

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

OPS SAS - capital 12 000 000 €

Siège social : 12 rue Jean-Philippe Rameau - CS 80001 - 93634 La Plaine Saint-Denis CEDEX RCS BOBIGNY 753 972 462 Code APE 6499 - Code TVA intracommunautaire FR 06 753972462.

agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 9, en qualité d'Établissement de Paiement sous le numéro 16558 Y consultable sur le site : www.regafi.fr

I – LE COMPTE DE PAIEMENT

1.1. Convention de Compte de Paiement

La signature de la présente Convention entraîne l'ouverture d'un compte de paiement, sans découvert, et la délivrance par OPS d'une carte de paiement (ci-après la « Carte OPS ») au nom du titulaire dudit compte, personne physique, juridiquement capable, n'agissant pas pour des besoins professionnels, et remplissant les conditions mentionnées à l'article 1.2 (ci-après le « Client »). La Carte OPS relève de la catégorie des Cartes de débit du Groupement des cartes bancaires.

Le compte de paiement est destiné à enregistrer toutes les opérations intervenant entre OPS et le Client.

Les conditions tarifaires des opérations et services de paiement figurent dans le document intitulé « Conditions Tarifaires ».

La version en vigueur des Conditions Tarifaires est disponible dans les boutiques où les services d'OPS sont proposés (ci-après « Agence OPS ») ainsi que sur le site Internet www.sfr-ops.fr (ci-après le « Site Internet d'OPS ») pendant toute la durée des présentes.

Les Conditions Générales, les Conditions Particulières, les Conditions Tarifaires, les Annexes constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte de paiement et les engagements réciproques d'OPS et du Client (ci-après la « Convention »).

1.2. Ouverture du Compte de Paiement

1.2.1 Généralités

Lors de l'ouverture d'un compte de paiement, tout Client doit préalablement justifier de son identité et s'engage à fournir à OPS :

- Des informations personnelles : nom, prénom(s), date et lieu de naissance, état civil, adresse de résidence et de correspondance ;
- Un document officiel d'identité en cours de validité avec photographie (incluant notamment : date, lieu et autorité de délivrance), étant précisé que seules les versions originales dudit document sont acceptées par OPS ;
- Un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois, étant précisé que ce document permettra notamment à OPS de faire parvenir au Client toute correspondance écrite, sous réserve que ce dernier actualise les coordonnées de sa domiciliation ;
- Toute information relative à sa situation professionnelle et personnelle, et notamment toute information sur une interdiction d'émettre des chèques, une procédure de surendettement, une inscription au fichier des incidents de remboursements de crédits des particuliers ;
- La confirmation qu'il est juridiquement capable (notamment via la production du livret de famille, de l'acte de mariage, de l'arrêt de jugement...).

1.2.2 Examen par OPS

OPS vérifie que l'ensemble des informations et documents nécessaires ont été fournis par le Client et examine sa demande. OPS peut demander au Client des informations et/ou des documents complémentaires nécessaires à l'examen du dossier, ainsi que tout certificat fiscal requis, que le Client s'engage à fournir dans les plus brefs délais.

OPS se réserve le droit de refuser la demande du Client, notamment si ce dernier ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou ne lui remet pas les informations et/ou documents précités. En cas de refus, OPS en informera le Client. Ledit refus n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du Client à quelque titre que ce soit.

Les parties ne sont engagées, de manière ferme et définitive, l'une à l'égard de l'autre, qu'à partir de l'acceptation par OPS de la demande du Client notifié à ce dernier par tout moyen.

1.2.3 Cas particuliers : Ouverture d'un Compte de Paiement par un Majeur Protégé et ou un Mineur

1.2.3.1 Le Majeur Protégé

L'ouverture d'un compte de paiement par un majeur sous mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) est effectuée après justification par OPS de l'identité du titulaire dudit compte ainsi que celle de son représentant, accompagnée de la décision de justice déterminant les règles de fonctionnement et/ou de gestion du compte.

Lorsque la mesure de protection intervient postérieurement à l'ouverture du compte, le représentant du majeur protégé en informe sans délai OPS et lui transmettra la décision de justice ayant ordonné la mesure de protection. En application des modalités du régime de protection, le majeur protégé et son représentant devront le cas échéant restituer, selon les modalités indiquées par OPS, la Carte OPS ayant été délivrée antérieurement à la décision de justice.

1.2.3.2 Le Mineur

Un mineur de plus de seize ans peut ouvrir un compte de paiement, sous réserve de bénéficier d'une autorisation écrite de son (ou ses) représentant(s) légal (ou légaux) et de produire l'ensemble des pièces justificatives nécessaires et/ou requises par OPS. Toutefois, le(s) représentant(s) légal (ou légaux) reste(nt) responsable(s) des conséquences pouvant résulter du fonctionnement du compte.

Un mineur émancipé peut ouvrir un compte de paiement, sous réserve de

produire l'ensemble des pièces justificatives nécessaires et/ou requises par OPS.

1.3. Fonctionnement du Compte de Paiement

1.3.1 Définition du Compte de Paiement

Conformément à l'article L.522-4 du Code monétaire et financier, le compte de paiement du Client est destiné à l'exécution d'opérations de paiement dans les limites décrites au sein de la présente Convention et, le cas échéant, aux Conditions Particulières applicables. Le compte de paiement est strictement personnel au Client. Le compte de paiement est individuel au Client, qui agit pour son propre compte/ses propres besoins dans le cadre des présentes

1.3.2 Fonctionnalités du Compte de Paiement

Le compte de paiement est individuel et ne permet de réaliser que des opérations de paiement pour compte propre.

En conséquence, le Client rest e le seul responsable de toutes opérations de paiement enregistrées sur son compte de paiement.

Le Client reconnaît et accepte qu'aucune procuration ne puisse être donnée à un tiers (en dehors des cas particuliers applicables aux mineurs et majeurs protégés) pour utiliser et/ou gérer un compte de paiement, sauf accord exprès donné par OPS.

Le compte de paiement enregistre les opérations suivantes :

- Opérations au crédit : versement d'espèces, remise de chèques, virement reçu, crédit par carte bancaire
- Opérations au débit : retrait d'espèces, paiement par carte bancaire, prélèvement, virement émis.

Le Client est informé que tout compte de paiement ouvert dans les livres d'OPS ne permet pas de découvert.

1.3.3 Relevés de Compte

Le Client peut consulter via l'espace personnel sécurisé du Site Internet d'OPS (ci-après « Espace Personnel en Ligne ») ses relevés de compte lesquels sont adressés mensuellement et sous format électronique.

Le relevé de compte mentionne notamment les opérations exécutées sur le compte de paiement, y compris les frais et commissions prélevées par OPS. Sur demande du Client, le relevé de compte pourra être envoyé gratuitement, sous format papier une fois par mois, à son domicile. Toute demande de diffusion supplémentaire de ce relevé de compte à une autre périodicité pourra être facturée au Client par OPS, en application des Conditions Tarifaires.

Le Client reçoit également, sous format électronique, au cours du mois de Janvier de chaque année, un récapitulatif des frais perçus par OPS au titre de l'année civile, dans le cadre de la gestion de son compte de paiement.

L'accès à l'Espace Personnel en Ligne est sécurisé par un identifiant et un mot de passe que le Client s'interdit de divulguer aux tiers en effectuant notamment toutes les diligences nécessaires. Ceci constitue une condition essentielle pour sécuriser les relations entre OPS et le Client.

1.3.4 Coordonnées Bancaires

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de paiements. Le relevé d'identité bancaire (RIB) mentionne l'identifiant unique du compte : il s'agit de l'identifiant national du compte nécessaire pour la réalisation des opérations sur le territoire national, de l'identifiant international du compte (IBAN) et de l'identifiant international de l'établissement (BIC).

Un relevé d'identité bancaire peut être remis au Client après ouverture de son compte. Le Client peut l'éditer ou le télécharger à partir de l'Espace Personnel en Ligne.

1.3.5 Les services en Ligne

OPS met à disposition du Client des services de paiement accessibles depuis l'Espace Personnel en Ligne.

Dans le cas où le Client accède aux services OPS, via l'Espace Personnel en Ligne, au moyen de son téléphone portable, ou de sa tablette tactile ou de tout autre appareil permettant d'accéder à distance aux dits services (ci-après les « Equipements Electroniques Personnels »), il :

- s'interdit de rompre la protection native du système d'exploitation de ses Equipements Electroniques Personnels (dans le jargon : « jailbreak », « root »),
- s'interdit d'installer toute application malveillante sur ses Equipements Electroniques Personnels,
- doit protéger ses Equipements Electroniques Personnels avec un mécanisme de verrouillage prévu par le constructeur, de manière à prévenir l'usage par des tiers,
- doit protéger ses Equipements Electroniques Personnels avec un anti-virus et pare-feu produit et développé par un éditeur de logiciel notoirement connu et réputé pour la fiabilité de ses solutions.

Les recommandations précitées ne sont pas exhaustives, et sont transposables pour l'accès aux services OPS par le Client au moyen d'un ordinateur ou de tout autre appareil permettant d'effectuer des communications électroniques et/ou connexion à distance.

Lorsque le Client accède à son compte de paiement en ligne, valide un ordre de paiement ou exécute une opération par le biais d'un moyen de communication à distance, OPS, conformément à l'article 133-44 CMF, appliquera l'authentification forte ce que reconnaît et accepte le Client.

1.3.5.1 Objet

Le Client peut accéder aux services de paiement d'OPS, depuis l'Espace Personnel en Ligne, pour :

- consulter son compte de paiement : pour prendre connaissance du montant des soldes et du détail des mouvements intervenus,
- initier des virements ponctuels ou réguliers,
- consulter et modifier les ordres de virement permanents,
- éditer ou télécharger des RIB et relevés de compte.

1.3.5.2 Accès aux services

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

Pour accéder aux services précités, OPS attribue au Client un identifiant ainsi qu'un mot de passe, lesquels doivent être conservés par le Client de manière confidentielle.

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès à l'Espace Personnel en Ligne, le Client doit modifier lui-même son mot de passe lors de la première connexion aux services.

Le Client dispose de trois essais pour composer correctement son mot de passe. Au bout de trois tentatives successives infructueuses, l'accès aux services sera bloqué.

Pour réactiver son mot de passe, le Client doit contacter le Service Client OPS en appelant le numéro de téléphone figurant dans les Conditions Tarifaires ou encore sur le site Internet www.sfr-ops.fr.

En cas d'usage non autorisé du compte de paiement par un tiers, le Client supporte les pertes résultant d'agissements frauduleux de sa part, d'un manquement intentionnel ou d'une négligence grave à ses obligations au titre des présentes.

1.3.6 Blocage d'un instrument de paiement et du compte de paiement

Le Client dès qu'il a connaissance d'un perte, vol, détournement ou de toute utilisation d'un instrument de paiement ou des données qui lui sont liées ou de toute autre donnée de sécurité personnalisée, en informe sans tarder OPS aux fins de blocage de l'instrument de paiement sur le Site d'OPS. Le Client est informé que toute fausse déclaration dans le cadre des présentes est passible de sanctions prévues par la loi.

Toute demande d'opposition d'un instrument de paiement fait l'objet d'un enregistrement par OPS sous un numéro rendu disponible immédiatement au Client et est conservé pendant dix-huit (18) mois par lui.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement par OPS qui procède au blocage de l'instrument de paiement et/ou de l'accès en ligne au Compte de paiement. OPS ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Client. La demande d'opposition est réputée faite à la date de réception effective de la demande par OPS ou toute personne mandatée par lui, à cet effet. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, OPS est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte du Client qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

OPS pourra bloquer l'utilisation du compte de sa propre initiative pour des raisons ayant trait à sa sécurité, en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse.

1.4. Dispositions particulières applicables aux différents instruments et services de paiement

1.4.1 Les espèces : retraits et dépôts

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces selon les modalités suivantes :
- dans les distributeurs de billets d'OPS et des organismes affiliés au système « Cartes Bancaires CB » au moyen de sa Carte OPS et selon les modalités définies dans les conditions de fonctionnement de la carte ;

- au guichet d'une Agence OPS, sur présentation de l'original d'une pièce d'identité en cours de validité et dans la limite des disponibilités de caisse de l'Agence OPS.

Le Client doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le Client peut effectuer des dépôts d'espèces au guichet d'une Agence OPS.

1.4.2 Le chèque : remise de chèque à l'encaissement

Le Client peut remettre des chèques à l'encaissement dans une Agence OPS ; un document justifiant de l'enregistrement du dépôt lui est alors remis.

Les remises de chèque sont portées au crédit du compte du Client sous réserve de provision et d'encaissement auprès de la banque tirée. Les chèques pouvant faire l'objet d'un rejet par la banque tirée, le fait que la remise soit encaissée auprès de celle-ci ne vaut pas paiement des chèques tant que les délais de rejet ne sont pas expirés.

En cas de rejet d'un chèque, le compte du Client est débité du montant correspondant si ledit compte est suffisamment provisionné. A défaut, le compte du Client sera débité jusqu'à concurrence du montant provisionné et disponible, le Client s'engage en conséquence à rembourser le reliquat de l'avance de trésorerie exceptionnellement consentie par OPS dans les conditions prévues à l'article 1.4.3.1 ci-après (paragraphe « Maintien régulier d'un solde disponible et suffisamment provisionné »).

OPS se réserve le droit de refuser les remises de chèques émises sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession.

1.4.3 Les services de paiement

1.4.3.1 Règles communes aux services de paiement

>Maintien régulier d'un solde disponible et suffisamment provisionné

Avant d'utiliser tout service de paiement (virement, prélèvement, retrait, paiement avec la Carte OPS, etc.), le Client doit s'assurer que son compte de paiement présente une provision disponible et suffisante, y compris les opérations qu'il a déjà autorisées (virements différés ou prélèvements à venir).

En conséquence, le Client reconnaît et accepte que l'utilisation des services de paiement soit systématiquement rejetée si son compte de paiement n'est pas suffisamment provisionné, et qu'il sera alors redevable des frais de rejet, tels que mentionnés au sein des Conditions Tarifaires.

Nonobstant ce qui précède, OPS pourrait accorder exceptionnellement une

avance de trésorerie au Client pour honorer une ou plusieurs opérations de paiement si le montant est supérieur au solde du compte (notamment en cas de retrait ou paiement en devises, opérations cartes sans composition du code confidentiel, ou sans autorisation préalable). Dans ce cas, le Client s'oblige à restituer sans délai l'intégralité des sommes avancées par OPS afin de rembourser l'avance de trésorerie précitée.

En l'absence de provision suffisante sur le Compte, le montant dû par le Client est inscrit sur son relevé de Compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible. A défaut de remboursement immédiat, le Client sera redevable, en sus de la restitution de l'avance de trésorerie précitée et de toute autre somme due à OPS (tels que les frais de rejet ou encore les cotisations mensuelles dues conformément aux Conditions Tarifaires), des pénalités de retard prévues dans les Conditions Tarifaires et OPS pourra (i) suspendre ou désactiver les moyens de paiement (aucune opération au débit du compte ne sera possible tant que les sommes n'auront pas été restituées à OPS) ou le cas échéant clôturer le compte de paiement, et (ii) recourir à tous moyens pour recouvrer l'intégralité des sommes dues, y compris utiliser un autre compte de paiement du Client ouvert dans ses livres pour opérer une compensation. Le montant de l'avance et des pénalités restant éventuellement à rembourser sera indiqué sur le relevé mensuel.

>Autorisation d'une opération de paiement

Une opération de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement à son exécution.

Toutefois, le Client et OPS peuvent convenir que le Client puisse donner son consentement à l'opération après l'exécution de celle-ci.

Une série d'opérations de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de la série d'opérations, notamment sous la forme d'un mandat de prélèvement. En l'absence d'un tel consentement, l'opération ou la série d'opérations de paiement est réputée non autorisée.

Le consentement est donné sous la forme convenue entre le Client et OPS pour chacun des services de paiement concerné. Le consentement peut être également donné par l'intermédiaire du bénéficiaire ou d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement.

>Moment de réception de l'ordre

Le moment de la réception de l'ordre de paiement donné par le Client est le moment auquel il est reçu par OPS, sauf dispositions contraires prévues ci-après.

>Révocation d'un ordre de paiement

Les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçus par OPS. Cependant, les ordres de virement à exécution différée ou les mandats de prélèvement peuvent être révoqués selon la forme et les modalités prévues pour chacun de ces services de paiement, avec pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée.

>Délai d'exécution des opérations de paiement

• Opérations émises : OPS exécute un ordre de virement en euros au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de cet ordre.

• Opérations reçues d'un prestataire de services de paiement de l'EEE : le compte du Client est crédité en euros au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de cet ordre.

• Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement. Tout ordre de paiement reçu après une heure limite définie par OPS est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Le délai d'exécution court à compter du moment de réception de l'ordre tel que défini dans la présente Convention.

>Refus d'exécution par OPS

Les opérations de paiement sont exécutées, sous réserve de l'existence d'un solde suffisant sur le compte de paiement du Client, pour couvrir le montant de l'opération et les frais afférents. En conséquence, le Client reconnaît et accepte d'approvisionner régulièrement le compte de paiement. Toute opération excédant le solde du compte de paiement est rejetée.

OPS peut refuser d'exécuter un ordre de paiement, sans avoir à motiver ce refus, en application de dispositions légales ou réglementaires particulières.

Lorsque OPS refuse d'exécuter un ordre de paiement initié par le Client ou par un prestataire de service de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, il le notifie au Client ou met la notification à sa disposition sur son Espace personnel dès que possible et en tout état de cause dans un délai ne pouvant excéder la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement tel que défini ci-dessus. Il lui en donne, si possible et à moins d'une interdiction en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale, les motifs.

Si le refus est justifié par une erreur matérielle, OPS indiquera au Client, si cela est possible, la procédure à suivre pour corriger cette erreur. Cette notification peut faire l'objet de frais suivant les Conditions Tarifaires.

L'ordre de paiement refusé est réputé non reçu. Il appartient au Client de transmettre un nouvel ordre de paiement.

Des frais de rejet sont susceptibles d'être prélevés, conformément aux Conditions Tarifaires remises au Client, et disponibles sur le Site Internet d'OPS.

>Contestation des opérations de paiement

• Contestation d'un prélèvement

Le Client peut contester un prélèvement dans un délai de huit semaines suivant la date de débit. Cette contestation doit être adressée en pièce jointe (selon un

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

modèle de courrier disponible dans l'Espace Personnel en Ligne) par courrier électronique à OPS à l'adresse suivante : client.ops@outremer-telecom.fr. Cette contestation doit être datée et signée.

A compter de la réception de la contestation écrite du Client, OPS rembourse au Client payeur 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. En cas de remboursement, la date de valeur à laquelle le compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Après avoir contesté un prélèvement auprès d'OPS, dans les délais impartis, si OPS rembourse le Client dans les conditions prévues aux présentes et que le Client se fait rembourser par le créancier, il s'oblige à en informer OPS et le cas échéant à rembourser cette dernière dans les plus brefs délais ; d'autre part, le Client s'interdit de demander au créancier le remboursement du prélèvement contesté et dûment remboursé par OPS.

A défaut, le Client s'expose à des poursuites de la part d'OPS et/ou du créancier concerné.

• Contestation des Opérations de Paiement (au débit ou au crédit du compte) non autorisées ou mal exécutées ou incorrectement initiées.

Le Client vérifie régulièrement l'historique des transactions sur son compte de paiement ainsi que les frais et commissions prélevés.

Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par le Client, elle doit être contestée sans tarder et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de l'opération, sous peine de forclusion, sous réserve qu'OPS ait fourni ou ait mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement. La contestation doit être adressée en pièce jointe (selon un modèle de courrier disponible dans l'Espace Personnel en Ligne) par courrier électronique à OPS à l'adresse suivante : client.ops@outremer-telecom.fr. Cette contestation doit être datée et signée.

Toute opération mal exécutée ou non autorisée donnera lieu par OPS, après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, à un remboursement immédiat au Client et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si OPS a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. OPS rétablira, le cas échéant, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Si, après remboursement par OPS, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Client, OPS pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués ou, le cas échéant, compenser les sommes avec un autre compte de paiement du client ou utiliser toutes les voies de recours nécessaires si le compte de paiement laisse apparaître au moment de la contre-passation un solde insuffisant.

Des frais de contestation non fondée sont susceptibles d'être prélevés, conformément aux Conditions Tarifaires remises au Client.

• Responsabilité d'OPS

OPS n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement lorsque l'identifiant unique BIC/IBAN communiqué par le Client est inexact.

Toutefois, OPS s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Si OPS ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, elle mettra à disposition du Client, à sa demande, les informations qu'elle détient pouvant documenter le recours en justice du Client en vue de récupérer les fonds.

Dans une telle hypothèse, OPS peut imputer des frais de commission d'intervention au Client, conformément aux Conditions Tarifaires remises au Client.

Lorsque dans le cadre d'une opération de paiement ordonnée par le Client, OPS est responsable de la mauvaise exécution de l'opération, OPS doit le cas échéant restituer sans tarder le montant au Client. Si besoin est, OPS rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

OPS n'est pas responsable, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, des dommages subis par le Client en relation avec

- une interruption du service OPS motivée par un quelconque comportement fautif du Client ;
- tout incident (ou interruption du service OPS) causé(e) par un mauvais fonctionnement et/ou une inadéquation des équipements, matériel et/ou infrastructures du Client, qu'elle qu'en soit la cause ;
- un cas de force majeure comme défini au sein de la présente Convention ;
- l'usage de services non conformes aux lois ou règlements en vigueur.

1.4.3.2 Les Virements

Les virements peuvent venir soit créditer, soit débiter le compte du Client.

>Les virements SEPA relevant de l'article L.133-1 du Code monétaire et financier :

Le virement SEPA est un virement ordinaire occasionnel, différé ou permanent, libellé en euro, permettant d'effectuer des paiements entre deux comptes tenus par des prestataires de services de paiement situés dans l'espace SEPA (Single Euro Payment Area – Espace Unique de Paiement en Euro).

>Les virements SEPA au crédit du compte :

Le compte du Client peut être crédité de virements occasionnels réalisés à partir de comptes dont le Client est titulaire au sein d'OPS ou chez un autre prestataire de services de paiement ou à partir des comptes d'un tiers..

>Les virements SEPA au débit du compte :

Le virement occasionnel ou permanent est un ordre donné par le Client ou par un prestataire de service de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, à OPS, de transférer une somme d'argent de son compte vers un

autre compte dont l'exécution est faite conformément aux usages de la profession.

Si l'identifiant unique (IBAN-BIC) fourni par le Client est inexact, OPS n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement.

>Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement :

La transmission d'un ordre de virement à distance (via l'Espace Personnel en Ligne) constitue le consentement ferme et irrévocable du Client pour l'exécution de l'opération ainsi ordonnée. Les ordres de virement sont validés par le Client par un mot de passe, étant précisé que le Client indique obligatoirement l'identifiant unique international du compte (IBAN) du bénéficiaire, et l'identifiant international du prestataire de services de paiement (BIC). Ces coordonnées sont communiquées au Client par le bénéficiaire qui les obtient de son prestataire de services de paiement.

Un ordre de virement à exécution immédiate devient irrévocable à compter de sa réception par OPS. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués au plus tard le jour ouvrable précédant la date convenue pour l'exécution du virement. Les virements vers des comptes gérés par des prestataires de services de paiement autres qu'OPS et qui excèdent le nombre de virements prévus dans les Conditions Tarifaires font l'objet d'une facturation en application de ces dernières.

> Virement initié par un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement

OPS peut refuser à un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement l'accès au compte de paiement, pour des raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement de la part de ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement. OPS notifie alors immédiatement l'incident à la Banque de France.

Dans les cas visés ci-dessus, OPS informe le Client, sur son Espace personnel, du refus d'accès au compte de paiement 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 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 ou de droit national pertinente.

OPS permet l'accès au compte de paiement dès lors que les raisons mentionnées ci-avant n'existent plus.

Si le Client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, et que l'ordre de paiement est initié par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement à la demande du Client, il incombe à ce prestataire de services de paiement tiers de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par OPS et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération.

Le Client, ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de services de paiement tiers fournissant le service d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

Lorsque l'opération de paiement non autorisée, non exécutée ou mal exécutée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement, OPS 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, non exécutée ou mal exécutée et le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

1.4.3.3 La Carte OPS

Les modalités de fonctionnement de la Carte OPS (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire) sont mentionnées ci-après à l'article II « La Carte de Paiement ».

1.4.3.4 Prélèvements SEPA

>Prélèvement SEPA :

Le prélèvement SEPA est un prélèvement ponctuel ou récurrent, libellé en euros, initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat.

Les prélèvements excédant le nombre prévu dans les Conditions Tarifaires font l'objet d'une facturation en application de ces dernières.

>Consentement et retrait de consentement :

Le Client donne son consentement par la signature d'un formulaire unique (mandat de prélèvement SEPA) fourni par le créancier. Ce document signé doit être remis par le Client au créancier avec un RIB comportant l'identifiant unique (IBAN-BIC) de son compte de paiement.

Le Client doit conserver la Référence Unique de Mandat (RUM) ainsi que l'identifiant du créancier (ICS) communiqués par le créancier et indiqués sur le mandat de prélèvements car ils lui seront demandés par OPS pour la révocation de son consentement ou l'opposition ou la contestation (cf. article 1.1.4.1).

Le Client peut faire opposition à toute opération de prélèvement, avant son débit sur son compte en contactant le Service Clients OPS. Cette opposition doit être confirmée par écrit (selon un modèle de courrier disponible en Agence OPS) au plus tard un jour ouvrable avant la date d'échéance du prélèvement. La confirmation écrite et signée est adressée en pièce jointe d'un courrier électronique à OPS à l'adresse suivante : client.ops@outremer-telecom.fr en lui communiquant obligatoirement l'ICS du (ou des) créancier(s) ainsi que la (ou leur) RUM.

Afin de retirer son consentement, le Client doit révoquer le mandat de prélèvement par une demande écrite et signée auprès du créancier. Parallèlement, le Client informe OPS de cette révocation par écrit (selon un modèle de courrier disponible

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

en Agence OPS) en pièce jointe d'un courrier électronique à OPS à l'adresse suivante : client.ops@outremer-telecom.fr. Cette révocation doit être datée et signée. La révocation prend effet un jour ouvrable après la date de réception par OPS et des frais de révocation sont prélevés, conformément aux Conditions Tarifaires remises au Client. Préalablement à toute procédure d'opposition ou de révocation auprès d'OPS, le Client doit informer le créancier de son opposition ou révocation.

1.5 Droit de rétention et compensation

OPS peut exercer son droit de rétention sur toute somme inscrite dans ses livres au nom du Client jusqu'au parfait paiement de toutes sommes, frais, commissions et accessoires dues par ce dernier à OPS. Il est expressément convenu entre OPS et le Client qu'OPS pourra compenser toute créance certaine, liquide et exigible (en cas de pluralité de comptes détenus par le Client il s'agira d'une créance globale c'est-à-dire de la somme de toutes les éventuelles créances (compte par compte) qu'elle détient sur le Client, avec le(s) solde(s) créditeurs ou avec toute somme qui viendrait alimenter, par tout moyen, le(s) compte(s) de paiement du Client. Telle compensation pourra être effectuée à tout moment mais aussi lors de la clôture du compte de paiement selon les caractéristiques légales inhérentes au dit compte de paiement.

II. LA CARTE DE PAIEMENT

2.1 : Objet de la Carte OPS

La Carte OPS à autorisation systématique et à débit immédiat est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire, le Client d'OPS. La Carte OPS lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services équipés de terminal de paiement électronique (TPE) ou d'automates et affichant une marque du ou des schémas de cartes apposées sur la Carte (ci-après « les Accepteurs ») ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services équipés d'automates et affichant une marque du ou des schémas de cartes apposées sur la Carte (ci-après « les Accepteurs ») ;
- régler à distance des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs affichant une marque du ou des schémas de cartes apposées sur la Carte ;
- d'effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB ») affichant une marque du ou des schémas de cartes apposées sur la Carte ;
- de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque d'un des schémas de cartes de paiement apposés sur la Carte et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le schéma de cartes de paiement apposé(s) sur la Carte ;
- réaliser des demandes de renseignements.

Les marques apposées sur la Carte sont CB et Visa.

La Carte OPS décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par OPS et régis par des dispositions spécifiques. La Carte OPS est exclusivement utilisée à des fins non professionnelles et dans les conditions de fonctionnement qui lui sont propres que son Titulaire s'oblige à respecter en toute circonstance. Le Titulaire de la Carte OPS s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

2.2 Délivrance de la Carte OPS

La Carte OPS est délivrée à la demande du Client par OPS ou de son mandataire dûment habilité par OPS ou le cas échéant par l'intermédiaire de son agent au Titulaire de manière nominative, sous réserve d'acceptation de la demande. Cette carte reste la propriété d'OPS.

Dès qu'il reçoit sa Carte, le Client s'engage à prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées. A ce titre, il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation.

OPS se réserve la faculté de ne pas délivrer de Carte OPS. Dans ce cas, OPS informe le Titulaire des motifs de sa décision, dans les limites permises par les lois et règlements en vigueur.

Le Titulaire s'interdit d'apposer sur la Carte OPS des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte OPS, à l'exception de sa signature.

Le Titulaire de la Carte OPS s'engage à utiliser la Carte OPS et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du schéma de cartes de paiement (système de cartes de paiement) dont la marque est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacune des marques apposées conformément aux modalités d'utilisation de la Carte telles que décrites ci-après.

La Carte OPS est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature au verso dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support Carte. Le Titulaire de la Carte OPS reconnaît avoir été informé par OPS que l'absence de signature sur ladite Carte OPS justifie son refus d'acceptation par un commerçant.

Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte OPS de la prêter ou de s'en déposséder de quelle que manière que ce soit.

Le Titulaire de la Carte OPS s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte OPS susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des

TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les « Equipements Electroniques ») de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de la Carte OPS s'interdit notamment de l'utiliser à des fins professionnelles et d'une manière générale d'en faire un usage différent de ce qui est prévu au sein des présentes. En effet, la Carte doit être utilisée à des fins strictement non professionnelles par le Titulaire.

La Carte OPS est activée lors de sa première utilisation par un paiement ou un retrait avec saisie du code confidentiel dans les conditions précitées.

2.3 Données de sécurité personnalisées ou Code Confidentiel

2.3.1 Code confidentiel

Des « Données de sécurité personnalisées » sont mises à la disposition du Titulaire de la Carte OPS, sous la forme d'un code qui lui est communiqué par OPS, confidentiellement, personnellement et uniquement à lui soit par courrier à l'adresse du client, soit par SMS (sous réserve de disponibilité du service) lequel est envoyé au numéro de téléphone mobile, qui aura été communiqué à OPS lors de la constitution du dossier dans les conditions prévues à l'article 1.2 ci-dessus.

Le Titulaire de la Carte OPS doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte OPS et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément des données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte OPS, ni sur tout autre support. Il doit également veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code est indispensable dans l'utilisation d'Equipements Electroniques affichant le schéma de cartes indiqué sur la Carte et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur, décodeur TV) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en oeuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte OPS provoque l'invalidation de sa Carte OPS et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la Carte OPS utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le schéma de cartes de paiement utilisé et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 2.1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité des données de sécurité personnalisées qui, outre le code confidentiel peut être un terminal à distance dont il a la garde.

2.3.2 Autres données de sécurité personnalisées

Lors de paiement sur internet, sur certains sites portant la mention « Verified by Visa », le Titulaire de la Carte OPS doit, le cas échéant, en plus des références de la carte, s'authentifier par la saisie d'un code unique qui lui est communiqué, notamment par SMS.

Dans l'hypothèse d'un mineur ou majeur protégé (cf. articles 1.2.3.1 et 1.2.3.2 des présentes), le code unique précité sera adressé par SMS sur le terminal qui aura été communiqué par le Titulaire à OPS lors de la demande d'ouverture du compte de paiement.

En tout état de cause, la saisie du code unique, en sus des données d'identification de la Carte OPS ou celles décrites à l'article 2.3.1 ci-dessus, forme le consentement du Titulaire de la Carte OPS à l'opération de paiement et donne à celle-ci un caractère irrévocable.

2.4 Forme du consentement et irrévocabilité

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

• dans le système « CB » :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque « CB » ;
- par l'introduction de la carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte OPS ;
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé.

Le Titulaire de la Carte portant la marque CB peut utiliser sa Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » par des Accepteurs CB pour des achats de biens ou services. Le Titulaire donne son consentement à la série d'opérations par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte portant la marque CB lors de la première utilisation.

• hors du système « CB » :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau VISA ;
- par l'introduction de sa carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte OPS ;
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur « CB » que du Titulaire de la Carte OPS ;
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte OPS a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Sauf preuve contraire, le Titulaire de la Carte OPS est responsable de l'utilisation de la Carte OPS (incluant notamment la garde de cette dernière ainsi que la

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

confidentialité du code d'utilisation), ainsi que de toutes instructions données à OPS concernant de la Carte OPS. A ce titre, le Titulaire est donc réputé être l'auteur de toutes opérations initiées sur son compte de paiement.

Toutefois, le Titulaire de la Carte OPS peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur.

Le Titulaire devra se conformer aux procédures d'authentification qui lui sont proposées lors d'opérations de paiement à distance. Le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité et de précaution permettant de préserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées. Les conditions et procédures en vigueur pour les paiements en ligne comportent des procédures sécuritaires notamment d'authentification agréées par le système sur lequel fonctionne la Carte et par OPS.

2.5 Modalités d'utilisation de la Carte OPS pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des Guichets

2.5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par OPS dans les conditions particulières

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

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) d'OPS ou des autres établissements affichant la marque « CB » ;

- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau Visa figurant également sur la Carte OPS ;

- auprès des guichets affichant la marque « CB » ou, lorsque la marque « CB » n'est pas affichée, celle du réseau Visa dont la marque figure également sur la Carte OPS.

Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

2.5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 2.6.6.

2.5.3 Le Titulaire de la Carte OPS 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. En conséquence, le Client reconnaît et accepte d'approvisionner régulièrement le compte de paiement. Les retraits effectués auprès des DAB des établissements autres qu'OPS qui excèdent le volume prévu dans les Conditions Tarifaires font l'objet d'une facturation en application de ces dernières.

2.6 Modalités d'utilisation de la Carte OPS pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs ayant adhéré à un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte

2.6.1 La Carte OPS 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 schéma de paiement dont la marque figure sur la Carte.

2.6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par OPS en annexe dans les Conditions Particulières.

2.6.3 Les paiements par Carte OPS sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte, à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking, paiement sans contact...). Pour accorder ou refuser l'autorisation, OPS tient compte des limites visées ci-dessus, du solde du compte concerné et des opérations non encore comptabilisées dont OPS a connaissance et notamment des règlements pour lesquels OPS a déjà accordé une autorisation. Ces conditions et procédure d'autorisation comporte en principe un contrôle du code confidentiel.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque de carte sur l'Equipement Electronique. Si le Titulaire de la Carte n'est pas d'accord avec ce choix, il peut demander à l'Acceptation l'utilisation d'une autre marque ou d'une autre application de paiement qui est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte OPS du ticket émis par l'Accepteur ayant adhéré à un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte, et que la Carte OPS fournie par OPS prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte OPS incombe à l'Accepteur.

2.6.4 Les opérations de paiement reçues par OPS sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte OPS selon les dispositions convenues entre le Titulaire de celui-ci et OPS dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte OPS.

2.6.5 Le Titulaire de la Carte OPS doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte OPS d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. En conséquence, OPS rappelle au Client qu'il lui appartient d'approvisionner régulièrement le compte de paiement.

2.6.6 Le montant détaillé (montant, commissions), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS figure sur un relevé des opérations remis au Titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS. Le dit relevé peut également être consulté par voie

électronique.

Il appartient au Titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS de vérifier la régularité des opérations de paiements figurant sur le relevé d'opérations.

2.6.7 OPS reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte OPS et l'Accepteur «CB». L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte OPS d'honorer les règlements par Carte OPS. Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur «CB» que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte OPS que celle utilisée pour l'opération initiale.

2.7 Règlement des opérations effectuées hors du système « CB »

2.7.1 Les opérations effectuées hors du système «CB», notamment lorsque la marque «CB» ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la Carte OPS souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau Visa figurant sur la Carte OPS et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 2.5 et 2.6.

2.7.2 Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau Visa.

La conversion en euro est effectuée par le centre du réseau Visa le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS comporte les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

2.7.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par OPS dans les conditions tarifaires.

2.8 Modalités d'utilisation de la Carte OPS pour transférer des fonds

2.8.1 La Carte OPS permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au système d'acceptation à distance en réception de fonds sécurisé affichant la marque «CB» ou système d'acceptation de proximité en réception de fonds affichant la marque «CB» (ci-après Récepteur «CB») ou de charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire (ci-après « PMEI ») autorisé.

2.8.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par OPS dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte OPS..

2.8.3 Les transferts de fonds par Carte OPS sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs «CB», avec une demande d'autorisation systématique.

Les chargements/rechargements d'un PMEI autorisé par Carte OPS sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels est apposée la marque du PMEI autorisé.

2.8.4 Les ordres de transferts de fonds reçus par OPS comme les demandes de chargement/rechargement de PMEI sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte OPS selon les dispositions convenues entre le Titulaire de celui-ci et OPS dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte OPS sur lequel fonctionne la Carte OPS.

2.8.5 Le Titulaire de la Carte OPS doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte OPS ou la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé, le compte sur lequel fonctionne la Carte OPS présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant. En conséquence, OPS rappelle à nouveau au Client qu'il lui appartient d'approvisionner régulièrement le compte de paiement.

2.8.6 Le montant détaillé (montant, commissions), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé et des transferts de fonds par Carte OPS passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations remis au Titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS. Le dit relevé peut également être consulté par voie électronique.

2.8.7 OPS reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte OPS et le Récepteur «CB» ou à la demande de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte OPS et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS, d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement d'un PMEI autorisé.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur «CB» que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte OPS que celle utilisée pour l'opération initiale.

2.9 Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du Code monétaire et financier

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire de la Carte OPS est informé que l'ordre de paiement est reçu par OPS au moment où il lui est communiqué par la Banque de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, OPS dispose, à compter de la réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur. En ce qui concerne les retraits, le Titulaire de la Carte OPS est informé que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte OPS.

2.10 Responsabilité d'OPS

2.10.1 Lorsque le Titulaire de la Carte OPS ne donne son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à OPS 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 tout moyen, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte OPS et des données de sécurité personnalisées (et/ou autres données de sécurité telles que prévues à l'article 2.3.2 ci-dessus). OPS peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte OPS.

2.10.2 OPS est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte OPS dues à une déficience technique du système du schéma de paiement sur lequel OPS a un contrôle direct. Toutefois, OPS n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système de paiement utilisé pour l'opération de paiement, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte OPS par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

2.11 Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

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

2.11.1 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 OPS ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte OPS doit en informer sans tarder OPS aux fins d'opposition de sa Carte OPS en indiquant les motifs pour lesquels il demande cette mise en opposition.

2.11.2 Cette demande d'opposition doit être faite auprès du Service Clients OPS ouvert 7 jours/7 et 24h/24 en appelant l'un des numéros de téléphone figurant dans les Conditions Tarifaires ou encore sur le site Internet www.sfr-ops.fr.

2.11.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition est communiqué au Titulaire de la Carte OPS. Une trace de cette opposition est conservée pendant dix-huit mois par OPS qui la fournit à la demande du Titulaire de la Carte OPS pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition est immédiatement prise en compte.

2.11.4 Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite par le Titulaire doit être confirmée sans délai, par écrit (lettre postale ou déposée en agence) ou par mail sur un support durable au Service Clients OPS dont l'adresse postale figure à l'article 3.12 ci-dessous et sur le Site Internet d'OPS. En cas de contestation de cette demande d'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par OPS.

Les circonstances du vol, de la perte, du détournement, ou de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte OPS.

2.11.5 OPS ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition par téléphone qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte «OPS».

2.11.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte OPS ou de détournement des données liées à son utilisation, OPS peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire de la Carte OPS sans que cela ne conditionne le remboursement des opérations de paiement contestées.

En cas de perte ou de vol, OPS empêchera toute utilisation de l'instrument de paiement après avoir été informé, conformément aux dispositions de l'article L. 133-17, de sa perte, de son vol, de son détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement ou des données qui lui sont liées.

2.12 Responsabilité du Titulaire de la Carte OPS

2.12.1 Principe

Le Titulaire de la Carte OPS doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte OPS et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2.3.1 ci-dessus.

Il assume, comme indiqué à l'article 2.12.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte OPS tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition dans les conditions prévues à l'article 2.11.

2.12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition
Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte OPS sont à la charge du Titulaire de la Carte OPS dans la limite de 50 euros ;

Toutefois, la responsabilité du Titulaire agissant en qualité de payeur n'est pas engagée en cas :

- d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le Titulaire avant le paiement ;

- de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'OPS ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Titulaire agissant en qualité de payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Client, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client était en possession de son instrument.

Toutefois, le Titulaire supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées 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 mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 du Code monétaire et financier.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client agissant en qualité de payeur ne supporte aucune conséquence financière OPS ne fournit pas de moyens appropriés permettant l'information aux fins de blocage de l'instrument de paiement prévue à l'article L. 133-17 du Code monétaire et financier.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client agissant en qualité de payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que OPS n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L. 133-44 du Code monétaire et financier.

Lorsque le bénéficiaire ou son prestataire de services de paiement n'accepte pas une authentification forte du payeur prévue à l'article L. 133-44, il rembourse le préjudice financier causé au OPS.

2.12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition

Elles sont à la charge d'OPS à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte OPS.

2.12.4 Exceptions

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24 du Code monétaire et financier, OPS 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 de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, OPS rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte OPS, sans limitation de montant en cas : de négligence grave aux obligations visées aux articles 2.2, 2.3 et 2.11 ci-dessus ou d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte OPS ou du fait qu'il n'a pas satisfait intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent.

2.13 Durée de validité de la Carte OPS - Renouvellement - Blocage, Retrait et Restitution de la Carte OPS

2.13.1 La Carte OPS comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte OPS elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte OPS répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée de la présente Convention.

2.13.2 A sa date d'échéance, la Carte OPS fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si la présente Convention a été résiliée dans les conditions prévues à l'article 3.7 ci-dessous

2.13.3 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS, OPS peut bloquer la Carte OPS 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 OPS soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

2.13.4 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte OPS par simple lettre ou par courriel.

2.13.5 Dans ces cas, OPS peut retirer ou faire retirer la Carte OPS par un Accepteur «CB» ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement, notamment sur ses DAB / GAB ou à ses guichets.

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

2.14 Contestations

2.14.1 Le Titulaire de la Carte OPS a la possibilité de contester une opération non autorisée auprès d'OPS, si possible en présentant le ticket reçu 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 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte OPS.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte OPS a la possibilité de contester une opération, est fixé à soixante-dix (70) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen et hors de Saint Pierre et Miquelon.

2.14.2 Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'OPS. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la Carte OPS à OPS sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la Carte OPS a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte OPS peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, OPS peut demander au Titulaire de la Carte OPS de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte OPS. OPS 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.

2.14.3 Les parties (OPS et le Titulaire de la Carte OPS) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, OPS peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

2.15 Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Titulaire de la Carte OPS est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la Carte OPS dans le cas de vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa Carte OPS et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 2.12.2 ci-dessus,
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la Carte OPS, pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 2.12.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ; du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

Toutefois OPS pourra contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué en informant le Titulaire de la Carte dans l'hypothèse où il serait à même soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir des éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

OPS ne rembourse pas le Titulaire de la Carte dans les délais prévus ci-dessus lorsqu'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte.

III- DISPOSITIONS DIVERSES

3.1 Obligations du Client

3.1.1 Respect des consignes d'OPS

Le Client reconnaît et accepte de respecter l'ensemble des consignes de fonctionnement, de sécurité, de lutte contre la fraude, de conformité à la réglementation et autres, délivrées par OPS pour les besoins de l'exécution de la présente Convention.

3.1.2 Sécurité et confidentialité

Le Client assure la sécurité et la confidentialité de son compte de paiement et de ses codes d'accès à son espace personnel sécurisé sur le Site Internet d'OPS, qu'il ne communique à aucun tiers. Il peut réinitialiser son mot de passe à tout moment sur le Site internet.

3.1.3 Informations relatives au Client

Le Client garantit que les informations fournies à OPS sont exactes, sincères, complètes et s'engage à mettre à jour sans délai en cas de changement de sa situation personnelle et professionnelle pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du compte (exemple : changement de coordonnées personnelles, changement d'état civil, modification de la capacité juridique, etc.). Le Client s'oblige le cas échéant à fournir tout justificatif nécessaire spontanément ou à première demande d'OPS.

Le défaut d'information exonère OPS de toute responsabilité, étant précisé qu'OPS conserve dans ce cas la faculté de suspendre tout ou partie des services de paiement (incluant le compte de paiement) ou de clôturer le cas échéant le compte de paiement du Client.

Le Client a le droit de recevoir, sur demande, les termes contractuels du contrat cadre, ainsi que l'ensemble des informations relatives aux conditions contractuelles, sur support papier ou tout autre support durable.

3.1.4 : Sanctions

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

Toute fausse déclaration ou usage abusif des moyens de paiement mis à disposition par OPS peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 3.8 de la présente Convention.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge du Client.

3.2 Obligations d'OPS

3.2.1 Exécution des services de paiement

OPS mouvemente le compte de paiement du Client et exécute les services selon les modalités définies dans la présente Convention.

3.2.2 Moyens nécessaires à l'exploitation des services de paiement

OPS fournit au Client les moyens nécessaires à l'utilisation des services de paiement, incluant :

- un accès à l'espace personnel sécurisé du Client sur le Site Internet d'OPS
- une assistance téléphonique, disponible du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf jours fériés). Le Client est informé que les horaires précités sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer.

3.2.3 Protection des fonds du Client et procédures relatives à des mesures conservatoires applicables au compte de paiement du Client

Conformément à l'article L.522-17 du Code monétaire et financier, OPS protège les fonds recueillis sur le compte de paiement du Client, sur un compte de cantonnement ouvert à cette fin par OPS auprès d'un établissement de crédit. Les fonds déposés sur le compte de cantonnement sont protégés contre tout recours des créanciers d'OPS, y compris de procédure d'exécution ou de procédure d'insolvabilité à l'encontre d'OPS, conformément aux dispositions de l'article L.613-30-1 du Code monétaire et financier.

3.2.4 Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : OPS est tenue, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme de procéder à l'identification de ses clients et le cas échéant des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de 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, etc.).

A ce titre, OPS est tenue d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées, telles que définies à l'article R.561-18 du Code monétaire et financier. OPS est aussi tenue de déclarer en particulier :

- 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 ;

- 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 OPS.

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

Le Client s'engage à signaler à OPS toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte et à fournir sur demande de celle-ci, toute information ou document requis.

OPS peut être contrainte 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 et contre le financement du terrorisme.

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

3.2.5 Lorsqu'une mesure de saisie (saisie-attribution ou saisie conservatoire) est lui est signifiée, OPS est tenue de déclarer et de bloquer le solde disponible du compte de paiement dans ses livres au nom du Client, même si ce solde est supérieur au montant de la saisie.

Dans un délai de quinze jours ouvrables qui suit la saisie-attribution ou la saisie conservatoire, ce solde peut être affecté (positivement ou négativement) par les opérations dont la date est antérieure à la saisie. Le Client peut contester la saisie engagée à son encontre devant le juge de l'exécution.

Dans le cas d'une procédure de saisie-attribution, OPS procédera au paiement des sommes dues au créancier saisissant sur présentation d'un certificat de non contestation ou sur déclaration du Client qu'il ne conteste pas la saisie. En cas de saisie conservatoire, le créancier devra signifier à OPS sa conversion en saisie-attribution. Les paiements effectués par OPS seront alors réalisés selon les dispositions ci-dessus.

3.2.6 Avis à tiers détenteur : cette procédure est utilisée par le Trésor Public pour le recouvrement des impôts, des pénalités et frais accessoires. Elle a pour effet de bloquer le solde disponible du compte de paiement du Client dans les conditions prévues à l'article 3.2.5 ci-dessus.

A l'expiration d'un délai de deux mois (ce délai étant ramené à un mois dans le cas d'un A.T.D. des Douanes), OPS est tenue de verser au Trésor la somme réclamée, sauf mainlevée donnée par le Trésor Public.

3.2.7 Opposition administrative : cette procédure est utilisée par le Trésor Public pour le recouvrement des amendes et condamnations pécuniaires. Elle a pour effet de bloquer le solde disponible du compte de paiement du Client à concurrence des sommes signifiées par le Trésor Public. A l'expiration d'un délai de trente jours, OPS est tenue de verser au Trésor la somme réclamée.

3.2.8 Ces diverses procédures engagées à l'initiative du créancier du Client, et auxquelles la loi fait obligation à OPS de se conformer, donnent lieu à la perception de frais forfaitaires débités sur le compte de paiement du Client, tels que cela est prévu dans les Conditions Tarifaires.

3.2.9 Le tiers saisi laissera à la disposition du Client une somme à caractère alimentaire dans la limite du solde créditeur du compte de paiement au jour de la saisie ou de l'avis à tiers détenteur, et dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L.162-2 du Code des procédures civiles d'exécution.

3.3 Conditions Financières

3.3.1 Commissions et frais facturés par OPS

Le compte de paiement et la Carte OPS sont délivrés moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires.

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation de la présente Convention dans les conditions prévues à l'article 3.7 ci-dessous. Le premier règlement est effectué au prorata temporis le jour de la souscription et les mensualités suivantes sont prélevées le dernier jour de chaque mois.

Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par OPS dans les conditions tarifaires.

OPS prélève sur le compte du Client les frais prévus dans le document intitulé « Conditions Tarifaires » ; disponible sur le Site Internet d'OPS, en Agence OPS et complété le cas échéant dans les conditions particulières applicables. Conformément à l'article L.133-25-2 du Code monétaire et financier,

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

l'opération de paiement des services pour laquelle le Client a donné son consentement auprès d'OPS ne donnera pas lieu à remboursement.

3.3.2 Autres frais

Le Client est informé et accepte que des frais supplémentaires puissent être appliqués par des tiers intervenant dans l'exécution de certaines opérations (telles que l'exécution de transactions par carte, les retraits d'espèces, etc.), hors du contrôle et de la connaissance d'OPS.

3.3.3 Paiement et autorisation de compensation ou de prélèvement

Le Client accepte expressément que le paiement des commissions et frais intervenue par prélèvement sur son compte de paiement au jour d'exigibilité des dits commissions et frais.

3.3.4 Intérêts de retard

OPS applique de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard dans les conditions prévues par les lois et règlements en vigueur et conformément aux conditions tarifaires à toute somme que le Client pourrait devoir à OPS dans le cadre de l'exécution de la Convention.

3.4 Confidentialité, secret professionnel et protection des données personnelles

Chaque Partie s'assure que toutes les informations échangées entre les Parties dans le cadre de la présente Convention demeurent confidentielles. OPS est soumise au secret professionnel dans les conditions prévues à l'article L.522-19 du Code monétaire et financier.

De convention expresse, OPS est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention (notamment les informations figurant sur la Carte OPS et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci) à des tiers sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne.

Ces informations peuvent faire l'objet de traitements automatisés nécessaires :

- pour la fourniture des services prévus aux présentes,
- pour permettre la fabrication de la Carte OPS,
- pour la gestion de son fonctionnement et assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte OPS fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

Les données personnelles du Client sont également utilisées pour les finalités suivantes :

- gestion interne ;
- gestion de la relation client, notamment l'envoi de prospection et animation commerciale (dès lors que le Client l'a explicitement accepté), l'étude de statistiques ou l'élaboration d'enquêtes.
- évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- réponse aux obligations légales et réglementaires le cas échéant.

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe d'OPS, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte OPS, aux Accepteurs « CB » ainsi qu'à la Banque de France et au GIE « CB ».

Dans le cadre de contrôles de qualité, les conversations téléphoniques que le Client peut avoir avec les conseillers d'OPS sont susceptibles d'être enregistrées.

Le Client est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Client autorise par la présente et de manière expresse OPS à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

Aucune utilisation commerciale par les tiers destinataires n'est autorisée.

Ces données sont conservées pour la durée prévue par la législation. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne ; le Client peut exercer ce droit en s'adressant au Service Client OPS par courrier, par courriel ou par téléphone ; il peut s'opposer sans frais à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Toutefois, le Client reconnaît et accepte que le secret est levé en vertu des dispositions légales (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, les douanes, les organismes sociaux, les commissions d'enquêtes parlementaires, etc.). 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.

Fichier central de retrait de cartes bancaires géré par la Banque de France : Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte OPS n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par OPS au Client. La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou une entité de groupe « CB » ne décide de délivrer une Carte « CB » dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement.

On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte « CB » qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations de la présente Convention. Lorsqu'OPS décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte OPS, il en informe le Client par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par OPS afin d'éviter son inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux (2) ans à partir de la date de la décision de retrait. L'inscription est effacée dans les cas suivants : lorsque l'inscription résulte d'une erreur d'OPS ; lorsque le Client démontre que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui est pas imputable ; lorsque le Client démontre avoir intégralement régularisé la situation et demande la radiation.

Le Client peut demander à tout moment à OPS les modalités de régularisation de sa situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le Client peut demander à OPS de lui faire connaître si une décision de retrait prise à son encontre par OPS a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son identité.

Le Client peut prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le concernant figurant au Fichier central de retrait des cartes bancaires « CB » en se présentant muni d'une pièce d'identité officielle portant sa photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités de réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet ; ou en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa photographie à l'adresse suivante : BDF SFIPRP – Section Relation avec les particuliers – 86067 Poitiers Cedex 9. Le Client peut contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le concernant dans le fichier sur demande auprès d'OPS.

3.5 Propriété Intellectuelle

Aucune des parties n'acquiert en application de la présente Convention un quelconque droit de propriété intellectuelle sur un quelconque élément appartenant à l'autre partie.

OPS, les services OPS, la plateforme de paiement OPS, ainsi que l'ensemble des contenus, textes, bases de données, graphiques, logiciels, applicatifs, éléments visuels et audiovisuels qui les composent sont la propriété exclusive de la société OPS et sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à ne pas modifier, désassembler, décompiler, ou tenter d'empêcher d'une quelconque façon le fonctionnement d'un des éléments appartenant à OPS.

3.6 Modifications des conditions de la Convention

OPS se réserve le droit d'apporter des modifications à tout moment aux conditions générales applicables aux particuliers. OPS s'engage à informer le Client des changements, dans les meilleurs délais, et à respecter un préavis de deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à OPS avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier sans frais suivant un préavis d'un mois.

Il est précisé que la présente Convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourra subir la structure et la personnalité juridique d'OPS, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle. Ainsi, ces événements n'emporteront pas modification des présentes.

3.7 Durée et résiliation

La présente convention entre en vigueur à compter de la date de validation de la souscription du Client par OPS, pour une durée indéterminée.

3.7.1 Résiliation

La résiliation de la Convention entraîne la clôture du compte de paiement et la cessation de la fourniture de tous les services de paiement. La présente convention peut être résiliée à tout moment par courrier signé et transmis en recommandé avec accusé de réception par le Client, titulaire du compte de paiement. La résiliation par le Client prend effet trente jours après la date d'envoi de sa notification à OPS. Le Client s'oblige pendant le délai de préavis à réaliser l'ensemble des diligences nécessaires pour le règlement des opérations en cours (incluant le cas échéant les opérations de prélèvements et/ou de virements sur le compte de paiement).

OPS peut résilier la présente Convention et clôturer le compte par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois. Néanmoins, OPS se réserve le droit de clôturer le compte à tout moment et de plein droit, sans préavis, si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations dans le cadre du fonctionnement du compte de paiement.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte OPS entraîne l'obligation de restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

L'arrêté définitif du compte ne peut intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la Carte OPS.

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

3.7.2 Résiliation de plein droit

La présente Convention est résiliée de plein droit en cas de décès du Client porté à la connaissance d'OPS par un document officiel. OPS procède au blocage, puis à la clôture du compte de paiement et à la résiliation de plein droit de la présente Convention, sous réserve du dénouement des opérations de paiement en cours initiées avant le décès.

Le compte de paiement peut être débité de certaines opérations de paiement, notamment les frais funéraires, postérieurement au décès à la demande du

OPS - Contrat Cadre - Convention de Compte de Paiement - Clients Particuliers

Conditions Générales

Avril 2018

notaire ou des ayants droits sous certaines conditions.

A l'issue de l'inscription au compte de paiement de l'ensemble de ces opérations de paiement ainsi que des frais et sommes dues à OPS en vertu de la présente Convention, OPS remettra au notaire ou aux héritiers et ayants droit, sur justification de la dévolution successorale et sur leurs instructions conjointes et concordantes le montant du solde créditeur final du compte de paiement, ou, à défaut, à l'Etat Français.

Dans le cas où des sommes resteraient dues à OPS, les héritiers sont tenus du remboursement de la dette sauf en cas de refus de la succession. OPS en informera le notaire en charge de la succession et les ayants droit. OPS pourra exercer tous les recours judiciaires afin de recouvrer sa créance. Celle-ci produira des intérêts au profit d'OPS selon les Conditions Tarifaires. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.

3.8 Compte dormant

Tout compte inactif pendant une période de douze mois consécutifs est considéré comme « compte dormant » et se voit appliquer une commission spécifique prévue dans les conditions tarifaires.

Dans le cas où la provision disponible du compte de paiement dormant devient insuffisante, OPS peut résilier de plein droit la présente Convention.

3.9 Transfert du compte de paiement (Mobilité bancaire)

Sur demande, le Client pourra obtenir les conditions de transfert de son compte de paiement afin d'obtenir le rôle de l'établissement d'arrivée et de l'établissement de départ à chacune des étapes de la procédure de mobilité bancaire, telle qu'elle est prévue à l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier, les délais d'accomplissement des différentes étapes, les informations que le titulaire de compte devra éventuellement communiquer, les modalités de saisine du service de relations avec la clientèle aux fins de recevoir d'éventuelles réclamations, la possibilité de recourir au processus de médiation mentionnée à l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier.

3.10 Compte inactif

Si le compte de paiement est considéré comme inactif conformément au Code monétaire et financier, que le Client soit en vie ou décédé, les dépôts et avoirs inscrits sur ce compte sont transférés à la Caisse des dépôts et consignations suivant les dispositions légales applicables.

Ce transfert entraîne la clôture du compte de paiement et la résiliation.

Les stipulations de la présente Convention sans préavis sans que le Client ne puisse se prévaloir des dispositions de l'article 3.7.1 des présentes, sont applicables en cas de

3.11 Force Majeure

La force majeure doit être comprise comme tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion de la Convention et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution des obligations.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation résultant de la présente Convention est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution de la Convention. Si l'empêchement est définitif, la Convention est résolue de plein droit et OPS et le Client sont libérées de leurs obligations dans les conditions légales

survenance d'un cas de force majeure. La force majeure est constituée par tout événement revêtant les caractères d'extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisibilité

reconnus par la jurisprudence de la Cour de cassation.

3.12 Réclamations - Médiation

Toute demande ou réclamation relative au fonctionnement du compte de paiement peut être adressée :

- par courriel, au Service Clients OPS : client.ops@outremer-telecom.fr, avec en pièce jointe le courrier daté et signé
- par courrier au Service Clients OPS à l'adresse indiquée à l'article 3.12 ci-après
- par téléphone auprès du Service Clients OPS en appelant le numéro de téléphone figurant dans les Conditions Tarifaires ou encore sur le site Internet www.sfr-ops.fr.
- auprès de son Agence OPS.

OPS s'engage :

- à accuser réception de la réclamation,

OPS s'engage à fournir une réponse abordant tous les points soulevés dans la réclamation, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les dix jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle d'OPS, sera envoyée une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard deux mois suivant la réception de la réclamation

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le Service Clients OPS, le Client peut saisir, par écrit, le Médiateur d'OPS, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose :

Médiateur de l'AFEPAME,

Association des Etablissements de Paiement et de monnaie électronique
36 rue Taitbout
75009 PARIS

La Charte de Médiation est mise à disposition des Clients en Agence OPS et sur le site Internet d'OPS.

Le Médiateur n'intervient que dans les conflits postérieurs à la contractualisation de la relation commerciale. Son champ d'action exclut les litiges relatifs à la politique commerciale d'OPS (liberté tarifaire, liberté de contracter ou rompre une relation contractuelle, etc.). Les contestations, déclarations et 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 la part du Client de lever le secret professionnel à l'égard d'OPS pour ce qui concerne la communication

des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours jours calendaires à compter de la date de la notification par le Médiateur au Client de sa saisine. Le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment, en cas de litige complexe. Le médiateur en avise alors immédiatement le Client et OPS.

Le Médiateur émet son avis dans les deux mois de sa saisine. La procédure de médiation suspend les délais de prescription. La médiation est gratuite.

3.13 Démarchage-Droit de rétractation

En cas de démarchage tel que défini aux termes de l'article L 341-1 du Code monétaire et financier, le Client dispose en application de l'article L 222-7 du Code de la consommation d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif. Le Client ne supportera pas de pénalités du simple fait de l'exercice de son droit de rétractation. Le délai court soit à compter du jour où la présente Convention est conclue, soit à compter du jour où le Client reçoit les conditions contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la date où la présente Convention est conclue. Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation devra envoyer sa demande écrite (« Bordereau de rétractation » disponible à la fin du présent document) par lettre recommandée avec avis de réception au Service clients.

OPS ne peut pas recueillir des fonds du Client ayant été démarché avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 (quarante-huit) heures courant à compter du lendemain de la remise du bordereau établissant la communication au Client des informations relatives au démarchage. Le commencement d'exécution de la Convention ne pourra être réalisé que sur demande expresse du Titulaire.

L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de la Convention qui en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées.

3.14 Droit applicable et règlement des litiges

La loi applicable à la présente Convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français. La langue utilisée tant dans les relations précontractuelles que contractuelles est le Français.

3.15 Adresses Service Clients OPS : client.ops@outremer-telecom.fr

Pour Guadeloupe, Guyane et Martinique :

SFR - OPS Service Clients
OPS Groupe Outremer Telecom CS 90013
97285 LE LAMENTIN Cedex 2

Pour Réunion et Mayotte :

SFR - OPS Service Clients
21 Rue Pierre Aubert CS 62001
97443 Saint-Denis - Cedex 9 LA REUNION

3.16 Contacter le Service Clients OPS par téléphone

Sous réserve des horaires d'ouverture du Service Clients OPS, le Client peut à tout moment joindre le Service Clients OPS par téléphone. A ce titre, le Client est informé que le numéro d'appel et le coût de la communication en fonction du lieu d'émission de l'appel figurent dans les Conditions Tarifaires, et s'oblige à les consulter préalablement à toute communication téléphonique à destination du Service Clients OPS.