

Conditions Générales d'Utilisation du service Paylib

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après le « Contrat Utilisateur ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du Service Paylib, (ci-après désigné le « Service » ou « Paylib ») proposé par BNP Paribas (ci-après désignée la « Banque »).

ARTICLE 1 – OBJET DE PAYLIB

Le Service offre au client un parcours de paiement e-commerce et m-commerce aboutissant au paiement par carte bancaire, par internet et/ou par mobile, sans saisie des données carte.

Le Service constitue un outil permettant au souscripteur du présent Contrat Utilisateur (ci-après l' « Utilisateur »), client de BNP Paribas, de stocker de façon sécurisée, dans un portefeuille numérique, les références de ses cartes de paiement afin de lui permettre de réaliser des opérations de paiement par Internet (via un PC ou une tablette), ou par téléphone mobile, selon une procédure sécurisée et accélérée, sans le contraindre à saisir à chaque opération les données de sa carte de paiement.

Le Service propose également :

- une alimentation automatique des données relatives aux cartes de paiement de l'Utilisateur ;
- un reporting avec l'historique des transactions effectuées par l'Utilisateur en utilisant le Service.

Cet outil ne peut être utilisé qu'à des fins non professionnelles.

La Banque s'engage à fournir le Service conformément aux obligations prévues dans le présent Contrat Utilisateur.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'INSCRIPTION AU PORTEFEUILLE PAYLIB

Paylib est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers, personnes physiques majeures titulaires cumulativement :

- (i) d'un compte de dépôt ouvert à BNP Paribas ;
- (ii) d'une carte de paiement (hors carte affaires et cartes business) fonctionnant sur ce compte ;
- (iii) d'un accès à BNPPARIBAS.NET (service de banque à distance proposé par BNP Paribas) ;
- (iv) d'un téléphone mobile permettant la réception de SMS ;
- (v) d'une adresse email active.

ARTICLE 3 – ACCES AU SERVICE – MOYENS TECHNIQUES ET INSCRIPTION

3.1 Moyens techniques

L'accès au Service se fait via l'utilisation d'Internet ou d'un téléphone mobile présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires au dit accès.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle :

- (i) de son accès à Internet ou à un téléphone mobile (notamment choix d'un fournisseur d'accès ou d'un opérateur) et du bon fonctionnement de son équipement informatique ou de téléphonie mobile ; et
- (ii) de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le Service avec les prérequis techniques suivants :
 - Navigateurs internet (version minimum) : Internet Explorer 8, Firefox 10, Chrome 17, Safari 5.1 ;

- Pour l'application smartphone (version minimum) : Apple iOS 5, Google Android 2.3.

3.2 Inscription

Inscription via un PC

L'inscription via un PC s'effectue depuis l'espace client de BNP Paribas.net et nécessite que l'Utilisateur :

- valide le numéro de téléphone mobile indiqué. Si ce numéro de téléphone n'est pas renseigné ou est erroné, l'Utilisateur devra le renseigner et l'activer selon la procédure en vigueur ;
- renseigne son adresse e-mail puis la confirme ;
- crée son mot de passe Paylib (6 caractères minimum) puis le confirme ;
- sélectionne parmi la liste de ses cartes éligibles qui lui sont restituées à l'écran, la(les) carte(s) qu'il souhaite intégrer dans le Service puis détermine la carte qui sera utilisée par défaut ;
- accepte le présent Contrat Utilisateur ;
- saisit le code d'activation qu'il a reçu par SMS.

Inscription via un smartphone ou une tablette compatible

L'inscription via un smartphone ou une tablette s'effectue après téléchargement de l'application « Mon Portefeuille » puis connexion à l'espace client de BNP Paribas.net et nécessite que l'Utilisateur :

- valide le numéro de téléphone mobile indiqué. Si ce numéro de téléphone n'est pas renseigné, l'Utilisateur devra le renseigner et l'activer selon la procédure actuellement en vigueur ;
- renseigne son adresse e-mail puis la confirme ;
- crée son mot de passe Paylib (6 caractères minimum) puis le confirme ;
- choisit son Code Perso à 6 chiffres puis le confirme ;
- sélectionne parmi la liste de ses cartes éligibles qui lui sont restituées à l'écran, la(les) carte(s) qu'il souhaite intégrer dans le Service puis détermine la carte qui sera utilisée par défaut ;
- accepte le présent Contrat Utilisateur ;
- saisit le code d'activation qu'il a reçu par SMS.

ARTICLE 4 – CODES / SECURITE

4.1 Codes Personnels

L'accès à Paylib n'est possible qu'au moyen de codes, identiques pour les accès par Internet ainsi que par téléphone mobile, saisis lors de l'inscription au Service :

- un **Identifiant** (l'adresse email)
- un **Mot de passe Paylib**
- un **Code Perso**, qui est le code à 6 chiffres choisi par l'Utilisateur au cours de l'inscription via smartphone ou tablette et qui permettra de valider les transactions effectuées depuis l'application mobile « Mon Portefeuille ».

4.2 Sécurité

Les codes personnels prévus au 4.1 sont strictement confidentiels. L'Utilisateur s'engage à les tenir secrets et s'interdit de les communiquer à quiconque.

L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation et/ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au Service pourra être refusé temporairement à l'Utilisateur après composition à trois reprises d'un mot de passe erroné.

La Banque recommande à l'Utilisateur de modifier très régulièrement son mot de passe Paylib ainsi que son Code Perso au moyen de l'un des terminaux autorisés.

ARTICLE 5 – ASSISTANCE TECHNIQUE

La Banque met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance technique selon les modalités suivantes :

Les conseillers BNP Paribas sont disponibles pour répondre aux questions de l'Utilisateur et le guider dans ses choix au 0820 820 001 (0,12€ TTC/min depuis un poste fixe en France métropolitaine) ou par chat sécurisé, du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

ARTICLE 6 – MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

Au moment de procéder au paiement chez un e-commerçant, l'Utilisateur sélectionne l'option de paiement Paylib, saisit son identifiant et son mot de passe Paylib, puis vérifie le récapitulatif de son achat, vérifie la carte utilisée et confirme son paiement. Il s'authentifie alors en saisissant son Code Perso sur l'application « Mon Portefeuille », s'il l'a téléchargée, ou en saisissant, sur la page de paiement, un code à 6 chiffres reçu par SMS sur son téléphone portable. Cette dernière étape est conditionnelle. Une confirmation de l'achat effectué s'affiche alors à l'écran si cette condition est bien remplie et si l'autorisation du paiement par carte est accordée par la Banque. L'opération est immédiatement visible dans l'historique des achats de l'application « Mon Portefeuille ».

ARTICLE 7 – TARIFS

L'accès au Service est gratuit de même que chaque demande de paiement.

Cependant, l'Utilisateur conserve à sa charge les coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service, ainsi que les coûts de communication téléphonique dont il serait à l'origine dans le cadre de l'utilisation du Service ou pour toute demande d'information complémentaire liée à celui-ci.

ARTICLE 8 – HISTORIQUE DES TRANSACTIONS

L'Utilisateur pourra consulter l'historique des transactions réalisées chez le e-commerçant depuis son application « Mon Portefeuille ».

Ces informations sont fournies à titre indicatif. Seul le relevé de compte de l'Utilisateur fait foi.

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies auprès de l'Utilisateur sont obligatoires pour permettre à la Banque, responsable du traitement, de procéder à la réalisation de ses paiements via le Service. Elles pourront être également utilisées par la Banque pour les besoins de gestion interne, la gestion de la relation bancaire, les études statistiques et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Ces données, pendant toute la durée de la relation bancaire, pourront être communiquées aux prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne, pour le compte de BNP Paribas, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la relation bancaire. Ces

données personnelles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition de la part de l'Utilisateur dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par courrier adressé à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY SOUS BOIS Cedex.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

10.1 BNP Paribas

BNP Paribas s'engage à fournir le Service selon les modalités telles que définies au présent Contrat Utilisateur.

BNP Paribas décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement dû à un défaut de compatibilité de l'équipement personnel de l'Utilisateur ou de la configuration de son matériel telle que visée à l'article 3 du présent Contrat Utilisateur.

BNP Paribas n'est pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès et opérateurs de téléphonie mobile choisis par l'Utilisateur.

BNP Paribas ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice consécutif à une faute, inexécution ou mauvaise exécution imputable à l'Utilisateur, ou à un cas de force majeure.

En aucun cas, BNP Paribas ne sera tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par l'Utilisateur.

10.2 Utilisateur

L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour conserver à tout moment en sa possession son téléphone mobile et préserver la confidentialité de ses codes (au sens de l'article 4).

L'Utilisateur doit utiliser le Service conformément aux finalités spécifiées dans le présent Contrat Utilisateur. Il assume les conséquences de l'utilisation du Service tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 12.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les informations communiquées lors de l'inscription, en cas de changement de celles-ci.

L'Utilisateur déclare également accepter au préalable les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données.

ARTICLE 11 – INTERRUPTION DU SERVICE

BNP Paribas peut bloquer l'accès à Paylib pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse. Cette décision de blocage sera notifiée dans tous les cas à l'Utilisateur par message envoyé sur sa messagerie client (accessible depuis le site de la Banque). L'Utilisateur s'oblige, en conséquence, à ne plus faire usage du Service.

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour de courtes périodes pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur a toujours la possibilité d'utiliser sa(ses) carte(s) de paiement ou les données de celle(s)-ci qu'il devra alors saisir manuellement.

ARTICLE 12 – BLOCAGE DU SERVICE PAR L'UTILISATEUR

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Utilisateur doit en informer sans tarder BNP Paribas aux fins de blocage de l'accès au Service.

ARTICLE 13 – DUREE DU CONTRAT UTILISATEUR ET RESILIATION

- 13.1 Le présent Contrat Utilisateur est conclu pour une durée indéterminée.
- 13.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par l'Utilisateur ou par BNP Paribas. La résiliation par l'Utilisateur prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à BNP Paribas, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours. La résiliation par BNP Paribas prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification à l'Utilisateur, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours.
- 13.3 L'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat Utilisateur, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.
- 13.4 L'Utilisateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de souscription au Service, sans avoir à justifier de motifs, ni à supporter de pénalités. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer ce droit de rétractation, l'Utilisateur doit appeler la plateforme téléphonique au 0820 820 001 (0,12€ TTC/min depuis un poste fixe en France métropolitaine) ou par chat sécurisé, du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).
- La souscription au Service entraîne un commencement d'exécution immédiat du présent Contrat Utilisateur pendant le délai de rétractation, sans toutefois que l'Utilisateur renonce à son droit de rétractation qui reste acquis.
- 13.5 A compter de la date de résiliation, l'Utilisateur n'aura plus le droit d'utiliser le Service et BNP Paribas pourra prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.
- 13.6 La résiliation des Conditions de Fonctionnement des cartes intégrées au Service entraîne la résiliation du Contrat Utilisateur. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte de dépôt.

ARTICLE 14 – RECOURS EXTRA-JUDICIAIRES

Dans un premier temps, l'Utilisateur peut saisir son conseiller habituel et le cas échéant, le Directeur de son Agence. Lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée et que les recours internes sont épuisés, le Médiateur nommé par BNP Paribas peut alors être saisi de tout différend ou litige portant sur les produits bancaires et financiers, ainsi que sur les services proposés par BNP Paribas.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit obligatoirement s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale. Il peut être saisi à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers
ACI CIHRCC1
75450 PARIS CEDEX 09

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. À l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige en langue française.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de BNP Paribas (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Les contestations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure (que celle de la médiation), sans l'accord des parties.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par l'Utilisateur à l'égard de BNP Paribas pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La médiation est gratuite.

ARTICLE 15 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT UTILISATEUR

BNP Paribas se réserve le droit d'apporter des modifications au présent Contrat Utilisateur, qui seront communiquées à l'Utilisateur par l'envoi d'un message dans sa messagerie client, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à BNP Paribas avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat Utilisateur.

ARTICLE 16 – ARRET DU SERVICE

En cas d'arrêt de la fourniture du Service, l'Utilisateur sera informé avec un préavis de 3 (trois) mois des dates et conditions d'arrêt de la fourniture du Service.

L'Utilisateur continuera cependant à pouvoir utiliser ses cartes en cours de validité.

ARTICLE 17 – EVOLUTION DU SERVICE

Le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions, ou d'être remplacé à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

L'Utilisateur sera informé par l'envoi d'un message dans sa messagerie client.

L'Utilisateur accepte de recevoir de telles informations sur cette adresse e-mail.

ARTICLE 18 – ACCEPTATION DU PRESENT CONTRAT UTILISATEUR

Le présent Contrat Utilisateur est réputé accepté à titre irrévocable, entier et sans réserve, par l'acceptation de l'Utilisateur lors de son inscription, au moyen d'une case à cocher spécifique figurant en regard de la mention « Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales d'Utilisation du service Paylib ».

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il a pris connaissance et accepté le présent Contrat Utilisateur.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat Utilisateur est régi par le droit français.