résiduel en contactant le support client conformément à l'Article 12 des présentes CGU, et sous réserve de s'acquitter des frais de retrait applicables.

Une fois la résiliation validée, l'ensemble des Dossiers Clients est conservé pendant cinq (5) ans à compter de la date de cessation de la relation conformément à l'art L. 561-12 du Code Monétaire et Financier.

Après résiliation effective de son Compte, le Client demeure responsable de la destruction de sa/ses Cartes de paiement Wigl.

La Société peut refuser la clôture d'un Compte demandé par son titulaire du fait (i) de tout litige non purgé à la date de la résiliation entre la Société et le Client, (ii) des éventuelles périodes de blocage, de restrictions attachées aux Services en cause ou (iii) d'éventuelles sûretés judiciaires ou mesures de gel des avoirs.

## **10. Propriété intellectuelle**

Tous les droits de propriété intellectuelle de l'Application et du Site, à l'exclusion du contenu généré par les Clients, sont la propriété de la Société. Ils sont fournis à titre gratuit dans le cadre exclusif de l'utilisation du Service. Par conséquent, toute utilisation de ces contenus sans l'autorisation préalable de la Société est illicite.

La Société est le producteur de la base de données de l'Application. Toute extraction ou reproduction non autorisée est interdite.

## **11. Données personnelles**

En vertu de son statut d'agent de PSP, la Société intervient en qualité de sous-traitant de Xpollens, pour les traitements de données personnelles nécessaires à la fourniture des services de paiement. En cette qualité, la Société traite les données des Clients pour le compte de Xpollens, conformément à ses instructions et sous son autorité.



Les Parties agissent également, dans le cadre de leurs activités respectives, en tant que responsables de traitement distincts. La Société pour les opérations liées aux services sur actifs numériques qu'elle fournit et Xpollens pour les services de paiement qu'elle fournit.

Pour plus d'informations sur les traitements de données personnelles réalisés par Xpollens, les Clients sont invités à consulter la politique « protection des données » de Xpollens, accessible sur l'Application.

La politique de confidentialité de la Société est également disponible sur l'Application.

## **12. Assistance et réclamations**

**Assistance.** En cas de besoin d'assistance technique ou de support commercial, le Client peut à tout moment créer un ticket à l'adresse suivante : [support@wigl.zendesk.com](mailto:support@wigl.zendesk.com).

Le support sera en mesure de répondre aux demandes exprimées en langue française et anglaise.

**Réclamations.** Toute réclamation concernant les Services doit être effectuée par « ticket » selon les modalités suivantes :

- par ticket à l'adresse [support@wigl.zendesk.com](mailto:support@wigl.zendesk.com) ;
- par lettre recommandée à l'adresse postale : BPS SAS, Service Réclamation Wigl, 18 rue de la Tuilerie, 38170 – Seyssinet-Pariset, France ;
- par téléphone au 04 76 09 71 90 de 9h00 à 18h00 heure française du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Si la réclamation concerne des produits (hors services de paiement) Wigl s'engage à y répondre dans les plus brefs délais et au plus tard dans les deux mois à compter de la date de réception de la réclamation, à moins que des circonstances particulières justifient un délai de traitement plus long. Dans ce cas, Wigl tient informé du déroulement du traitement de la réclamation.

Si la réclamation porte sur un service de paiement (virement, prélèvement, paiement par carte ou retrait d'espèces), le délai de réponse est de 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation mais il peut être prolongé, en cas de situations exceptionnelles, jusqu'à 35 jours ouvrables.

## **13. Non-renonciation**

Le fait que la Société n'exige pas à un certain moment que l'autre partie exécute l'une de ses obligations en vertu des présentes CGU n'affecte pas le droit de la Société de demander leur exécution par la suite.

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité et l'obligation de respecter les autres clauses.

## **14. Changement de contrôle**

En cas (i) de fusion par constitution d'une nouvelle société, d'apport, d'apport partiel d'actif, de fusion-absorption, de scission, ou autre opération entraînant une transmission universelle du patrimoine de la Société ou (ii) de toute opération entraînant un changement de contrôle, direct ou indirect, affectant la Société, les relations contractuelles perdureront sans qu'il ne soit nécessaire d'informer ou d'obtenir le consentement du Client.

## **15. Droit applicable et juridiction compétente**

### **15.1. Droit applicable**

Les présentes CGU sont exclusivement régies par le droit français.

### **15.2. Résolution amiable**

En cas de litige, le Client est invité à procéder amiablement et à formuler une réclamation auprès du service clientèle de la Société par voie postale à l'adresse suivante : BPS SAS, Service Réclamation Wigl, 18 rue de la Tuilerie, 38170 Seyssinet-Pariset, France ou par ticket à l'adresse [support@wigl.zendesk.com](mailto:support@wigl.zendesk.com).

Aucune action ne pourra être intentée contre la Société sans qu'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ne lui ait été adressée préalablement.



En cas de litige résultant de l'application des présentes CGU, et à défaut d'accord amiable, le Client consommateur peut saisir gratuitement un médiateur indépendant, sans préjudice de tout autre recours. Pour cela, le Client consommateur peut adresser un courrier au Médiateur de l'AMF – Mme Marielle Cohen-Branche – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02 (amf-france.org).

#### 15.3. Juridiction compétente

Sauf résolution amiable ou disposition légale contraire, tout conflit ou litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation des Conditions Générales d'Utilisation doit être soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents dans le ressort de la Cour d'appel de Paris.

Les résidents non professionnels de l'Union européenne peuvent soumettre tout litige relatif aux Conditions Générales d'Utilisation à la juridiction dans laquelle ils résidaient au moment de l'acceptation de ces Conditions Générales d'Utilisation, ou à la juridiction dans laquelle le dommage est survenu.



## Annexe 1 : Offres et Frais

Abonnements							
Services	Free	Smart		Premium			
Tarif (TTC)	Gratuit	4.99 €/mois	50.90 €/an (-15 %)	13.99 €/mois	142.70 €/an (-15 %)		
Ouverture Compte IBAN et tenue de Compte	Gratuit						
Cartes de paiement							
Type de carte	Virtuelle	PVC		Metal			
Livraison	n/a	Gratuit					
Paiement zone UE	Gratuit						
Paiement hors UE	2.5 %				2 %		
Retrait ATM zone UE	n/a	4 retraits gratuit par mois*		8 retraits gratuit par mois*			
Retrait ATM hors UE		2 %					
Transactions SEPA							
Dépôts SEPA	Gratuit						
Retraits SEPA	Gratuit						
Services sur Actifs numériques							
Frais de courtage (achat, vente, échange)	1.5 à 2 %**	0.75 à 1 %**		0.25 à 0.5 %**			
Frais de retrait	Frais variables selon l'actif, affichés au moment de chaque retrait			Gratuit			
Cashback sur dépenses carte							
Taux	0.5 à 1 %**	2.5 à 4 %**		4 à 7 %**			

\* au-delà, des frais fixes de 2€ par retrait sont appliqués

\*\* taux variables selon la quantité de jetons WIGL détenue par l'utilisateur



## Annexe 2 : Système de grades

Abonnements / Grades	Grade 1 5 000 WIGL*	Grade 2 10 000 WIGL*	Grade 3 20 000 WIGL*
Free	Oui	Non	Non
Smart	Oui	Oui	Non
Premium	Oui	Oui	Oui

\* La quantité de WIGL associée aux différents grades est susceptible d'évoluer



### Annexe 3 : Frais exceptionnels

Type d'opérations	Frais
Demande de relevé de compte*	4,50 €
Frais impayé abonnement**	5,00 €
Renouvellement de la carte PVC (perte ou détérioration)	10,00 €
Anomalie SEPA**	15,00 €
Frais de gestion	25,00 €
Dépôt supérieur à 50k euros	25,00 €
Impayé sur opérations cartes & chargeback***	20,00 €
Frais par SATD/OTD**** <i>10% du montant de la créance dans la limite d'un plafond de 100€.</i>	10 %
Renouvellement de la carte Metal (perte ou détérioration)	85,00 €
Frais par saisie par huissier*****	95,00 €

\* Pour tout relevé nécessitant une recherche d'antériorité de plus de 12 mois. Les frais applicables aux demandes de relevé ne concernent pas les informations dues annuellement par la Société aux clients récapitulant le total des sommes perçues.

\*\* Sauf en cas de révocation d'un mandat de prélèvement.

\*\*\* Les frais perçus par la Société à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par elle au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes.

Lorsque plusieurs demandes de paiement concernant la même opération de paiement ont été rejetées par la Société, le Client peut demander le remboursement des frais perçus au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet. La preuve que ces demandes de paiement concernent la même opération de paiement est apportée par le Client par tout moyen.

\*\*\*\* Ces frais ne sont pas soumis à la TVA.

\*\*\*\*\* Ces frais ne sont pas soumis à la TVA.



#### Annexe 4 : Fonctionnalités du jeton WIGL

Les fonctionnalités et les avantages liés à la détention du jeton WIGL sont détaillés au sein du White Paper disponible en [anglais](#) et en [français](#) depuis le site [Wigl.fr](#).

Les Clients sont informés que les fonctionnalités du jeton WIGL sont sujettes à évolution. Chaque mécanisme ou avantage associé au jeton peut être modifié au fil du temps par la Société. Ces modifications peuvent comprendre l'ajout ou le retrait d'avantages, des ajustements des taux, des modifications de conditions d'éligibilité, des modifications des seuils d'éligibilité aux avantages, des modifications des limites, ainsi que tout autre ajustement ou modification que la Société jugera opportune.

De même, les illustrations, graphiques et tableaux présentés ci-après sont communiqués à titre informatif afin de représenter au mieux les fonctionnalités et les avantages associés au jeton WIGL. Le client est informé que les taux de rendement affichés par la société sont fournis à titre indicatif uniquement et ne peuvent être garantis par celle-ci. Aussi, la Société se réserve le droit de modifier de manière discrétionnaire les taux de rendement annuel (Annual Percentage Rate ou APR) pour chaque fonctionnalité du jeton WIGL. En outre, le Client accepte que la liste des Actifs numériques disponibles sur l'Application soit susceptible d'évoluer au fil du temps, la Société pouvant choisir d'ajouter ou retirer tout Actif numérique à sa seule discréction et sans qu'il lui soit nécessaire de fournir de justification.

Les Clients sont invités à consulter régulièrement les communications officielles de Wigl pour rester informés des mises à jour et des évolutions. En acceptant ces Conditions, les Clients reconnaissent et acceptent que les fonctionnalités du jeton WIGL peuvent être soumises à des changements.

Pour toute question ou préoccupation concernant ces évolutions, les Clients sont invités à contacter le service client de Wigl.

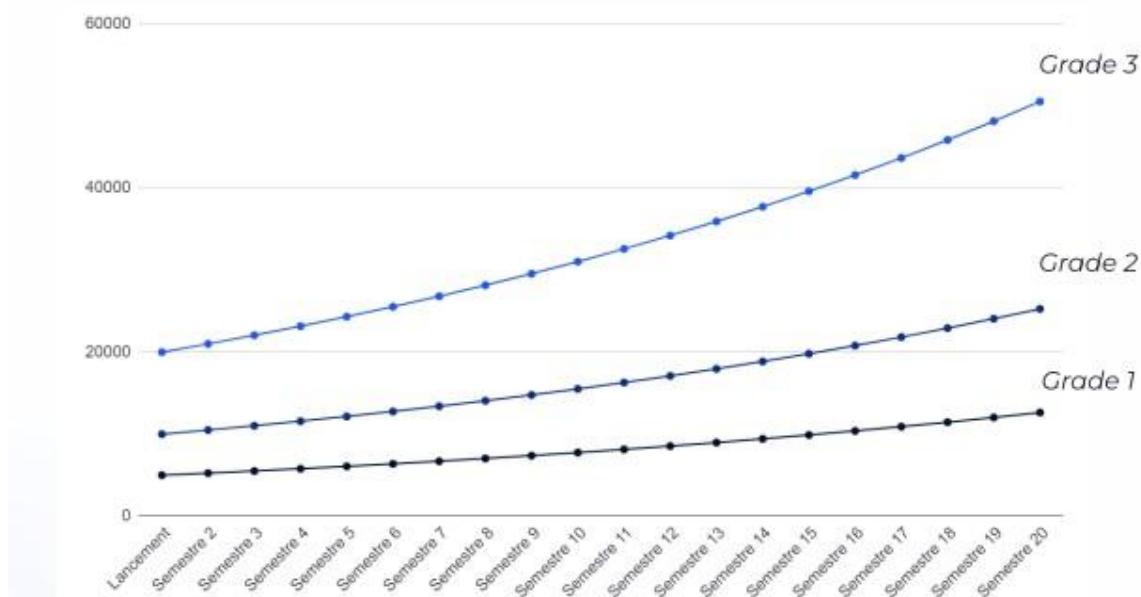
##### ❖ Système de grades

Le concept de grade est un mécanisme d'incitation qui récompense les utilisateurs pour leur niveau d'investissement. Le niveau de grade est déterminé par le type d'abonnement souscrit ainsi que la quantité de jetons WIGL détenue. Plusieurs grades sont disponibles, et chaque grade offre des récompenses supplémentaires par rapport au niveau de base. Plus le grade est élevé, plus les récompenses potentielles sont importantes. Par exemple, un utilisateur qui souscrit à un abonnement Free peut atteindre le grade 1, ce qui lui offre une récompense supplémentaire par rapport à la récompense de base de l'abonnement. Un utilisateur qui souscrit à un abonnement Smart peut atteindre les grades 1 et 2, chacun offrant des récompenses supplémentaires. Enfin, un utilisateur qui souscrit à un abonnement Premium peut atteindre les grades 1, 2 et 3, avec des récompenses supplémentaires pour chaque grade. Pour atteindre un grade spécifique, un utilisateur doit remplir certaines conditions, définies selon deux critères : le type d'abonnement souscrit et la quantité de jetons WIGL détenue dans son wallet.

Abonnements / Grades	Grade 1 5 000 WIGL	Grade 2 10 000 WIGL	Grade 3 20 000 WIGL
Free	✓	✗	✗
Smart	✓	✓	✗
Premium	✓	✓	✓



## Evolution des paliers des grades



Le graphique ci-dessus représente l'évolution du nombre de WIGL requis pour chaque grade. Celui-ci augmente chaque semestre. Les exigences pour le grade 3 sont nettement plus élevées que celles pour les grades 1 et 2, le grade 3 est en effet un niveau d'adhésion plus exclusif et plus avantageux. Les paliers de quantité de WIGL qui devront être détenue dans le wallet de l'utilisateur évolueront donc à la hausse dans le temps. Cependant, les premiers utilisateurs ayant atteint un niveau de grade pourront conserver les avantages liés au grade atteint sans avoir à s'aligner aux nouveaux paliers requis imposés aux nouveaux utilisateurs. Ce mécanisme permet ainsi de récompenser les premiers utilisateurs. En revanche, ces utilisateurs sont susceptibles de perdre cet avantage si la quantité de WIGL détenue sur leur wallet atteint une quantité inférieure au palier initialement franchi. Ils seront contraints, s'ils souhaitent de nouveau regagner leur grade, de remonter la quantité de WIGL sur leur wallet au nouveau palier en vigueur. Il est à noter que l'augmentation est régulière et linéaire pour chaque grade, ce qui suggère que le coût d'atteinte de chaque grade augmente de manière constante au fil du temps. Cette augmentation a été fixée à 5% par semestre pour soutenir l'achat du jetons WIGL. Cependant, ce taux ainsi que les paliers pourront être revus par la Société en fonction de l'évolution du cours du jetons WIGL et des conditions du marché.

### ❖ Système de boost de rendements

Dans ce système de boost des rendements, le jeton WIGL est intégré en tant que forme de récompense supplémentaire pour les utilisateurs qui atteignent certains grades dans leur abonnement. Lorsqu'un utilisateur atteint un certain grade, il reçoit une récompense supplémentaire en jetons WIGL, en plus de la récompense de base en Actifs numériques placée qu'il reçoit pour son investissement.

### ❖ Les niveaux de parrains

Les niveaux de parrains sont définis en fonction du nombre de filleuls qu'un parrain a recommandés. Un parrain est considéré comme "Novice" s'il a recommandé entre 0 et 5 filleuls, "Confirmé" entre 6 et 10 filleuls, "Expert" entre 11 et 15 filleuls, etc. Ces niveaux déterminent les récompenses en jeton WIGL que le parrain peut gagner, comme décrit ci-dessous :



Niveaux	Nombre de filleuls	Gains potentiels*
Novice	0-5	de 1 à 50 €
Confirmé	6-10	de 2 à 100 €
Expert	11-15	de 3 à 150 €
Maître	16-30	de 4 à 200 €
Légendaire	31-50	de 5 à 250 €

\*Versés en tokens \$WIGL

1

#### ❖ Système de cashback progressif

Le système de cashback progressif a été conçu pour inciter les utilisateurs à faire évoluer leur niveau d'abonnement ainsi que la quantité de jetons WIGL qu'ils détiennent en les récompensant en cashback sur leurs dépenses réalisées avec leur carte Wigl. Ainsi, le taux de cashback peut varier entre 0,5% et 7% comme décrit ci-dessous et sera versé en jetons WIGL.

	Montant min. des transactions éligibles	Grade 0 +0,5%	Grade 1 +1,5%	Grade 2 +1,5%	Grade 3 +3%
<b>Free</b>	> 35 €	0,5%	1%	-	-
<b>Smart</b>	> 25 €	2,5%	3%	4%	-
<b>Premium</b>	> 20 €	4%	4,5%	5,5%	7%

2

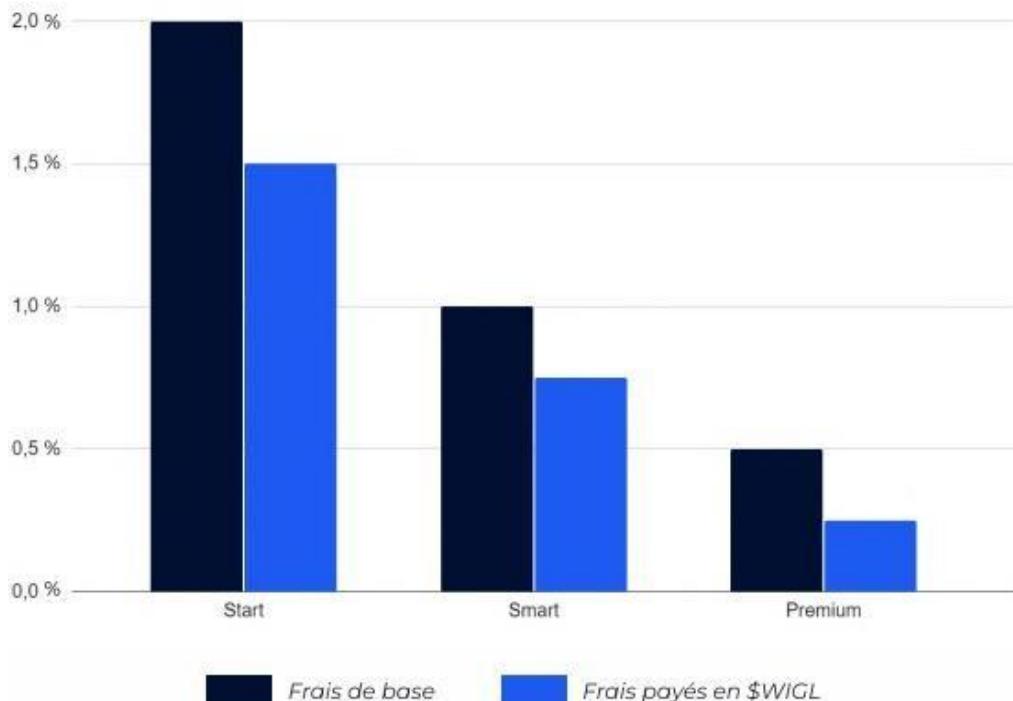
Une valeur minimale de transaction sera nécessaire pour la distribution de cashback qui est définie selon l'abonnement. Un utilisateur bénéficiant par exemple d'un plan Free et du grade 1 obtiendra automatiquement 1% de cashback en jetons WIGL pour ses transactions d'un montant supérieur à 35 €. Autre exemple, un utilisateur bénéficiant d'un plan Premium et du grade 3 obtiendra automatiquement 7% de cashback en jetons WIGL pour ses transactions d'un montant supérieur à 20 €.

#### ❖ Réduction des frais de courtage

L'utilisation du jetons WIGL est incitée pour bénéficier de frais réduits sur les opérations d'achats, de ventes et d'échanges d'Actifs numériques au sein de l'application, ainsi les utilisateurs souhaitant effectuer des opérations sur Actifs numériques pourront activer l'option de payer leurs frais avec leur balance WIGL.

<sup>1</sup> Gains potentiels non garanti

<sup>2</sup> Les taux de cashback sont susceptibles d'évoluer



3

#### ❖ Réduction des prix des abonnements

Les Clients ont la possibilité de souscrire aux abonnements en utilisant leur jetons WIGL. De cette manière, les Clients bénéficient de réductions selon la grille tarifaire ci-après<sup>4</sup> :

Plans	Mensuel payé en EUR	Annuel (15%) payé en EUR	Remise applicable si payé en \$WIGL
Free	0€	-	-
Smart	4,99€	50,90€	-10%
Premium	13,99€	142,70€	-15%

#### ❖ Avantages progressifs selon le niveau d'épargne (Perks)

La valeur des Actifs numériques placés des utilisateurs au sein de l'application Wigl permet de débloquer des avantages liés aux dépenses effectuées à certains services tiers. Ces avantages sont versés en jetons WIGL et peuvent aller de 10€ à 40€ par mois. Ces avantages se matérialisent par le versement d'une valeur de 10€ de jetons WIGL à chaque dépense effectuée chez certaines marques éligibles. La sélection des perks par l'utilisateur peut se faire à tout moment depuis l'application Wigl et l'utilisateur peut changer son choix d'un mois sur l'autre selon ses intérêts personnels et la typologie de ses dépenses futures.

Le montant placé en Actifs numériques, et donc le franchissement des seuils, se base sur la valeur en euros de tous les soldes d'Actifs numériques placées dans les produits de rendement proposés par l'application Wigl ainsi que le grade de l'utilisateur. Plus l'utilisateur a d'Actifs numériques placés et de jetons WIGL et plus le nombre d'avantages mensuels potentiels évoluent.

<sup>3</sup> Les taux de réduction affichés sont susceptibles d'évoluer

<sup>4</sup> La grille tarifaire est susceptible d'évoluer

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU  
COMPTE DE PAIEMENT**  
**(APPLICABLE POUR DES PERSONNES PHYSIQUES N'AGISSANT PAS POUR DES BESOINS PROFESSIONNELS)**

BLOCKCHAIN PROCESS SECURITY, société par actions simplifiée au capital de 500 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de GRENOBLE sous le numéro 835 275 090 dont le siège social est situé 29 boulevard de l'Europe – 38170 SEYSSINET-PARISSET, représentée par Madame DESENFANS Chloé, agissant en qualité de Présidente de la société BLACK BLOCK, dûment habilité(e) à l'effet des présentes,

Ci-après dénommée le « Partenaire »,

Le Partenaire souhaite proposer des services de paiement à des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, services comprenant notamment l'ouverture d'un compte de paiement Principal et la fourniture d'une ou plusieurs carte(s) de paiement.

**A cette fin, le Partenaire a fait appel au Prestataire de service de paiement XPOLLENS :**

- XPOLLENS est une société par actions simplifiée au capital de 64 427 585 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341, (courriel : contact@xpollens.fr).
- XPOLLENS est un établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, sous le code banque (CIB) 16528, pour émettre et gérer de la monnaie électronique, et/ou pour fournir certains services de paiement.
- XPOLLENS est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09) et inscrite sur la liste des établissements habilités à exercer leurs activités en France, telle que publiée sur le site Internet <https://www.regafifr>.
- Le Partenaire est désigné en tant qu'Agent de service de paiement de XPOLLENS.

**Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après la « Convention ») constituent un contrat cadre de service de paiement, conclu entre XPOLLENS et le Client :**

- Elles ont pour objet de fixer les conditions générales de fonctionnement sur le(s) compte(s) de paiement et des principaux services de paiement qui y sont attachés et de préciser les droits et obligations du Client et de XPOLLENS.
- Le Compte Principal est ouvert au profit d'une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.

**Important :**

- Le Client est invité à lire attentivement la Convention avant de l'accepter.
- Il déclare avoir pris connaissance, avant d'accepter la Convention, des informations et conditions relatives à XPOLLENS, sur l'utilisation des Services de paiement, les frais, la communication avec le prestataire, , la modification et la résiliation de la Convention ainsi que sur les recours, qui figurent à la Convention, et plus généralement des informations essentielles et déterminantes de son consentement au sens de l'article 1112-1 du code civil.
- L'accès au service XPOLLENS et son utilisation supposent l'acceptation pleine et entière des présentes par le Client. Celles-ci restent à tout moment consultables et téléchargeables sur tous supports durables depuis l'Espace personnel.
- La Convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourront subir la structure et la personnalité juridique de XPOLLENS, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.

**Définitions :**

Les termes utilisés dans la Convention et débutant par une majuscule ont, sauf stipulation contraire, la signification qui leur est donnée ci-après. Ces termes sont indifféremment employés au singulier ou au pluriel.

- **Application mobile** : désigne tout logiciel, progiciel, programme, base de données, système de gestion de base de données qui permet au Client d'accéder aux services de paiement proposés par XPOLLENS.
- **ACPR** : désigne l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution.
- **Agent** : Les prestataires de services de paiement peuvent recourir aux services d'un ou plusieurs agents pour exercer pour leur compte, dans les limites de leur agrément, les activités de services de paiement, conformément aux dispositions de l'article L. 523-1 du code monétaire et financier. Dans le cadre des présentes, le Partenaire est Agent de XPOLLENS.
- **Carte Bancaire** : désigne le moyen de paiement sous forme de carte correspondant aux spécifications d'un réseau de cartes dont le logo est indiqué sur ladite carte. La Carte Bancaire est la propriété du Client.
- **Carte de paiement** : carte de paiement Visa au nom du Client, émise par XPOLLENS. Elle est valable trois ans à compter de son émission.
- **Client** : désigne le titulaire du ou des Compte(s) de paiement objet de la Convention, personne physique n'agissant pas pour les besoins de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), client du Partenaire, ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, ainsi que la présente Convention.
- **Compte de paiement ou Compte** : désigne le(s) compte(s) de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier ouvert dans les livres de XPOLLENS à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Client et toute contrepassation en lien avec ses Opérations et de compenser ces montants à la date d'inscription aux fins de faire apparaître un solde net.
- **Compte de paiement Principal** : désigne le premier Compte de paiement ouvert dans les livres d'Xpollens au nom du Client aux fins de la fourniture des Services de paiement. Ce compte est identifié comme compte principal, sur lequel Xpollens facture les Services de paiement.

- **Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire** : désigne les conditions générales d'utilisation conclues entre le Client et le Partenaire.
- **Convention** : désigne le contrat-cadre de Services de paiement tel que défini à l'article L. 314-12 du Code monétaire et financier conclu entre XPOLLENS et le Client, composé des présentes.
- **Données de sécurité personnalisées** : désigne des données personnalisées fournies au Client à des fins d'authentification.
- **Espace Economique Européen ou EEE**: désigne les pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.
- **Espace Personnel** : désigne l'espace personnel, mis à disposition du Client par le Partenaire et auquel le Client a accès via l'Application mobile, reprenant l'ensemble des Services de paiement souscrits par le Client via l'Application mobile, et lui permettant de les gérer. L'Espace personnel comprend notamment la Convention, les relevés d'opération tels que prévus par la réglementation applicable.
- **Espace SEPA** : désigne les pays de l'Union Européenne, y compris la France et ses Départements et Territoires d'Outre-Mer ainsi que l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'Île de Man, l'Etat de la Cité du Vatican et la Principauté d'Andorre.
- **Jour Ouvré** : désigne le jour où XPOLLENS ou la banque du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de Paiement. Du lundi au vendredi sous réserve des jours de fermeture des systèmes permettant le règlement des opérations de paiement.
- **Opération de Paiement** : désigne tout versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement et pouvant être initié :
  - par le payeur qui donne un ordre de paiement à sa banque (ex : un virement) ;
  - par le payeur, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du payeur, le transmet à la banque du payeur, le cas échéant, par l'intermédiaire de sa propre banque (ex : un paiement par carte bancaire) ;
  - par le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement, par l'intermédiaire de sa propre banque, à la banque du payeur fondé sur le consentement donné par le payeur au bénéficiaire (ex : un prélèvement).
- **Opérations de Paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les opérations effectuées sur la base des Services de Paiement visés à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier et répondant aux caractéristiques suivantes :
  - opérations libellées en euros ;
  - opérations libellées en euros sur le territoire de la collectivité d'outre-mer Saint-Pierre-et-Miquelon ou entre ce territoire et la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy et Saint-Martin ;
- **Opérations de Paiement autres que celles visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier** : désigne les services et opérations de paiement suivants :
  - les services de paiement permettant d'effectuer des opérations de paiement libellées en euros
  - entre d'une part l'EEE (en ce, y compris, la France métropolitaine, ses départements d'outre-mer, Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et d'autre part un pays n'appartenant pas à l'EEE,
  - entre d'une part, Saint-Pierre-et-Miquelon, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les îles Wallis et Futuna, et d'autre part, un pays autre que la France.
- **Partenaire** : désigne le propriétaire du l'Application mobile qui permet d'accéder au service de paiements. Le Partenaire est enregistré en tant qu'Agent de services de paiement de XPOLLENS auprès de l'ACPR.
- **Parties** : désigne les parties signataires de la Convention.
- **Prestataire de services de paiement** : désigne l'établissement de crédit, de paiement ou de monnaie électronique agréé dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- **Réclamation** : désigne la déclaration actant le mécontentement d'un Client envers les prestations relatives aux Comptes ou aux Opérations de paiement.
- **Réglementation relative à la protection des données** : désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), », ainsi que les lois nationales (notamment Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978), délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autre autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre de la Convention ou d'une des Parties.
- **Services de paiement** : désigne les services de paiement attachés au(x) Compte(x), tels que décrits à l'article 8 des présentes.
- **Service d'émission d'instruments de paiement** : désigne le service de paiement fourni par un Prestataire de services de paiement tiers convenant par contrat de fournir au Client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du Client.
- **Service d'initiation de paiement** : désigne le service consistant à initier un ordre de paiement (virement) par un Prestataire de services de paiement tiers, à la demande du Client, concernant un compte ouvert dans les livres de XPOLLENS.
- **Service d'information sur les comptes** : désigne le service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du Client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banque(s).
- **XPOLLENS** : désigne XPOLLENS, société par actions simplifiée au capital de 64 427 585 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341(courriel : [contact@xpollens.fr](mailto:contact@xpollens.fr)).

## 1. CONDITIONS D'OUVERTURE DU (DES) COMPTE(S)

### 1.1. PREREQUIS TECHNIQUES

- Pour pouvoir bénéficier des prestations, le Client doit impérativement disposer d'équipements (matériels et logiciels), dont il est seul responsable, compatibles avec les prestations ainsi que d'une adresse mail valide, un numéro de téléphone mobile valide, un terminal compatible avec l'Application mobile, connecté à une ligne de téléphonie mobile active permettant d'accéder à Internet.
- Le Client fait son affaire personnelle de la maintenance, plus généralement de tout élément qui procède de la maintenance, ainsi que de l'évolution ou de la mise à jour des équipements nécessaires à l'utilisation des prestations.

### 1.2. DECLARATION PREALABLE

Le Client garantit strictement XPOLLENS :

- Qu'il est une personne physique majeure, capable et disposant d'une pièce d'identité en cours de validité,
- Qu'il agit pour des besoins non professionnels,
- Que sa résidence est située en Europe : Le Client doit par ailleurs indiquer s'il est contribuable américain. Il signe une auto-certification de résidence fiscale de sorte que la responsabilité de XPOLLENS ne saurait être engagée s'il y a infraction à la réglementation fiscale du pays de résidence OU qu'il est domicilié dans l'un des États membres de l'Union européenne (UE) ou partie à l'Espace Economique Européen (EEE),
- Le cas échéant lorsqu'il est titulaire d'un compte bancaire ou de paiement ouvert auprès d'un Prestataire de services de paiement situé dans l'UE ou l'EEE et le cas échéant détenteur d'une carte de paiement permettant les transferts de fonds dotés du dispositif d'authentification forte au sens du code monétaire et financier, adossée à ce compte.
- Que les éléments d'identification qu'il communique à XPOLLENS par l'intermédiaire du Partenaire sont exacts et complets.

### 1.3. TRANSMISSION DES DOCUMENTS D'IDENTIFICATION

- Le Client doit transmettre à XPOLLENS via l'Application mobile, un document officiel d'identité en cours de validité comportant sa photographie ainsi que (i) une signature électronique certifiée ou (ii) un virement provenant d'un compte dont il est le titulaire. XPOLLENS pourra conserver copie de ce document officiel ainsi que des justificatifs.
- XPOLLENS peut demander au Client de lui fournir des informations et/ou documents complémentaires notamment en application des obligations lui incombant en termes de connaissance du Client, en particulier en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Pendant toute la durée de la Convention, le Client doit informer le Partenaire, directement ou au moyen de l'Application mobile, de tout changement intervenant dans sa situation personnelle et professionnelle et pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du ou des Compte(s) (changement d'adresse, de numéro de téléphone, adresse email, mariage, divorce, perte d'emploi, changement d'activité, changement de capacité...) et s'engage à cet égard à fournir, à XPOLLENS, tout justificatif nécessaire.
- Conformément aux dispositions légales en vigueur, XPOLLENS déclare l'ouverture d'un Compte à l'administration fiscale. Conformément à la réglementation en vigueur concernant l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale (article 1649 AC du Code général des impôts et ses textes d'application), XPOLLENS doit effectuer des diligences d'identification de la résidence à des fins fiscales du Client et remplir des obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française concernant les comptes déclarables des personnes non résidentes à des fins fiscales en France (y compris les personnes américaines déterminées, au sens de la loi n°2014-1098 du 29 septembre 2014 dite loi FATCA). L'administration fiscale française procède à la transmission de ces informations à l'administration fiscale du pays de résidence fiscale du Client si la réglementation concernant l'échange automatique d'informations l'exige.
- Les personnes concernées s'engagent à fournir au Partenaire, directement ou au moyen du Site, tous les documents et justificatifs concernant leur pays de résidence fiscale.

### 1.4. MODALITES PRATIQUES D'OUVERTURE DU COMPTE DE PAIEMENT PRINCIPAL

Pour ouvrir un Compte de paiement Principal, le Client doit suivre la procédure prévue par l'Application mobile :

- Le Client est invité à saisir ses informations personnelles et à fournir les justificatifs nécessaires à l'ouverture du Compte de paiement Principal.
- Le Client choisit ensuite les services qu'il souhaite souscrire.
- Le Client doit prendre connaissance et accepter la Convention fournie sous format durable, avec authentification forte ou signature électronique.
- XPOLLENS se réserve le droit discrétionnaire :
  - D'accepter ou de refuser l'ouverture du Compte de paiement Principal, à sa propre discrétion et sans avoir à motiver sa décision. Cette décision ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. XPOLLENS par l'intermédiaire du Partenaire, en informe le Client par tout moyen.
  - À tout moment et sans justification, de clôturer le(s) Compte(s) et de résilier la Convention en cas de doute sur l'authenticité des documents d'identification recueillis, de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou en cas de fausse déclaration ou de non-respect de l'une des exigences susvisées.
  - De ne pas établir ou poursuivre une relation d'affaires avec un Client qu'il ne serait pas en mesure d'identifier ou lorsqu'il ne parviendrait pas à déterminer l'objet et la nature de la relation d'affaires.

## 2. DROIT DE RETRACTATION

Le droit de rétractation du consommateur prévu par l'article L.221-18 du code de la consommation ne peut être exercé dans le cadre (i) de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support physique, et dont l'exécution a commencé après accord

préalable " exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation; ou (ii) de la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation (article L. 221-28 du code de la consommation). En conséquence, lorsque l'utilisateur a utilisé le service d'investissement d'actifs numériques dans les 14 jours après son inscription, il renonce à son droit de rétractation.

### **3. CARACTERISTIQUES DU (DES) COMPTES**

#### **3.1 COMPTE INDIVIDUEL**

Chaque Compte est un compte individuel ouvert au nom d'un seul titulaire, le Client.  
Chaque Compte est ouvert pour des besoins non professionnels au sens de l'article L 133-2 du code monétaire et financier.  
Chaque Compte ne peut enregistrer d'opérations liées à l'exercice d'une activité professionnelle.  
Chaque Compte est un compte de paiement exclusivement destiné à la réalisation d'opérations de paiement.

#### **3.2 DEVISE DU COMPTE**

Le (les) Compte(s) de paiement et l'exécution des Opération de Paiement sont effectuées en euros. XPOLLENS ne fournira aucun service de change.

#### **3.3 ABSENCE DE DECOUVERT**

Un Compte de paiement ne permet pas de découvert. Le Client doit s'assurer que chaque Compte de paiement présente une provision disponible et suffisante, en tenant compte des Opérations de paiement qu'il a déjà autorisées.  
En conséquence, le Client reconnaît et accepte que les ordres de paiements réalisés soient systématiquement rejetés si le Compte de paiement concerné n'est pas suffisamment provisionné.

### **4. FONCTIONNEMENT DU (DES) COMPTES**

#### **4.1 OPERATION VENANT AU CREDIT DU COMPTE**

Le Compte de paiement Principal peut être crédité par le Client au moyen de sa Carte Bancaire et / ou par l'exécution d'un virement venant au crédit du compte

Les sommes enregistrées au crédit d'un Compte sont exclusivement destinées au Client, aux fins de réalisation d'Opérations de paiement.

Lors de l'acquisition des ordres de paiement par Carte Bancaire, XPOLLENS agit vis-à-vis des réseaux cartes en qualité d'accepteur en réception de fonds à charge pour ce dernier de transférer les fonds au Client, qui n'a pas par conséquent la qualité d'accepteur suivant les conditions des réseaux cartes. Le choix du réseau est laissé à l'appréciation de XPOLLENS. L'ordre de paiement est réputé irrévocable dès la saisie des données de la carte ou en cas d'enregistrement de la Carte Bancaire, dès la saisie du cryptogramme sur la page de paiement de l'Application mobile. XPOLLENS peut refuser l'enregistrement d'une Carte Bancaire ou annuler à tout instant cette sauvegarde par mesure de sécurité. XPOLLENS inscrira les fonds résultant de l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte Bancaire immédiatement après qu'ils ont été reçus par XPOLLENS.

#### **4.2 OPERATIONS VENANT AU DEBIT DU COMPTE : VIREMENT ET UTILISATION DE LA CARTE**

Au débit du Compte, le Compte peut enregistrer les opérations suivantes :

- Exécution d'Opérations de paiement par virement, venant au débit d'un Compte de paiement
- Emission d'opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement venant au débit du Compte de paiement Principal.  
Les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte de paiement font l'objet d'une convention distincte (dite « Conditions Générales de fonctionnement des Cartes »).

Le Client prend l'engagement envers XPOLLENS de n'effectuer sur le Compte que des opérations autorisées par la réglementation en vigueur. Notamment, le Client s'interdit, tant en qualité de donneur d'ordre que de bénéficiaire, de domicilier sur le Compte des opérations ayant pour objet de permettre le blanchiment de capitaux ou de participer au financement du terrorisme, sous peine des sanctions pénales prévues par la loi.

Le Client peut à tout moment disposer du solde d'un Compte à l'exception des sommes qui seraient frappées d'indisponibilité (par exemple à la suite d'une saisie). Le solde d'un Compte est constitué par la différence entre le montant disponible des opérations inscrites au crédit et le montant des opérations inscrites au débit.

## 4.2 PLAFONDS APPLICABLES

Le Client est informé que le montant total des opérations enregistrées au débit pour chaque Compte, ne peut excéder un plafond dont le montant est de 3000 € par période de trente jours calendaires.

Pour l'appréciation de ce plafond, ne sont pas prises en compte dans le calcul du montant total des opérations enregistrées au débit du Compte, les opérations enregistrées au débit du Compte au titre des cotisations, commissions, et/ou frais dus par le Client.

## 4.3 SOLDE DU (DES) COMPTES

Le solde d'un Compte est constitué par la différence entre le montant disponible des opérations inscrites au crédit et le montant des opérations inscrites au débit. XPOLLENS inscrit ces opérations au débit ou au crédit du Compte dès qu'il reçoit l'information, même si l'opération n'a pas encore été effectivement exécutée. Cela constitue le disponible du Compte, tel qu'affiché dans l'Espace Personnel du Client. Ce solde instantané est communiqué à titre indicatif, seul le solde comptable figurant sur le relevé de compte mensuel fait foi des opérations effectivement comptabilisées sur le Compte.

Le Client est informé qu'un justificatif de revenus est demandé lorsque les transactions dépassent 1 500€ sur 30 jours glissants.

## 5. ESPACE PERSONNEL

### 5.1 DESCRIPTION

A l'ouverture de son Compte de paiement Principal, le Client dispose d'un Espace Personnel sécurisé dans l'Application mobile, reprenant l'ensemble des services qu'il a souscrits via l'Application mobile, et lui permettant de les gérer. Dans cet Espace Personnel, le Client peut notamment :

- Consulter et/ou gérer son (ses) Comptes, ses Services de paiement souscrits via l'Application mobile ;
- Demander la souscription de produits et services proposés par XPOLLENS via l'Application mobile ;
- Effectuer certaines Opérations de Paiement, tels que notamment des virements ;
- Consulter ou télécharger tous documents, notamment le RIB et la Convention, les conditions tarifaires, fournis sur support durable dans son Espace Personnel ;
- Mettre à jour ses informations personnelles ;
- Solliciter le service client du Partenaire
- Exercer son droit de rétractation.
- Ouvrir un ou plusieurs Compte(s) de paiement

XPOLLENS se réserve le droit, pour des motifs réglementaires ou liés à la sécurité des opérations, de modifier à tout moment la liste des opérations réalisables via l'Espace Personnel.

### 5.2 CONDITIONS D'ACCÈS

#### 5.2.1 MATERIEL

Le Client peut accéder à son Espace Personnel via l'Application mobile depuis son terminal mobile (téléphone, tablette, etc.), sous réserve de disposer d'un équipement compatible et d'un accès à Internet (liste des systèmes d'exploitation compatibles disponible sur le site internet du Partenaire).

L'accès à l'Espace Personnel est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet.

Le Client est entièrement responsable du fonctionnement correct de son terminal et de sa ligne téléphonique, ainsi que de sa liaison à Internet. Il doit prendre soin de veiller à ce que cet équipement ne présente pas de problème ou de virus et présente une sécurité suffisante pour prévenir le risque qu'un tiers obtienne l'accès à des données relatives aux services fournis via l'Application mobile. Le Client met tout en œuvre pour préserver cette sécurité. Le Client s'assure en particulier de la sécurité de son terminal mobile en utilisant et en mettant régulièrement à jour des logiciels anti-virus et anti-espions ainsi qu'un pare-feu personnel.

L'Application mobile est disponible 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques.

Le Client reconnaît toutefois avoir connaissance des aléas inhérents à l'utilisation du réseau Internet et en particulier des débits très variables, de la saturation du réseau provoquant des perturbations de services, de ses performances techniques et des temps de réponse pour accéder aux services. Il reconnaît expressément qu'en l'état actuel de la technique il n'est pas possible de garantir que les services fonctionneront sans discontinuité, ni bogue. XPOLLENS ne saurait être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée d'accès aux services.

## 5.2.2 DONNES DE SECURITE PERSONNALISEES

Le Client doit s'authentifier auprès de XPOLLENS, au moyen d'une Donnée de sécurité personnalisée :

- Lorsque le Client réalise des opérations dites sensibles (ex : ajout d'un bénéficiaire dans la liste des bénéficiaires de virements, consultation du solde, de l'historique des opérations, etc..) dans son Espace Personnel.

Pour ce faire, le Client pourra utiliser un des deux éléments suivants pour s'authentifier fortement :

- Le code à cinq (5) chiffres, qu'il a choisi lors de l'entrée en relation ;
- Ou, à son choix, la biométrie digitale ou faciale (en fonction de la configuration de son téléphone mobile).
- En complément, un jeton cryptographique sécurisé est placé dans le téléphone mobile du Client de manière à pouvoir valider la bonne possession du téléphone mobile. Le lien entre l'Application mobile et le téléphone mobile est créé et sécurisé lors de l'entrée en relation.

Ces éléments ont été sécurisés lors de l'entrée en relation du Client.

Toute opération que le Client réalise via l'Espace Personnel avec saisie d'une Donnée de sécurité personnalisée qui lui est propre, sera présumée réalisée par lui, sauf preuve contraire qu'il peut apporter par tout moyen recevable en justice.

## 6. INFORMATION ET COMMUNICATIONS

### 6.1. RELEVE DE COMPTE

Un relevé de compte est mis à disposition du Client au moins une fois par mois sur support durable, sur son Espace Personnel, sous réserve de l'existence d'opérations durant la période concernée sur chacun de ses Compte(s).

La consultation des relevés est disponible dans l'Espace Personnel pendant une durée de 5 ans. Le Client doit vérifier les opérations enregistrées figurant sur ses relevés de compte et télécharger/sauvegarder ses relevés afin de pouvoir les conserver au-delà de cette période. En cas de résiliation de la Convention, le Client ne pourra plus consulter les relevés de compte dans son Espace Personnel. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces relevés avant la résiliation effective de la Convention.

Dans le cas où le Client en fait la demande, le(s) relevé(s) de compte(s) mensuel(s) lui sont envoyé(s) sur support papier.

Si aucun mouvement n'a été constaté sur un Compte, le relevé concerné sera mis à disposition sur l'Application mobile, selon une périodicité annuelle.

L'éventuelle information préalable sur les frais liés aux irrégularités et incidents sera mise à disposition dans l'Espace Personnel, selon la même périodicité que le relevé de compte.

Il appartient au Client de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur chaque relevé de compte.

Le Client doit surveiller régulièrement les opérations enregistrées sur son (ses) compte(s). S'il constate une anomalie, il doit en informer le Partenaire sans tarder ; à défaut, cela pourrait constituer une négligence de sa part.

La preuve des opérations effectuées sur le(s) Compte(s) par le Client incombe à XPOLLENS et résulte des écritures comptables de celle-ci, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client, auquel il appartient de conserver les justificatifs des opérations (relevés de compte, tickets de paiement...).

Lorsque le Client réalise des opérations au moyen de son Espace Personnel, il s'engage à respecter l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Les enregistrements dématérialisés (électroniques, informatiques) ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de leur inscription au compte, sauf preuve contraire apportée par tous moyens par le Client.

### 6.2. RELEVES DE FRAIS

En janvier de chaque année, le Partenaire met à la disposition du Client, sur son Espace Personnel, un récapitulatif des sommes que le Partenaire a perçues au cours de l'année civile précédente dans le cadre de la gestion de chaque Compte(s). Le Partenaire notifie au Client la mise à disposition de ce relevé, par courrier électronique.

### 6.3. RIB

Le Relevé d'Identité Bancaire (ci-après « RIB ») mentionne les références bancaires du Compte : l'identifiant international du compte (« IBAN ») et l'identifiant international de XPOLLENS (« BIC »). Le RIB est disponible sur l'Espace Personnel. Ces informations sont également inscrites sur le relevé de compte.

### 6.4. COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

À tout moment de la relation contractuelle, le Client a le droit de recevoir, sur demande, la Convention sur support papier ou sur un autre support durable. La demande doit être formulée auprès du Partenaire. Elle est également disponible sur l'Application mobile.

Le Client autorise XPOLLENS ou le Partenaire à lui adresser sous forme électronique (SMS, mail, mise à disposition sur l'Espace Personnel notifiée au Client par mail ou SMS) toutes informations relatives à l'exécution de la Convention et des produits ou/et services souscrits.

Le Client s'engage donc à fournir, via l'Application mobile, des coordonnées valides et à jour et notamment une adresse électronique que le Client consulte régulièrement. Il est notamment responsable de la notification au Partenaire de la modification de ses coordonnées. Ainsi, lorsque XPOLLENS ou le Partenaire aura adressé un message, sous quelque forme que ce soit, à

l'adresse lui ayant été indiquée par le Client, le message sera considéré comme ayant été reçu par le Client, la non-validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier.

Le Client peut contacter le service relations client du Partenaire :

- par ticket à l'adresse support@wigl.zendesk.com ;
- par voie postale à l'adresse : Service Client Wigl - 29 boulevard de l'Europe - 38170 SEYSSINET-PARISET - FRANCE ;
- par téléphone au 04 76 09 71 90 de 9h00 à 18h00 heure française du lundi au vendredi (hors jours fériés).

## **7. CONDITIONS TARIFAIRES**

Les conditions tarifaires sont fournies au Client lors de l'ouverture de Compte de paiement Principal. Elles sont tenues à la disposition de la clientèle et du public sur l'Application mobile. Les conditions tarifaires sont détaillées dans les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire.

Le Client autorise expressément XPOLLENS :

- à régler tous les frais dus par le Client au Partenaire au titre des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire,
- à ce que ce règlement se fasse par prélèvement sur son Compte de paiement

Par ailleurs, les frais et commissions, dus annuellement sur les Comptes inactifs, sont d'un montant de 30€ TTC qui viendront en déduction du solde créditeur, pour la tenue d'un Compte inactif. XPOLLENS procède à la clôture d'un Compte inactif dont le solde est nul.

Le Client autorise expressément XPOLLENS à régler les frais dus et exigibles au titre de la Convention par prélèvement sur son (ses) Compte(s), dans la limite du solde disponible. XPOLLENS pourra, en outre, exercer une compensation sur l'ensemble des sommes déposées auprès de lui par le Client, jusqu'au règlement de tout solde et, plus généralement, de toute autre somme due par ce dernier. Elle pourra conditionner l'autorisation et l'exécution de toute opération de paiement au complet règlement des sommes dues et exigibles à XPOLLENS par le Client.

Les Parties conviennent que les dettes réciproques de XPOLLENS ou du Partenaire et du Client résultant de l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, se transforment automatiquement en simples articles de crédit et de débit dans la limite de la provision disponible du Compte. Après compensation, ces débits et crédits forment un solde net créditeur ou nul du Compte. En l'absence de provision suffisante sur le(s) Compte(s), le montant restant dû par le Client après compensation est inscrit sur le relevé de son Compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible.

Nonobstant ce qui précède, le Client et XPOLLENS ou le Partenaire conviennent de compenser toute dette liquide, exigible, réciproque résultant de l'exécution de la Convention ou des Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire.

## **8. SERVICES DE PAIEMENT ASSOCIES AU(X) COMPTE(S)**

### **8.1 VIREMENT SEPA AU DEBIT DU COMPTE**

#### **8.1.1 MODALITES DU VIREMENT**

Le virement est une opération ordonnée par le Client qui, en sa qualité de payeur, donne un ordre de transfert de fonds à XPOLLENS.

Les références du Compte à débiter et le montant du virement devront également être indiqués. Les données à renseigner par le Client sont le nom et l'IBAN ou, à défaut, le n° de compte et le BIC de la banque du Client ou, à défaut, le nom de celle-ci, ainsi que, le cas échéant, les autres informations à fournir pour l'exécution correcte du virement sollicitée par XPOLLENS.

Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit ou un Etablissement de paiements ou un Etablissement de monnaie électronique situé dans l'Espace SEPA. Le Client doit indiquer obligatoirement les références du compte destinataire (IBAN) à XPOLLENS permettant d'identifier le compte du destinataire des fonds.

Aucun virement ne pourra être traité à partir d'informations incomplètes ou erronées.

Modalités pratique :

- Le Client peut effectuer son virement en ligne via l'Application mobile.
- Le Client doit préalablement ajouter les coordonnées du compte bancaire ou de paiement du destinataire des fonds dans son Espace Personnel. Il lui est alors demandé de s'authentifier au moyen d'une Donnée de sécurité personnalisée, dans les conditions définies à l'article 5.2.2 ci-dessus. Il peut alors saisir les informations relatives au virement qu'il souhaite effectuer. Un récapitulatif des informations relatives au virement opéré lui est ensuite présenté pour validation. Si le Client souhaite confirmer l'ordre de virement il valide ces informations.
- Par l'exécution de cette procédure, le Client donne son consentement à l'exécution de l'ordre de virement.
- Le Client peut également ordonner un virement immédiat en ligne par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement agréé. L'identité et les coordonnées bancaires du Client sont alors communiquées à XPOLLENS par ledit prestataire.

**Pour des raisons de sécurité, le montant d'un virement ne pourra excéder 3000 euros**

### 8.1.2 CONSENTEMENT A UNE OPERATION DE VIREMENT

XPOLLENS et le Client conviennent que le Client donne son consentement à une opération de virement initiés à partir de l'Espace Personnel, par la procédure suivante : le Client saisit les informations relatives à l'ordre de virement souhaité ; il vérifie les informations qui s'affichent sur le récapitulatif de l'ordre de virement ; il valide l'ordre de virement puis s'authentifie fortement pour autoriser la bonne exécution du virement (comme indiqué au 5.2.2)

L'ordre de virement immédiat est irrévocabile dès sa réception par XPOLLENS. XPOLLENS et le Client conviennent que toute demande de révocation présentée après ces délais sera refusée.

Lorsque le Client donne son consentement explicite à l'exécution d'une opération, par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement (PSIP), il ne peut pas révoquer l'ordre de virement, réalisé par internet, après avoir donné son consentement à ce prestataire.

### 8.1.3 EXECUTION DES VIREMENTS SEPA

#### Moment de réception

Les ordres de virements immédiats initiés à partir de l'Espace Personnel sont reçus par XPOLLENS le Jour Ouvrable de la saisie de l'ordre de virement en ligne jusqu'à l'heure limite fixée à 11 heures, au-delà de laquelle l'ordre de virement est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant.

Un ordre de virement instantané est réputé reçu par XPOLLENS dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenus à l'article 8.1.2 ci-dessus, quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci.

La réception de l'ordre de virement instantané est matérialisée par un horodatage (donnant l'heure exacte de prise en compte par XPOLLENS de l'instruction du Client). Une fois l'ordre de virement instantané reçu par XPOLLENS dans ces conditions, le virement instantané est irrévocabile.

#### Délai maximal d'exécution des virements SEPA

Il est convenu que leur montant est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre. Dès réception des fonds, la banque du bénéficiaire crédite le compte de son client. Pour les virements impliquant une opération de change, ce délai ne peut dépasser quatre Jours Ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de virement.

### 8.1.4 VERIFICATION DU BENEFICIAIRE – Virements SEPA classiques et instantanés (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire les risques d'erreurs et de fraudes)

#### Principes généraux

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, XPOLLENS, en tant que banque du payeur, procède à la vérification du bénéficiaire auquel le Client a l'intention d'envoyer un virement SEPA classique ou instantané. Ce service vérifie la concordance entre l'IBAN du compte du bénéficiaire et le nom de ce dernier. Etant précisé que le nom du bénéficiaire correspond au nom et prénom, dans le cas d'une personne physique, au nom commercial ou à la dénomination sociale ou à un autre élément de données accepté par XPOLLENS, dans le cas d'une personne morale.

Ce service ne doit pas être utilisé dans un autre but que la vérification du bénéficiaire dans le cadre d'une opération de virement.

Cette vérification est réalisée dès que le Client a complété les informations relatives au bénéficiaire, dans l'ordre de virement, et avant qu'il autorise le virement.

Pour les virements différés et permanents, la vérification est effectuée lors de la constitution de l'ordre de virement par le Client et non à chaque échéance du virement.

Ce service est fourni au Client à titre gratuit.

#### Résultats de la vérification

Cette vérification est effectuée sur la base des informations fournies par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

En cas de concordance, le parcours de virement se poursuit.

Dans les autres cas, XPOLLENS informe immédiatement le Client du résultat de la vérification réalisée :

- Soit, concordance partielle. XPOLLENS communique alors au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni.
- Soit, non-concordance entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire. XPOLLENS ne donnera aucune information sur le bénéficiaire.
- Soit, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire ne permet pas de vérifier le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN.

Dans ces cas, XPOLLENS informe le Client que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

Si, malgré cette alerte, le Client autorise le virement, XPOLLENS l'informe que :

- Le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;
- Que XPOLLENS ne peut être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement.

De même, XPOLLENS n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire, sur la base d'un IBAN inexact communiqué par le Client, pour autant que XPOLLENS ait satisfait à ses obligations au titre du service de vérification du bénéficiaire.

En cas de non-respect par XPOLLENS ou un prestataire de services d'initiation de paiement de ses obligations en matière de vérification du bénéficiaire, entraînant une opération de paiement mal exécutée, XPOLLENS restitue sans tarder au Client le montant du virement SEPA et, le cas échéant, rétablit le Compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu.

Si le compte du bénéficiaire est clôturé, le Client en est informé et le virement ne peut être exécuté.

#### Description du service lorsque XPOLLENS agit en tant que prestataire de services de paiement du bénéficiaire

A la demande de la banque du payeur, XPOLLENS est tenue de vérifier la concordance entre l'IBAN du compte et le nom du bénéficiaire, fournis par le payeur. Lorsqu'ils ne concordent pas, XPOLLENS doit en informer la banque du payeur. En cas de concordance partielle, XPOLLENS a l'obligation réglementaire de communiquer à la banque du payeur le nom du Client bénéficiaire du virement.

### **8.2 PAIEMENTS PAR CARTE**

Les conditions de délivrance et d'utilisation de la carte de paiement font l'objet d'une convention distincte (dite « Conditions Générales de fonctionnement des cartes »).

### **8.3 PRELEVEMENT SEPA**

#### **8.3.1 Définition et Conditions d'utilisations**

Le prélèvement SEPA est un Service de Paiement visé aux articles L. 133-1 et L. 314-I II du Code monétaire et financier. Il s'agit d'un prélèvement en euros initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat. Les comptes du créancier et du débiteur sont tenus dans des banques ou un Etablissement de paiements ou un Etablissement de monnaie électronique situées dans la zone SEPA. Il peut être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de la zone SEPA, entre la France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint Martin (en sa partie française) et Saint-Pierre-et-Miquelon. Le prélèvement SEPA peut être ponctuel ou récurrent.

Le prélèvement SEPA s'appuie sur un formulaire unique de mandat de prélèvement SEPA mis à disposition par le créancier et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le Compte Xpollens désigné du débiteur, le second donné à XPOLLENS l'autorisant à débiter ledit compte. Cette double autorisation peut être permanente, s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaire/ponctuelle, s'il s'agit d'un paiement ponctuel. Le mandat doit comporter l'Identifiant Créditeur SEPA (ICS) du créancier ainsi que la Référence Unique du Mandat (RUM) qui, pour un créancier donné, identifie chaque mandat.

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

Le créancier, qui détient et conserve le mandat, devra adresser au débiteur préalablement au débit une pré-notification (facture, avis, échéancier), précisant les montant(s) et date(s) d'échéance du(des) prélèvement(s) SEPA et éventuellement, l'ICS et la RUM. La pré-notification doit être adressée au débiteur au moins quatorze jours calendaires (sauf accord bilatéral sur un délai différent) avant sa date d'échéance en précisant le montant, la date d'échéance du prélèvement et éventuellement, l'ICS et la RUM. Si le débiteur souhaite empêcher le recouvrement, il peut l'indiquer à Xpollens après cette notification mais avant le débit. En aucun cas, Xpollens ne doit conserver pour son Client débiteur un exemplaire du mandat. Il appartient au créancier de conserver le mandat.

Le Client débiteur a la possibilité de refuser l'exécution de prélèvements SEPA sur son compte. Ce refus doit être notifié d'une part, à Xpollens par courrier et d'autre part, à tout créancier lui proposant ce mode de paiement. Le Client devra alors convenir d'un autre moyen de recouvrement avec le créancier.

Le Client débiteur peut révoquer une ou plusieurs échéances ou retirer son consentement à l'exécution de l'ensemble des échéances du prélèvement SEPA au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédent le jour de l'échéance. Ce retrait de consentement a pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée.

Le Client peut effectuer la révocation de l'ordre ou le retrait du consentement auprès Xpollens, sous réserve de lui communiquer le numéro de compte concerné, le nom du créancier, l'ICS du créancier bénéficiaire ainsi que la RUM.

Le Partenaire peut prélever des frais pour ce retrait de consentement, précisés, le cas échéant, dans les conditions tarifaires.

### **8.3.2 Droit du Client débiteur avant l'exécution des prélèvement SEPA**

Le Client débiteur a le droit de donner instruction écrite à Xpollens de :

- limiter l'encaissement des prélèvements SEPA à un certain montant et/ou une certaine périodicité,
- bloquer tout prélèvement SEPA sur son Compte,
- bloquer les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers désignés (Liste noire), ou
- n'autoriser que les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers donnés (Liste blanche).

Les restrictions concernant le montant et/ou la périodicité, le blocage du (des) prélèvement(s) et l'autorisation de certains prélèvements prendront effet à compter des prochaines dates d'échéance de prélèvements. Elles ne peuvent pas s'appliquer aux prélèvements en cours d'exécution.

Certains services donneront lieu à une facturation indiquée aux conditions tarifaires.

### **8.3.3 Délais et modalités de contestation d'un ordre de prélèvement SEPA**

Après l'exécution d'un prélèvement SEPA, le Client débiteur qui conteste l'opération de prélèvement, peut en demander le remboursement dans les délais décrits ci-après qu'il s'engage à respecter :

- Soit dans un délai de huit semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de contestation.
- Le Client débiteur est remboursé par Xpollens dans un délai maximum de dix Jours Ouvrables suivant la réception par cette dernière de sa demande de remboursement sauf en cas de versement des fonds par le créancier.
- Soit, passé ce délai de huit semaines, dans un délai maximum de trois mois, lorsqu'il s'agit d'un prélèvement non autorisé (du fait de l'absence d'un mandat de prélèvement ou suite à la révocation du mandat de prélèvement). Le remboursement par Xpollens n'exonère pas le Client débiteur de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.
- Le Client s'engage à résoudre directement avec son créancier tout litige commercial lié à un ou plusieurs prélèvements.

## **9. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES DE PAIEMENT**

### **9.1 REFUS D'EXECUTION**

XPOLLENS est fondé, dans certains cas, à refuser l'exécution d'un ordre de paiement, notamment en raison d'un défaut de provision suffisante sur le Compte débiteur, d'une erreur matérielle ou d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur.

Pour les Opérations de Paiement visées à l'article L.133-1 du Code monétaire et financier, lorsque XPOLLENS refuse d'exécuter un ordre de paiement, le Partenaire en informe le Client par tout moyen, dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant le refus d'exécution de l'ordre de paiement. Le Partenaire indique également au Client, si possible et à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition du droit de l'Union européenne ou du droit national pertinente, les motifs de ce refus et, en cas d'erreur matérielle, la correction appropriée. Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu et ne peut donc engager la responsabilité de XPOLLENS au titre de l'article 9.2 ci-après.

Pour l'exécution correcte de ses ordres de paiement relevant de l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, le Client doit communiquer l'identifiant unique du bénéficiaire, donnée permettant d'identifier ce dernier et/ou son compte. Il s'agit de l'identifiant international du compte (ci-après « IBAN ») du bénéficiaire (cf. supra) et l'identifiant international de la banque de ce dernier (ci-après « BIC »). Ces coordonnées bancaires sont communiquées au Client par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque.

Pour les opérations nationales et transfrontières à l'intérieur de l'EEE, le Client fournira uniquement son IBAN et celui du débiteur dans son ordre de paiement.

### **9.2 RESPONSABILITE A L'EXECUTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT**

#### **9.2.1 IDENTIFIANT UNIQUE**

Un ordre de paiement exécuté par XPOLLENS conformément à l'identifiant unique fourni par le Client est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique (IBAN, BIC). Si l'identifiant unique fourni est inexact, XPOLLENS n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Il s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement et peut pour ce faire imputer des frais au Client. La banque du bénéficiaire erroné communique à la banque du payeur toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. Si la banque du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, elle met à disposition du Client, à sa demande, les informations qu'elle détient pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Si le Client fournit des informations supplémentaires ou des informations définies dans la Convention ou les contrats de services de paiement associés comme nécessaires à l'exécution de l'opération de paiement, XPOLLENS n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique que le Client a fourni.

#### **9.2.2 VIREMENTS**

XPOLLENS est responsable de leur bonne exécution jusqu'à réception du montant de l'Opération de paiement par la banque du bénéficiaire conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

Dans le cas d'une opération mal exécutée pour laquelle sa responsabilité est engagée, XPOLLENS restitue sans tarder au Client le montant de l'opération concernée et si besoin est, rétablit le Compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le Compte du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, la banque du bénéficiaire veille, à la demande de XPOLLENS agissant pour le compte du Client, à ce que la date de valeur à laquelle le compte du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.

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, XPOLLENS rembourse au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit son Compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Le Client devra fournir à XPOLLENS tous les éléments relatifs à l'intervention du prestataire de service de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement.

Si le prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement est responsable de la non-exécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution tardive de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement XPOLLENS, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du payeur.

#### 9.2.3. RECHERCHE D'OPERATIONS

Dans le cas d'une opération mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité et sur demande du Client, XPOLLENS s'efforce de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie au Client, sans frais pour celui-ci, le résultat de sa recherche.

#### 9.2.4. FRAIS

XPOLLENS est redevable, à l'égard du Client, des frais qu'il a supportés du fait de la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont il est responsable.

#### 9.2.5 EXCEPTIONS

XPOLLENS n'est pas responsable en cas de force majeure, s'il est lié par d'autres obligations légales nationales ou communautaires et si le Client n'a pas contesté l'opération selon les modalités visées à l'article 9.2.6 ci-dessous.

#### 9.2.6 CONTESTATION

Le Client doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le relevé de compte en vue de contacter immédiatement XPOLLENS pour toute erreur ou omission. Tout manquement pouvant être constitutif d'une négligence de sa part.

- a) Pour les Opérations de paiement relevant des articles L.133-1 (virements, prélèvements, ...),
  - Opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Client doit signaler, sans tarder, au Partenaire qui signalera à XPOLLENS les opérations non autorisées ou mal exécutées qu'il conteste et ce, dans un délai maximum de treize mois suivant la date de débit en compte de cette opération, sous peine de forclusion.

Ces dispositions s'appliquent également en cas d'intervention d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement dans l'Opération de paiement.

XPOLLENS rembourse au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, XPOLLENS rétablit le Compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

XPOLLENS pourra toutefois contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Client, 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 Client et, dans la limite du solde disponible du Compte de celui-ci.

Lorsque l'Opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement, XPOLLENS rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au Client le 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.

Si le prestataire de services de paiement qui a fourni le Service d'initiation de paiement est responsable de l'Opération de paiement non autorisée, il indemnise immédiatement XPOLLENS, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du Client, y compris le montant de l'Opération de paiement non autorisée.

- Opérations autorisées

Le Client peut contester les opérations de prélèvement SEPA et en demander le remboursement dans un délai de huit semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de sa contestation conformément à l'article 8.1.2 ci-dessus.

Conformément à l'article L. 133-25-2 du Code monétaire et financier, le Client n'a pas droit au remboursement d'une opération de paiement pour laquelle il a donné son consentement directement auprès de XPOLLENS ou du Partenaire. Dès lors que le Client retirerait son consentement à ces prélèvements, il bénéficierait du droit au remboursement des opérations non autorisées dans les conditions ci-dessus. Le Client est toutefois informé des conséquences d'éventuelles échéances impayées liées à ce retrait de consentement dans le contrat concerné.

Les modalités de remboursement des opérations par carte autorisées sont définies dans les Conditions Générales de Fonctionnement de la Carte.

**b) Pour les Opérations de Paiement autres que celles visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier, les contestations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte doivent être formulées à XPOLLENS au plus tard dans le mois suivant l'envoi du relevé de compte.**

Passé ce délai, le Client est réputé, sauf à rapporter la preuve contraire, avoir approuvé les opérations constatées sur son relevé de compte.

#### 9.2.7 SERVICES D'INFORMATION SUR LES COMPTES ET D'INITIATION DE PAIEMENT

**a) Utilisation par le Client du Service d'information sur les Comptes**

Le Client peut accéder aux données de son (ses) Compte(s) par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement de son choix fournissant le Service d'information sur les comptes.

Le Client doit donner son consentement exprès au prestataire d'information sur les comptes en vue de l'accès aux données du (des) Compte(s). Ce prestataire d'informations sur les comptes est tenu de disposer de l'enregistrement prévu par la réglementation en vigueur.

**b) Utilisation par le Client du Service d'initiation de paiement**

Le Client peut initier une opération de paiement (virement), par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'initiation de paiement.

Le Client doit donner son consentement explicite à l'exécution de l'opération, par l'intermédiaire du prestataire d'initiation de paiement. Ce prestataire d'initiation de paiement est tenu de disposer de l'agrément exigé par la réglementation en vigueur.

XPOLLENS peut refuser à un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au(x) Compte(s) du Client, sur la base de raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au(x) Compte(s) par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de paiement.

Dans ces cas, XPOLLENS informe le Client, dans son Espace Personnel, du refus d'accès au(x) Compte(s) et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au Client avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit Français pertinente.

XPOLLENS permet l'accès au(x) Compte(s) dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existent plus.

Lorsque XPOLLENS refuse à un prestataire de services de paiement fournissant un Service d'information sur les comptes ou un Service d'initiation de paiement l'accès au compte du Client conformément au paragraphe ci-dessus, XPOLLENS notifie immédiatement cet incident à la Banque de France. La notification contient les informations pertinentes relatives à cet incident et les raisons justifiant les mesures prises. La Banque de France évalue cet incident, prend au besoin des mesures appropriées et, si elle l'estime nécessaire, en informe l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en application de l'article L. 631-1 du Code monétaire et financier.

### 10. INCIDENTS

#### 10.1 INCIDENT DE PAIEMENT

Les Comptes du Client ne doivent jamais être débiteur. Ainsi, il est rappelé qu'avant d'effectuer toute opération au débit d'un Compte, le Client doit s'assurer que le Compte dispose d'une provision suffisante et disponible, que cette provision subsistera jusqu'à la réalisation effective de l'opération et que, par conséquent, l'exécution de cette opération ne rendra pas débiteur le solde du Compte.

A défaut de provision suffisante et disponible, le Client s'expose au rejet de ses opérations débitrices. Le Partenaire peut alors appliquer des frais pour défaut de provision, le cas échéant prévus aux conditions tarifaires.

À titre exceptionnel, XPOLLENS peut autoriser un dépassement qui ne constitue aucunement un droit pour le Client ni un engagement de consentir une autorisation de découvert permanent ou temporaire.

Toute opération imputée sur un Compte en générant un solde débiteur du Compte, doit être régularisée par le Client dans les plus brefs délais. A défaut, XPOLLENS se réserve la faculté de remettre en cause la disponibilité de tout ou partie des Services de paiement attachés au Compte du Client ou de résilier la Convention dans les conditions de l'article 14.2.2.

En cas de non-remboursement du solde débiteur devenu exigible et exigé, le client est susceptible d'être inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

**Important : Retrait de la carte fonctionnant sur le Compte de paiement**

Une inscription au Fichier central des retraits de cartes bancaires géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement (toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par la provision disponible du compte) résultant directement de l'usage de la carte n'a pas été régularisé suite à la notification par XPOLLENS au titulaire du compte sur lequel elle fonctionne.

La finalité principale de ce Fichier consiste à éviter qu'une banque ne décide de délivrer une carte 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.

Lorsque XPOLLENS décide de déclarer audit Fichier sa décision de retrait de la carte, elle en informe le titulaire de la carte et/ou le titulaire du Compte sur lequel fonctionne ladite carte, par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai de cinq jours ouvrés.

## **10.2 INCIDENT DE FONCTIONNEMENT**

Est considéré comme un incident de fonctionnement, une opération nécessitant un traitement particulier (par exemple opposition sur carte, annulation d'opération, insuffisance de provision ou/et saisie), à l'exclusion des dysfonctionnements qui seraient uniquement le fait de XPOLLENS.

Sous certaines conditions, la loi reconnaît aux créanciers impayés le droit d'obtenir le paiement de leur créance par voie de saisie sur les comptes bancaires de leurs débiteurs. Les procédures les plus couramment utilisées sont la saisie conservatoire, la saisie-attribution et la saisie administrative à tiers détenteur.

Elles ont pour effet de bloquer tout ou partie du solde du Compte à la date de leur réception par XPOLLENS, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires régissant d'une part, la mise à disposition automatique d'une somme à caractère alimentaire ou d'autre part, la mise à disposition, sur demande, des sommes qualifiées d'insaisissables. Le Client est informé de la procédure par son créancier.

## **11. CONSERVATION DES DOCUMENTS**

Les relevés de compte et les pièces comptables relatives aux opérations enregistrées sur le(s) Compte(s) sont conservés par XPOLLENS pendant dix (10) ans sur tous supports appropriés.

## **12. MODIFICATION DE LA CONVENTION**

### **12.1 MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DE XPOLLENS**

XPOLLENS aura la faculté de modifier la Convention. A cet effet, XPOLLENS communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support durable, le projet de modification. XPOLLENS et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

### **12.2 MODIFICATIONS IMPOSEES PAR DES TEXTES LEGISLATIFS OU REGLEMENTAIRES**

Les modifications de tout ou partie de la Convention, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

## **13. COMPTE INACTIF**

Un Compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période de douze (12) mois au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures ;
- Le Client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de XPOLLENS ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert au nom du Client dans les livres de XPOLLENS.
- Lorsque le Client personne physique est décédé si à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès, aucun de ses ayants droit n'a informé XPOLLENS de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.

Le solde créditeur du Compte est maintenu à la disposition du Client pendant un délai de dix (10) ans à compter de la dernière opération ou manifestation et à celle de ses ayants droits pendant un délai de trois (3) ans après le décès du Client personne physique.

Au terme de dix (10) ans d'inactivité, XPOLLENS est tenu de clôturer le Compte et de transmettre les fonds à la Caisse des dépôts et consignations, conformément à l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier. Le Compte sera alors clôturé d'office sans préavis. En cas de solde débiteur du Compte, XPOLLENS compensera ce solde avec les soldes créditeurs des autres comptes dont le Client est titulaire.

Ces fonds seront conservés pendant vingt (20) ans par la Caisse des dépôts et consignations où ils pourront être réclamés par le Client au cours de cette période. A l'issue de ces vingt années, la Caisse des dépôts et consignations transférera les fonds consignés à l'Etat qui en deviendra immédiatement propriétaire.

#### **14. DUREE ET RESILIATION DE LA CONVENTION**

##### **14.1 DUREE DE LA CONVENTION**

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. Elle entre en vigueur à sa date d'acceptation par le Client.

##### **14.2 RESILIATION DE LA CONVENTION**

###### **14.2.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT**

Le Client peut résilier, à tout moment, la Convention, sans préavis, par ticket à l'adresse support@wigl.zendesk.com ou par lettre recommandée à l'adresse postale : Service Résiliation Wigl - 29 boulevard de l'Europe - 38170 SEYSSINET-PARISET - FRANCE., et demander ainsi la clôture de son Compte sous réserve que son solde de compte soit à zéro euros et de n'avoir aucune opération en attente. Le Client doit rembourser immédiatement, le cas échéant, toutes les sommes dues.

La résiliation de la Convention s'accompagne nécessairement de la restitution par le Client des moyens de paiement en sa possession. Le solde, s'il est créditeur, lui sera restitué par XPOLLENS ou le Partenaire sous déduction du montant des opérations en cours, notamment des factures « carte bancaire » émises par les accepteurs. Le Client doit, à cet effet, maintenir une provision suffisante pour permettre le paiement de ces opérations.

###### **14.2.2 A L'INITIATIVE DE XPOLLENS**

La résiliation de la Convention peut intervenir également, et sans frais, à l'initiative de XPOLLENS, par email, après expiration d'un délai de préavis de deux mois. Toutefois, XPOLLENS est dispensée de respecter le délai de préavis et peut procéder immédiatement à la clôture du Compte en cas de comportement gravement répréhensible du Client (notamment, fourniture de renseignements ou documents faux ou inexacts, violence, menaces ou injures proférées à l'encontre d'un collaborateur de XPOLLENS, de non-respect de l'une des obligations nées de la Convention (en cas de refus du Client de satisfaire à son obligation générale d'information telle que prévue à l'article 1.1 ci-dessus / utilisation abusive des Services de paiement/ fonctionnement anormal du Compte (incidents de paiement/solde débiteur)), de liquidation judiciaire du Client, ou d'application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme conformément à l'article L. 561-8 du Code monétaire et financier.

###### **14.2.3 EFFET DE LA RESILIATION DE LA CONVENTION**

La résiliation de la Convention entraîne la clôture du (des) Compte(s) immédiatement après la réception de la demande de résiliation émise par le Client auprès du Partenaire. A la date de clôture du (des) Compte(s), le solde restant devra avoir été déboursé soit via la Carte de paiement, soit par virement sur un compte bancaire ou de paiement au nom du Client. En cas de solde restant sur le(s) Compte(s), le Partenaire contactera le Client par tout moyen afin de lui demander les coordonnées bancaires du compte vers lequel le Client souhaite que le solde du Compte soit viré avant clôture du Compte.

Les Opérations de paiement initiées avant la date d'effet de la résiliation ne seront pas remises en cause par la résiliation et seront exécutées conformément à ce qui est prévu dans la Convention.

##### **14.3. EFFETS DE LA CLOTURE DU COMPTE**

Le solde créditeur du(des) Compte(s) est restitué au Client, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient être dus à XPOLLENS.

Le solde débiteur du (des) Compte(s) clôturé(s) est exigible de plein droit. Le règlement du solde devra intervenir dans le délai indiqué dans la communication écrite relative à la clôture ; à défaut, XPOLLENS procédera à un recouvrement judiciaire.

Dès la clôture effective du (des)Compte(s), le Client doit restituer à XPOLLENS l'ensemble des moyens de paiement en sa possession (carte de paiement), toute utilisation ultérieure étant susceptible de sanctions pénales. Le Client informe par ailleurs ses créanciers et ses débiteurs de sa nouvelle domiciliation bancaire, le Compte clôturé ne pouvant plus enregistrer d'opérations.

La clôture des Comptes de paiement, quelle qu'en soit la raison, entraîne par ailleurs la résiliation de plein droit de toutes les conventions de services associés au Compte.

##### **14.4. DECES DU CLIENT**

Le décès du Client entraîne le blocage du (des) Compte(s) dès que celui-ci est porté à la connaissance de XPOLLENS, sous réserve des opérations en cours.

## **15. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

### **15.1 SECRET PROFESSIONNEL**

XPOLLENS est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L. 114-19 à L. 114-21 du Code de la sécurité sociale), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'Application mobile des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier, XPOLLENS peut partager avec les personnes ci-après visées avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute notamment les opérations ci-après énoncées des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci :

- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple : le recours à des solutions de paiement mobile ; la gestion des cartes bancaires)
- des entités appartenant au même groupe que XPOLLENS (BPCE, Banques Populaires/Caisses d'Epargne, Natixis Assurance, Natixis Financement, Natixis Lease), pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients,
- des entreprises tierces en cas de cession de créances.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent XPOLLENS à communiquer et partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour :

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues aux articles L. 511-31, L. 511-32 et L. 512-107 du Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de XPOLLENS et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;
- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au Client des produits ou services gérés par ces entités ;
- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de XPOLLENS. A cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvertes par le secret bancaire pourront être pseudonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique) ;
- aux partenaires de XPOLLENS, pour permettre au Client de bénéficier des avantages du partenariat auquel il adhère, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour XPOLLENS et notamment la fourniture des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

Le Client autorise expressément XPOLLENS à transmettre aux filiales du Groupe BPCE auprès desquelles il a souscrit des produits ou services les informations actualisées sur son état civil, sa situation familiale, patrimoniale et financière, le fonctionnement de son (ses) Compte(s) ainsi que la note qui lui est attribuée pour l'Application mobile de la réglementation bancaire, afin de permettre l'étude de son dossier, l'utilisation des produits ou services souscrits, ou de leur recouvrement.

### **15.2. PROTECTION DES DONNES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution de la Convention, et plus généralement de sa relation avec le Client, XPOLLENS recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client.

Les informations expliquant:

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont le Client dispose sur ses données,

figurent dans la Politique protection des données de XPOLLENS figurant en Annexe de la Convention.

Cette politique est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, dans l'Application mobile.

## **16. AUTRES DISPOSITIONS**

### **16.1. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

XPOLLENS est tenu, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs et d'exercer une vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et

nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du Client...).

A ce titre, XPOLLENS peut notamment demander au Client de lui fournir un justificatif de domicile, ainsi qu'un justificatif de revenus.

Dans le cas où le Client n'aurait pas fourni le justificatif de revenus à XPOLLENS, XPOLLENS se réserve le droit de mettre fin à la relation commerciale et de clôturer le(s) Compte(s).

Par ailleurs, XPOLLENS est notamment tenu d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées définies à l'article R. 561-18 du Code monétaire et financier.

XPOLLENS est également tenu de s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors.

A ce titre, le Client s'engage envers XPOLLENS, pendant toute la durée de la Convention :

- à le tenir informé sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notoirement 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 professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

XPOLLENS est aussi tenu de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme.

XPOLLENS peut être obligé de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

XPOLLENS, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amenée à prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des retards ou à des refus d'exécution liés à ces obligations.

#### **16.2. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE**

XPOLLENS est tenu, dans le cadre de ses obligations légales (en particulier issues de la loi n° 2016-691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation permanente de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaire, au regard de critères tels que : actionnariat, risque pays, secteurs d'activité, adéquation des expertises, intégrité et réputation, respect des lois, coopération en matière de communication d'informations, nature et objet de la relation, autres intervenants (écosystème), interaction avec des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE) définies à l'article R 561-8 du Code monétaire et financier, aspects financiers en jeu et devises traitées ...

Le Client s'engage en conséquence :

- à permettre à XPOLLENS de satisfaire aux obligations imposées à cette dernière dans le cadre ci-dessus ;
- plus généralement à respecter les lois applicables relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la concussion, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme ;
- et en particulier à ne pas opérer sur son Compte d'opérations financières visant à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme.

#### **16.3. RECLAMATIONS/MEDIATION**

Toute réclamation relative à la présente Convention est à formuler par le Client auprès du Partenaire aux coordonnées suivantes : courrier électronique à l'adresse contact@wigl.fr.

Concernant les Réclamations liées aux Comptes et/ou Services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa Réclamation.

Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, XPOLLENS, le cas échéant par l'intermédiaire du Partenaire, lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa Réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client, s'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut saisir gratuitement le médiateur de XPOLLENS, dans un délai d'un an à compter de la réclamation préalable faite auprès de XPOLLENS :

- Soit par courrier postal : Maître Carol SABA Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.
- Soit déposer directement en ligne sa demande de médiation sur le site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>.

#### **16.4. LOI APPLICABLE/TRIBUNAUX COMPETENTS**

La Convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

#### **17. RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client supporte seul les risques d'impayés et il s'engage à régulariser tous les impayés auprès du Partenaire.

#### **18. COMPTE DE CANTONNEMENT**

Conformément à la règlementation applicable, les sommes enregistrées au crédit du Compte sont déposées sur un compte distinct ouvert auprès d'un établissement de crédit habilité à recevoir des fonds à vue du public, Natixis.

Natixis est une société anonyme au capital de 5 894 485 553,60 euros, immatriculée 542 044 524 RCS Paris, ayant son siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris, immatriculée au R.C.S de Paris sous le n° SIREN : 542 044 524. Natixis est un établissement de crédit agréé en France par l'ACPR - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 61, rue Taitbout 75436 Paris cedex 09.

## CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

### ARTICLE PRELIMINAIRE

La carte (ci-après la "Carte") est délivrée par Xpollens (ci-après l'"Emetteur"), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte, à ces derniers et/ou à leurs mandataires dûment habilités ("Titulaire de la Carte"), et sous réserve d'acceptation par l'Emetteur de la demande. La Carte est délivrée au Titulaire de la Carte selon les procédures précisées par l'Emetteur. BLOCKCHAIN PROCESS SECURITY est dénommé ci-après le « Partenaire ». Lorsque l'Emetteur ne peut pas délivrer de Carte, il informe le Partenaire des motifs de sa décision.

La Carte est rigoureusement personnelle.

La Carte peut être physique et virtuelle ou virtuelle uniquement.

Le Titulaire de la Carte devra avoir validé son entrée en relation avec succès. Au moins un Compte de paiement au nom du Titulaire devra également avoir été créé avec succès. La Carte, une fois activée, viendra débiter un Compte de paiement auquel elle est rattachée

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

L'Emetteur interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte de quelque nature qu'elle soit et notamment susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après "TPE"), automates (ci-après collectivement les "Équipements Electroniques") de quelque manière que ce soit 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 utiliser la Carte 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 dans le présent contrat.

Un schéma de Cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : "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 de Cartes de paiement s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées au présent contrat et dans le respect du droit français applicable au présent contrat.

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la(les) marques figure(nt) sur la Carte, en Partie 2 lesdites règles spécifiques et en Partie 3 les fonctionnalités au choix du Titulaire de la Carte.

### Définitions

Les termes utilisés dans le présent contrat et débutant par une majuscule ont, sauf stipulation contraire, la signification qui leur est donnée ci-après. Ces termes sont indifféremment employés au singulier ou au pluriel.

- **Agent** : Les prestataires de services de paiement peuvent recourir aux services d'un ou plusieurs agents pour exercer pour leur compte, dans les limites de leur agrément, les activités de services de paiement, conformément aux dispositions de l'article L. 523-1 du code monétaire et financier. Dans le cadre des présentes, le Partenaire est Agent de Xpollens.

- **Application mobile** : désigne l'Application mobile du Partenaire permettant au Client d'accéder aux services de paiement proposés par Xpollens
- **Carte de paiement ou Carte** : carte de paiement Visa au nom du Client, émise par Xpollens. Elle est valable trois ans à compter de son émission.
- **Compte de paiement ou Compte** : désigne le compte de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier ouvert dans les livres de Xpollens à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Titulaire du Compte et toute contrepassation en lien avec ses opérations et de compenser ces montants à la date d'inscription aux fins de faire apparaître un solde net.
- **Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire** : désigne les conditions générales d'utilisation conclues entre le Titulaire de la Carte et le Partenaire.
- **Contrat** : désigne les présentes conditions générales de fonctionnement des Cartes.
- **Accepteurs** : désigne les enseignes acceptant la Carte de paiement.
- **Opération de Paiement** : désigne tout versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement et pouvant être initié :
  - par le payeur qui donne un ordre de paiement à sa banque (ex : un virement) ;
  - par le payeur, par l'intermédiaire du bénéficiaire qui, après avoir recueilli l'ordre de paiement du payeur, le transmet à la banque du payeur, le cas échéant, par l'intermédiaire de sa propre banque (ex : un paiement par carte bancaire) ;
  - par le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement, par l'intermédiaire de sa propre banque, à la banque du payeur fondé sur le consentement donné par le payeur au bénéficiaire (ex : un prélèvement).

- **Partenaire** : désigne le, propriétaire de l'Application mobile . Le Partenaire est enregistré en tant qu'Agent de services de paiement de Xpollens auprès de l'ACPR.
- **Titulaire(s) de la Carte** : désigne(nt) le(s) titulaire(s) de la Carte et du Compte de paiement rattaché à la Carte, personne(s) physique(s) majeure(s) n'agissant pas pour les besoins de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), client(s) du Partenaire, ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Partenaire, ainsi que le présent contrat.

### PARTIE 1 CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

#### ARTICLE 1 : OBJET DE LA CARTE

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

- retirer, en France ou à l'étranger, des espèces :
- auprès des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- régler des achats de biens ou de 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.
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la marque « VISA »,
- donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérant au système d'acceptation à distance en réception de fond sécurisé affichant la marque "VISA" ou charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé (« PMEI »).

**1.2** La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur et régis par des dispositions spécifiques.

**1.3** 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.

**1.4** La Carte est à autorisation systématique, et à débit immédiat.

En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Economique Européen (les Etats membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") 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 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" et ne sont pas régies par les présentes.

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 vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

## **ARTICLE 2 : DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES ET AUTHENTIFICATION FORTE**

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

L'Emetteur met en place un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte pour les opérations de paiement par Carte

initiées par ce dernier dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement.

L'Emetteur de la Carte pourra appliquer des exceptions à la mise en place de dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017. Un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Emetteur repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte connaît), "possession" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte possède) et "inhérence" (quelque chose que le Titulaire de la Carte est).

### **2.1 Envoi de la Carte et Code confidentiel (ci-après "Code")**

Lors de la commande, le Code PIN est choisi par le titulaire de la carte. Le Titulaire de la Carte pourra à tout moment consulter le code PIN depuis l'Application mobile. La Carte de paiement est envoyée à l'adresse postale indiquée par le Client dans son Espace Personnel.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur les 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.

La Carte dite virtuelle uniquement n'est pas concernée par cet article.

### **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 avec sa Carte Physique sur les sites internet affichant le logo "CB" ou "Verified by Visa" ou "MasterCard SecureCode" :
  - En exploitant la solution d'authentification forte que l'Emetteur propose permettant au Titulaire de la Carte de s'authentifier sur son smartphone avec son code de validation ou la fonction biométrique de ce smartphone. Le Titulaire de la Carte doit préalablement avoir activé cette solution d'authentification sur l'Application mobile, être titulaire d'une Carte, avoir un smartphone compatible dont le numéro de téléphone a été préalablement communiqué à l'Emetteur et qui est associé à cette solution. 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 l'ouverture de la solution d'authentification sur le smartphone du Titulaire de la Carte. Ce dernier est invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de son code de validation qu'il a défini lors de l'activation de la solution, soit en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.
  - Ou en en communiquant un code à usage unique (ci-après "Code d'Authentification") par sms adressé au Titulaire de la Carte sur le 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 Physique, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte Physique et valide sa saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un Code d'Authentification du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte doit alors saisir le Code d'Authentification sur la page de paiement affichant le logo de l'Emetteur et valider sa saisie.

- pour effectuer des opérations de paiement par des Solutions de Paiement Mobile, en s'assurant de l'utilisation du code secret ou de la fonction biométrique associés à la Solution de Paiement Mobile.

- 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.

### **2.3. Obligations à des fins de sécurité du Titulaire de la Carte**

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte 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 et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le Code d'Authentification). Il doit donc tenir absolument secrets son Code et le Code d'Authentification 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 sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

En outre, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte mis en place par l'Emetteur, le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "connaissance", et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "possession", et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie "inhérence".

### **ARTICLE 3 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

Lors d'une opération de paiement à un Accepteur, l'Equipement Electronique et/ou le système d'acceptation à distance propose – 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.

**3.1** Le Titulaire de la Carte et l'Emetteur (ci-après les "Parties") 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 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 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 forte 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 en mode "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 forte mis en place par l'Emetteur pour valider l'utilisation de la Carte.

### **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 :

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 3.1.

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

### **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 (exemples : location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur, et, dans certains cas, paiement d'un service de transport à une borne d'accès à ce service) 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.

### **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 irrévocabile.

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 de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédent le jour convenu pour son exécution.

L'Emetteur 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 de paiement auquel la Carte est rattachée d'honorer son paiement.

### **ARTICLE 4 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES EN FRANCE ET A L'ETRANGER DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS**

4.1 Les retraits d'espèces en France ou à l'étranger sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces dans des guichets automatiques de billets à l'aide de sa carte de paiement.

Le moment de réception par XPOLLENS de l'ordre de retrait correspond à la date de la saisie de l'ordre de retrait sur le guichet automatique de billets.

Néanmoins, un ordre de retrait d'espèces effectué au-delà de l'heure limite définie par XPOLLENS est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

L'ordre de retrait d'espèces est exécuté immédiatement à compter du moment de réception.

Les ordres de retrait en euro qui excèdent un certain montant nécessitent un délai de prévenance. Le Client en est informé par XPOLLENS.

**Pour des raisons de sécurité, le montant des ordres de retrait ne pourra excéder 500 euros par 7 jours calendaires.**

4.2 Le Titulaire de Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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.

4.3 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces en France ou à l'étranger au débit du compte de paiement auquel la Carte est rattachée. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 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 en France ou à l'étranger. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

La Carte dite virtuelle uniquement n'est pas concernée par cet article.

#### **ARTICLE 5 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ LES ACCEPTEURS**

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

5.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

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 déroger à la sélection prioritaire automatique proposée 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 Physique. 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 Physique au lieu et place des données de la Carte Physique qu'il avait initialement enregistrées.

L'Emetteur peut également mettre à la disposition du Titulaire de la Carte une option lui permettant d'activer ou de désactiver la fonction paiement à distance de sa Carte décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales.

5.4 Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur par le présent contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

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 de paiement auquel la Carte est rattachée, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du compte ou par une autorisation de découvert, interdiction bancaire ou judiciaire) ou de fonctionnement du compte (toute saisie ou saisie administrative à tiers détenteur, blocage en cas de dénonciation de compte joint ou indivis), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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 à des fins de sécurité telle que décrite à l'article 2.2 ci-avant.

5.5 La Carte étant à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte de paiement auquel la Carte est rattachée d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte de paiement auquel la Carte est rattachée figure sur un relevé des opérations consultable et téléchargeable dans l'Espace Personnel.

5.7 Il peut être également consulté par voie électronique sur le l'Application mobile. Il appartient au titulaire du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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 sur l'Application mobile.

#### **ARTICLE 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"**

6.1 La technologie dite en mode "sans contact" permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services grâce aux Équipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du Code.

Sauf instruction contraire du Titulaire de la Carte lors de la souscription du présent contrat ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Emetteur met à la disposition du Titulaire une Carte utilisable en mode "sans contact".

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

6.3 En cas de paiement en mode "sans contact" avec utilisation de la Carte Physique, l'Emetteur n'applique pas les dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place, dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017. Ce Règlement 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 en Partie 2 du présent contrat. Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du Code, doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé ou le nombre cumulé maximum disponibles.

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 ailleurs que sur l'édit automate où
- un retrait avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

Le présent article ne s'applique pas si le paiement en mode "sans contact" est effectué par une Solution de Paiement Mobile exigeant une authentification.

**6.5** Les opérations de paiement en mode "sans contact", reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée 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'Équipement Electronique situé chez l'Accepteur.

La Carte dite virtuelle uniquement n'est pas concernée par cet article.

## **ARTICLE 7 : RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

L'Emetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur 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'Emetteur 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.

## **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

**8.1** Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Emetteur 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 Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des données de sécurité personnalisées.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

**8.2** L'Emetteur 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'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de Cartes de paiement, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Electronique ou d'une autre manière visible.

## **ARTICLE 9 : DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information susvisée de "blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

**9.1** 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 de paiement auquel la Carte est rattachée doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**9.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, sur l'Application mobile en actionnant la fonctionnalité décrite dans la Partie 3 des présentes conditions générales ;

- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant le 09 69 32 00 61.

**9.3** La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, Internet... qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, l'Emetteur 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 de paiement auquel la Carte est rattachée pendant cette même durée.

**9.4** 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, au guichet tenant le Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou le récépissé du signalement en ligne, sur la plateforme Percev@ 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'Emetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Emetteur puisse déposer plainte.

## **ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR**

### **10.1 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 ou tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories "connaissance", "possession" et "inhérence". Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 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 9.

### **10.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte 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 détectée 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'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, 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'Emetteur.

### **10.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)**

Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### **10.4 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 eu égard aux obligations visées à l'Article Préliminaire et aux articles 2, 5.7, 7.7, 9.1 et 9.2 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

Sauf agissements frauduleux de sa part, le Titulaire de la Carte ne supporte aucune conséquence financière si l'Opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que l'Emetteur n'exige une authentification forte du Titulaire de la Carte dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par l'Emetteur.

## **ARTICLE 11 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

**11.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur à sa date d'acceptation par le Titulaire et prend fin selon les modalités décrites à l'article 11.2.

**11.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur 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 12.

**11.3** Le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à la prise d'effet de la résiliation telle qu'indiquée ci-dessus.

**11.4** A compter de la prise d'effet de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **ARTICLE 12 : DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**12.1** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée de la validité de la Carte est de quarante-huit mois.

**12.2** Elle n'entraîne pas la résiliation automatique du présent contrat. A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support.

**12.3** L'Emetteur 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.

**12.4** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur 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 de paiement auquel la Carte est rattachée soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**12.5** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée par tout moyen.

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

**12.7** La clôture du Compte de paiement auquel une Carte est rattachée entraîne l'obligation de la restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la (des) Carte(s).

**12.8** 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 5.3 de la Partie 1 du présent contrat, une mise à jour automatique de ce Token peut être réalisée à la date d'échéance de la Carte Physique. 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 Physique renouvelée, au lieu et place des données de la Carte Physique échue que le Titulaire de la Carte avait initialement enregistrées.

## **ARTICLE 13 : CONTESTATIONS**

**13.1** Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, a la possibilité de contester une opération auprès de l'Emetteur, 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 de paiement auquel la Carte est rattachée.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, dispose de la possibilité de contester une opération, est fixé à soixante-dix (70) jours à compter de la date 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'Espace Economique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

Pour les contestations portant sur les transferts de fonds portés au crédit du compte, le ticket émis par l'Equipment électronique ou le système à distance du commerçant ou du prestataire de services qui a ordonné le transfert de fonds ne vaut pas preuve de l'opération de transfert de fonds.

**13.2** Le Titulaire de la Carte a droit au remboursement d'une Opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'Espace Economique Européen, 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'Emetteur 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 de paiement auquel la Carte est rattachée.

L'Emetteur 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.

**13.3** Les Parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## **ARTICLE 14 : REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

### **14.1 Opération de paiement non autorisée**

Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, 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 10.2 ;
- 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 10.3.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, 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.

#### **14.2 Opération de paiement mal exécutée**

Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

#### **14.3 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.

### **ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**15.1** Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur, agissant en tant que responsable de traitement, recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

Les catégories de données personnelles traitées sont :

- les informations recueillies dans le cadre du présent contrat,
- celles figurant sur la Carte et celles générées à partir de celles-ci,
- et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non pour les finalités suivantes, à savoir, permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage). Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté ;
- la mise à jour automatique des données de la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci, lorsqu'elle est enregistrée dans des environnements digitaux marchands (sites de e-commerce, applications mobiles, ...) en particulier pour des paiements récurrents et/ou échelonnés, ou dans une Solution de Paiement Mobile, en vertu de l'intérêt légitime de l'Emetteur ;
- la mise à jour automatique des Tokens liés à la Carte, en cas de renouvellement de celle-ci, en vertu de l'intérêt légitime de l'Emetteur ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, en vertu de l'intérêt légitime de l'Emetteur ;
- la gestion des éventuels recours en justice en vertu de l'intérêt légitime de l'Emetteur ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales de l'Emetteur, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles du Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée et des plafonds d'utilisation de celle-ci.

Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'Opération de paiement.

**15.2** Le Titulaire de la Carte a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique visée à l'article 15.1 en contactant :

Délégué à la Protection des Données de Natixis

BP 4 – 75060 Paris Cedex 02 France 9

Courriel : [dpo-xpollens@bpce.fr](mailto:dpo-xpollens@bpce.fr)

**15.3** Les informations complémentaires expliquant combien de temps sont conservées les données personnelles traitées, à qui elles peuvent ou doivent être communiquées par

l'Emetteur, et quels sont les droits dont le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée dispose sur ses données figure dans la Notice d'information de l'Emetteur, disponible sur l'Application mobile.

### **ARTICLE 16 : CONDITIONS FINANCIERES**

En contrepartie des services de paiement réalisés, le Titulaire versera au Partenaire les frais convenus dans les Conditions Générales du Partenaire.

Par ailleurs, au titre des présentes, pour la tenue d'un Compte inactif, les frais et commissions, dus annuellement sur les Comptes inactifs, sont d'un montant de 30€ TTC qui viendront en déduction du solde créditeur du Compte.

Le Titulaire autorise expressément Xpollens à régler les frais dus et exigibles au titre du Contrat ou des Conditions Générales du Partenaire par prélèvement sur son Compte, dans la limite du solde disponible.

Les Parties conviennent que les dettes réciproques de Xpollens et du Titulaire résultant de l'exécution du Contrat ou des Conditions Générales du Partenaire, se transforment automatiquement en simples articles de crédit et de débit dans la limite de la provision disponible du Compte. Après compensation, ces débits et crédits forment un solde net créditeur ou nul du Compte. En l'absence de provision suffisante sur le Compte, le montant restant dû par le Titulaire après compensation est inscrit sur le relevé de son Compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible.

### **ARTICLE 17 : 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 11 du présent contrat.

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 de paiement auquel la Carte est rattachée.

### **ARTICLE 18 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat, qui seront communiquées sur support papier ou sur tout autre support durable au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

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

### **ARTICLE 19 : RECLAMATIONS - MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée peut obtenir du Partenaire les informations souhaitées, formuler auprès de ce dernier toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes le saisir par écrit à l'adresse [support@wigl.zendesk.com](mailto:support@wigl.zendesk.com) ou par lettre recommandée à l'adresse postale : Service Réclamation

Wigl - 29 boulevard de l'Europe - 38170 SEYSSINET-PARISET - FRANCE.

**Le Partenaire** s'engage à répondre au Titulaire sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, le Partenaire s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, Xpollens ou le Partenaire lui

adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Titulaire, s'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut saisir gratuitement le médiateur de Xpollens, dans un délai d'un an à compter de la réclamation préalable faite auprès de Xpollens :

- Soit par courrier postal : Maître Carol SABA Médiateur de la consommation de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.

- Soit déposer directement en ligne sa demande de médiation sur le site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>.

En cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE ET LANGUE UTILISEE**

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent contrat.

#### **AUTORITE DE CONTROLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE PAIEMENT :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

### **PARTIE 2 REGLES SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON LES SCHEMAS 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 en Partie 1 du présent contrat, étant précisé qu'en cas de contradiction entre ces dernières, les Règles Spécifiques prennent sur les Conditions Générales de fonctionnement des Cartes.

#### **SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT VISA**

##### **ARTICLE 1 - DEFINITION**

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 réalisées sous la marque VISA avec une Carte portant la marque VISA (ci-après la "Carte VISA"), auprès des accepteurs adhérents au schéma de Cartes de paiement VISA (ci-après l'"Accepteur VISA") dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le schéma de Carte 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 en Partie 1 du présent contrat.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser sa Carte VISA, notamment sous une forme dématérialisée, en particulier dans

les Solutions de Paiement Mobile et autres solutions de paiement agréées par l'Emetteur.

Les conditions générales d'utilisation de la Carte VISA sous une forme dématérialisée pour chaque Solution de Paiement Mobile sont consultables sur le site internet de l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

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 paiement 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.

#### **ARTICLE 2 – FORME DU CONSENTEMENT**

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat 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 VISA que du Titulaire de la Carte ;
- lorsque la Carte est intégrée sous forme dématérialisée dans les solutions de paiement agréées par l'Emetteur :

- 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 en mode "sans contact", devant un dispositif /Équipement Electronique identifiant la présence de la technologie en mode "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, ou, en cas d'indisponibilité de cette fonction, par la saisie du code secret associé à la solution de paiement concernée ;
- par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le cas échéant, le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent.

#### **ARTICLE 3 – OPERATIONS DE PAIEMENT EN MODE "SANS CONTACT" AVEC LA CARTE PHYSIQUE**

A des fins de sécurité, 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 Physique est limité à cinquante (50) euros. De plus, 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 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".

**PARTIE 3**  
**FONCTIONNALITES AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE**

Sous réserve de disponibilité, l'Emetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte sur l'Application mobile, différentes fonctionnalités de gestion de sa Carte, que le Titulaire de la Carte est libre d'utiliser.

**ARTICLE 1 - DISPOSITIONS COMMUNES**

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par l'Emetteur.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions Générales du Partenaire applicables au Titulaire de la Carte.

**ARTICLE 2 - PAIEMENTS A DISTANCE**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiement à distance".

Lorsque l'option est désactivée, dans la plupart des cas, le Titulaire de la Carte ne peut plus initier de paiement à distance et notamment sur internet, par téléphone ou par courrier.

**ARTICLE 3 – PAIEMENTS A L'ETRANGER**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "paiements et retraits à l'étranger" (hors France et territoires français d'Outre-mer). Lorsque l'option est désactivée, le Titulaire de la Carte ne peut plus effectuer de paiements nécessitant une demande d'autorisation et de retraits d'espèces à l'étranger. En revanche, les paiements ne nécessitant pas de demande d'autorisation ne seront pas bloqués.

**ARTICLE 4 - VERROUILLAGE TEMPORAIRE**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte d'activer ou de désactiver la fonction "verrouillage temporaire". Lorsque l'option est activée, la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués. Ce blocage de la carte ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition à l'Emetteur. En cas de perte, vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du Compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit immédiatement faire une demande d'opposition auprès de l'Emetteur selon les conditions prévues aux présentes conditions générales.

**ARTICLE 5 – GERER LES PLAFONDS ET LES AUGMENTER TEMPORAIREMENT**

Les fonctionnalités "Paiements disponibles" et "Retraits disponibles" affichent le montant qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport aux plafonds de paiements et de retraits de la Carte applicables sur une période considérée. "Le solde disponible" en paiement est calculé en déduisant du plafond, les paiements de proximité qui font l'objet d'une demande d'autorisation, les paiements de proximité à l'étranger (hors de France), les paiements par téléphone mobile (via Apple Pay, Samsung Pay, ...) et les paiements à distance. Les cautions demandées lors de locations (par exemple de voitures), à partir de la Carte, sont également comptabilisées.

"Le solde disponible" en retrait est calculé en déduisant du plafond les retraits aux distributeurs en France et à l'étranger. Les montants qu'il reste à utiliser par le Titulaire de la Carte par rapport à ces plafonds de paiement s'appliquent sous réserve de la provision disponible sur le compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

**ARTICLE 6– FAIRE OPPOSITION**

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de sa Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée doit faire une demande d'opposition à l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte, conformément à l'article 9 des présentes conditions générales.

La présente fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de faire une demande d'opposition en ligne, avec effet immédiat. En choisissant l'opposition en ligne, le Titulaire de la Carte a la possibilité de commander immédiatement une nouvelle Carte. Le Titulaire de la Carte peut choisir son Code ou s'en voir un attribué automatiquement, depuis l'Application mobile. La nouvelle Carte sera livrée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. La fabrication et l'expédition de la nouvelle Carte peuvent être facturées conformément aux Conditions Tarifaires applicables au Titulaire de la Carte et/ou du compte de paiement auquel la Carte est rattachée.

**ARTICLE 7– VOIR LE CODE PIN**

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de visualiser en temps réel le Code PIN de sa Carte sur l'Application mobile. Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, le Titulaire de la carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte mis en place par l'Emetteur, pour valider sa demande de visualisation. Pour des raisons de sécurité, le Code est visible pendant quelques secondes seulement. Le Titulaire de la Carte doit procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Le Titulaire de la carte peut visualiser le Code de sa Carte sur l'Application mobile.

La Carte dite virtuelle uniquement n'est pas concernée par cet article.

## **NOTICE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Xpollens s'engage à ce que les traitements de données à caractère personnel qu'il met en œuvre soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Liberté.

La présente Notice vise à vous fournir des informations détaillées sur la manière par laquelle Xpollens, agissant en qualité de responsable de traitement, protège vos données personnelles.

Elle explique de quelle manière vos données sont obtenues, pourquoi elles sont traitées, avec qui elles sont susceptibles d'être partagées, les mesures mises en œuvre pour assurer leur confidentialité et leur sécurité et rappelle les droits dont vous disposez et comment les exercer.

### **Table des matières**

<b>1.</b>	<b>Quelques définitions</b>	<b>28</b>
<b>2.</b>	<b>A qui s'adresse cette Notice</b>	<b>28</b>
<b>3.</b>	<b>Qui recueille vos données à caractère personnel ?</b>	<b>29</b>
<b>4.</b>	<b>Comment nous obtenons les données personnelles vous concernant ?</b>	<b>29</b>
<b>5.</b>	<b>Qui accède à vos données ?</b>	<b>31</b>
<b>6.</b>	<b>Pourquoi nous traitons vos données à caractère personnel ?</b>	<b>31</b>
<b>7.</b>	<b>Combien de temps sont conservées vos données ?</b>	<b>34</b>
<b>8.</b>	<b>Comment nous assurons la sécurité et la confidentialité de vos données ?</b>	<b>36</b>
<b>9.</b>	<b>Où sont stockées vos données ?</b>	<b>37</b>
<b>10.</b>	<b>Nos actions de prospection</b>	<b>37</b>
<b>11.</b>	<b>Nos actions de profilage</b>	<b>38</b>
<b>12.</b>	<b>Mise en œuvre de traitement particuliers reposant sur une technologie spécifique</b>	<b>39</b>
<b>13.</b>	<b>Vos droits</b>	<b>39</b>
<b>14.</b>	<b>Comment exercer vos droits ?</b>	<b>40</b>

## 1. Quelques définitions

« **XPOLLENS** » : l'établissement avec lequel vous avez établi ou souhaitez établir une relation d'affaires,

« **Groupe** » : les établissements du Groupe BPCE,

« **vous** » : vous-même ou toute personne physique intervenant dans notre relation (votre représentant légal, votre mandataire, un contact...),

« **Agents prestataires de services de paiement** » et « **Distributeurs de monnaie électronique** » : partenaires de Xpollens dans la commercialisation des produits de paiement et de monnaie électronique. Ils agissent en qualité de sous-traitant RGPD de Xpollens.

« **traitement** » : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction;

« **données à caractère personnel** » ou « **données personnelles** » ou, « **données** » : information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée directement ou indirectement à partir de cette donnée. Il peut s'agir de différentes catégories de données selon le besoin.

A titre d'exemple :

- des informations sur votre identité et/ou de contact telles que nom, prénom, date de naissance, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, numéros des documents d'identité, âge,
- des informations relatives à vos situations familiale, professionnelle et fiscale,
- des informations bancaires et financières liées à vos opérations,
- des informations d'identification et d'authentification liées à vos services de banque en ligne et à vos opérations de paiement,
- des images de vidéo surveillance dans nos locaux.

## 2. A qui s'adresse cette Notice

La Notice vous est destinée en tant que personne physique concernée par un traitement de données à caractère personnel mis en oeuvre par XPOLLENS, que vous agissiez en tant que particulier à titre privé ou dans le cadre d'une activité professionnelle.

Elle vous concerne notamment si vous êtes :

- un client de Xpollens
- un client potentiel ou un prospect de Xpollens,
- une personne physique intervenant à titre quelconque dans le cadre d'une relation établie avec un client de Xpollens personne physique ou morale, par exemple :
  - un mandataire ou un signataire autorisé,
  - un représentant légal,
  - un contact désigné,
  - un adhérent,
  - un préposé ou un bénéficiaire effectif,

### 3. Qui recueille vos données à caractère personnel ?

#### XPOLLENS

Nous collectons et traitons des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en œuvre de nos services offerts par le biais de nos Agents prestataires de services de paiement et de nos Distributeurs sur les différents canaux de communication privilégiés par ces derniers. Nous intervenons à ce titre en qualité de **RESPONSABLE DE TRAITEMENT**. Pour rendre ces services, nous ne sommes pas seuls, nous recourons également à des prestataires.

Toutes ces sociétés peuvent contribuer aux services qui vous sont fournis et veillent au respect des mêmes principes. Pour ce faire, elles sont susceptibles d'avoir communication de vos données à caractère personnel pour les finalités spécifiques liées aux produits et services souscrits.

#### NOS AUTRES PARTENAIRES

Les informations applicables à la protection des données à caractère personnel relatives à un produit souscrit auprès d'autres partenaires vous sont habituellement communiquées par ce dernier, en qualité de **RESPONSABLE DE TRAITEMENT** pour la collecte et le traitement qu'il met en œuvre pour son propre compte. Parfois, ces partenaires peuvent également traiter vos données à caractère personnel dans le cadre d'activités en tant que nos Agents prestataires de services de paiement ou en tant que nos Distributeurs. Pour ces activités, ils ont alors la qualité de **SOUSS-TRAITANT** pour notre compte.

### 4. Comment nous obtenons les données personnelles vous concernant ?

Au cours de notre relation d'affaires, nous allons recueillir et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

Ces données peuvent varier en fonction de la nature du produit ou du service souscrit. Il s'agit notamment :

- Des données relatives à l'identification telles que le nom, prénom(s), adresse postale, numéro(s) de téléphone, adresse(s) de courrier électronique ...);
- Des données bancaires et financières telles que les références BIC et IBAN, les données de paiement par carte bancaire ;
- Des données de connexion (adresse IP ...);
- Certaines informations sur le matériel de connexion utilisé (ordinateur, appareil mobile) à des fins d'administration de ses systèmes, de lutte contre la fraude, de maintien de la qualité des services et de fourniture des statistiques générales concernant leur utilisation.

XPOLLENS ne collecte pas et ne traite pas, par principe, les données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données personnelles concernant la santé ou les données personnelles concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

En revanche, XPOLLENS peut être amené à traiter des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, notamment :

- Pour les entrées en relation à distance avec des clients personnes physiques ayant choisi de procéder au scan facial ou à la signature électronique au titre de la diligence complémentaire demandée par le code monétaire et financier,

- Pour la mise en place d'un système d'authentification forte vous permettant d'accéder à vos services bancaires en ligne, pour effectuer un paiement, ou pour signer électroniquement, en ayant recours à des dispositifs de reconnaissance biométrique (reconnaissance vocale, reconnaissance faciale, empreintes digitales...). L'utilisation de ces données permet notamment de prévenir la fraude et l'usurpation de votre identité par un tiers. Ces dispositifs de reconnaissance biométrique sont alternatifs à d'autres mécanismes de contrôle et font l'objet de mesures de sécurité spécifiques pour garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel.

En tout état de cause, le traitement de cette catégorie particulière de données à caractère personnel ce fait conformément à la législation/réglementation applicable qui prévoit dans certains cas le recueil préalable de votre consentement explicite.

### **LES DONNEES A CARACTERES PERSONNEL ET INFORMATIONS QUE VOUS NOUS COMMUNIQUEZ**

Lors de l'entrée en relation, puis lors de la souscription de tout nouveau produit ou service (compte de paiement, compte de monnaie électronique), nous collectons directement auprès de vous les données nécessaires à cette opération.

Ces données sont nécessaires :

- Pour la souscription et la gestion de vos produits ou services
- Pour nous permettre de remplir nos obligations légales et réglementaires telles que l'obligation de connaître notre client, nos obligations fiscales ou relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme,

Certaines données peuvent également être collectées lorsque vous procédez à demander des renseignements ou sollicitez un contact.

### **LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PROVENANT DE TIERS OU D'AUTRES SERVICES**

Les données à caractère personnel peuvent également provenir :

- De tiers fournisseurs,
- D'un partenaire de XPOLLENS et notamment de ses distributeurs de monnaie électronique, agents prestataires de services de paiement ou d'un tiers introduceur,
- D'autres produits ou services fournis par des tiers, y compris des sociétés du Groupe BPCE, auxquels vous avez souscrit,
- Des autres personnes intervenant dans le cadre de notre relation (vos mandataires, contacts désignés, préposés, bénéficiaires effectifs, membres de votre famille, représentants légaux ...)

### **LES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PUBLIQUES**

Nous pouvons être amenés à collecter des données à caractère personnel publiques vous concernant. Les données à caractère personnel publiques sont les informations ou données personnelles produites ou reçues par une autorité administrative dans le cadre de sa mission de service public, publiées par une autorité administrative ou communicables à toute personne en faisant la demande.

Nous pouvons utiliser les informations ou données à caractère personnel publiques quand cela est autorisé par les textes législatifs ou réglementaires et dans le respect des règles spécifiques de communication et de réutilisation précisées par lesdits textes.

## 5. Qui accède à vos données ?

En tant qu'établissement de monnaie électronique, nous sommes tenus au secret professionnel et ne pouvons partager vos données que dans des conditions strictes ou avec votre consentement.

Ce même principe de secret et de confidentialité s'applique à l'ensemble des intervenants impliqués, qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de nos prestataires, de nos partenaires et de leurs propres collaborateurs.

Vos données peuvent être transmises ou accessibles :

- A BPCE SA ainsi qu'aux filiales et succursales du groupe BPCE en France et dans l'Union Européenne, dont Xpollens relève ;
- Nos prestataires dans le seul but de réaliser les traitements pour lesquels elles ont été recueillies initialement. Dans ce contexte, nos prestataires sont des sous-traitants de données à caractère personnel au sens de la réglementation, ils agissent sur nos instructions et pour notre compte. Ils ne sont ni autorisés à les vendre ni à les divulguer à d'autres tiers ;
- Distributeurs de monnaie électronique et Agents Prestataires de services de paiement de Xpollens ;
- Certaines professions réglementées telles qu'avocats, notaires ou commissaires aux comptes
- Toute autorité de contrôle publique, administrative ou judiciaire ou tiers autorisé missionné afin de respecter les obligations légales, réglementaires, statutaires ou contractuelles auxquelles nous sommes assujettis.

## 6. Pourquoi nous traitons vos données à caractère personnel ?

Les traitements réalisés par Xpollens répondent à une finalité explicite, légitime et déterminée. Dans le cadre de notre relation d'affaires, nous utilisons tout ou partie des données à caractère personnel vous concernant, pour les finalités décrites ci-dessous et sur la base des fondements suivants :

### EXECUTER LE CONTRAT RELATIF AU SERVICE QUE VOUS AVEZ SOUSCRIT OU QUE VOUS SOUHAITEZ SOUSCRIRE

Nous traitons avant tout vos données à caractère personnel en vue de fournir les produits et services que vous souscrivez, ou que vous souhaitez souscrire.

Le traitement est mis en œuvre car il est nécessaire à l'exécution du contrat, ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande en tant que client, dans le cadre d'une relation déjà établie, ou en tant que prospect ou client potentiel si aucune relation d'affaires n'a encore été établie (mesures précontractuelles telle que la délivrance d'un conseil, d'une proposition, d'une simulation).

Les traitements mis en œuvre dans le cadre de la gestion de notre relation concernent notamment :

- La tenue de vos comptes de paiement et/ou comptes de monnaie électronique) et la réalisation des opérations, la gestion de vos produits, la fabrication de vos instruments de paiement tels que votre carte bancaire ainsi que la gestion de leur fonctionnement et la sécurité des opérations de paiement. Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, nous pouvons mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de l'instrument de paiement, du contexte de l'opération, du solde du compte sur lequel fonctionne l'instrument de paiement et des plafonds d'utilisation de celui-ci. Cette prise de décision automatisée aboutit à l'autorisation ou au refus de l'opération de paiement,

- La gestion de votre service en ligne et des différents services mis à votre disposition dans ce cadre. Ceux-ci incluent notamment des traitements liés à la restitution de vos opérations et de vos documents sous une forme dématérialisée, des fonctionnalités de gestion budgétaire incluant la catégorisation de vos dépenses et revenus, des formulaires de contacts pouvant faire appel à un traitement automatisé pour identifier/catégoriser et répondre à votre demande, des fonctionnalités liées à la souscription de produits et services et à la signature électronique de vos documents, des fonctionnalités de type « self care » vous permettant de réaliser directement certaines opérations de gestion. Ces services et fonctionnalités font l'objet d'évolutions constantes pour vous proposer une expérience optimale,
- La prévention des impayés, le recouvrement et la gestion du contentieux (amiable, surendettement et contentieux judiciaires),
- La gestion des réclamations, la gestion des successions.

Sans ces traitements, nous ne serions pas en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat.

#### **REPONDRE A NOS OBLIGATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES**

Notre activité intervient dans un environnement réglementaire très encadré, qu'il s'agisse de la réalisation d'opérations de monnaie électronique ou de services de paiement.

Pour répondre à ces obligations légales, nous mettons en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

En conséquence, nous pouvons être amenés à collecter ou demander des informations précises concernant certaines opérations si la législation ou la réglementation nous l'impose.

#### **Echange automatique d'information en matière fiscale**

Nous sommes tenus d'identifier, à des fins fiscales, la résidence du titulaire de compte et de remplir les obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française relatives aux comptes déclarables des personnes non-résidentes fiscales en France (y compris les Personnes américaines déterminées, au sens de la loi FATCA).

L'administration fiscale française procède à la transmission de ces informations à l'administration fiscale du pays de résidence fiscale du titulaire du compte déclarable si la réglementation concernant l'échange automatique d'informations l'exige.

#### **Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**

Nous sommes tenus de procéder à l'identification de nos clients et, le cas échéant, des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de vigilance constante à l'égard de notre clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du client...). Les informations que vous nous communiquez à ce titre doivent être régulièrement actualisées.

À ce titre, nous sommes tenus d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées définies par le code monétaire et financier.

Nous sommes aussi tenus de déclarer aux autorités compétentes certaines opérations en particulier :

- les sommes inscrites dans nos livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté ou qui pourraient participer au financement du terrorisme ou à une opération de blanchiment de fraude fiscale,

- les opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif de l'opération demeure douteuse malgré les diligences effectuées au titre de l'obligation de vérification d'identité qui incombent à Xpollens.

### **Prévention, recherche et détection de fraude en matière de paiements et d'accès à distance de vos comptes de monnaie électronique et/ou de paiement**

Nous sommes tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité impliquant le traitement de certaines de vos données à caractère personnel dans le cadre de nos procédures d'authentification et en vue de protéger l'intégrité et la confidentialité de vos données.

### **Transmission des renseignements nécessaires pour la tenue des fichiers réglementaires**

Nous communiquons les données à caractère personnel nécessaires dans le cadre de la tenue des fichiers réglementaires suivants :

- **FICOBA.** Les banques ont l'obligation lors de l'ouverture pour un client d'un compte bancaire ou assimilé de déclarer un certain nombre d'informations à la Direction Générale des Finances Publiques en charge du fichier FICOBA et de l'informer d'éventuelles modifications ou clôture du compte et ce, pendant une durée de 10 ans après la fermeture du compte.
- **Fichier central des retraits de ces cartes bancaires.** Ce fichier géré par la Banque de France recense les décisions de retrait de carte CB lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte CB n'a pas été régularisé.

### **Autres obligations réglementaires**

**Les comptes en déshérence.** La réglementation impose que les établissements concernés recensent chaque année les comptes inactifs ouverts dans leurs livres. À cette fin, nous devons annuellement consulter pour les comptes inactifs le Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP) afin de rechercher l'éventuel décès du (des) client(s) concerné(s).

**Les réponses aux demandes d' exercice des droits au titre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.** L'exercice de vos droits nécessite de traiter des données à caractère personnel vous concernant à des fins d'identification, de gestion de vos demandes et de conservation de la preuve.

**Notre activité en tant qu' entreprise** (comptabilité générale, facturation, gestion du bilan, reporting, audit etc.) nous impose de traiter un volume important de données à caractère personnel de nos clients.

### **REPONDRE A NOS INTERETS LEGITIMES**

Nous pouvons invoquer un « intérêt légitime » à traiter vos données, en particulier lorsque nous nous trouvons face à des situations pouvant présenter des risques pour notre activité, notamment :

- Prévenir la fraude, notamment sur les opérations de paiement, et gérer les éventuels recours en justice,
- Lutter contre la criminalité financière tant à l'égard du secteur financier qu'à l'égard de nos clients et de nos collaborateurs,
- Prévenir et gérer les incivilités à l'égard de nos collaborateurs,
- Assurer la sécurité de nos réseaux et des informations.-

Cet intérêt légitime peut être lié à l'analyse de notre risque en matière d'engagements, notamment lors de l'entrée en relation et tout au long de la relation contractuelle. Les traitements automatisés mis en œuvre dans ce cadre incluent, in fine, une intervention humaine et aboutissent à une décision d'octroi

ou de refus d'ouverture de compte. Vous avez le droit de présenter vos observations et de contester la décision prise à l'issue de ce processus.

Notre intérêt légitime peut également être lié à la gestion :

- D'études statistiques et d'enquêtes de satisfaction,
- De la relation avec nos clients (amélioration de la connaissance client, amélioration de nos produits et services, veille, conception, développement et suivi de l'activité commerciale),
- De la prospection, du profilage et à la segmentation marketing incluant le cas échéant la combinaison de données à des fins d'analyse,
- De nos activités de communication.

Ces traitements sont mis en œuvre en prenant en compte vos intérêts et droits fondamentaux. À ce titre, ils s'accompagnent de mesures et garanties permettant d'assurer l'équilibre entre la protection de vos intérêts et droits et la poursuite de nos intérêts légitimes.

#### **METTRE EN ŒUVRE CERTAINS TRAITEMENTS AVEC VOTRE CONSENTEMENT**

Dans certains cas, vous serez informé et sollicité préalablement à la mise en œuvre du traitement de vos données pour exprimer votre consentement, de manière spécifique, au regard de la finalité qui vous sera indiquée. Le traitement de vos données ne pourra pas être réalisé sans votre consentement.

## **7. Combien de temps sont conservées vos données ?**

Une fois les finalités de traitement des données atteintes, et en tenant compte des éventuelles obligations légales ou réglementaires imposant de conserver certaines données, nous procédons à la suppression ou à l'anonymisation de vos données.

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des données et des finalités poursuivies. Les données sont généralement conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution du contrat et jusqu'à l'expiration des différents délais légaux applicables.

Lorsqu'une donnée à caractère personnel est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

Le tableau ci-après reprend les principaux délais applicables à la relation d'affaires

TYPE DE TRAITEMENT	DUREE DE CONSERVATION	POINT DE DEPART CONSERVATION
Documents comptables et pièces justificatives (relevés de compte...)	10 ans <sup>1</sup>	À compter de la clôture de l'exercice comptable concerné
Passation, exécution et gestion des produits et services souscrits	5 ans <sup>1</sup>	À compter de la clôture du produit ou du service <sup>1</sup> de la cessation de notre relation <sup>1</sup>
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	5 ans	À compter de l'exécution de l'opération
Lutte contre la fraude Prévention et détection des délits et des crimes	5 ans	À compter du jour de l'infraction. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de cette procédure et à l'expiration des délais de prescription applicables.
Prospection commerciale, à l'issue d'une relation contractuelle préalablement établie : exploitation des noms, prénoms, adresse, date et lieu de naissance et caractéristiques du produit précédemment souscrit	5 ans	À compter de la fin de notre relation ou du dernier contact entrant de votre part
Prospection commerciale à destination d'un prospect	3 mois	À compter de la collecte ou du dernier contact entrant émanant du prospect
Demande d'informations sur un produit ou service	6 mois	À compter de la demande d'information simple ou de la simulation.
Cookies, traceurs	13 mois maximum	À compter de la date de dépôt du traceur
Prévention et détection des infractions pénales pour préparer et/ou exercer une action en justice	De 5 ans à 20 ans selon la nature de l'infraction	À compter de la constatation de l'infraction

<sup>1</sup> Ces délais peuvent être plus longs dans certaines situations spécifiques, lorsque la réglementation l'exige, ou pour la défense d'un droit ou d'un intérêt, par exemple :

- Pour la gestion des comptes en déshérence et les données liées à la recherche des personnes concernées : 30 ans,
- Pour respecter des dispositions fiscales : 6 ans. Lorsqu'une donnée à caractère personnel est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

## **8. Comment nous assurons la sécurité et la confidentialité de vos données ?**

Le respect de la vie privée et du secret bancaire, la sécurité et à la confidentialité des données et particulièrement des données personnelles confiées par nos clients est notre priorité.

Nous prenons, au regard de la nature des données à caractère personnel et des risques présentés par le traitement, les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité de vos données, et, notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ou prévenir toute utilisation impropre.

Ainsi, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- Préserver la sécurité des données à caractère personnel de nos clients contre tout accès non autorisé, modification, déformation, divulgation, ou destruction des données à caractère personnel que nous détenons,
- Protéger nos activités.

Nous diligentons régulièrement des audits internes et externes afin de nous assurer de la sécurité des données à caractère personnel et de nous prémunir contre tout accès non autorisé à nos systèmes.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi vous êtes invité à vous montrer vigilant.

Dans le souci de protéger la confidentialité de vos données à caractère personnel, nous vous invitons, en particulier dans des règles d'usage d'Internet, à prendre toutes les dispositions utiles notamment en effaçant, dès la fin de votre consultation, les traces de navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse où vous téléchargez ces données vers un logiciel de gestion. Nous vous invitons à consulter les conseils de sécurité mis à votre disposition sur le site internet de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.

Conformément à nos engagements, nous choisissons nos sous-traitants et prestataires avec soin et leur imposons :

- Un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent au nôtre,
- Un accès et une utilisation des données à caractère personnel ou des informations strictement nécessaires pour les services qu'ils doivent fournir,
- Un respect strict de la législation et de la réglementation applicables en matière de confidentialité, de secret bancaire, et de données personnelles,
- La mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel qu'ils peuvent être amenés à traiter,
- La définition des mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des données.

Nous nous engageons à conclure avec nos sous-traitants, conformément aux obligations légales et réglementaires, des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données à caractère personnel.

## **9. Où sont stockées vos données ?**

Les données à caractère personnel à nos Clients sont stockées dans nos systèmes d'information ou dans celui de nos sous-traitants ou prestataires.

Nous nous engageons à choisir des sous-traitants et prestataires répondant aux critères de qualité et de sécurité, et présentant des garanties suffisantes, notamment en termes de connaissances spécialisées, de fiabilité et de ressources, pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

À ce titre, nous imposons à nos sous-traitants et à nos prestataires des règles de confidentialité au moins équivalentes aux nôtres.

Par principe, nous privilégions les solutions techniques et le stockage des données à caractère personnel dans des centres d'hébergement situés au sein de l'Union Européenne. Si tel n'est pas le cas, nous prenons les mesures nécessaires pour nous assurer que les sous-traitants et prestataires offrent les mesures de sécurité et de protection adéquates telles que décrites ci-après.

### **VOS DONNÉES SONT-ELLES COMMUNIQUÉES OU ACCESSIBLES DEPUIS UN PAYS HORS UNION EUROPÉENNE ?**

Vos données à caractère personnel transmises conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

Dans le cadre éventuel d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place : soit la Commission européenne a adopté une décision d'adéquation qui reconnaît à la réglementation locale en matière de protection des données personnelles un niveau de protection équivalent à celui de l'Union Européenne, soit des garanties appropriées sont mises en place telles que des clauses contractuelles type approuvées par la Commission européenne.

En cas de paiement ou transfert de fonds hors Union Européenne, certaines données à caractère personnel doivent être communiquées à la banque du bénéficiaire même si elle est située dans un pays hors Union européenne dont la réglementation n'offre pas un niveau de protection équivalent, car ce transfert de données est nécessaire à l'exécution du contrat.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, ou à des tiers habilités.

Dans tous les cas, nous prenons les mesures nécessaires et adéquates pour assurer la sécurité des données à caractère personnel.

## **10. Nos actions de prospection**

Nous pouvons être amenés à vous contacter, par courrier électronique, afin de vous proposer de nouveaux produits et des services qui paraissent correspondre à vos besoins ou désirs ou répondant à de nouveaux usages.

Vous pouvez vous opposer à tout moment et sans frais aux traitements initiés à des fins de prospection commerciale.

**La prospection commerciale par courrier électronique, vise exclusivement les personnes physiques agissant à titre professionnel.**

L'adresse électronique professionnelle peut être utilisée afin de vous adresser de la prospection commerciale par courrier électronique pour des objets en relation avec votre profession.

Vous pouvez à tout moment faire valoir votre droit d'opposition à la prospection commerciale.

Les adresses professionnelles génériques attribuées à une personne morale (société) ne sont pas soumises aux principes du consentement, de l'information préalable et ne bénéficient pas du droit d'opposition. Les messages et notifications liés à la gestion administrative d'un produit ou service préalablement souscrits (alertes, notifications de mise à disposition d'un document dématérialisé sur votre espace de banque à distance...) ne relèvent pas de la prospection commerciale.

Le paramétrage des messages et notifications peut dans ce cas être réalisé dans le cadre du service souscrit, étant entendu que certaines de ces notifications peuvent relever d'obligations réglementaires et présenter un caractère impératif.

## 11. Nos actions de profilage

Le profilage consiste à utiliser des données à caractère personnel pour évaluer certains aspects de la personne concernée, analyser ou prédire ses intérêts, son comportement ou d'autres- attributs.

Dans le cadre de notre relation, nous pouvons être amenés à mettre en œuvre deux catégories de profilage :

- Des profilages marketing qui ne produisent pas d'effets juridiques à votre égard comme une segmentation marketing afin de vous suggérer des services et des produits innovants susceptibles de correspondre à vos attentes/besoins, des offres complémentaires ou promotionnelles en ciblant au mieux vos besoins,
- Des profilages susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard et aboutissant à une décision.

Concernant le profilage marketing, nous utilisons des techniques pour opérer des segmentations et des sélections marketing qui ne produisent pas d'effets juridiques.

À ce titre, les données personnelles que nous collectons nous aident également à personnaliser et à améliorer continuellement la relation bancaire et la relation commerciale afin de vous proposer les offres de produits et services les plus adaptés à vos besoins. Dans ce cadre, nous pouvons être amenés à utiliser différentes techniques de profilage, telles que le recours à des algorithmes.

Nous pouvons également être amenés à agréger et à anonymiser ces données afin d'établir des rapports et modèles marketing.

Quand nous avons recours à de telles techniques, nous prenons les mesures nécessaires pour écarter les risques d'erreurs et d'atteintes aux droits et libertés fondamentaux des personnes.

Dans l'hypothèse où ce profilage a des conséquences juridiques à votre égard, comme par exemple en cas d'utilisation d'un traitement d'évaluation des risques en vue de l'ouverture de compte, les résultats de l'utilisation de ces techniques ne seront qu'une aide à la décision de XPOLLENS :

- Une intervention humaine de Xpollens est toujours prévue dans le processus de décision,
- Et vous avez le droit de nous présenter vos observations ou d'obtenir une explication quant à la décision prise à l'issue de ce type d'évaluation, et de contester la décision.

## 12. Mise en œuvre de traitement particuliers reposant sur une technologie spécifique

### COOKIES ET AUTRES TRACEURS

On entend par Cookies ou autres traceurs, les traceurs déposés et lus par exemple lors de la consultation d'un site internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile et ce, quel que soit le type de terminal utilisé.

Vous êtes informé que lors de vos visites sur l'un de nos sites, des cookies et des traceurs peuvent être installés sur votre équipement terminal. Vous pouvez consulter, sur le site concerné, la politique cookies mise en œuvre. Lorsque cela est nécessaire nous recueillons votre consentement préalablement à l'installation sur votre équipement terminal de tels traceurs mais également lorsque nous accédons à des données stockées sur votre équipement.

La durée de vie de ces traceurs est de 13 mois maximum.

### ENREGISTREMENT TELEPHONIQUE

Les conversations téléphoniques entre vous et nos services peuvent faire l'objet d'enregistrements téléphoniques à des fins de formation, d'évaluation ou d'amélioration de la qualité des produits et des services ou de preuve d'opération passée à distance.

Préalablement à un enregistrement, nous vous en informons et vous avez le droit de vous y opposer. Toutefois, en cas de refus, il ne sera peut-être pas possible d'exécuter votre demande d'opération faute de pouvoir en conserver la preuve.

Les supports d'enregistrement ou leur reproduction seront conservés pendant des durées proportionnées à la finalité de l'enregistrement en cause (de 3 mois à des fins de gestion, à 5 ans lorsque l'enregistrement téléphonique est susceptible d'être utilisé à des fins de preuve).

## 13. Vos droits

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation en vigueur, vous pouvez :

- **Accéder** à l'ensemble de vos données à caractère personnel,
- **Faire rectifier, mettre à jour et effacer** vos données à caractère personnel, étant précisé que l'effacement ne peut intervenir que lorsque :
  - Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière,
  - Vous avez retiré votre consentement sur lequel le traitement était fondé,
  - Vous vous êtes opposé au traitement de vos données et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le poursuivre,
  - Les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite,
  - Les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit français auquel Xpollens est soumis,

- **Vous opposez** au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons qui vous sont propres,
- **Vous opposez** au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale,
- **Recevoir** les données à caractère personnel vous concernant et que vous nous avez fournies, pour les traitements automatisés reposant sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat, et demander la portabilité de ces données,
- **Demandez une limitation** des traitements de données à caractère personnel que nous opérons vous concernant lorsque :
  - Vous contestez l'exactitude des données à caractère personnel et ce pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel,
  - Vous vous opposez à l'effacement des données vous concernant alors que le traitement est illicite,
  - Nous n'avons plus besoin des données mais celles-ci vous sont encore nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
  - Vous vous êtes opposé au traitement de vos données, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Xpollens prévalent sur les vôtres,
- Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, **retirer ce consentement** à tout moment,
- **Introduire une réclamation** auprès d'une autorité de contrôle. En France, l'autorité de contrôle est la :

CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

En outre, vous avez la possibilité de nous communiquer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès « d'un tiers de confiance numérique certifié ». Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution. Ces droits ne peuvent cependant avoir pour effet de contrevénir aux droits des héritiers ou à permettre la communication d'informations auxquelles seuls ces derniers peuvent légitimement avoir accès.

## 14. Comment exercer vos droits?

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette notice d'information, exercer vos droits, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO), à l'adresse suivante :

**DPO des entités du Métier Paiements**  
**Secrétariat général**  
**Direction Sécurité Groupe / Sécurité des Métiers de la Communauté BPCE**  
**50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13**

Courriel : [dpo-xpollens@bpce.fr](mailto:dpo-xpollens@bpce.fr)

Pour exercer vos droits sur les données vous concernant, merci de joindre la copie d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport au format suivant : GIF, JPG, PNG, PDF), sauf si les éléments communiqués dans le cadre de votre demande permettent de vous identifier de façon certaine.

L'exercice de vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de votre droit à la limitation du traitement ou à la portabilité des données à caractère personnel s'effectuent sans frais.

Au titre de l'exercice du droit d'accès, nous vous fournirons une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. En cas de demandes manifestement infondées ou excessives notamment en raison de leur caractère répétitif, nous pourrons exiger le paiement de frais raisonnables tenant compte des coûts administratifs supportés pour fournir ces informations, procéder aux communications ou prendre les mesures demandées, ou refuser de répondre à votre demande.

#### **DROIT D'ACCÈS SPECIFIQUE**

**Pour le fichier FICOBA :** Le droit d'accès aux données d'identification (nom, prénom, adresse) s'exerce par la personne titulaire du compte auprès du centre des impôts de rattachement de votre domicile ; Le droit d'accès portant sur la nature et l'identification des comptes s'exerce par la personne qui est titulaire des comptes, de manière indirecte, par l'intermédiaire de la CNIL.

Si vous êtes héritier, vous pouvez obtenir directement les données issues de ce fichier, relatifs aux comptes ouverts par la personne décédée en vous adressant au Centre national de traitement FBFV - BP31 - 77421 MARNE LA VALLÉE CEDEX 02.

**Pour les traitements mis en œuvre en application des article L.561-5 à L561-23 du Code Monétaire et Financier ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :** Le droit d'accès indirect s'exerce auprès de la CNIL (L. 561-45 du Code Monétaire et Financier).

**Cette notice d'information est susceptible d'être modifiée.  
La dernière version en vigueur est consultable sur le site de votre Xpollens.**