

CONVENTION SOLUTION HSBC BUSINESS

(conditions générales)

DISPOSITIONS GENERALES _____	2
LA CARTE BUSINESS _____	5
ELYS PC _____	13
NOTICE D'INFORMATION VOLASSUR PRO _____	15
ASSISTANCE CLES PERDUES _____	22
CHARTRE DE PROTECTION	
DES DONNEES PERSONNELLES _____	23

DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - : SOUSCRIPTION A LA CONVENTION SOLUTION HSBC BUSINESS

1.1 Du fait de sa souscription à la Convention Solution HSBC Business, le Client souscrit aux différents contrats tels qu'indiqués aux conditions particulières. Les dispositions ci-après énoncées s'appliquent à l'ensemble des contrats souscrits dans le cadre de la présente convention avec la Banque telle que désignée aux conditions particulières sauf dispositions spécifiques contraires. Les produits et services souscrits dans le cadre de la présente convention sont régis par des conditions générales spécifiques séparées qui sont à la disposition du client sur le site www.hsbc.fr/fr-fr/fr/generic/conditions-generales ou auprès de son chargé d'affaire.

1.2 En outre, il bénéficie automatiquement des garanties du contrat d'assurance VOLASSUR PRO et du contrat Assistance Clés Perdues, dès lors qu'il remplit les conditions pour en bénéficier, selon ce qui est prévu dans les notices d'informations ci-après.

1.3 Résiliation des contrats antérieurs

Si le Client avait déjà souscrit, antérieurement à la souscription à la Convention Solution HSBC Business, une convention de services, la souscription à la Convention Solution HSBC Business entraîne la résiliation de cette convention antérieure.

Si le Client avait souscrit un ou des contrats similaires à ceux souscrits aux présentes, et antérieurement à la souscription à la Convention Solution HSBC Business, que ce soit dans le cadre d'une convention de services ou isolément, ceux-ci sont désormais régis par les stipulations de la Convention Solution HSBC Business et les contrats y afférents.

Si la convention vient à être frappée de caducité, les parties sont convenues que la convention prend fin de plein droit, sans effet rétroactif, à la date de survenance de cette caducité et que s'appliquent, à cette occasion, les stipulations de l'article « DUREE-RESILIATION » de la présente convention.

ARTICLE 2 – AVANTAGES

La Banque et le Client conviennent que le Client bénéficie d'une série d'avantages liés au fonctionnement du compte dont il est titulaire tel qu'indiqué aux conditions particulières du présent contrat.

Ces avantages sont les suivants :

2-1 Exonération des frais d'opposition

Si le Client fait opposition, il sera exonéré des frais d'opposition :

- sur un ou plusieurs chèques ou chèque(s),
- sur une ou des cartes bancaires (sauf motif abusif),
- sur un ou des prélèvements, les frais d'opposition ne seront pas perçus par la Banque.

2-2 Gratuité d'opérations liées à la carte bancaire

Le Client est exonéré de la tarification habituellement pratiquée par la Banque pour les opérations suivantes relatives à sa carte bancaire(s) :

- la réfection de sa (ses) carte(s) bancaire(s) si celle-ci s'avère nécessaire,
- la réédition du code confidentiel en cas d'oubli de sa part.

ARTICLE 3 - COTISATION

Le montant de la cotisation mensuelle est indiqué dans la plaquette tarifaire intitulée "Entreprises, institutionnels et associations" ci-après dénommée « Plaquette de Tarification ». Celle-ci est remise au Client qui la reconnaît et en accepte les termes.

Ce montant est prélevé d'avance, chaque mois par fractions égales sur le (ou les) compte(s) courant(s) du Client.

Ces conditions pourront être modifiées, qu'il s'agisse d'une révision du tarif de ces frais, charges ou commissions ou de l'instauration de nouveaux frais, charges et commissions, ce que le Client accepte.

En cas de modification, le Client en aura connaissance par la modification de la Plaquette de Tarification susvisée, qui lui sera communiquée ou mise à disposition sur un quelconque support, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée.

Ce document, réactualisé, sera laissé en permanence à la disposition de tout Client dans les agences de la Banque afin d'assurer son information sur les conditions qui lui sont applicables en standard.

L'acceptation de la modification qu'il s'agisse de la révision d'un tarif ou de l'instauration d'une nouvelle facturation résultera de la poursuite de la relation liant le Client et la Banque ou de l'utilisation du service bancaire.

S'il refuse la modification proposée, le Client pourra résilier sans frais la convention de compte avant la date d'application de la modification.

En cas de résiliation de la Convention Solution HSBC Business par l'une ou l'autre des parties, la cotisation prélevée avant la date d'effet de la résiliation reste acquise à la Banque.

Du fait de son adhésion à la Convention Solution HSBC Business, le Client n'aura pas de cotisation à régler au titre de l'assistance Clés Perdues.

ARTICLE 4 – REGIME DEROGATOIRE

Le Client reconnaît et accepte que conformément aux articles L. 133-2 et L. 314-5 du Code Monétaire et Financier, ainsi qu'à l'ensemble des autres dispositions le permettant, la présente convention déroge à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux services de paiement, telles que prévues au Livre Ier, Titre III, Chapitre III et Livre III, Titre Ier, Chapitre IV du Code Monétaire et Financier, auxquelles il est possible de déroger.

L'existence de dispositions contractuelles qui ne dérogeraient pas au cas par cas à la réglementation relative aux services de paiement ne saurait s'interpréter comme une renonciation de la Banque à l'application du régime dérogatoire.

ARTICLE 5 - DUREE - RESILIATION

5.1 La convention Solution HSBC Business est conclue pour une durée indéterminée.

5.2 Elle pourra être dénoncée à tout moment, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, moyennant un préavis de deux mois pour la Banque et un préavis de trente jours calendaires pour le Client. Le délai de préavis sera décompté, en cas de dénonciation par la Banque à partir du jour de la réception par le Client de la lettre susvisée et, en cas de dénonciation par le Client, à compter du jour de la réception de ladite lettre par la Banque.

5.3 La Convention Solution HSBC Business pourra être résiliée sans préavis par la Banque dans les cas suivants :

- en cas de renseignements, documents ou déclarations de toute nature donnés par le Client pour la conclusion de convention Solution HSBC Business ou des contrats souscrits visés à l'article 1 des dispositions générales et qui ne seraient pas conformes à la réalité,
- en cas de liquidation judiciaire du Client,
- En cas de comportement gravement répréhensible de la part du client ou dans le cas où la situation de celui-ci serait irrémédiablement compromise.

5.4 En cas de résiliation de la Convention Solution HSBC Business :

- Les contrats souscrits dans le cadre de Solution Business sont résiliés. Si le client souhaite continuer à bénéficier des prestations souscrites dans le cadre de Solution HSBC Business, il devra souscrire les contrats correspondant auxdites prestations, par acte séparé. Ces prestations seront soumises à la tarification générale de la Banque figurant dans la Plaquette de Tarification lorsque les produits ou prestations sont souscrits séparément. La Plaquette de Tarification est à la disposition du Client dans les agences de la Banque afin d'assurer son information sur les stipulations qui lui sont applicables en dehors de toute convention dérogatoire et pour les opérations pratiquées,
- Les contrats souscrits dans le cadre de la convention d'entrée en relation restent en vigueur et continuent à être régis par les stipulations contenues dans la convention d'entrée en relation.

ARTICLE 6 - MODIFICATIONS

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications à la Convention Solution HSBC Business ainsi qu'à chacun des contrats souscrits par le Client. Tout projet de modification sera communiqué au client ou mis à sa disposition sur un quelconque support au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée.

L'absence de contestation écrite par le Client avant la date d'application de la modification vaut acceptation de la modification par le Client.

S'il refuse la modification proposée, le Client pourra résilier sans frais la convention avant la date d'application de la modification.

ARTICLE 7 – IMPREVISION

Sans préjudice des autres stipulations de la convention, tout risque d'exécution excessivement onéreuse de la Convention, résultant d'un changement de circonstances imprévisible, est assumé par les Parties. Chacune des Parties consent à ne pas se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

ARTICLE 8 - CLAUSE DE REVISION

Les stipulations applicables aux opérations traitées avec la Banque sont rappelées dans la Plaquette de Tarification.

Le Client s'oblige à payer les frais, charges et commissions frais de gestion et tous autres frais et commissions de quelque nature qu'ils soient tels qu'ils figurent dans ledit document, hormis les frais dont il est exonéré dans le cadre de la Convention Solution HSBC Business, tant que celle-ci reste en vigueur.

Ces stipulations pourront être modifiées, qu'il s'agisse d'une révision du tarif de ces frais, charges ou commissions ou de l'instauration de nouveaux frais, charges et commissions, ce que le Client accepte.

En cas de modification, le Client en aura connaissance par la modification de la Plaquette de Tarification susvisée, qui lui sera communiquée ou mise à disposition sur un quelconque support, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée.

Ce document, réactualisé, sera laissé en permanence à la disposition de tout Client dans les agences de la Banque afin d'assurer son information sur les stipulations qui lui sont applicables en standard.

L'acceptation de la modification qu'il s'agisse de la révision d'un tarif ou de l'instauration d'une nouvelle facturation résultera de la poursuite de la relation liant le Client et la Banque ou de l'utilisation du service bancaire.

S'il refuse la modification proposée, le Client pourra résilier sans frais la Convention Solution Business avant la date d'application de la modification.

ARTICLE 9 TRANSMISSION D'ORDRES PAR PAPIER OU MESSAGERIE SECURISEE

Dans le cadre des relations entretenues entre le Client et la Banque, le Client pourra être amené, pour des impératifs de rapidité, à transmettre des instructions papier à la Banque par le moyen de la télécopie (fax), par la voie postale, dépôt dans un centre d'affaire de la Banque ou via la messagerie sécurisée si l'opération est permise, sans courrier de confirmation.

Les ordres sous forme papier devront être effectués au moyen d'un formulaire spécifique disponible dans les centres d'affaires de la Banque ou à télécharger sur le site internet public de la Banque.

Tous les ordres reçus par papier au moyen du formulaire ci-dessus mentionné ou pièce jointe via la messagerie sécurisée, de quelque lieu ou poste d'émission que ce soit et qui présenteront une signature identique au(x) spécimen(s) déposé(s) seront valablement exécutés par la Banque dès leur réception. L'ordre par papier ou pièce jointe numérisée en possession de la Banque ou sa photocopie constituera le mode de preuve du contenu et de la transmission des instructions du Client; elle engagera celui-ci dans les mêmes conditions et avec les mêmes effets juridiques qu'un écrit comportant une signature manuscrite.

Le Client fera son affaire personnelle de toutes difficultés pouvant naître de cette façon de procéder et décharge la Banque par avance de toute responsabilité, notamment en cas de fraude ou de falsification par montage.

Pour la sécurité des opérations et dans l'intérêt commun des parties, la Banque aura toujours la faculté, si bon lui semble, d'effectuer tous contrôles de régularité des ordres reçus par papier ou par messagerie sécurisée si l'opération est permise, au moyen d'un contre-appel ou par tout autre mode.

Dans cette hypothèse, la Banque ne sera en aucun cas tenue pour responsable des retards d'exécution qu'occasionneraient ces vérifications, le Client déclarant prendre entièrement à sa charge toutes les conséquences pécuniaires qui pourraient en résulter.

ARTICLE 10 - ENREGISTREMENT

Le Client autorise la Banque à procéder à l'enregistrement des numéros de téléphone entrant utilisés pour contacter la Banque ainsi que ses conversations téléphoniques avec le centre d'appel ou son agence. Le Client accepte que les enregistrements constituent une preuve des opérations effectuées, soient produits et admissibles devant les tribunaux.

Le client autorise également la Banque à utiliser son numéro de téléphone portable pour l'envoi de SMS.

ARTICLE 11 - CONTRATS AVEC DES TIERS

Le Client autorise la Banque à conclure des contrats avec des tiers dans le cadre de la mise en œuvre de Convention Solution HSBC Business et des contrats souscrits dans ce cadre.

Le Client autorise la Banque à communiquer auxdits tiers l'ensemble des informations le concernant et utiles à l'exécution de la Convention Solution HSBC Business et des contrats souscrits dans ce cadre.

ARTICLE 12 –DONNEES PERSONNELLES

Toutes les données à caractère personnel liées aux présentes sont collectées, traitées et conservées conformément à la Charte de Protection des Données Personnelles, jointe à la présente convention, consultable à l'adresse suivante : <https://www.hsbc.fr/1/2/hsbc-france/charte-de-protection-des-donnees> et disponible sur simple demande en agence ou auprès de votre interlocuteur habituel.

Définitions

Pour une meilleure compréhension de la clause « Informatique et libertés – Traitement des Données à Caractère Personnel », certains termes et expressions sont définis ci-après.

“**Personne Rattachée**” : désigne une personne ou entité dont les données (y compris les Données à Caractère Personnel ou les Données Fiscales) sont, dans le cadre de la fourniture d'un Service, soit fournies par le Client, soit reçues par la Banque ou par tout autre membre du Groupe HSBC.

“**Données**” : désignent les Données à Caractère Personnel et/ou les Données Fiscales du Client ou d'une Personne Rattachée.

“**Données à Caractère Personnel**” : désignent toutes données concernant une personne physique qui est, ou peut être identifiée, directement ou indirectement, en faisant référence à un numéro d'identification (ex : n° de compte), ou à toutes autres données qui lui sont propres.

“**La Banque**” ou “**HSBC**” : désigne HSBC France.

“**Groupe HSBC**” : désigne l'ensemble des sociétés détenues ou contrôlées directement ou indirectement par HSBC Holdings Plc, tel que le « contrôle » s'apprécie au sens de l'Article L.233-3 du Code de commerce français.

“**Données Fiscales**” : désignent les documents ou données (déclarations, renoncations et autorisations qui les accompagnent), ayant un rapport direct ou indirect avec (i) le statut fiscal du Client (que ce dernier soit un particulier ou une entreprise, un organisme à but non lucratif ou tout autre type de personne morale) et (ii) tout propriétaire, Détenteur Substantiel ou bénéficiaire effectif d'un Client qui, pour HSBC, doit respecter (ou établir leur conformité ou l'absence de tout manquement) avec les obligations de l'une quelconque des entités du Groupe HSBC envers une Autorité Fiscale. L'expression “Données Fiscales” inclut notamment les informations suivantes, de manière non limitative : la résidence fiscale et/ou le siège social de l'entité (suivant le cas), le domicile fiscal, le numéro d'identification fiscale, les formulaires d'attestation fiscale, certaines Données à Caractère Personnel (y compris le(s) nom(s), l'adresse ou les adresses de domicile, l'âge, les date et lieu de naissance, la (les) nationalité(s).

Informatique et libertés -Traitement des Données à Caractère Personnel

Le Client accepte d'informer la Banque par écrit et immédiatement, quelles que soient les circonstances, de toute modification des Données du Client remises à la Banque au fil du temps dans un délai de trente jours à compter de cette modification, et en réponse à toute demande adressée par la Banque.

Le Client confirme que la Personne Rattachée dont les informations (incluant les Données à Caractère Personnel et les Données Fiscales) ont été communiquées à la Banque ou à toute entité du Groupe HSBC a été informée de cette communication.

ARTICLE 13 – DISPOSITIONS FISCALES

13-1-Responsabilité fiscale

Il appartient au Client de satisfaire à l'ensemble de ses obligations d'ordre fiscal concernant notamment le dépôt des déclarations ou de tout document rendu obligatoire par la réglementation fiscale ainsi qu'au paiement de l'ensemble des impôts et taxes dont il est redevable (impôt sur le revenu, impôt sur les sociétés, TVA etc.).

L'ouverture, la détention et le fonctionnement d'un compte peuvent avoir pour le Client des implications fiscales qui dépendent de plusieurs facteurs dont, sans toutefois s'y limiter, le lieu d'établissement du Client, le lieu de constitution de la société ou le type d'actifs qu'il détient.

Les législations fiscales de certains pays peuvent avoir une portée extraterritoriale et ce, quels que soient le lieu d'établissement du Client, le lieu de constitution de la société du Client.

Il est recommandé à ce dernier de se rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés. Le Client reconnaît et accepte que, s'agissant des obligations fiscales lui incombant, la Banque n'encourt aucune responsabilité.

13-2-Résidence fiscale

En application de la législation en vigueur, le Client doit communiquer à la Banque son/ses pays de résidence fiscale et le numéro d'identification fiscale attribué par son/ses pays de résidence fiscale. Ces éléments doivent être communiqués avant toute entrée en relation. A cet effet, la Banque demande

au Client la fourniture d'un formulaire d' « Auto-certification de la résidence fiscale - Entité » et, le cas échéant, des pièces justificatives. Si le Client répond à la définition d' « Entité Non Financière Passive », les personnes détenant le contrôle du Client doivent également communiquer à la Banque leur/leurs pays de résidence fiscale et le/les numéro(s) d'identification fiscale associé(s). A cet effet, la Banque leur demande la fourniture d'un formulaire d' « Auto-certification de la résidence fiscale - Personne détenant le contrôle » et, le cas échéant, des pièces justificatives.

Il appartient au Client et aux personnes en détenant le contrôle le cas échéant, et non à la Banque, de déterminer, sous leur propre responsabilité, leur pays de résidence fiscale. A cet égard, le Client et les personnes en détenant le contrôle le cas échéant, sont invités à consulter le portail de l'OCDE ou à s'adresser à un conseil fiscal indépendant ou aux autorités fiscales concernées.

Le Client et les personnes en détenant le contrôle le cas échéant, doivent informer la Banque de tout changement de circonstances affectant le statut de leur résidence fiscale sous 30 jours et doivent lui communiquer à cette fin un formulaire d' « Auto-certification de la résidence fiscale » dans un délai de 90 jours. Ce formulaire est disponible auprès de l'agence habituelle du Client ou à l'adresse suivante : <http://www.crs.hsbc.com/fr-fr/cmb/france>

A cet égard, la Banque attire l'attention du Client sur le fait que le statut de la résidence fiscale peut avoir des conséquences fiscales importantes sur ses placements, revenus et gains, et affecter le présent contrat ou tout autre contrat souscrit avec la Banque.

En outre, ses placements, revenus et gains seront susceptibles d'être également soumis à la réglementation, notamment fiscale, en vigueur dans son Etat de résidence fiscale. Dans ce cadre, la Banque invite le Client à se renseigner auprès des autorités fiscales de son Etat de résidence et/ou à se rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés.

13-3-Echange automatique d'informations à des fins fiscales

En application de la législation en vigueur résultant de la Directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal, et des conventions conclues par la France permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales, la Banque doit transmettre aux autorités fiscales françaises, pour transmission aux autorités fiscales étrangères concernées, certaines informations concernant les comptes financiers déclarables des clients dont le domicile fiscal se trouve hors de France dans un Etat de l'Union Européenne ou dans un Etat avec lequel un accord d'échange automatique d'informations est applicable. La Banque doit également transmettre ces informations lorsque le domicile fiscal des personnes détenant le contrôle des clients « Entités Non Financières Passives » se trouve hors de France dans un Etat de l'Union Européenne ou dans un Etat avec lequel un accord d'échange automatique d'informations est applicable.

Ces informations, qui seront transmises sur une base annuelle sous format informatique, concernent notamment le pays de résidence fiscale du Client et des personnes en détenant le contrôle le cas échéant, leurs numéros d'identification fiscale, et tout revenu de capitaux mobiliers ainsi que les soldes des comptes financiers déclarables.

Pour plus de détails, le Client et les personnes en détenant le contrôle le cas échéant sont invités à consulter le Portail OCDE dédié à l'échange automatique d'informations à des fins fiscales ou le site internet HSBC France à l'adresse suivante : <http://www.crs.hsbc.com/fr-fr/rbwm/france>.

13-4-FATCA

En application de l'accord intergouvernemental signé entre la France et les Etats-Unis le 14 novembre 2013 pour l'application de la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) », la Banque doit, sur une base annuelle sous format informatique, transmettre à l'administration fiscale française, pour transmission à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service, « IRS »), certaines informations concernant les comptes financiers déclarables détenus par les Clients « US Person ». La Banque doit également transmettre ces informations lorsque les personnes détenant le contrôle des clients « Entités Non Financières Passives » répondent à la définition d' « US Person ».

Dans ce cadre, la Banque doit s'assurer du statut fiscal du Client et des personnes en détenant le contrôle le cas échéant, au regard de cette réglementation et peut être amenée à leur demander à tout moment la production de documents complémentaires. En cas de doute sur le statut d'un Client ou des personnes en détenant le contrôle le cas échéant, et en l'absence de fourniture par ces derniers de la documentation requise, la Banque

considérera que le Client ou les personnes en détenant le contrôle le cas échéant répondent à la qualification d' « US Person » devant, à ce titre, faire l'objet d'une déclaration auprès de l'administration fiscale.

Le Client, et les personnes en détenant le contrôle le cas échéant, s'engagent à informer la Banque de tout changement susceptible de modifier leur statut au regard de la réglementation FATCA et à lui transmettre tous les documents requis.

ARTICLE 14 – VOIES DE RECOURS- RECLAMATIONS

Les termes ci-après en caractères *italiques et gras* sont définis aux conditions générales de la convention de compte

La Banque met à la disposition de ses clients un mécanisme de traitement des réclamations en leur permettant d'exprimer leur mécontentement.

Pour tout type de réclamation, la Banque s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 48 heures.

Pour toute réclamation ne concernant pas l'utilisation de *services de paiement*, la Banque apportera une réponse appropriée dans un délai n'excédant pas 2 mois.

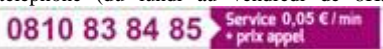
Pour toute réclamation relative à l'utilisation de *services de paiement*, la Banque apportera une réponse dans un délai de 15 *jours ouvrables* suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze *jours ouvrables* pour des raisons échappant au contrôle de la Banque, celle-ci enverra une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Client utilisateur de *services de paiement* recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq *jours ouvrables* suivant la réception de la réclamation.

La Banque indiquera, le cas échéant, à ses clients, les voies de recours qui leur sont offertes.

Toute réponse de la Banque sera apportée au Client sur support papier ou, le cas échéant, sur un autre *support durable*. La communication entre la Banque et le Client en matière de réclamation s'effectue en langue française ou en toute autre langue préalablement convenue entre la Banque et le Client.

Les interlocuteurs du Client sont successivement:

1. Le chargé d'affaires ou le Directeur du centre d'affaires auquel le Client pourra s'adresser :
 - directement au centre d'affaires lors d'un rendez-vous,
 - par courrier, par téléphone ou par email : les coordonnées du centre d'affaires du Client sont disponibles sur www.hsbc.fr, rubrique « trouver une agence »,
 - par internet sur www.hsbc.fr, rubrique « contacter HSBC »,
 - par messagerie sécurisée à partir de l'espace Elys PC du Client,
 - par téléphone (du lundi au vendredi de 8H30 à 18H)

au :  0810 83 84 85

2. En cas de désaccord avec la réponse ou la solution proposée par le chargé d'affaires ou le Directeur du centre d'affaires, le Client devra s'adresser à la Direction du Marché des Entreprises, Service Qualité Clients, par courrier, à l'adresse suivante : HSBC France, Direction du Marché des Entreprises, Service Qualité Clients, 103 av des Champs Elysées, 75419 Paris Cedex 08.

Le Client est informé que la Banque ne dispose pas d'instance de règlement extra-judiciaire des litiges pour les clients non-consommateurs

ARTICLE 15 – AGREMENT ET CONTROLE DE L'ACTIVITE D'ETABLISSEMENT DE CREDIT

L'activité principale de la Banque est celle d'établissement de crédit. Cette activité est soumise à l'agrément, au contrôle et à la surveillance prudentielle de la Banque Centrale Européenne (BCE) et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), dont les coordonnées sont les suivantes :

Banque Centrale Européenne
Kaiserstrasse 29,
60311 Francfort-sur-le-Main,
Allemagne.
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
4, Place de Budapest
CS 92459

La liste de l'ensemble des prestataires de services de paiement dûment habilités peut être consultée sur le site de la Banque de France, à l'adresse internet suivante : www.banque-france.fr (rubrique « supervision et réglementation bancaire »). Cette liste est par ailleurs publiée périodiquement au Journal Officiel.

ARTICLE 16 – Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution

Les espèces déposées par le Client auprès de l'établissement teneur de compte, les titres financiers conservés par lui, certaines cautions qu'il vous délivre sont couverts par des mécanismes de garantie gérés par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par la loi du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière, telles que codifiée et modifiée au Code monétaire et financier, et ses textes d'application.

- S'agissant de la garantie des dépôts espèces, vous bénéficiez d'une garantie d'un montant maximum de 100 000 euros par déposant et par établissement de crédit adhérent au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (quelle que soit la localisation de la succursale dans l'Espace Economique Européen).

Un certain nombre d'exclusions sont prévues, notamment :

- les dépôts anonymes ou instruments non nominatifs, au titulaire non identifiable,
- les dépôts ayant le caractère de fonds propres
- les bons de caisse.

- S'agissant de la garantie des cautions, vous bénéficiez d'une garantie assurant, dans les limites mentionnées ci-dessous, la bonne exécution des engagements de caution délivrés au profit de personnes physiques ou morales de droit privé par les établissements de crédit adhérent au Fonds de Garantie

des Dépôts et de Résolution lorsque les engagements sont rendus obligatoires par une disposition légale et réglementaire.

La garantie porte sur 90% du coût que l'établissement aurait dû supporter en cas d'exécution de son engagement ; une franchise de 3 000 euros est toutefois prévue. Cette garantie s'applique aux engagements de caution notamment relatifs aux :

- marchés de travaux privés visés à l'article 1799-1 du Code civil ;
- agences de voyage ;
- agents immobiliers et gestionnaires d'immeubles ;
- entreprises de travail temporaire ;
- courtiers et sociétés de courtage d'assurance ;
- constructions de maisons individuelles ;
- constructions d'immeubles (garantie d'achèvement) ;
- barreaux (garantie de remboursement des fonds) ;
- intermédiaires en opérations de banque qui se voient confier des fonds.

Le Client peut obtenir un dépliant explicatif sur demande à la Banque ou auprès du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution à l'adresse suivante :

4 rue Halevy – 75 009 Paris
ou
www.garantiedesdepots

ARTICLE 17 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera de la compétence du Tribunal de Commerce dans le ressort duquel est située l'Agence désignée aux conditions particulières du contrat.

LA CARTE BUSINESS

PARTIE 1

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE BANCAIRE BUSINESS COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

ARTICLE 1 - DELIVRANCE DE LA CARTE

La carte (ci-après la "Carte") est délivrée par la banque (ci-après l'"Emetteur"), dont elle reste la propriété, à la demande du Client, et sous réserve d'acceptation de la demande, au titulaire visé aux conditions particulières.

L'Emetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le Client des motifs de sa décision sur demande de ce dernier, à moins d'une interdiction en vertu d'une législation communautaire ou nationale.

La Carte est destinée à des fins professionnelles et permet de réaliser des opérations de paiement ayant une destination professionnelle, comme le règlement des dépenses effectuées pour le compte du Client.

Le titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ou son numéro exclusivement dans le cadre du schéma de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacune des marques apposées sur la Carte telles que visées à la **Partie 2** du présent contrat.

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

Lorsqu'un panneau de signature figure sur la Carte, l'absence de signature sur la Carte justifie son refus d'acceptation.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessus.

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

En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les cartes émises dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") sont classées en quatre catégories :

débit, ou

crédit, ou
prépayé, ou
commercial.

Lorsque, pour l'imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte du règlement des achats de biens et de prestations de services et des transferts de fonds, le Client a choisi le mode "débit différé", la mention "crédit" figure au recto du support de la Carte. Lorsqu'il a choisi le mode "débit immédiat", c'est la mention "débit" qui y apparaît.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA CARTE

L'émetteur et le titulaire de la Carte conviennent de ce que la Carte permet à son titulaire :

- d'effectuer des retraits d'espèces auprès des DAB/GAB des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant l'une des marques de schéma de cartes de paiement apposées sur la Carte et auprès des automates multi-fonctions de l'Emetteur,
- de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant l'une des marques de schéma de cartes de paiement apposées sur la Carte, dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.
- de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services équipés d'un Equipement Electronique affichant l'une des marques de schéma de cartes de paiement apposées sur la Carte (ci-après les "Accepteurs"),
- de régler à distance, par l'utilisation éventuelle de la puce, des achats de biens ou des prestations de services aux Accepteurs,
- de transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds sous la condition que l'une des marques de schéma de cartes de paiement apposées sur la Carte figure également au point de vente ou sur le site Internet dudit établissement.

La Carte ne saurait être utilisée pour le règlement d'achats de biens ou de prestations de services en vue de leur revente.

La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur et régis par des conditions générales spécifiques visées à la **Partie 4** du présent contrat.

ARTICLE 3 - DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

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

L'Emetteur met à la disposition du titulaire de la Carte un code personnel qui lui est communiqué confidentiellement personnellement et uniquement à lui. Le Titulaire consent à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code confidentiel et plus généralement de toutes autres données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir son code absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte ni sur tout autre document. Il doit 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.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur les Equipements Electroniques, les DAB/GAB et les automates multi-fonctions de l'Emetteur.

Au 3ème essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou, le cas échéant, sa capture.

Lorsque le titulaire de la Carte effectue une opération de paiement par terminal de paiement à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le schéma de cartes de paiement utilisé en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, et l'utiliser exclusivement dans le cadre des finalités visées à l'article 2.

ARTICLE 4 - AUTRE DONNEE DE SECURITE PERSONNALISEE

Pour assurer la sécurisation des ordres de paiement donnés à distance (Internet par exemple) par le titulaire de la Carte, il pourra être demandé à ce dernier de communiquer, outre les données habituelles liées à l'utilisation à distance de la Carte (numéro, date de validité et cryptogramme visuel figurant au dos de la Carte), toute autre donnée de sécurité personnalisée (par exemple un mot de passe ou un code qui est alors différent de celui visé à l'article 3) qui peut, le cas échéant, être communiquée par l'Emetteur.

Le titulaire de la Carte reconnaît avoir été informé par l'Emetteur que, pour tout ordre de paiement sécurisé donné à distance depuis l'étranger, l'envoi par l'Emetteur de la donnée de sécurité personnalisée visée ci-dessus peut entraîner le paiement par le titulaire de la Carte de frais supplémentaires à tout transporteur de ladite donnée, notamment à son opérateur de téléphonie mobile. Ces frais resteront à la charge du titulaire de la Carte, ce que ce dernier accepte d'ores et déjà.

ARTICLE 5 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVO-CABILITE

5.1 Le titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de l'une des marques de schémas de cartes de paiement apposées sur la Carte,
- par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel en vérifiant la présence de l'une des marques de schéma de cartes de paiement apposées sur la Carte par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du titulaire de la Carte,
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte,
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé, par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact". Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple).

5.2 Le titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiement, ci-après appelés "paiements récurrents et/ou échelonnés", auprès des Accepteurs pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations de paiement

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

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 5.1 ci-dessus

Le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable ⁽¹⁾ précédant le jour convenu pour son exécution.

⁽¹⁾Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'Emetteur exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement

5.3 L'opération de paiement est autorisée si le titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

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

ARTICLE 6 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES DANS LES DAB/GAB, AUPRES DES GUICHETS AFFICHANT L'UNE DES MARQUES APPOSEES SUR LA CARTE ET DANS LES AUTOMATES MULTI-FONCTIONS DE L'EMETTEUR (en euros ou équivalent en devises locales hors zone euro)

6.1 Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

6.2 Les montants enregistrés de ces retraits ainsi que les commissions éventuelles sont immédiatement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le nom du titulaire de la Carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte.

6.3 Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible. Le Client s'engage à le maintenir jusqu'au débit correspondant.

ARTICLE 7 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES (en euros ou équivalent en devises locales hors zone euro)

7.1 La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens réellement délivrés et des prestations de services réellement rendus.

Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs. Elles comportent en principe le contrôle du code confidentiel et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

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

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

Lorsque l'Accepteur est dans un pays de l'EEE, il a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire sur l'Equipement Electronique. Si le titulaire de la Carte n'est pas d'accord avec ce choix, il peut demander à l'Accepteur l'utilisation d'une autre marque ou d'une autre application de paiement qui est affichée comme "acceptée" par l'Accepteur.

7.2 Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur, et que la Carte fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur.

7.3 Pour les ordres de paiement donnés à distance, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure de sécurisation des dits ordres de paiement telle que visée à l'article 4.

7.4 Les règlements présentés à l'encaissement par l'Accepteur sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les modalités fixées aux conditions particulières du présent contrat.

Même s'il est prévu un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de ladite Carte en cas de décès ou d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, d'incidents de fonctionnement audit compte (procédure d'exécution), de clôture dudit compte ou de

retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui serait notifiée au titulaire de la Carte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si leur cumul dépasse les plafonds visés en **Partie 3**.

Les contestations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 ci-après.

7.5 Le Client doit s'assurer que le jour du débit des règlements, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible.

7.6 Le montant détaillé des paiements par Carte passés au débit du compte susvisé figure, sauf exception, sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois au Client dans la forme convenue entre ce dernier et l'Emetteur à la convention d'ouverture dudit compte.

7.7 L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et un Accepteur.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte ou du Client d'honorer les règlements par Carte.

7.8 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par un Accepteur que s'il y a préalablement eu une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

ARTICLE 8 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR TRANSFERER DES FONDS

8.1 La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéficiaire d'un récepteur adhérent au système d'acceptation à distance affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et dûment habilité pour ce faire (ci-après "le Récepteur").

8.2 Ces transferts de fonds sont possibles dans les limites des plafonds de paiement des achats de biens et services notifiées en **Partie 3**.

8.3 Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

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

8.5 Lorsque le Récepteur est dans un pays de l'EEE, il a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique. Si le titulaire de la Carte n'est pas d'accord avec ce choix, il peut demander au Récepteur l'utilisation d'une autre marque ou d'une autre application de paiement qui est affichée comme "acceptée" par le Récepteur.

8.6 Pour les ordres de transfert de fonds donnés à distance, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure de sécurisation des ordres de transfert telle que visée à l'article 4 ci-dessus.

8.7 Les transferts de fonds présentés à l'encaissement par les Récepteurs sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les modalités fixées aux conditions particulières du présent contrat.

Même s'il est prévu un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des ordres de transfert de fonds en cas de décès ou d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, d'incidents de fonctionnement audit compte (procédure d'exécution), de clôture dudit compte ou de retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui serait notifiée au titulaire de la Carte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des transferts de fonds si leur cumul dépasse les limites des plafonds de paiement des achats de biens et services notifiées par l'Emetteur en **Partie 3**.

Les contestations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 ci-après.

8.8 Le titulaire de la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible.

Il s'engage à le maintenir ou à ce que le titulaire du compte le maintienne jusqu'au débit correspondant.

8.9 Le montant détaillé des ordres de transfert de fonds passé au débit du compte susvisé figure, sauf exception, sur un relevé des opérations

envoyé au moins une fois par mois au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans la forme convenue entre ce dernier et l'Emetteur à la convention d'ouverture dudit compte.

8.10 L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de transfert de fonds, pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et un Récepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer lesdits transferts de fonds.

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

ARTICLE 9 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES PAIEMENTS "SANS CONTACT"

L'opération de paiement "sans contact" est autorisée si le titulaire de la Carte a donné son consentement de la façon suivante: il présente et maintient la Carte à quelques centimètres de l'Équipement Electronique de l'Accepteur portant le pictogramme "sans contact", à savoir 4 demi-cercles allant du plus petit au plus grand, sans qu'il y ait frappe du code confidentiel.

L'opération de paiement "sans contact" est autorisée si le titulaire de la Carte a donné son consentement sous cette forme.

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

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est limité à 20 euros¹, ou la contrevaletur en devise locale à l'étranger, étant précisé que ce montant unitaire maximum peut être différent selon le pays concerné, et le montant cumulé maximum des opérations de paiement successives en mode "sans contact" est au maximum :
- de 80 euros pour des opérations de paiement réalisées chez des Accepteurs en France, et
- de 80 euros pour celles effectuées chez des Accepteurs à l'étranger.

En conséquence, dès que le montant cumulé maximum susvisé est atteint, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour réinitialiser le montant cumulé maximum disponible concerné et ainsi continuer à utiliser la Carte en mode "sans contact".

Il en est de même après 10 opérations de paiement successives en mode "sans contact" réalisées chez des Accepteurs en France, quand bien même le montant cumulé maximum susvisé ne serait pas atteint.

En cas d'utilisation sur un automate de paiement offrant uniquement une possibilité d'acceptation en paiement en mode "sans contact", le titulaire de la Carte est informé, et accepte, que son paiement puisse lui être refusé conformément aux stipulations prévues dans le présent article et, dans ce cas, qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code confidentiel ailleurs que sur ledit automate, ou
- un retrait d'espèces,

avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

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

En cas de contestation écrite du titulaire de la Carte contestant, de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Emetteur. Cette contestation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article 16.

L'Emetteur 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 et l'Accepteur.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte ou du Client d'honorer les règlements par Carte.

Les autres conditions générales de fonctionnement restent applicables.

La Carte est émise par l'Emetteur avec la fonctionnalité "sans contact" activée par défaut.

¹ Montant unitaire maximum porté à 30 € pour toute carte émise à compter du 4 octobre 2017 (renouvellement, réfection ou remplacement à la suite d'une mise en opposition)

Toute désactivation/réactivation de cette fonctionnalité ne peut être effectuée que par le Client. Dans ce cas, le Client s'engage à en informer sans délai le titulaire de la Carte, l'Emetteur étant déchargé de toute obligation à ce titre.

ARTICLE 10 - RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Par convention, l'Emetteur informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par la banque de l'Accepteur ou par le gestionnaire du DAB/GAB à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable² pour créditer le compte de la banque de l'Accepteur.

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

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

11.1 Lorsque le titulaire de la Carte n'a pas donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art (en l'état des connaissances scientifiques et techniques existantes), et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Cette preuve de l'utilisation de la Carte et des données de sécurité personnalisées peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique.

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

11.2 L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Client dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur le DAB/GAB ou sur l'automate multi-fonctions de l'Emetteur, ou d'une autre manière visible.

ARTICLE 12 - DEMANDES D'OPPOSITION

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte ou le Client doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de la Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande l'opposition.

Cette demande d'opposition doit être faite :

- à l'agence de l'Emetteur tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte pendant ses heures d'ouverture par téléphone, courriel, télécopie ou déclaration écrite remise sur place,
- auprès de HSBC Relations Clients Entreprises ouvert 7 jours par semaine et 24 heures sur 24 en appelant le numéro de téléphone suivant :



En cas de demande d'opposition faite par téléphone, un numéro d'enregistrement de cette demande est communiqué au titulaire de la Carte ou au Client.

Une trace de cette demande d'opposition est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur, qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte ou du Client effectuée pendant cette même durée.

La demande d'opposition est immédiatement prise en compte.

Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée doit être confirmée sans délai par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé à l'agence de l'Emetteur tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse doivent être décrites dans ladite déclaration.

En cas de contestation de cette demande d'opposition, elle sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'Emetteur.

L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, courriel, télécopie ou Internet qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte ou du Client.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte ou au Client.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR

13.1 Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2.

Le Client assume, comme indiqué à l'article 13.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas été fait une demande d'opposition dans les conditions prévues à l'article 12.

13.2 Opérations non autorisées effectuées avant la demande d'opposition

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Client dans la limite de 50 euros.

Toutefois la responsabilité du titulaire de la carte n'est pas engagée :

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

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

13.3 Opérations non autorisées effectuées après la demande d'opposition

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

13.4 Exceptions

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave du titulaire de la Carte ou du Client aux obligations visées aux articles 1, 3 et 12,
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte ou du Client.

ARTICLE 14 - DUREE ET RESILIATION

14.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

14.2 Il peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le Client ou par l'Emetteur. La résiliation par le Client prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Client.

14.3 Le Client s'engage à restituer la Carte à la date d'effet de la résiliation. Il s'engage à respecter et à faire respecter par le titulaire de la Carte l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre du présent contrat jusqu'à la date précitée.

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

ARTICLE 15 - DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT - RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

15.1 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répond notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, et n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

A la date d'échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique du support sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

15.2 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, l'Emetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse, ou

² Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'Emetteur exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement

en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte.

Dans ces cas, l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

- 15.3** La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. L'arrêté définitif dudit compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

ARTICLE 16 - CONTESTATION D'OPERATIONS

Le titulaire de la Carte a la possibilité de contester une opération, si possible en présentant le ticket émis par l'Equipement Electronique ou un justificatif de l'ordre de paiement, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de huit semaines à compter de la date du débit au compte sur lequel fonctionne la Carte de l'ordre de paiement contesté.

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

De même, le titulaire de la Carte a droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant de ladite opération dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte ou le Client pouvait raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Client de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter de la date du débit au compte sur lequel fonctionne la Carte de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement. L'Emetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables² à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

L'Emetteur, le Client et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération de paiement.

Le titulaire de la Carte doit tenir informé le Client de toute contestation élevée, l'Emetteur étant déchargé de toute obligation à ce titre.

Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

ARTICLE 17 - REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

17.1 OPERATIONS DE PAIEMENT NON AUTORISEES

Le Client est remboursé immédiatement et au plus tard le premier jour ouvrable² suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas d'utilisation frauduleuse ou de détournement de la Carte ou des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition conformément à l'article 13.2,
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la Carte pour des opérations survenues après la demande d'opposition conformément à l'article 13.3, 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.

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

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

17.2 OPERATION DE PAIEMENT MAL EXECUTEE

Le Client est remboursé si besoin et sans tarder du montant de l'opération mal exécutée.

17.3 DISPOSITIONS COMMUNES

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

ARTICLE 18 - VOIES DE RECOURS - RECLAMATIONS

L'Emetteur met à la disposition de ses clients un mécanisme de traitement des réclamations en leur permettant d'exprimer leur mécontentement.

Pour tout type de réclamation, la Banque s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de 48 heures.

L'Emetteur apportera une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables¹ suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables¹ pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci enverra une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le titulaire de la Carte et/ou le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le titulaire de la Carte et/ou le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables¹ suivant la réception de la réclamation.

L'Emetteur indiquera, le cas échéant, au titulaire de la Carte et/ou au Client, les voies de recours qui leur sont offertes.

Toute réponse de l'Emetteur sera apportée au titulaire de la Carte et/ou au Client sur support papier ou, le cas échéant, sur un autre support durable².

¹ Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'Emetteur exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement

² Constitue un support durable, tout instrument permettant au titulaire de la Carte et/ou au Client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées, d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

La communication entre l'Emetteur et le titulaire de la Carte et/ou le Client en matière de réclamation s'effectue en langue française ou en toute autre langue préalablement convenue entre l'Emetteur et le titulaire de la Carte et/ou le Client.

Les interlocuteurs du titulaire de la Carte sont successivement :

- 1- Le chargé d'affaires ou le Directeur du centre d'affaires auquel le titulaire de la Carte pourra s'adresser :
 - directement au centre d'affaires lors d'un rendez-vous,
 - par courrier, par téléphone ou par email : les coordonnées du centre d'affaires sont disponibles sur www.hsbc.fr, rubrique « trouver une agence »,
 - par internet sur www.hsbc.fr, rubrique « contacter HSBC »,
 - par messagerie sécurisée à partir de l'espace Elys PC du Client,
 - par téléphone (du lundi au vendredi de 8H30 à 18H) au

0810 83 84 85 Service 0,05 € / min
* prix appel

- 2- En cas de désaccord avec la réponse ou la solution proposée par le chargé d'affaires ou le Directeur du centre d'affaires, le titulaire de la Carte devra s'adresser à la Direction du Marché des Entreprises, Service Qualité Clients, par courrier, à l'adresse suivante :
HSBC France, Direction du Marché des Entreprises, Service Qualité Clients, 103 av des Champs Elysées, 75419 Paris Cedex 08.

ARTICLE 19- CONDITIONS FINANCIERES

- 20.1** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant figure dans la plaquette de tarification de l'Emetteur qui peut être obtenue par le Client auprès des agences de l'Emetteur ou sur le site hsbc.fr.

Cette cotisation est prélevée d'office au compte sur lequel fonctionne la Carte, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

- 20.2** Les autres conditions financières figurent au document visé à l'article 20.1 ci-dessus.

ARTICLE 20 - SANCTIONS

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

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont solidairement à la charge du titulaire de la Carte et du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

ARTICLE 21 - MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications notamment financières au présent contrat, qui seront communiquées par écrit au Client deux mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

ARTICLE 22 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La présente convention est régie par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes sera de la compétence du Tribunal de commerce dans le ressort duquel est situé(e) l'entité contractante de l'Emetteur.

ARTICLE 23 - LANGUE UTILISEE

La langue utilisée durant la relation tant pré-contractuelle que contractuelle est le français.

La souscription du contrat se fait en français.

Si une traduction est faite dans une autre langue, elle ne l'est qu'à titre informatif

PARTIE 2 **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE** **BANCAIRE BUSINESS SPECIFIQUES A CHAQUE SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT**

La Carte émise par l'Emetteur est une carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques de schéma de cartes de paiement (en l'occurrence CB et, selon le cas, Visa ou Mastercard) figurent sur son support physique.

La présente **Partie 2** reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement, qui s'ajoutent à celles développées en **Partie 1**.

I - SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

ARTICLE 1 - FICHER CENTRAL DES RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GERE PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à l'information dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité de GIE 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 CB contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le Client par tout moyen. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de cette information. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans à compter de cette date.

Le Client a la possibilité de régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son inscription audit fichier.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- 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 sa radiation.

Le Client peut :

- demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.
- demander à l'Emetteur de lui faire connaître si une décision de retrait prise à son encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son identité.
- prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le concernant figurant au Fichier central de retrait de 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 du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ou en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa signature à l'adresse suivante : Banque de France - SFIPRP - Section Relation avec les Particuliers - 86067 POITIERS Cedex 9

- contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

II - SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT VISA ET MASTERCARD

II-1-REGLES COMMUNES AUX DEUX SCHEMAS

ARTICLE 1 – INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES A L'OPERATION DE PAIEMENT

Les opérations de paiement réalisées dans le cadre des schémas de cartes de paiement Visa et MasterCard sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6 et 7 des conditions générales de la **Partie 1**.

Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de la transaction par le schéma de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement à ce centre et aux conditions de change dudit schéma de cartes de paiement.

Le relevé de compte visé à l'article 7 des conditions générales de la **Partie 1** comporte les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération de paiement convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles figurent dans la plaquette de tarification de l'Emetteur qui peut être obtenue par le Client auprès des agences de l'Emetteur ou sur hsbc.fr.

ARTICLE 2 - LITIGES COMMERCIAUX

2.1 Par dérogation aux conditions générales de la **Partie 1**, et lorsque l'Accepteur est situé hors de l'EEE, le titulaire de la Carte peut élever une contestation auprès de l'Emetteur et, le cas échéant, obtenir le remboursement de l'opération de paiement par Carte dans les cas visés ci-après.

2.1.1 Le titulaire de la Carte peut élever une contestation auprès de l'Emetteur lorsque :

- les caractéristiques ou la qualité de la marchandise ou du service objet du paiement par Carte ne correspondent pas à celles qui lui ont été communiquées par l'Accepteur,
- la marchandise objet du paiement par Carte a été reçue endommagée ou est défectueuse,
- les termes des conditions générales de vente étaient erronés,

- la marchandise/le service objet du paiement par Carte a été réglé par un autre moyen de paiement.

Préalablement à sa contestation, le titulaire de la Carte doit :

- avoir retourné la marchandise ou résilié le service, ou tenté de le faire,
- avoir tenté de résoudre le litige avec l'Accepteur, ce qui devra être prouvé à l'Emetteur.

La contestation doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter :

- de la date du débit au compte sur lequel fonctionne la Carte de l'opération de paiement,
- de la date de réception de la marchandise/du service si elle est postérieure à la date de débit en compte susvisée.

Le montant du remboursement est limité au montant de la marchandise retournée/de la partie non utilisée du service, sans pouvoir dépasser le montant de l'opération de paiement par Carte initiale.

Les contestations qui portent sur le montant de la TVA ne sont pas recevables par l'Emetteur. Il en est de même lorsque, en cas de retour de la marchandise, celle-ci fait l'objet d'une rétention par les services de Douanes, excepté lorsqu'il s'agit de ceux du pays de l'Accepteur.

2.1.2 Le titulaire de la Carte peut également élever une contestation auprès de l'Emetteur lorsque la marchandise objet du paiement par Carte est identifiée comme constituant une contrefaçon.

Dans ce cas, le titulaire de la Carte doit accompagner sa contestation d'un document, établi notamment par le propriétaire des droits de propriété intellectuelle concernés ou tout organisme gouvernemental ou tout expert jugé comme compétent par l'Emetteur, certifiant la contrefaçon.

La contestation doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter de la date du débit au compte sur lequel fonctionne la Carte de l'opération de paiement.

2.1.3 Le titulaire de la Carte peut également élever une contestation auprès de l'Emetteur lorsque la marchandise/le service objet de l'opération de paiement par Carte n'a pas été livrée/rendu par l'Accepteur, ou l'a été après la date convenue.

Préalablement à sa contestation, le titulaire de la Carte ou le Client doit :

- avoir retourné la marchandise ou résilié le service, ou tenté de le faire,
- avoir tenté de résoudre le litige avec l'Accepteur, ce qui devra être prouvé à l'Emetteur.

La contestation n'est pas recevable par l'Emetteur lorsque la marchandise fait l'objet d'une rétention par l'Administration des Douanes française.

La contestation doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter :

- de la date fixée avec l'Accepteur pour la livraison de la marchandise/la délivrance du service, ou
- de la date à laquelle le titulaire de la Carte ou le Client a été averti que la marchandise ne sera pas livrée/le service non rendu, étant précisé qu'une telle contestation n'est plus recevable à l'expiration d'un délai de huit semaines courant à compter de la date du débit de l'opération de paiement au compte sur lequel fonctionne la Carte.

2.1.4 Le titulaire de la Carte peut également élever une contestation auprès de l'Emetteur lorsque, lors d'un retrait d'espèces, le titulaire de la Carte n'a pas reçu l'intégralité de la somme demandée. La contestation doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter du débit de l'opération de retrait concernée au compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant du remboursement est alors égal à la somme non reçue.

Le titulaire de la Carte doit tenir informé le Client de toute contestation élevée, l'Emetteur étant déchargé de toute obligation à ce titre.

II-2 - REGLES SPECIFIQUES AU SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT MASTERCARD

Par dérogation aux conditions générales de la Partie 1, et lorsque l'Accepteur est situé hors de l'Espace EEE, le titulaire de la Carte peut élever une contestation auprès de l'Emetteur et, le cas échéant, obtenir le remboursement de l'opération de paiement par Carte, lorsque l'objet de cette opération est le règlement d'une prestation hôtelière préalablement annulée par le titulaire de la Carte.

La contestation n'est recevable par l'Emetteur que:

- si l'Accepteur concerné est membre du MasterCard Guaranteed Reservations Service,
- si le titulaire de la Carte est en mesure de communiquer les références de l'annulation.

La contestation doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines courant à compter de la date du débit de l'opération de paiement au compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le titulaire de la Carte doit tenir informé le Client de toute contestation élevée, l'Emetteur étant déchargé de toute obligation à ce titre.

PARTIE 3
CARTES EMISES PAR L'EMETTEUR ET PLAFONDS D'UTILISATION ASSOCIES

Les Cartes émises par l'Emetteur sont les cartes Visa Business et Visa Gold Business.

PLAFONDS DES RETRAITS D'ESPECES DANS LES DAB ET AUPRES DES GUICHETS AFFICHANT L'UNE DES MARQUES APPOSEES SUR LA CARTE, ET DANS LES AUTOMATES MULTI-FONCTIONS DE L'EMETTEUR (en euros ou équivalent en devises locales hors zone euro)

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées ci-après ou, en cas de plafonds personnalisés, aux conditions particulières convenues avec le Client.

VISA GOLD BUSINESS	<p><u>Sur les DAB et les automates multi-fonctions de l'Emetteur</u> 4000 € par période de 7 jours glissants</p> <p><u>Sur les DAB/GAB des autres banques en France</u> 1000 € par période de 7 jours glissants</p> <p><u>Sur les DAB/GAB à l'étranger (dont groupe HSBC)</u> 1000 € Par période de 7 jours glissants</p> <p>Dans la limite globale de 1000 €/jour tous DAB/Automates/GAB confondus</p>
VISA BUSINESS	<p><u>Sur les DAB et les automates multi-fonctions de l'Emetteur</u> 2500 € par période de 7 jours glissants</p> <p><u>Sur les DAB/GAB des autres banques en France</u> 500 € par période de 7 jours glissants</p> <p><u>Sur les DAB/GAB à l'étranger (dont groupe HSBC)</u> 500 € Par période de 7 jours glissants</p> <p>Dans la limite globale de 500 €/jour tous DAB/Automates/GAB confondus</p>

PLAFONDS POUR LE PAIEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES (en euros ou équivalent en devises locales hors zone euro)

Ces paiements sont possibles dans les limites fixées ci-après ou, en cas de plafonds personnalisés, aux conditions particulières convenues avec le Client.

VISA GOLD BUSINESS	8 000 € ⁽¹⁾ dont 5 000 € à l'étranger ⁽¹⁾
VISA BUSINESS	3 000 € dont 2 500 € à l'étranger ⁽¹⁾

- (1) Par période de 30 jours fixes

PARTIE 4
CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES AUTRE SERVICES FOURNIS AVEC LA CARTE PAR L'EMETTEUR

ARTICLE 1 - OPERATIONS DE LIBRE-SERVICE BANCAIRE

1.1 - Opérations sur automate multi-fonctions

La Carte permet à son titulaire, pendant les heures d'ouverture des agences de l'Emetteur équipées et si l'option "retraits d'espèces" a été autorisée par le Client, d'effectuer auprès des automates multi-fonctions de l'Emetteur, tout ou partie des opérations de libre-service bancaire suivantes :

- le dépôt de chèques,
- le dépôt d'espèces.

Ces dépôts d'espèces ainsi effectués seront immédiatement crédités au compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les billets non acceptés (très mutilés, étrangers, en francs) seront rendus au titulaire de la Carte par l'automate multi-fonctions.

Les billets présumés faux seront remis par l'Emetteur à la Banque de France. Les documents justificatifs seront expédiés ultérieurement par l'Emetteur au Client.

1.2 - Opérations sur coffre de dépôt

La Carte permet également à son titulaire, pendant les heures d'ouverture des agences de l'Emetteur équipées et si l'option "retraits d'espèces" a été autorisée par le Client, d'effectuer auprès des coffres de dépôt de l'Emetteur l'opération de libre-service bancaire suivante :

- le dépôt d'espèces.

Ce dépôt d'espèces devra s'effectuer à l'aide de l'enveloppe fournie par l'Emetteur.

Il ne sera immédiatement crédité au compte sur lequel fonctionne la Carte, que si le titulaire de la Carte remet sans délai au chargé d'accueil de l'agence de l'Emetteur hébergeant le coffre de dépôt:

- le ticket délivré par le coffre de dépôt indiquant le montant déclaré par le titulaire de la Carte (étant précisé qu'il ne vaut pas validation par l'Emetteur du montant ainsi déclaré),
- le feuillet "agence" du bordereau détaché de l'enveloppe utilisée pour effectuer ce dépôt d'espèces.

Les opérations de reconnaissance des espèces seront effectuées par l'Emetteur hors la présence du titulaire de la Carte, ce que ce le Client accepte.

Les opérations de reconnaissance seront effectuées dans l'ordre suivant :

- contrôle du contenu de l'enveloppe,
- rapprochement entre le montant reconnu par l'Emetteur et le montant déclaré par le titulaire de la Carte sur le feuillet "agence" du bordereau.

Les billets non acceptés (très mutilés, étrangers, en francs) ne seront rendus au Client que sur demande expresse de sa part auprès de l'Emetteur.

Les billets présumés faux seront remis par l'Emetteur à la Banque de France. Les documents justificatifs seront expédiés ultérieurement par l'Emetteur au Client. Seul le montant effectivement reconnu par l'Emetteur sera porté au crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte, les différences négatives constatées a posteriori par l'Emetteur par rapport au montant déclaré par ce dernier étant réputées imputables au Client, qui doit ainsi les prendre en charge, sauf preuve contraire que le Client peut rapporter par tous moyens.

Au cas où le compte susvisé aurait été crédité avant reconnaissance du montant du dépôt indiqué par le titulaire de la Carte, les sommes imputables au Client seront débitées dudit compte, l'Emetteur y étant d'ores et déjà expressément autorisé par le Client.

ELYS PC

Pour l'application des présentes :

Est un "Client" toute personne physique ou morale avec laquelle le présent contrat est conclu ;

Est un "Administrateur" le représentant du Client personne morale désigné aux conditions particulières, qui a pouvoir, de représenter ce dernier auprès de la Banque et de signer et gérer en cette qualité le présent contrat.

Est un "Utilisateur" le Client personne physique ou l'Administrateur ainsi que les habilités.

I La Banque propose au Client, ce que ce dernier accepte, d'accéder à distance, par l'utilisation de tout terminal de son choix permettant l'accès à l'Internet, à un ensemble de services, notamment bancaires et financiers, et à des informations à caractère général, mis à sa disposition par La Banque sur Internet.

Les services Elys PC choisis par le Client sont mentionnés aux Conditions Particulières.

II Ce service permet aussi d'accéder en mode authentifié au Centre de Relations Clients afin de communiquer avec des conseillers à distance et de bénéficier d'une aide téléphonique en ligne sur les services d'Elys PC.

III Le présent contrat vient en complément des autres contrats signés par le Client. Il n'a aucun effet novatoire sur les conditions générales et particulières desdits contrats. En particulier, le présent contrat complète et est indissociable de la convention d'entrée en relation et des stipulations générales et particulières de la convention de compte préalablement signées par le Client et dont l'ensemble des dispositions demeurent applicables dans le cadre de l'utilisation du service Elys PC

L'ensemble des frais éventuels rattachés au service Elys PC sont précisés dans la plaquette de tarification.

IV Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et/ou des logiciels nécessaires à l'emploi de l'interface qu'il utilisera pour accéder à Elys PC.

Le Client s'engage à :

- respecter la configuration minimale requise au jour des présentes pour accéder à Elys PC telle que détaillée sur la Fiche de Configuration Technique d'Elys PC, et notamment à installer les outils de sécurité informatique requis, qui comprennent un antivirus mis à jour et un firewall exploité,
- se conformer dans les meilleurs délais à tout changement dans la configuration minimale qui lui sera communiqué par La Banque par tous moyens. Il est spécifié que les services Elys PC qui feront appel à la fonction email d'Internet requerront de l'Utilisateur concerné une adresse email valide. Par ailleurs, le Client conserve à sa charge les frais d'abonnement et les coûts d'utilisation tels qu'ils sont fixés par les transporteurs d'informations et fournisseurs d'accès à Internet.

De même, le Client supportera tout coût résultant directement ou indirectement de la modification de tout ou partie des matériels et/ou logiciels précités, générée notamment par les progrès techniques, la modification de la réglementation applicable aux télécommunications et, de manière plus générale, par tout événement qui aurait de telles conséquences.

La Banque demeure étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et les concepteurs des logiciels, constructeurs de matériels, transporteurs d'informations et fournisseurs d'accès à Internet.

V La présente modalité d'accès est disponible à tout Utilisateur. L'identifiant et le Digipass de l'utilisateur ainsi que le mot de passe d'enregistrement du Digipass seront communiqués à l'Utilisateur par courriers séparés, postérieurement à la signature des présentes.

Lors de sa première connexion à Elys PC, l'Utilisateur devra :

- choisir une réponse mémorable qui sera sa réponse personnelle et connue de lui seul à une question qu'il aura lui-même définie en vue de son accès à Elys PC,
- enregistrer son Digipass à l'aide du mot de passe d'enregistrement qu'il aura reçu par courrier,
- définir son code confidentiel personnel pour protéger son Digipass.

Après la première connexion, la modalité d'accès Internet aux services sélectionnés par l'Utilisateur s'effectue via:

1. saisie de son identifiant,
2. saisie de sa réponse mémorable,
3. saisie du mot de passe à usage unique généré par son Digipass.

L'utilisation de l'identifiant, de sa réponse mémorable et du mot de passe à usage unique généré par son Digipass permet donc :

- de s'assurer de l'identité de l'Utilisateur réputé être le Client ou tout habilité,
- et de présumer que toute opération effectuée après saisie de l'identifiant, de sa réponse mémorable et du mot de passe à usage unique généré par son Digipass émane nécessairement du Client ou d'un habilité.
- de considérer que toute opération initiée par le Client depuis Elys PC a été autorisée par le Client.

VI Accès aux conseillers à distance du Centre de Relation Clientèle en mode authentifié

VI.1 Accès

L'Utilisateur saisit sur demande du conseiller à distance son identifiant Elys PC puis son mot de passe à usage unique délivré par son Digipass.

VI.2 Services accessibles

L'aide en ligne proposée à l'Utilisateur est limitée aux services Elys PC auxquels il est habilité sur Elys PC.

Cet accès permet à La Banque de s'assurer de l'identité de l'appelant et de résoudre ses problèmes de connexion à Elys PC sur Internet en lui rappelant son identifiant, en réinitialisant son Digipass ou sa réponse mémorable.

Ces services sont inclus dans l'abonnement Elys PC hors coût de la communication téléphonique.

En outre, le service permet de contacter les conseillers du Centre de Relation Clients, lesquels pourront après authentification du Client, effectuer des opérations bancaires ou financières correspondant aux services souscrits.

VII.

Le Client s'interdit de communiquer son identifiant, sa réponse mémorable et de transmettre son Digipass ou le code généré par son Digipass pour se connecter à Elys PC, à un tiers sauf, s'il le souhaite, à des prestataires de service d'initiation de paiement ou à des prestataires de service d'information sur les comptes inscrits sur le registre d'un état membre de l'Union Européenne. Il appartient au Client de s'assurer que le prestataire à qui il communique ses données est bien inscrit sur un tel registre. Il est précisé à cet égard que ces prestataires, sous réserves d'être inscrits, ont de par la réglementation applicable le droit d'accéder aux comptes de paiement de leurs clients. D'une manière générale, l'ensemble des données de connexion aux services Elys PC constituent des données de sécurité personnalisées dont le Client doit préserver la sécurité et la confidentialité avec le plus grand soin.

VI.1

Le Client peut expressément constituer un ou plusieurs mandataires agissant séparément, selon les modalités suivantes :

L'Administrateur pourra désigner une ou plusieurs personnes physiques (ci-après "Habilité") autorisées à agir au nom et pour le compte du Client.

L'Administrateur définira des paramètres d'habilitation spécifiques à chaque Habilité (en fonction du compte, des services et du montant d'une opération, etc.) étant entendu que :

- Un Habilité ayant déjà pouvoir sur un actif du Client ne peut, dans le cadre de son habilitation Elys PC, être habilité pour des pouvoirs supérieurs ;

- Une personne peut être habilitée Elys PC alors même qu'elle ne détient par ailleurs aucun pouvoir sur un quelconque actif du Client ;
- En cas de suppression par le Client des pouvoirs par ailleurs conférés à l'un de ses préposés, l'Administrateur procédera immédiatement à la résiliation de l'habilitation correspondante octroyée à ce préposé au titre des présentes. Comme tout Utilisateur, chaque Habilité possède son propre identifiant, sa propre réponse mémorable et son propre Digipass. L'Administrateur peut à tout moment, par simple appel à son agence, suspendre ou résilier les habilitations conférées. Conformément aux principes juridiques régissant la personnalité morale, tout changement dans la personne d'un Administrateur ne remettra pas en cause les habilitations par lui conférées.

VII.2 La Banque souhaite que le Client s'abstienne, ce à quoi ce dernier consent de manière irrévocable, d'utiliser des agents intelligents (ou quelle que soit la dénomination attribuée à toute technique d'ordre logiciel équivalente et permettant au Client de laisser sur le serveur de La Banque un "mandataire virtuel" agissant On line ou Off line) pour passer les ordres, donner les instructions, et réaliser les transactions susceptibles d'être effectuées par le biais des services banque à distance de La Banque. Le Client supportera seul tout préjudice résultant de la méconnaissance d'une telle abstention.

VII.3 L'attention du Client est attirée sur l'existence d'actes de cybercriminalité (par exemple de type « phishing »). Le Client s'oblige à prendre connaissance des conseils de sécurité disponibles sur le site internet de la Banque préconisant notamment l'installation par le Client d'un antivirus et d'un firewall sur son Matériel informatique. Le Client s'engage à être vigilant et à informer sans délai la Banque de tout acte ou tentative de cybercriminalité dont il pourrait être victime. et préciser à cette occasion s'il a recours à des prestataires de service d'initiation de paiement ou à des prestataires de service d'information sur les comptes visés à l'article VII ci-dessus. La responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en dehors des cas d'opérations de paiement non autorisées dans les conditions prévues par la convention de compte.

VII.4 La Banque est déchargée de toute responsabilité en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par d'autres obligations légales ou réglementaires françaises ou communautaires.

VIII Le Client peut aussi recevoir mandat d'un client de La Banque afin que ce dernier puisse, via le présent contrat et le Client, consulter ses propres avoirs et agir sur ceux-ci et ce au moyen d'un formulaire de procuration spécifique qui sera fourni à cet effet par la Banque.

IX La responsabilité de La Banque ne saurait être engagée en cas d'impossibilité pour le Client d'utiliser l'interface, quelle qu'en soit la cause, en particulier lors des périodes au cours desquelles il est procédé à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement des services proposés.

X Les informations relatives à la position des comptes sélectionnés ne prennent en considération que les opérations effectivement réalisées à l'exception de celles qui sont en cours de traitement au moment de la consultation. Les relevés de compte transmis par la Banque font seule foi entre les parties.

Les informations à caractère général (cotation de valeurs, de devises,...) ne sont données qu'à titre indicatif.

L'accès à la fonction "Consolidation" du service "relevés" sera sans incidence sur l'indépendance (ou le cas échéant, l'unité) juridique et comptable des différents comptes bancaires par ailleurs constatée, ladite consolidation, qui ne sera effectuée qu'aux fins de la seule consultation télématique, demeurant dépourvue en réalité de toute incidence au plan comptable ou autre.

XI En ce qui concerne les avoirs détenus par le Client sur son compte d'instruments financiers et les opérations effectuées par lui dans ce cadre, la présente convention ne régit que l'utilisation des médias nécessaires à la consultation des avoirs et à la transmission des ordres y afférents, à l'exclusion des règles de transmission et d'exécution des ordres elles-mêmes pour lesquelles il est renvoyé à la convention de compte d'instruments financiers et de service conclue à cet effet entre le Client et la Banque.

A ce titre, il est rappelé au Client qu'en cas d'indisponibilité prolongée du service Elys PC, il peut toujours transmettre ses ordres sur instruments financiers à son agence par tout moyen à sa convenance (fax, etc).

XII En ce qui concerne la liste des coordonnées bancaires des comptes (au format IBAN ou autre format) vers lesquels le Client peut effectuer des virements ordinaires ou urgents (option uniquement disponible pour les virements internationaux), il existe deux modalités de gestion de cette liste :

1. par transmission à La Banque d'un document papier fourni par La Banque à cet effet, reprenant les coordonnées bancaires de ces comptes et intitulé selon le cas « Ajout de bénéficiaires de virements domestiques » ou « Ajout de bénéficiaire de virements SEPA et internationaux ».
2. par souscription aux services Elys PC « Gestion des RIB domestiques » ou « Gestion des bénéficiaires SEPA et internationaux », qui lui permettront de réaliser les actions suivantes :
 - a. Création d'un nouveau compte,
 - b. Suppression d'un compte,
 - c. Modification d'un compte,
 - d. Attribution de la gestion d'un ou plusieurs compte(s) à un Utilisateur.

Toutes ces actions sont accomplies en temps réel par l'Utilisateur via le réseau Internet. Le Client peut ainsi procéder à une mise à jour immédiate de la liste des comptes vers lesquels il peut effectuer des virements domestiques, SEPA et internationaux.

Dans ce cadre, le Client reconnaît et accepte que la liste des coordonnées bancaires desdits comptes est entièrement sous son contrôle et qu'il est seul responsable de la gestion de celle-ci, notamment de toute action effectuée et toute information saisie pour son compte par les Utilisateurs (Administrateur, Habilité). La gestion des comptes effectuée par l'Utilisateur via Elys PC prévaut sur tout envoi de documents papier par le Mandant ou le Client en vue de gérer cette même liste.

La Banque, qui met à disposition du Client les services Elys PC susvisés, ne peut donc être tenue responsable de l'utilisation qui en est faite par le Client, notamment de toute erreur, omission, action effectuée par les Utilisateurs. D'une manière générale, et comme indiqué dans la convention de compte, le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies pour les besoins de l'exécution d'un ordre de virement. La Banque n'a pas l'obligation de rectifier ou de compléter les informations fournies. Un ordre de virement n'est exécuté par la Banque que sur la base d'un numéro IBAN ou tout autre identifiant unique, indépendamment de toute information supplémentaire fournie pour les besoins de l'exécution dudit ordre de paiement.

Enfin, il est rappelé que lorsque le Client est désigné par un ou plusieurs Mandants pour gérer pour son(leurs) compte(s) ladite liste, il veille seul à la bonne exécution de ce(s) mandat(s), La Banque restant étrangère aux relations existantes entre le ou les Mandants et le Client.

Il est précisé que la création, la suppression et la modification d'un compte ne feront pas l'objet d'une information spécifique dans les relevés d'opérations adressés au Client.

Par conséquent, le Client s'engage à vérifier la liste des comptes au plus tard le dernier jour de chaque mois.

Par dérogation à l'article XII, sauf réclamation du Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au guichet et reçue dans les 15 premiers jours du mois suivant, le Client sera réputé avoir approuvé la liste ainsi que les actions effectuées sur celle-ci au cours du mois précédent.

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera plus recevable. Enfin, il est précisé que les coordonnées bancaires des comptes détenus par le Client à La Banque ainsi que des comptes bénéficiaires de virements de trésorerie ne peuvent être communiqués à La Banque que par transmission d'un document papier spécifique intitulé « Ajout de bénéficiaire de virements domestiques » ou « Ajout de bénéficiaire de virements SEPA et internationaux » et fourni au Client par La Banque.

XIII La preuve des opérations résultera suffisamment des enregistrements informatiques conservés par La Banque. Les historiques de connexion et de session conservés dans les systèmes informatiques de HSBC dans des conditions raisonnables de sécurité constituent des preuves des souscriptions et de toutes opérations réalisées par le Client. Les parties conviennent expressément que l'enregistrement de ces historiques de connexion et session constitue une preuve recevable au sens des articles 1316 et suivants du Code civil. A ce titre, il est rappelé que des opérations peuvent donner lieu à des écritures automatiquement passées au compte en raison de contraintes informatiques et, dans ce cas, ces écritures donneront lieu à reprise par La Banque.

Sauf dispositions légales ou réglementaires, conventions ou usages contraires, les enregistrements seront conservés pendant une période conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Toute réclamation devra être effectuée dans les délais et conditions prévus par la convention régissant l'opération contestée, et dans le délai d'un mois au titre de la présente convention.

Il est précisé que dans le cadre d'opérations effectuées avec le Centre de Relations clientèle en mode authentifié, les communications téléphoniques seront enregistrées et conservées pendant une durée de 5 ans.

XIV La Banque pourra percevoir trois types cumulatifs de rémunérations :

- une rémunération forfaitaire mensuelle pour chaque utilisateur, pour chaque service ouvert au Client, et/ou chaque package souscrit par celui-ci. Cette rémunération sera due mensuellement à terme échu, tout terme commencé étant dû,

- une rémunération à l'unité perçue pour chaque opération effectuée par l'intermédiaire d'un service donné.

Les sommes dues au titre de chaque opération effectuées seront prélevées sur le compte enregistrant l'opération concernée. Le Client fera en sorte que le compte de perception – qu'il s'agisse de son propre compte ou du compte d'un autre client ayant expressément autorisé lesdits prélèvements- présente une provision préalable, suffisante et disponible permettant la perception de ses rémunérations par la Banque.

XIV.1 Les conditions tarifaires applicables aux opérations traitées et le mode de rémunération relatif aux services que La banque fournit sont indiqués dans la Plaquette de Tarification.

L'ensemble de ces rémunérations est susceptible d'être révisé par la Banque. L'acceptation de la modification, qu'il s'agisse de la révision d'un tarif ou de l'instauration d'une nouvelle facturation résultera de la poursuite de la relation liant le Client et La Banque, ou de l'utilisation du service.

XV La Banque se réserve le droit de suspendre sans préavis d'aucune sorte la mise à disposition de tout ou partie des services s'il constate des irrégularités ou abus dans leur utilisation par le Client ou la survenance de tentatives ou d'actes de cybercriminalité. D'une manière générale, la Banque se réserve le droit de bloquer l'accès au service Elys PC, en tout ou partie, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du service ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Banque informera le Client du blocage de du service et des raisons de ce blocage par tout moyen et, en tout état de cause, de manière sécurisée, ce qu'accepte d'ores et déjà le Client, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale pertinente.

En cas d'incident susceptible d'avoir des répercussions sur les intérêts financiers du Client, la Banque informera sans retard injustifié le Client de

l'incident et de toutes les mesures disponibles qu'il peut prendre pour atténuer les effets dommageables de l'incident.

Conformément aux règles du groupe HSBC, le Client est informé que l'accès au service Elys PC n'est pas possible depuis les pays inscrits sur les listes officielles des pays sous embargo. Le Client est invité à se rapprocher de l'assistance Elys PC pour toutes précisions.

XVI Lorsque le Client a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de ses instruments permettant l'accès aux services, il en informe sans tarder La Banque aux fins de blocage en téléphonant au Centre Relations Clients au 08.10.83.84.85 service 0,05€/min + prix appel). et, à compter du 6 janvier 2018, au

0 800 970 188 Service & appel gratuits

Un Utilisateur peut suspendre à tout moment les services auxquels il a accès, par simple appel à l'Agence responsable des comptes concernés aux jours et heures d'ouverture de celle-ci. La remise en service des fonctions concernées ne peut alors être obtenue que sur instruction écrite de l'utilisateur adressée à son Agence.

XVII Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Sa résiliation pourra être effectuée à tout moment par le Client, sans qu'il soit besoin d'observer un quelconque préavis, par la simple notification qui en sera faite par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception adressée à La Banque. La résiliation par La Banque pourra intervenir dans les mêmes formes moyennant un préavis de deux mois.

XVIII La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications aux stipulations du présent contrat, notamment par suite de l'évolution ou de l'extension possible des services proposés. Ces modifications seront communiquées au Client ou mis à sa disposition sur un quelconque support deux mois avant la date d'application envisagée. Elles prendront effet en l'absence d'observation du Client à l'expiration d'un délai de deux mois après communication ou la mise à disposition qui lui en aura été faite.

XIX Toutes les données à caractère personnel liées aux présentes sont collectées, traitées et conservées conformément à la Charte de Protection des Données Personnelles, consultable à l'adresse suivante : <https://www.hsbc.fr/1/2/hsbc-france/charte-de-protection-des-donnees> et disponible sur simple demande en agence ou auprès de votre interlocuteur habituel .

NOTICE D'INFORMATION VOLASSUR PRO (valant Conditions Générales) Réf. : NII.8 - 2014/06

HSBC France, ci-après dénommée « la Banque », a souscrit :

- le contrat d'assurance collective à adhésion facultative n°001/400/402, auprès d'AIG Europe Limited (ci-après dénommée « l'Assureur »),

Et par l'intermédiaire de Gras Savoye, ci-après dénommé « le Courtier gestionnaire » :

- le contrat d'assurance collective à adhésion facultative n° 2863645904, auprès de Juridica (ci-après dénommée « l'Assureur de protection juridique »), et
- les prestations décrites à l'article 7 ci-après, auprès de Loyaltybuild Limited, nom commercial Affinion International ci-après dénommée « le Prestataire ».

L'Assureur est agréé et contrôlé par la « Prudential Regulatory Authority », 20 Moorgate London, EC2R 6DA, Angleterre (PRA registration number 202628). La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe Limited est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

L'Assureur de protection juridique est agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Cedex 09.

La Banque et le Courtier gestionnaire sont contrôlés par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, 61 rue Taitbout, 75436 Cedex 09.

Les adhésions au contrat Volassur Pro sont possibles tant que les contrats conclus entre la Banque, l'Assureur, l'Assureur de protection juridique et le Prestataire, cités ci-dessus, sont en vigueur. En cas de résiliation d'un de ces contrats, les Adhérents seront informés de la cessation des garanties à la date d'échéance de leur adhésion au moins trois mois avant cette dernière. Les adhésions nouvelles ne seront plus possibles.

Les contrats d'assurance collective à adhésion facultative, souscrits auprès de l'Assureur et de l'Assureur de protection juridique, sont régis par le Code des Assurances. Les garanties assurées par ces contrats relèvent des branches 16 (« pertes pécuniaires diverses ») et 17 (« protection juridique ») de l'article R 321-1 du même code.

La Banque, en sa qualité d'intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance), propose à ses clients, titulaires d'un compte professionnel, d'adhérer à Volassur Pro selon les modalités exposées ci-dessous.

Cette notice d'information vous présente les droits et obligations nés de votre adhésion ainsi que les engagements pris par l'Assureur, l'Assureur de protection juridique et le Prestataire à votre égard.

Tous les termes qui apparaissent avec la première lettre en majuscule sont définis à l'article 1.

Article 1 – DEFINITIONS

- **Adhèrent** : La personne physique ou morale, désignée sur le bulletin d'adhésion, titulaire d'un Compte assuré, tenue au paiement de la cotisation.
- **Assuré** :
 - Si l'Adhèrent est une personne physique : l'Adhèrent lui-même, ou tout collaborateur de l'Adhèrent et habilité par lui, agissant dans le cadre de son activité professionnelle et désigné sur le bulletin d'adhésion.
 - Si l'Adhèrent est une personne morale : son(ses) représentant(s) légal(aux) ou tout collaborateur spécialement habilité par eux et désigné sur le bulletin d'adhésion et agissant dans le cadre de son activité professionnelle.
- **Assureur** : AIG Europe Limited, société au capital de 197 118 478 livres sterling, immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 01486260, dont le siège social est situé The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, United Kingdom et dont la succursale en France est située Tour CB21 16 place de l'Iris 92 400 Courbevoie.
- **Assureur de protection juridique** : JURIDICA, S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 R.C.S. Versailles - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150 - Siège social : 1 place Victorien Sardou 78160 Marly-le-Roi.
- **Banque** : HSBC France, Société Anonyme au capital de 337 189 135 euros, SIREN 775 670 284 RCS Paris. Banque et intermédiaire en assurances immatriculé auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en assurance sous le n° 07 005 894 (www.orias.fr). Siège social : 103, avenue des Champs-Élysées - 75419 Paris Cedex 08.Tél.: 01 41 70 70 40 – www.hsbc.fr
- **Carte** : Toute carte de retrait et/ou de paiement dont l'Assuré est titulaire, émise par la Banque et fonctionnant sur un Compte assuré.
- **Chèque** : Tout chèque dont l'Adhèrent est titulaire, délivré par la Banque et fonctionnant sur un Compte assuré.
- **Clés** : Les clés des locaux professionnels, des véhicules et des coffres à usage professionnel de l'Adhèrent.
- **Compte assuré** : Tout compte courant utilisé exclusivement à titre professionnel ouvert à la Banque, dont l'Adhèrent est titulaire.
- **Convention d'honoraires** : Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait du décret N°2007-932 du 15 mai 2007.
- **Courtier gestionnaire** : Gras Savoye, Société de courtage et assurance – S.A.S au capital de 1 432 600 euros dont le siège social est situé 33, Quai de Dion Bouton, 92800 PUTEAUX, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637, et à l'ORIAS sous le numéro 07 001 707.
- **Dépens** : Part des frais engendrés par un procès dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens) et que le tribunal met à la charge de l'une des parties.
- **Fait générateur du Litige** : Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que l'Assuré a subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.
- **Frais irrépétibles** : Frais non compris dans les Dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.
- **Frais proportionnels** : Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.
- **Fonds et valeurs** : Les espèces et les chèques perçus par l'Adhèrent dans le cadre de son activité professionnelle et à remettre à la Banque sur le Compte assuré.
- **Intérêts en jeu** : Le montant en principal du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. S'agissant des contrats litigieux dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du Litige correspond à une échéance.
- **Litige** : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire, et qui le

conduit à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

- **Moyens de paiement** : Toute Carte ou Chèque.
- **Papiers** : Les certificats d'immatriculation des véhicules à usage professionnel de l'Adhèrent.
- **Prestataire** : Loyaltybuild Limited, société de droit irlandais, immatriculée en Irlande sous le numéro 411428, dont le siège social est situé Station Road Ennis, County Clare, Irlande, et dont le capital social est de 5003.000 euros, via sa succursale en France (qui utilise le nom commercial « Affinion International »), située ZAC Paris Nord II, Bâtiment Exelmans, 33 rue des vanesses, 93420 Villepinte, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 795 083 591.
- **Produit portable** : Tout produit utilisé à titre professionnel acheté neuf en France par l'Adhèrent, pour une valeur supérieure à 50 € TTC, moins de 3 ans avant la date de survenance du sinistre, et relevant de l'une des catégories suivantes : téléphone mobile, ordinateur portable, tablette tactile.
- **Sac** : Sac dans lequel se trouvait le Produit portable au moment du Vol.
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou ses descendants et les collaborateurs de l'Adhèrent.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.
- **Vol par agression** : Vol commis par un Tiers qui exerce une violence physique ou une menace sur l'Assuré.
- **Vol avec effraction** : Vol commis par un Tiers qui force (y compris par voie électronique), dégrade ou détruit le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du Vol) d'un local immobilier clos et couvert, d'un véhicule terrestre à moteur, à condition que le **Produit portable ne soit pas visible de l'extérieur**.
- **Vol à la sauvette** : Vol commis par un Tiers qui s'empare, sans violence, du Produit portable en présence de l'Assuré, lorsque le Produit portable est situé dans un rayon maximum d'1 (un) mètre de l'Assuré.
- **Vol à la tire** : Vol commis par un Tiers qui prélève sans violence le Produit portable de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté(s) par l'Assuré au moment du Vol.
- **Vol par introduction clandestine** : Vol commis par un Tiers qui s'introduit, à l'insu de l'Assuré et sans effraction, dans un local immobilier clos et couvert ou dans un véhicule terrestre à moteur, alors que l'Assuré est présent dans le local ou le véhicule **et à condition que le Produit portable ne soit pas visible de l'extérieur**.

Article 2 – GARANTIES D'ASSURANCE

• Sécurité Chèques :

L'Assureur rembourse à l'Adhèrent le préjudice pécuniaire subi par ce dernier en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses Chèques perdus ou volés pendant la durée de validité de l'adhésion, **dans la mesure où ces opérations frauduleuses surviennent entre le moment de la perte ou du Vol et la réception, par la Banque, de la lettre confirmant l'opposition des Chèques perdus ou volés.**

• Sécurité Cartes :

L'Assureur rembourse à l'Adhèrent le préjudice pécuniaire subi ou laissé à sa charge en application du contrat porteur carte bancaire conclu auprès de la Banque en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide d'une Carte perdue ou volée pendant la durée de validité de l'adhésion, **dans la mesure où ces opérations frauduleuses surviennent entre le moment de la perte ou du Vol et la réception, par la Banque, de la lettre confirmant l'opposition faite sur la Carte perdue ou volée.**

• Sécurité Clés :

L'Assureur rembourse à l'Adhèrent les frais de remplacement de ses Clés (y compris les serrures et, pour les clés de coffre, les frais d'effraction et de remise en état du coffre) perdues ou volées pendant la durée de validité de l'adhésion.

• Sécurité Papiers :

L'Assureur rembourse à l'Adhèrent les frais de remplacement de ses Papiers perdus ou volés pendant la durée de validité de l'adhésion.

• Sécurité Portables :

En cas de Vol par agression, Vol avec effraction, Vol à la sauvette, Vol à la tire ou Vol par introduction clandestine d'un Produit portable et d'un Moyen de paiement concomitamment, l'Assureur rembourse à l'Adhèrent :

- le Produit portable,
- le cas échéant, le Sac.

En cas de communications effectuées frauduleusement par un Tiers via le Produit portable volé, l'Adhèrent sera remboursé de ces

communications frauduleuses, dans la mesure où elles ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de sa carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la date et l'heure du vol.

Exclusions particulières : outre les exclusions générales indiquées à l'article 5, sont exclus les communications effectuées frauduleusement en mode satellitaire.

• **Sécurité Recette** :

En cas de :

- Vol par agression, ou
- Vol survenu concomitamment avec un malaise subit, un étourdissement, une perte de connaissance du porteur ou un accident de la circulation

des Fonds et valeurs transportés en vue d'une remise à l'agence de la Banque, l'Adhérent sera remboursé :

- de la valeur nominale des Fonds et valeurs en euros,
- de la contre-valeur en euros au jour de la déclaration du sinistre, d'après le cours officiel d'achat de la Banque, en fonction du support des devises volées.

La garantie n'est acquise que si les Fonds et valeurs ont été enregistrés préalablement au sinistre sur le journal de caisse ou sur le récapitulatif comptable de l'Adhérent.

Exclusions particulières : outre les exclusions générales indiquées à l'article 5, sont exclus :

- tout Vol commis par l'un des collaborateurs de l'Adhérent ou avec sa complicité,
- tout Vol commis dans les locaux ou installations d'un établissement bancaire.

• **La prévention juridique**

1/ L'information juridique par téléphone

⇒ **Une question juridique, une question pratique ?**

L'Adhérent peut contacter les juristes de l'Assureur de protection juridique sur simple appel téléphonique du **lundi au vendredi de 9 h 30 à 22 h 30 et le samedi de 14 h 30 à 19 h 30**, sauf jours fériés, au 01.30.09.97.68.

Les juristes de l'Assureur de protection juridique délivrent à l'Adhérent une information juridique et pratique dans le cadre de sa vie professionnelle dans les domaines administratif, juridique et fiscal, notamment :

- Administratif : URSAFF, CPAM, aides à l'emploi, collectivités locales, marchés publics, assurances obligatoires, l'Euro...
- Juridique : droit des sociétés, droit commercial et de la concurrence, droit des contrats, ventes internationales de marchandises, droit de la consommation, acquisitions immobilières, baux, droit social (conditions de travail, conventions collectives, types de contrats, licenciements, préretraites, formation)...
- Fiscal : Impôt sur les sociétés, impôt sur le revenu, TVA, taxe professionnelle, plus values, bénéfices industriels et commerciaux, bénéfices non commerciaux, revenus de capitaux mobiliers, revenus fonciers, contentieux de l'impôt...

⇒ **Mise en relation avec des professionnels du droit (avocats, huissiers, experts)**

Cette prestation intervient si le Litige de l'Adhérent relève d'un domaine non garanti, soit un domaine non mentionné au paragraphe « Les domaines garantis » ci-après, et si les conditions de mise en œuvre prévues à l'article 6 « Que faire en cas de sinistre » ne sont pas remplies. Dans ce cas, l'Assureur de protection juridique peut, si l'Adhérent le souhaite, le mettre en relation avec un avocat sous réserve d'une demande écrite, ou avec un autre prestataire.

⇒ **Mise à disposition de modèle**

L'Assureur de protection juridique met à la disposition de l'Adhérent des modèles de statuts, de lettres, de contrats de travail ou d'apprentissage, de baux commerciaux ou professionnels, ainsi que des formulaires types.

2/ L'information financière

⇒ **Informé l'Adhérent sur les aides financières dont il peut bénéficier**

L'Adhérent peut souhaiter connaître les aides ou subventions susceptibles de lui être allouées.

L'Assureur de protection juridique renseigne l'Adhérent sur la nature de ces aides et sur les démarches à entreprendre pour les obtenir.

Quelques exemples :

Vous prévoyez d'investir dans du matériel. Pouvez-vous bénéficier d'une aide ? Comment procéder ?

Vous envisagez d'implanter votre entreprise dans une zone franche urbaine. Quelles sont les aides qui peuvent vous être accordées ?

• **Aide à la résolution des litiges**

⇒ **Conseiller l'Adhérent**

L'Assureur de protection juridique :

- analyse les aspects juridiques de la situation litigieuse de l'Adhérent,
- délivre à l'Adhérent un conseil personnalisé en vue de sa résolution et identifie avec l'Adhérent la stratégie à adopter,
- aide ainsi l'Adhérent à prendre la meilleure décision sur la conduite à tenir.

⇒ **Rechercher une solution amiable**

En concertation avec l'Adhérent, l'Assureur de protection juridique intervient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse de l'affaire et lui rappeler les droits de l'Adhérent. Néanmoins, au regard de la nature du Litige de l'Adhérent, il pourra être amené à déléguer sa gestion à un prestataire externe si cela est opportun. Par ailleurs, l'Adhérent sera assisté ou représenté par un avocat lorsqu'il sera ou lorsque l'Assureur de protection juridique sera informé que la partie adverse est défendue dans les mêmes conditions. A ce titre, l'Adhérent dispose du libre choix de son avocat. L'Assureur de protection juridique prend en charge les frais et honoraires engagés **dans la limite de 420€ HT par Litige.**

Lorsque le Litige de l'Adhérent nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, l'Assureur de protection juridique fait appel à des prestataires spécialisés avec lesquels il travaille habituellement et dont il définit la mission.

⇒ **Assurer la défense judiciaire de l'Adhérent**

En demande comme en défense, l'Assureur de protection juridique assiste l'Adhérent dans la mise en œuvre d'une action en justice si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer ou si l'Adhérent a reçu une assignation et doit être défendu.

L'Assureur de protection juridique intervient sous réserve de l'opportunité de l'action.

L'Adhérent dispose du libre choix de son avocat. A ce titre, il peut saisir un avocat de sa connaissance après en avoir informés l'Assureur de protection juridique et lui avoir communiqué ses coordonnées. L'Adhérent peut également, s'il en formule la demande écrite, choisir l'avocat que l'Assureur de protection juridique lui propose pour sa compétence dans le domaine concerné ou sa proximité. Dans les deux cas, l'Adhérent négocie avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une Convention d'honoraires et doit tenir informé l'Assureur de protection juridique.

⇒ **Faire exécuter la décision rendue**

Dans le cadre de la défense judiciaire de l'Adhérent, lorsque la procédure engagée aboutit favorablement, l'Assureur de protection juridique fait exécuter la décision rendue sous réserve de l'opportunité d'une telle action. Il saisit un huissier de justice et lui transmet alors toutes les informations lui permettant d'intervenir auprès de l'adversaire débiteur.

⇒ **Les domaines garantis**

L'Assureur de protection juridique assure la défense des intérêts de l'Adhérent en cas de Litige, lié à son activité professionnelle garantie, survenant dans les domaines énumérés ci-dessous :

- de l'achat, de la location, de la livraison, de la réparation, de l'entretien, de l'assurance ou du financement d'un bien mobilier,
- de l'achat ou du financement d'une prestation de service.

⇒ **Les exclusions : outre les exclusions générales indiquées à l'article 5, sont exclus :**

- Les Litiges se rapportant à une situation dans laquelle l'Adhérent est en infraction avec une obligation légale d'assurance,
- Les Litiges nés d'opérations de construction, restauration ou réhabilitation immobilières,
- Les Litiges concernant l'achat, la vente ou la possession de titres, actions ou parts de société,
- Les Litiges opposant l'Adhérent à la Banque, à l'Assureur, au Prestataire ou à l'Assureur de protection juridique.

Les conditions de garantie sont les suivantes :

- le montant des Intérêts en jeu, à la date de la déclaration du litige, doit être **supérieur à 167 € HT**;
- le prix du bien mobilier ou de la prestation de service a été acquitté avec une Carte ou un Chèque assuré et ne fait pas l'objet d'un impayé, quelle qu'en soit la cause ;
- le Fait générateur du Litige ne doit pas être connu de l'Adhérent à la date de prise d'effet de son adhésion ;
- l'Adhérent doit déclarer à l'Assureur de protection juridique son Litige entre la date de prise d'effet de son adhésion et celle de sa résiliation. Toutefois, l'Adhérent bénéficie d'un délai de deux mois à compter de la prise d'effet de la résiliation pour déclarer à Juridica le Litige survenu pendant la période de validité du contrat ;
- afin que l'Assureur de protection juridique puisse analyser les informations transmises et faire part à l'Adhérent de son avis sur l'opportunité des suites à donner au Litige, l'Adhérent doit recueillir l'accord préalable de l'Assureur de protection juridique AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours ;
- l'Adhérent doit avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires lui incombant ;
- l'Adhérent est garanti par une assurance de responsabilité professionnelle en cours de validité, celle-ci n'est pas susceptible d'assurer la défense de ses intérêts pour le Litige considéré.
- les coûts de constat d'huissiers que l'Assureur de protection juridique a engagés ;
- les frais et honoraires d'expert que l'Assureur de protection juridique a engagés ou résultant d'une expertise diligentée sur décision de justice ;
- les honoraires et les frais non tarifés d'avocats dans la limite des montants figurant au tableau ci-dessous ;
- les frais d'assignation et de signification ;
- la prise en charge des frais d'exécution, **limitée à 835 € HT** pour l'ensemble des démarches des intermédiaires de justice (avocat, huissier...) qui interviendront dans la procédure d'exécution.

Frais et honoraires non pris en charge

- **Les Frais proportionnels;**
- **Les honoraires d'experts portant sur la fixation, la modification ou la révision du loyer ;**
- **Les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'Intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;**
- **Les Frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à la charge de l'Adhérent par le juge ;**
- **Les frais et honoraires d'un avocat postulant ;**
- **Les consignations pénales qui sont réclamées à l'Adhérent.**

Frais et honoraires pris en charge

A l'occasion d'un Litige garanti et **dans la limite d'un plafond global de 6.667 € HT**, l'Assureur de protection juridique prend en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution. Cette prise en charge comprend :

- les coûts de procès-verbaux de police ou de gendarmerie que l'Assureur de protection juridique a engagés ;

Montants maximaux de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat au titre de l'aide à la résolution des litiges en phase judiciaire. Ces montants comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils varient en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation. Les sommes remboursées à ce titre s'imputent sur les montants maximaux de prise en charge pour l'aide à la résolution des litiges en phase judiciaire exprimés ci-avant.

	HT	TTC
Commission, médiation pénale, audience de conciliation	250 €	300 €
Référé et Juge de l'Exécution	417 €	500 €
Tribunal de Police, Tribunal d'Instance	458 €	550 €
Tribunal de Commerce	625 €	750 €
Tribunal de Grande Instance, Tribunal Correctionnel	625 €	750 €
Appel	708 €	850 €
Cassation et Conseil d'Etat	1 250 €	1 500 €
Transaction amiable menée à son terme	417 €	500 €
Assistance à une instruction ou à une expertise	250 €	300 €

Les modalités de prise en charge

La prise en charge des frais et honoraires d'avocat s'effectue, dans la limite des montants HT figurant dans le tableau ci-dessus, selon les modalités suivantes : l'Adhérent règle TTC les frais et honoraires de l'avocat saisi et l'Assureur de protection juridique le rembourse sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Toutefois, si l'Adhérent n'est pas assujéti à la TVA, ces montants sont majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

Lorsque l'avocat de l'Adhérent sollicite le paiement d'une provision, l'Assureur de protection juridique peut verser une avance à hauteur de 50 % des montants exprimés, dans la limite des sommes qui sont réclamées à l'Adhérent. Le solde sera réglé sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées.

Si l'Adhérent a des intérêts communs avec plusieurs personnes dans un même Litige contre un même adversaire, l'Assureur de protection juridique lui rembourse les frais et honoraires d'avocat au prorata du nombre d'intervenants dans ce Litige dans la limite des montants définis ci-dessus.

La partie adverse peut être tenue de verser à l'Adhérent des indemnités au titre des Dépens ou en application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises et étrangères. Le Code des assurances permet alors à l'Assureur de protection juridique de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires qu'il a engagés dans l'intérêt de l'Adhérent. Ce principe de récupération de sommes s'appelle subrogation. Néanmoins, si l'Adhérent justifie de frais restés à sa charge payés dans l'intérêt de la procédure, il récupère ces indemnités en priorité.

Montants retenus en cas de Litige porté devant des juridictions étrangères

Quand le Litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui indiqué pour la juridiction française équivalente. A défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

Article 3 – MONTANTS MAXIMUM DES GARANTIES D'ASSURANCE

- **Sécurité Chèques** : 3 000 EUR TTC par année d'assurance.
- **Sécurité Cartes** : 3 000 EUR TTC par année d'assurance.
- **Sécurité Papiers** : 300 EUR TTC par année d'assurance.
- **Sécurité Clés et serrures** : 750 EUR TTC par année d'assurance pour les clés de coffre bancaire avec une sous-limite à 300 EUR TTC par année d'assurance pour les autres clés.
- **Sécurité Portables** : 1 sinistre par an et
 - 750 EUR TTC par année d'assurance, sous limité à 400 EUR TTC pour le téléphone portable,
 - 75 EUR TTC par année d'assurance pour le Sac,
 - 300 EUR TTC par année d'assurance pour les communications frauduleuses.

Toutes les utilisations ou communications frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Chèques, de Cartes ou de Produits portables constituent un seul et même sinistre.

- **Sécurité Recettes** : 3 000 EUR TTC par année d'assurance avec une sous-limite de 1 500 EUR TTC par année d'assurance pour la monnaie métallique et les billets de banque.
- **Sécurité Juridique** : 6.667 EUR HT par année d'assurance avec une sous-limite de 420 EUR HT par Litige pour la garantie « Rechercher une solution amiable ».

Article 4 – TERRITORIALITE DES GARANTIES D'ASSURANCE

- Pour les garanties Sécurité Chèques, Cartes, Clés, Papiers et Portables : monde entier,
- Pour la garantie Sécurité Recette : France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre,
- Les garanties « Prévention juridique » et « Aide à la résolution des litiges » sont acquises pour les Litiges découlant de faits survenus dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays :
 - France et Monaco ;
 - Etats membres de l'Union européenne au 1er janvier 2013, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican, si le Litige y survient lors d'un séjour de moins de trois mois consécutifs.

Article 5 – EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclus les sinistres dus à :

- la faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré ou de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant, descendant, collaborateurs de l'Adhérent),
- une guerre civile ou étrangère, un embargo, une confiscation, une capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- la désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant.

Article 6 - QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce sinistre.
Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

Pour toutes les garanties :

Fournir un extrait Kbis de moins de 3 mois lorsque l'assuré est un représentant légal de l'entreprise.

Pour les garanties Sécurité Chèques et Sécurité Cartes :

Dès qu'il constate la perte ou le Vol de ses Chèques ou Cartes,

- 1) faire immédiatement opposition auprès de son agence bancaire, ou éventuellement pour les Cartes, auprès du centre de surveillance 01 49 90 88 77 (depuis Paris, la région parisienne ou la province), et confirmer cette opposition par écrit auprès de son agence bancaire dans les plus brefs délais,
- 2) en cas de Vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- 3) déclarer le plus rapidement possible, et au maximum sous 48h, le sinistre par téléphone (voir coordonnées article 12).

Dès qu'il constate l'utilisation frauduleuse de ses Chèques ou Cartes :

- 4) faire une contestation auprès de son agence bancaire,
- 5) déclarer le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai de 5 jours, le sinistre par téléphone (voir coordonnées article 12),
- 6) en cas de perte, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes pour utilisation frauduleuse.

7) Fournir à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO (voir coordonnées article 12) :

- la copie de son dépôt de plainte,
- la copie de sa lettre de confirmation d'opposition et une déclaration sur l'honneur attestant sa contestation des opérations frauduleuses,
- la copie de ses relevés de comptes attestant le montant des transactions contestées.

Pour les opérations frauduleuses sur Cartes : l'agence bancaire de l'Adhérent adressera à GRAS SAVOYE le formulaire « Bilan des transactions effectuées avant opposition et contestées ».

Pour la garantie Sécurité Clés :

Dès qu'il constate la perte ou le Vol de ses Clés :

- 1) en cas de Vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes; en cas de perte, une déclaration sur l'honneur,

- 2) déclarer le plus rapidement possible, et au maximum sous 48h, le sinistre par téléphone et fournir à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO (voir coordonnées article 12) la copie des factures correspondant aux frais engagés.

Pour la garantie Sécurité Papiers :

Dès qu'il constate la perte ou le Vol de ses papiers,

- 1) déclarer immédiatement la perte ou le Vol auprès des autorités de police compétentes,
- 2) déclarer le plus rapidement possible, et au maximum sous 48h, le sinistre par téléphone et fournir à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO (voir coordonnées article 12) :
 - la copie de la déclaration de perte ou de Vol,
 - la copie du ou des nouveau(x) certificat(s) d'immatriculation et des factures correspondant aux frais que l'Adhérent a engagés.

Pour la garantie Sécurité Portables :

En cas de Vol de son Produit portable:

- 1) si le Produit portable est un téléphone mobile, faire immédiatement opposition pour sa carte SIM auprès de son opérateur,
- 2) préciser le Vol du Produit portable dans le dépôt de plainte concomitamment au Vol d'un de ses Moyens de paiement,
- 3) déclarer le sinistre le plus rapidement possible, et au maximum sous 48h, auprès de GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO (voir coordonnées article 12) et fournir :
 - la copie de la déclaration de Vol,
 - la facture d'achat d'origine du Produit portable et, le cas échéant, la facture de remplacement du Sac,
 - la lettre de confirmation de la mise en opposition de la carte SIM, et
 - la facture détaillée des communications frauduleuses.

Pour la garantie Sécurité Recettes :

Dès qu'il constate le Vol des Fonds et valeurs :

- 1) faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- 2) déclarer le Vol le plus rapidement possible, et au maximum sous 48h, à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO (voir coordonnées article 12) et fournir :
 - la copie du dépôt de plainte,
 - le questionnaire de déclaration de sinistre fourni par GRAS SAVOYE, dûment complété et signé,
 - toute preuve de l'agression ou de la survenance d'un des événements mentionnés à l'article 2, telle qu'un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénoms date et lieu de naissance et adresse) ou qu'une attestation médicale,
 - la copie du journal de caisse et/ou du récapitulatif comptable de l'Adhérent, établi préalablement au sinistre.

Récupération : pour les garanties Sécurité Chèques, Sécurité Cartes et Sécurité Recettes, en cas de récupération de tout ou partie des fonds volés, l'Adhérent doit en aviser immédiatement GRAS SAVOYE/ VOLASSUR PRO.

Expertise / Enquête : l'Assureur se réserve le droit de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

Paiement de l'indemnité : il est effectué par virement dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception, par GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO, de l'ensemble des pièces que l'Adhérent doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Pour la garantie Aide à la résolution des litiges :

L'Adhérent doit respecter les obligations énumérées ci-après :

Dans son propre intérêt, dès que l'Adhérent en a connaissance, il doit déclarer son Litige, par téléphone au 01.30.09.97.68 ou par écrit à Juridica 1, Place Victorien Sardou – 78166 Marly le Roi cedex. Il doit communiquer à l'Assureur de protection juridique tous les éléments en sa possession, et transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés.

Cette rapidité est importante pour préserver ses droits et actions.

En cas de désaccord

Après analyse des informations transmises, l'Assureur de protection juridique envisage l'opportunité des suites à donner au Litige de l'Adhérent à chaque étape significative de son évolution. L'Assureur de protection juridique en informe l'Adhérent et en discute avec lui.

En cas de désaccord entre l'Adhérent et l'Assureur de protection Juridique sur le fondement de son droit ou sur les mesures à prendre pour régler son Litige, l'Adhérent peut selon les dispositions de l'article L.127-4du Code des assurances :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le président du Tribunal de

Grande Instance – l'Assureur de protection juridique prend en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action, cependant le président du Tribunal de Grande Instance pourra les mettre à la charge de l'Adhérent s'il considère qu'il a mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;

- soit exercer l'action, objet du désaccord, aux frais de l'Adhérent - dans ce cas, si l'Adhérent obtient une solution définitive plus favorable que celle proposée par l'Assureur de protection juridique ou la tierce personne citée ci-dessus, l'Assureur de protection juridique lui rembourse les frais et honoraires qu'il a engagés pour cette action dans les conditions de prise en charge définies au paragraphe « Frais et honoraires pris en charge ».

En cas de conflit d'intérêts

En vertu de l'article L.127-3 alinéa 2 du Code des assurances, l'Adhérent a la liberté de choisir un avocat de sa connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre lui et l'Assureur de protection juridique.

Dans ce cas, l'Assureur de protection juridique prend en charge les frais et honoraires de l'avocat dans la limite des montants maximaux de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat définis au paragraphe « Frais et honoraires pris en charge ».

Article 7 – SERVICE VOLASSUR PRO

• Objet et éligibilité :

Le Service, délivré par le Prestataire, offre à l'Adhérent un service d'aide en cas de perte ou de Vol de ses cartes de paiement, de crédit ou de retrait. Il consiste en un enregistrement initial des références de ces cartes de paiement, de crédit ou de retrait, et en la notification, par téléphone, auprès de l'émetteur ou du centre d'opposition auquel fait appel ce dernier, de la perte ou du Vol des cartes ainsi enregistrées.

Le Service vous permet également d'enregistrer les numéros d'identification des cartes nationales d'identité, passeport, permis de conduire et certificats d'immatriculation (et de leur date d'expiration) dont l'Adhérent est titulaire, et les lui restitue sur demande, notamment en cas de perte ou de Vol de ces documents.

De plus, trois mois avant la date d'expiration des pièces d'identité, le Service rappellera à l'Adhérent par courrier cette date d'expiration.

Les cartes pour lesquelles le Service peut être fourni sont celles préalablement enregistrées par le Service avant le Vol ou la perte, émises en France, et relevant de l'une des catégories suivantes :

- cartes de retrait d'espèces auprès de distributeurs automatiques,
- cartes de paiement,
- cartes de crédit,
- cartes de paiement des enseignes de distribution,
- cartes de paiement des compagnies pétrolières.

Il n'y a pas de limite au nombre de cartes qui peuvent être enregistrées pourvu qu'elles appartiennent à l'une des catégories définies et qu'elles constituent le support d'un moyen de paiement ou d'un accès à un crédit.

Ne sont notamment pas éligibles à l'opposition : les cartes club, les télécartes pré-chargées, les cartes à points des compagnies aériennes et des distributeurs et toute autre carte non liée à un moyen de paiement ou de crédit.

Ce Service ne concerne que les premières étapes de la procédure de mise en opposition. Il ne consiste pas en l'accomplissement de toutes les formalités que suppose la mise en opposition d'une carte de crédit, de paiement ou de retrait.

Le Service n'effectuera pas d'autres démarches que l'appel téléphonique ou l'envoi d'une télécopie, les autres démarches incombant au titulaire de la carte pour que son opposition devienne définitive, ou soit même simplement prise en compte auprès des organismes émetteurs.

En particulier, le Service ne se substituera pas au client pour toute notification écrite requise par la plupart des émetteurs, ni pour l'accomplissement de toute démarche, déclaration de Vol, de perte ou dépôt de plainte.

Le Prestataire ne peut être considéré comme l'agent ou le mandataire des émetteurs de cartes couvertes par le Service, et ne bénéficie d'aucun agrément de la part de ces derniers.

L'intervention du Service ne peut être entendue comme modifiant les conditions de prise en compte de l'opposition chez l'émetteur.

• Procédure d'enregistrement

Pour bénéficier du Service, l'Adhérent doit compléter le formulaire d'enregistrement qui lui est remis lors de la souscription.

L'Adhérent a la possibilité, sur ce même document, d'indiquer les numéros d'identification des cartes d'identité, passeport, permis de conduire, certificats d'immatriculation (et leur date d'expiration), dont il souhaite l'enregistrement et la mémorisation par le Service. Ce formulaire d'enregistrement doit être renvoyé dûment complété et signé dans les plus brefs délais (dans la mesure où l'Adhérent ne bénéficie du Service qu'à compter du moment où le Service a effectivement reçu le formulaire dûment complété).

L'envoi de ce formulaire d'enregistrement vaudra mandat donné par l'Adhérent au Service pour contacter les émetteurs des cartes concernés ou les centres d'opposition auxquels ils font appel, et de leur signaler la perte ou le Vol de ses cartes.

L'Adhérent pourra mettre à jour les informations détenues par le Service grâce à des formulaires de mise à jour mis à sa disposition par le Service ou par simple appel téléphonique. **Seules les cartes enregistrées** auprès du Service pourront faire l'objet du Service de mise en opposition.

• Procédure d'opposition des cartes

Pour déclencher la mise en opposition, l'Assuré doit appeler le Service Volassur Pro au 01 49 90 88 77, 24h/24 – 7 j/7.

L'Assuré devra mentionner ses nom, prénom, et son numéro d'Adhérent.

Le Service procédera alors aux premières étapes de mise en opposition des cartes, par téléphone, en contactant l'émetteur ou les centres d'opposition auxquels celui-ci fait appel.

Si le centre d'opposition de l'émetteur de la carte perdue ou volée exige que l'Adhérent s'adresse directement à lui pour la notification orale et/ou écrite de l'opposition, le Service se limitera alors à fournir à l'Adhérent dans les meilleurs délais, les coordonnées du/des centre(s) d'opposition habilité(s) par l'émetteur.

Le Service ne prendra en compte aucune demande de réactivation des cartes.

Pour les cartes non enregistrées, le Service se charge de transférer l'appel de l'Adhérent auprès des centres d'opposition concernés.

• Services complémentaires

1. Avance d'argent liquide à l'étranger

En cas de perte ou de Vol de ses cartes de paiement et après avoir fait opposition auprès de notre Service, l'Assuré peut demander la mise à disposition de 2 000 (deux mille) EUR (euros) d'argent liquide dans la plupart des devises locales (liste disponible sur demande). Cette mise à disposition sera, en principe, effectuée dans un délai allant de quelques heures à deux jours selon les localités, par des établissements agréés à cet effet (liste disponible sur demande).

2. Avance de billets d'avion à l'étranger

En cas de perte ou de Vol de ses cartes de paiement et après avoir fait opposition auprès de notre Service, l'Assuré peut demander la mise à disposition de 2 (deux) billets d'avion maximum pour le rapatrier ainsi qu'une personne supplémentaire vers l'aéroport de départ d'origine.

Le montant des prix des billets lui sera facturé, sans application d'aucun frais de gestion ou frais d'intérêts.

• Pour contacter le Prestataire

Pour la mise à jour des données enregistrées, le Service Volassur Pro est accessible depuis la France au 01 49 90 88 77 (prix d'un appel local en France métropolitaine) et depuis l'étranger au +33 1 49 90 88 77 (coût d'un appel vers la France) du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, et le samedi de 9h00 à 17h00.

Pour le Service de mise en opposition, d'avance d'argent liquide et de billets d'avion, le Service est accessible en France et depuis l'étranger aux numéros indiqués ci-dessus, 24h/24 – 7 j/7.

Article 8 – COTISATION

La cotisation annuelle TTC, dont le montant est indiqué sur le bulletin d'adhésion et dans les Plaquettes de Tarification « Entreprises, entrepreneurs, institutionnels et associations », « Conditions générales applicables aux opérations HSBC Asso Direct » ou « Conditions générales applicables aux opérations HSBC Business Direct », est automatiquement prélevée sur le compte professionnel désigné sur le bulletin d'adhésion, à l'adhésion puis à chaque échéance annuelle.

L'Assureur, l'Assureur de protection juridique et le Prestataire peuvent être amenés à modifier la cotisation applicable au présent contrat pour des raisons techniques ou économiques, législatives ou réglementaires (notamment modification des taxes applicables). La Banque doit alors en informer l'Adhérent 3 mois avant la date de prise d'effet de la modification. S'il n'accepte pas cette modification, l'Adhérent aura la possibilité de résilier l'adhésion en adressant une lettre à la Banque 1 mois avant la date d'effet de cette modification.

Dispositions particulières applicables en cas d'adhésion à l'assurance en inclusion dans le cadre de l'une des conventions bancaires HSBC :

La cotisation à Volassur Pro est comprise dans la cotisation globale afférente à la convention de la Banque.

Article 9 – EFFET, DUREE, RENOUVELLEMENT ET CESSATION DE L'ADHESION

L'adhésion prend effet le jour de la signature du bulletin d'adhésion, sous réserve de l'acceptation de l'Assureur et de l'Assureur de protection juridique et du paiement de la cotisation. Elle est conclue pour une durée d'un an et est ensuite reconduite tacitement d'année en année.

Résiliation de l'adhésion :

• Par l'Adhérent : chaque année à l'échéance annuelle de son adhésion (par lettre recommandée adressée, au plus tard 1 mois avant l'échéance, à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO - 2, rue de Gourville - 45911 ORLÉANS CEDEX 9).

- Par l'Assureur ou l'Assureur de protection juridique : chaque année à l'échéance annuelle de votre adhésion. GRAS SAVOYE informera l'Adhérent par écrit au plus tard 2 mois avant la prise d'effet de la résiliation, ou en cas de non-paiement des primes (article L 113-3 du Code des Assurances).
- De plein droit : en cas de clôture des comptes de l'Adhérent ouverts à la Banque, ou en cas de résiliation d'un des contrats offerts dans le cadre de Volassur Pro par la Banque, l'Assureur, l'Assureur de protection juridique ou le Prestataire. Dans ce dernier cas, la Banque informera l'Adhérent par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle de votre adhésion.

Modification de l'adhésion : toute modification des garanties et/ou du tarif sera portée à la connaissance de l'Adhérent par écrit au moins 3 mois avant l'échéance annuelle de l'adhésion. L'Adhérent aura la possibilité de résilier son adhésion en adressant une lettre recommandée 1 mois avant la date anniversaire de son échéance à GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO - 2 rue de Gourville - 45911 ORLEANS cedex 9.

DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES EN CAS D'ADHESION A L'ASSURANCE EN INCLUSION DANS LE CADRE DE L'UNE DES CONVENTIONS BANCAIRES HSBC

Les garanties prennent effet le jour de la signature de la Convention pour une durée expirant la veille du prochain prélèvement de cotisation afférent à la Convention et **se renouvellent** par tacite reconduction selon la périodicité prévue.

Elles cessent, en cas de résiliation de la Convention par l'Adhérent ou par la Banque (conformément aux Dispositions Générales de la Convention) à la fin de la période pour laquelle la cotisation afférente à la Convention souscrite a été prélevée, ou en cas de résiliation du contrat Volassur Pro par la Banque, l'Assureur, l'Assureur de protection juridique ou le Prestataire. L'Adhérent en sera alors informé par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'échéance de son adhésion.

Article 10 - EXAMENS DES RECLAMATIONS

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat, l'Assuré peut écrire à GRAS SAVOYE – Relations consommateurs – 2 rue de Gourville – 45911 Orléans Cedex 9.

L'Assuré devra indiquer son numéro d'adhésion et l'objet de sa réclamation. Le Courtier gestionnaire / GRAS SAVOYE s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception. Conformément à la recommandation 2011-R05 de l'ACPR, une réponse sera apportée dans un délai maximum de 2 (deux) mois (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera tenu informé).

Si le désaccord persiste, l'assuré pourra formuler sa réclamation auprès d'AIG – service réclamations - Tour CB21 16 place de l'Iris 92 400 Courbevoie.

Indépendamment des niveaux de traitement définis ci-dessus, il conserve la possibilité de saisir les Tribunaux à tout moment en cas de litige.

Article 11 – PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue:

- par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir :
 - o toute demande en justice, y compris en référé, tout commandement, saisie ou mesure conservatoire ou d'exécution forcée signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire, conformément aux articles 2241 à 2244 du Code civil ;
 - o toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur conformément à l'article 2240 du Code civil ;
 - o toute demande en justice ou mesure d'exécution forcée à l'encontre d'un débiteur solidaire, toute reconnaissance de l'Assureur du droit de l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'un des débiteurs solidaires interrompt la prescription à l'égard de tous les codébiteurs et leurs héritiers, conformément à l'article 2245 du Code civil ;

- ainsi que dans les cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des assurances :
 - o toute désignation d'expert à la suite d'un sinistre ;
 - o tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
 - l'Assureur à l'Adhérent pour non-paiement de la cotisation ;
 - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, et conformément à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Article 12 – LE CONTRAT VOLASSUR PRO EN PRATIQUE

RAPPEL : Dès que l'Adhérent constate la perte ou le Vol de ses Chèques ou Cartes, il doit faire opposition auprès de son agence bancaire, ou éventuellement pour les Cartes, auprès du Prestataire dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous.

Pour tout renseignement ou déclaration de sinistre, liés aux garanties « Sécurité Chèques », « Sécurité Cartes », « Sécurité Clés », « Sécurité Papiers », « Sécurité Portables » et « Sécurité Recette », l'Assuré doit contacter :

GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO

Par téléphone : 02.46.90.00.18
ou par courrier :
VOLASSUR PRO
TSA 34287
77283 AVON CEDEX

Pour la garantie « La prévention juridique », l'Adhérent doit contacter les juristes de l'Assureur de protection juridique, du **lundi au vendredi de 9 h 30 à 22 h 30 et le samedi de 14 h 30 à 19 h 30**, sauf jours fériés :

- depuis la France au 01 30 09 97 68 (prix d'un appel local en France métropolitaine)
- depuis l'étranger au +33 1 30 09 97 68 (coût d'un appel vers la France)

Pour la garantie « Aide à la résolution des litiges », l'Adhérent doit déclarer son Litige :

- Par téléphone au 01 30 09 97 68 (prix d'un appel local en France métropolitaine)
- depuis l'étranger au +33 1 30 09 97 68 (coût d'un appel vers la France)
- ou par courrier adressé à Juridica 1, Place Victorien Sardou – 78166 Marly le Roi cedex

Pour la mise à jour des données enregistrées, le Service Volassur Pro est accessible, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, et le samedi de 9h00 à 17h00. :

- depuis la France au 01 49 90 88 77 (prix d'un appel local en France métropolitaine)
- depuis l'étranger au +33 1 49 90 88 77 (coût d'un appel vers la France)

Pour le Service de mise en opposition, d'avance d'argent liquide et de billets d'avion, l'Assuré doit appeler le Prestataire :

- depuis la France au 01 49 90 88 77, 24h/24 – 7 j/7 (prix d'un appel local en France métropolitaine)
- depuis l'étranger au +33 1 49 90 88 77, 24h/24 – 7 j/7 (coût d'un appel vers la France)

Article 13 – Informatique et Liberté

Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur et par l'Assureur de protection juridique sont collectées afin de permettre la souscription ainsi que la gestion des contrats et des sinistres par les services de ces derniers. Ces données sont susceptibles d'être communiquées aux mandataires de l'Assureur ou de l'Assureur de protection juridique, à leurs partenaires, prestataires et sous-traitants. Pour ces mêmes finalités, elles peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne. Afin d'assurer la sécurité et la protection adéquate des données à

caractère personnel, ces transferts ont été préalablement autorisés par la CNIL et sont encadrés par des garanties notamment par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime des personnes concernées peuvent être exercés en contactant l'Assureur et l'Assureur de protection juridique à l'adresse indiquée à l'article 12 LE CONTRAT VOLASSUR PRO EN PRATIQUE - en précisant leur nom, prénom, adresse, référence client et en joignant une copie de leur pièce d'identité.

Les personnes concernées peuvent également s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale, par simple lettre envoyée GRAS SAVOYE / VOLASSUR PRO à l'adresse mentionnée à l'article 12. La Politique de Protection des Données Personnelles d'AIG Europe Limited est accessible sur le site <http://www.aigassurance.fr>. »

ASSISTANCE CLES PERDUES

PREAMBULE

Service Clés Perdues, objet du présent document est un service assuré par Quintess, marque déposée de SOS-MD, Société de Services pour la Mémorisation des Données, S.A.S au capital de 568 074 euros immatriculée à Paris sous le numéro B 339 753 717.

ARTICLE I - DEFINITIONS

Le bénéficiaire, ci après dénommé Abonné, doit être une personne physique dont les coordonnées ont été mémorisées par Quintess. Un abonnement ne peut concerner qu'une seule et même personne.

ARTICLE II - CONDITIONS DE VALIDITE DE L'ABONNEMENT

1- Domicile

L'Abonné doit avoir son domicile légal en France métropolitaine ou en principauté de Monaco.

2 - Prise d'effet

L'abonnement prend effet dès l'enregistrement des coordonnées personnelles de l'abonné et du numéro de porte-clés qui lui a été attribué.

3- Conditions de validité

L'abonnement à Service Clés Perdues est valable pendant une durée de 2 ans. Au delà de la période de validité, la prestation de restitution des clés ne peut plus être rendue par nos services.

Une interruption du service ne pourra donner lieu à versement de dommage-intérêt.

ARTICLE III - PRESTATIONS

1- Enregistrement des données

Quintess enregistre en mémoire, d'après les renseignements que lui fournit HSBC, les éléments suivants :

- civilité, nom, prénom, adresse de l'Abonné,
- **les numéros de téléphone privé et/ou professionnel de l'Abonné, le numéro de téléphone mobile,**
- le numéro unique du porte-clés attribué à l'Abonné.

2- Récupération des clés perdues

En cas de perte des clés, un message inscrit sur le porte-clés « JE SUIS PERDU, Glissez-moi dans une boîte aux lettres de La Poste. Merci. Quintess, BP 106, 75363 Paris cedex 08 » invite toute personne trouvant le trousseau à le glisser dans une boîte aux lettres de La Poste. Les clés, grâce à un accord national avec La Poste, sont alors acheminées vers Service Clés Perdues. Grâce au numéro confidentiel et unique figurant sur le porte-clés, Service Clés

Perdues identifie le propriétaire du trousseau, l'informe par téléphone et lui retourne en Colissimo Suivi sans frais supplémentaires.

ARTICLE IV - RESPONSABILITE

1 - Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'engage à communiquer à Quintess les modifications d'adresse de son habitation principale ainsi que les numéros de téléphone où il peut être joint. Bien entendu, la qualité du service dépend de l'exactitude des renseignements communiqués par l'Abonné.

2 - Responsabilité de Quintess

La responsabilité de Quintess ne peut bien entendu être engagée dans les cas suivants :

- l'Abonné n'a pas signalé à Quintess les modifications survenues sur ses coordonnées (notamment en cas de changement d'adresse),
- le trousseau de clés perdu n'est pas parvenu à l'adresse postale de Quintess (clés non trouvées).

ARTICLE V – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations nominatives concernant l'Abonné, et collectées par Quintess, par l'intermédiaire de l'adhésion à Service Clés Perdues, sont destinées uniquement à Quintess afin d'administrer efficacement le service. Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut s'exercer en écrivant à Quintess – BP 106 – 75363 PARIS cedex 08.

ARTICLE VI - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES PARTICULIERES

1 - Circonstances particulières

Quintess ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des prestations en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique, prises d'otages ou autres cas de force majeure.

2 - Territorialité

Le service figurant en III. 2, à savoir le réacheminement des trousseaux de clés est assuré uniquement en France métropolitaine.

Charte de protection des données personnelles

Comment vos données personnelles sont-elles collectées, conservées et traitées ?

Avant de commencer

La présente Charte s'applique à toutes les données à caractère personnel traitées par les entités du Groupe HSBC en France agissant en qualité de responsables de traitement dans le cadre des produits et services fournis à des clients professionnels et entreprises.

Elle explique quelles données nous sommes susceptibles de collecter vous concernant ou relatives aux Personnes Liées, de quelle manière nous utilisons ces données, avec qui nous sommes susceptibles de les partager et quelles mesures nous prenons pour nous assurer de leur confidentialité et de leur sécurité.

Cette Charte couvre tous les traitements de données personnelles dont le responsable est HSBC France (dont HSBC Private Banking), HSBC Assurance Vie (France), HSBC Factoring (France) ou HSBC REIM. Si vous êtes en relation avec d'autres entités HSBC, une information spécifique vous sera communiquée si cela est nécessaire.

Certains des liens présents sur nos sites Internet peuvent vous rediriger vers des sites Internet n'appartenant pas à HSBC. Ceux-ci sont dotés de leurs propres politiques ou chartes de confidentialité ou de protection des données qui peuvent différer des nôtres : il vous appartient d'en prendre connaissance.

Toutes les personnes physiques dont vous nous transmettez les données doivent être informées, notamment au travers de cette Charte de la façon dont nous sommes susceptibles de collecter et traiter leurs données. Ces personnes doivent notamment être informées de leurs droits.

Lorsque nous utilisons les termes « vous » ou « votre/vos », cela signifie vous, votre entreprise ou toute personne susceptible d'effectuer vos opérations bancaires, d'affacturage, d'assurance ou vos transactions sur instruments financiers auprès de nos services et toute autre personne au sein de votre société (notamment vos mandataires et signataires autorisés, conjoints, contacts, souscripteurs ou adhérents de contrats d'assurance vie ou de capitalisation ou leurs représentants, etc.).

Le terme « Personne Liée » désigne toute personne physique liée à votre activité, notamment dirigeant, garant, représentant légal, associé, propriétaire, bénéficiaire effectif, destinataire d'un paiement ou toute autre personne en rapport avec HSBC.

De même, lorsque nous utilisons les termes « HSBC », « nous » ou « notre/nos », cela inclut toutes les entités HSBC en France et les autres sociétés du Groupe HSBC. Le Groupe HSBC désigne l'ensemble des sociétés détenues et/ou contrôlées directement ou indirectement par HSBC Holdings Plc, tel que le contrôle s'apprécie au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

Quelles données collectons-nous ?

Les données que nous collectons ou détenons à votre égard peuvent provenir de diverses sources. Certaines ont été collectées directement de vous ou d'autres personnes comme les Personnes Liées, d'autres peuvent avoir été collectées dans le respect de la réglementation applicable, dans le passé ou par d'autres sociétés du Groupe HSBC. Nous pouvons également collecter des informations vous concernant lorsque vous échangez avec nous, par exemple lorsque vous visitez nos sites Internet ou que vous utilisez nos applications mobiles, lorsque vous nous appelez ou vous rendez dans l'une de nos agences.

Certaines peuvent même provenir de sources accessibles au public (par exemple, des registres des créanciers, de la presse et de sites Internet) ou auprès de sociétés externes (agences de contrôle de la solvabilité par exemple). Nous sommes également susceptibles de collecter des données en associant des ensembles de données (par exemple, des données de localisation si vous disposez d'une application mobile à condition que la géolocalisation soit activée).

- ◆ Les données que vous nous fournissez (incluant celles des Personnes Liées) peuvent par exemple concerner :
 - des informations relatives à votre identité telles que votre nom, genre, date et lieu de naissance, les informations présentes sur vos justificatifs d'identité ;
 - vos coordonnées telles que votre adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone ;
 - des informations que vous nous fournissez en remplissant des formulaires ou en communiquant avec nous, que ce soit par téléphone, en présentiel, par courrier électronique ou par tout autre moyen de communication en ligne ou en répondant à des questionnaires ou à des enquêtes de satisfaction;

- ◆ Les données que nous collectons ou générons peuvent concerner notamment :
 - les informations relatives à notre relation commerciale, vos transactions et vos instructions (y compris des informations relatives à vos comptes ou avoirs détenus auprès d'autres établissements financiers), les canaux de communication que vous utilisez avec nous, votre capacité à rembourser vos crédits, votre solvabilité, vos historiques de transactions, les opérations générées sur vos comptes, vos réclamations;
 - les informations que nous utilisons pour vous identifier et vous authentifier comme votre spécimen de signature, vos informations biométriques telles que votre voix et toute autre information que nous pourrions recevoir de sources externes pour nous assurer de votre identité ;
 - des données de localisation géographique (à propos des agences que vous fréquentez ou les distributeurs automatiques de billets / automates multifonctions que vous utilisez);
 - toute information contenue dans la documentation client ou dans les formulaires que vous pourriez compléter en tant que prospect ;
 - toute information de nature commerciale, telle que les détails des produits ou services dont vous bénéficiez;

- les données recueillies grâce aux « cookies ». Nous utilisons des «cookies» et des technologies similaires sur nos sites Internet et dans les messages électroniques afin de vous reconnaître, nous souvenir de vos préférences et vous présenter un contenu susceptible de vous intéresser.
Consultez notre politique de cookies pour plus de détails sur la façon dont nous utilisons les « cookies » ;
- des informations relatives à votre notation de risque, comme votre notation de risque de crédit ou votre comportement transactionnel ;
- des données liées à nos investigations internes, notamment les contrôles relatifs aux vérifications préalables à une entrée en relation ou tout au long de notre relation commerciale, les contrôles relatifs à l'application des règles en matière de sanctions, de gel des avoirs, de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et toutes informations liées aux contrôles menés sur nos moyens de communication ;
- les enregistrements de toutes les correspondances et communications entre nous, comprenant les appels téléphoniques, les messages électroniques, les messageries instantanées, les communications sur les réseaux sociaux ou tout autre type d'échanges et de communications ;
- toute information dont nous avons besoin pour répondre à nos obligations légales et réglementaires, notamment vos données de transactions financières, les informations nécessaires à la détection de toute activité suspecte ou anormale vous concernant ou concernant les personnes avec lesquelles vous êtes en relation.

◆ Les données que nous obtenons d'autres sources peuvent notamment comprendre :

- des informations de communication (par exemple, informations contenues dans les messages électroniques, informations de tiers, informations de « chat », messages instantanés, informations médias, litiges ou procès-verbaux); et
- des informations que vous nous avez demandé de collecter pour vous (informations relatives à vos comptes ou avoirs détenus auprès d'autres établissements financiers).

Comment utilisons-nous vos données ?

Nous n'utiliserons vos données à caractère personnel que si vous y avez consenti ou que cette utilisation repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi :

- La protection de nos intérêts légitimes ;
- L'exécution d'un contrat conclu ou d'un engagement au titre duquel vous êtes et/ou nous sommes engagés ;
- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire ;
- La préservation de l'intérêt public, comme la prévention ou la détection d'une fraude ou d'un délit financier ;

Nous collectons et traitons des informations vous concernant pour diverses raisons et notamment pour :

- ◆ vous fournir des produits et services et valider toute instruction ou transaction que vous sollicitez ou autorisez ;
- ◆ répondre à l'ensemble de nos obligations légales, réglementaire ou fiscales et notamment assurer la conformité de HSBC aux lois et réglementations en vigueur ;
- ◆ prévenir ou détecter tout risque de fraude ou délit financier ;
- ◆ assurer la défense de nos droits et le respect de nos obligations légales, réglementaires ou fiscales ;
- ◆ gérer nos besoins opérationnels internes en matière de gestion du crédit et des risques, de développement et de planification de systèmes informatiques ou de produits, de contrats d'assurance, de parts de SCPI ou encore d'audit.

Décisions automatisées

Nous sommes susceptibles d'utiliser des systèmes automatisés d'aide à la décision, par exemple lorsque vous souhaitez souscrire un produit ou un service, lorsque vous sollicitez un crédit ou lors de contrôles visant à prévenir le risque de fraude, de blanchiment ou de financement du terrorisme. Nous sommes susceptibles d'utiliser de tels procédés afin de nous permettre de déterminer si l'activité d'un client ou d'un compte implique un risque (de crédit, de fraude ou de crime financier). Nous pouvons par exemple utiliser ce procédé pour déterminer si votre carte bancaire est utilisée frauduleusement.

Vous êtes en droit d'obtenir des informations concernant la manière dont une décision est prise, de demander une intervention humaine et de contester toute décision prise par le biais d'un système automatisé. Merci de vous reporter à la rubrique « Vos droits » ci-dessous pour en savoir plus.

Respect de nos obligations légales et réglementaires

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations, nous conformer à toute loi ou règlement applicable et, le cas échéant, les partager avec un régulateur ou une autorité compétente dans le strict respect de la loi applicable. La finalité de cette utilisation est de détecter ou prévenir tout risque de délit / crime financier (y compris le financement du terrorisme, le blanchiment d'argent) et est fondée sur une obligation légale ou sur notre intérêt légitime.

Marketing et études de marché

Des agences en charge de la réalisation d'études de marché sont susceptibles de prendre contact avec vous (par courrier, par téléphone, par courrier électronique ou tout autre moyen de communication) afin de vous inviter à prendre part à une étude.

Suivi et enregistrement de nos échanges

Nous sommes susceptibles d'enregistrer et de conserver les conversations que vous (ou une Personne Liée) avez avec nous - y compris les appels téléphoniques, les réunions en face à face, les lettres, les messages électroniques, les « chats » en direct, les conversations vidéo et tout autre type de messagerie - afin de vérifier vos instructions. Nous sommes également susceptibles d'évaluer, analyser et améliorer nos services, de former nos collaborateurs, de gérer les risques ou prévenir et détecter les fraudes et autres délits financiers à partir de ces données.

Nous utilisons un système de vidéosurveillance dans et autour de nos agences et de nos bureaux à des fins de sécurité et nous sommes donc susceptibles de collecter des images, photos ou des vidéos de vous, ou d'enregistrer votre voix via ce procédé.

Avec qui sommes-nous susceptibles de les partager ?

Nous sommes susceptibles de transférer et de divulguer vos données à :

- d'autres sociétés du Groupe HSBC, des sous-traitants, des mandataires, des partenaires ou des prestataires de services qui travaillent pour nous ou d'autres sociétés du Groupe HSBC (ce qui inclut leurs salariés, leurs administrateurs et leurs dirigeants) ;
- des cotitulaires de comptes, les personnes qui effectuent vos opérations bancaires pour vous, vos bénéficiaires, des banques intermédiaires, correspondantes ou dépositaires, des chambres de compensation, des systèmes de paiement, des schémas de cartes de paiement (GIE des Cartes Bancaires CB, Mastercard, Visa,...), tout intervenant ou contrepartie de marché, des places boursières ou toute société dont vous possédez des instruments financiers par notre intermédiaire (par exemple, des actions ou des obligations) ;
- d'autres établissements financiers, des autorités fiscales, des associations professionnelles, des agences de contrôle de la solvabilité et des agences de recouvrement des créances ;
- des gestionnaires de fonds qui vous fournissent des services de gestion d'actifs et tous les intermédiaires distributeurs et les courtiers qui vous mettent en relation avec nous ou traitent avec nous pour votre compte ;
- toute personne, société ou autre qui possède un intérêt ou assume un risque au regard ou dans le cadre des produits ou services que nous vous fournissons ;
- toute société (nouvelle ou potentielle) du groupe HSBC (par exemple, si nous procédons à une restructuration ou à l'acquisition d'autres sociétés ou fusionnons avec d'autres sociétés) ou toute société qui procède à l'acquisition de tout ou partie d'une société du groupe HSBC ;
- des commissaires aux comptes, des régulateurs, la cellule TRACFIN, la Banque de France (en cas d'inscription au Fichier Central des Chèques – FCC ou au Fichier central des retraits de cartes bancaires), la Caisse des Dépôts et Consignations, des autorités administratives indépendantes ou des organismes de résolution des litiges afin de se conformer à leurs demandes ;
- des sociétés qui réalisent des études commerciales ou de marché pour nous ;
- toute autre personne impliquée en cas de litige au regard d'une opération ;
- le gouvernement français, les autorités/juridictions judiciaires ou administratives.

Transferts internationaux des données

Vos données sont susceptibles d'être transférées vers, hébergées dans ou consultées depuis un pays situé hors de l'Union européenne où la législation en matière de protection des données n'est pas équivalente à celle de la France ou de l'Union européenne. Nous procéderons à ces transferts de données uniquement pour exécuter un contrat conclu entre HSBC et vous, exécuter une obligation légale, protéger l'intérêt public ou pour défendre nos intérêts légitimes.

Lorsque des données vous concernant sont transférées vers un pays hors de l'Union européenne, nous nous assurerons toujours qu'elles sont protégées. Pour cela, nous soumettons tous les transferts de vos données à des mesures de protection appropriées et pertinentes (telles qu'un chiffrement et des engagements contractuels, ce qui inclut les clauses contractuelles types approuvées par l'Union Européenne).

Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur la façon dont nous transférons vos données personnelles hors de l'Union européenne en nous contactant directement : voir la section « Plus de détails concernant vos données ».

Partage de données agrégées ou anonymisées

Si nous avons rendu vos données anonymes, nous sommes susceptibles de les partager hors du Groupe HSBC avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universitaires, des annonceurs ou des sites connexes. Nous sommes par exemple susceptibles de partager publiquement des informations pour présenter les tendances en matière d'utilisation globale de nos services. Ces données ne permettent en aucun cas de vous identifier.

Combien de temps les conservons-nous ?

Nous conserverons vos données tant que vous utiliserez nos services et nos plateformes (par exemple notre site Internet ou nos applications mobiles). Nous sommes également susceptibles de les conserver même si vous décidez de ne plus utiliser nos services ou nos plateformes, notamment pour nous conformer à la législation applicable, pour défendre nos intérêts ou faire valoir nos droits. Nous ne les conserverons pas plus longtemps que nécessaire et, conformément à la législation applicable, lorsque nous n'en aurons plus besoin, nous les détruirons en toute sécurité conformément à notre politique interne ou nous les rendrons totalement anonymes.

Certaines données pourront être conservées pour une durée supplémentaire pour la gestion de réclamations et/ou contentieux ainsi que pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires ou encore pour répondre à des demandes d'autorités habilitées.

Vos droits

Vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant :

- le droit d'obtenir des informations sur les données que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ;
- dans certaines circonstances, le droit de recevoir des données sous forme électronique et /ou de nous demander de transmettre ces informations à un tiers lorsque cela est techniquement possible (veuillez noter que ce droit n'est applicable qu'aux données que vous nous avez fournies) ;
- le droit de modifier ou corriger vos données ;
- le droit de nous demander la suppression de vos données dans certaines circonstances (veuillez noter que des dispositions légales ou réglementaires ou des raisons légitimes peuvent nous imposer de conserver vos données ;
- le droit de nous demander de restreindre ou de vous opposer au traitement de vos données, dans certaines circonstances (veuillez noter que nous sommes susceptibles de continuer à traiter vos données personnelles si nous avons une raison légitime de le faire).

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant. Pour cela, veuillez-vous reporter à la rubrique « Plus de détails concernant vos données ».

Vous trouverez de plus amples informations à propos de vos droits sur le site Internet de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>.

Vous disposez également du droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL - 3 Place de Fontenay - TSA 80715 - 75334 Paris - Cedex 07).

Qu'attendons-nous de vous ?

Vous devez vous assurer que les informations que vous nous avez transmises sont pertinentes et à jour. Vous devez également nous informer, sans délai, de tout changement significatif dans votre situation. Si vous nous fournissez des informations sur un tiers, vous devez vous assurer qu'il vous y a autorisé.

Comment assurons-nous la sécurité de vos données ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données, notamment le chiffrement, l'anonymisation et la mise en place de procédures de sécurité physique. Nous imposons à notre personnel et à tous les tiers travaillant pour HSBC de respecter des normes strictes en matière de sécurité et de protection de l'information, y compris des obligations contractuelles aux termes desquelles ils s'engagent à protéger toutes les données et à appliquer des mesures strictes en matière de transfert de données.

En savoir plus sur vos données

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette Charte de Protection des Données ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

**HSBC France – Délégué à la Protection des Données
103 Avenue des Champs Elysées – 75008 Paris**

Vous pouvez exercer vos droits en écrivant aux adresses suivantes :

HSBC France (y compris HSBC Private Banking) et **HSBC Factoring (France)**
Direction de l'Expérience Client - 103 Avenue des Champs Elysées - 75008 Paris

HSBC REIM France – Gestion des Associés - 15 Rue Vernet 75419 Paris Cedex 08

HSBC Assurances Vie (France) – 75419 Paris Cedex 08

Cette Charte de Protection des Données est susceptible d'être modifiée et la dernière version applicable est consultable à l'adresse suivante : <https://www.hsbc.fr/1/2/hsbc-france/charte-de-protection-des-donnees>.

ANNEXE 1: A QUELLES FINS UTILISONS-NOUS VOS DONNEES ?

- 1. Sécurité et poursuite de nos activités :** nous prenons des mesures pour faciliter la poursuite de nos activités et assurer la sécurité des données que nous conservons (dont des mesures de sécurité physique) afin d'exécuter nos obligations légales, définir et mettre en pratique notre stratégie interne en matière de risque relevant de notre intérêt légitime. Nous mettons également en place des mesures de sécurité visant à protéger notre personnel et nos locaux (notamment un dispositif de vidéosurveillance et un suivi des incivilités constatées).
- 2. Gestion du risque :** nous utilisons vos données à caractère personnel pour mesurer, détecter et réduire la probabilité (i) de la survenance d'une perte financière, (ii) d'une atteinte à notre réputation, (iii) de la commission d'une infraction, (iv) d'un problème de conformité ou (v) de perte pour un client. Cela inclut les risques de crédit, commerciaux, opérationnels et d'assurances (impliquant la collecte et l'utilisation de données de santé). Selon les produits et services dont vous bénéficiez, vos données pourront être utilisées afin de détecter tout risque d'abus de marché.
Nous les utilisons également afin d'exécuter nos obligations légales et si nous y avons un intérêt légitime.
- 3. Banque en ligne, applications mobiles et autres plateformes de produits en ligne :**
lorsque vous utilisez des plateformes en ligne et des applications mobiles de HSBC, nous utilisons vos données afin de les mettre à votre disposition. Ces plateformes peuvent également vous permettre de communiquer avec HSBC.
Le fondement juridique de l'utilisation de vos données à caractère personnel à cette fin est contractuel.
- 4. Amélioration des produits et des services :** nous utiliserons l'analyse de vos données pour identifier de possibles améliorations de nos produits et services (notamment leur efficacité et leur rentabilité).
Le fondement juridique du traitement de vos données à cette fin est notre intérêt légitime.
- 5. Analyse des données :** nous sommes susceptibles d'utiliser vos données en procédant à leur analyse afin d'identifier les possibilités de promouvoir nos produits et services auprès de clients actuels ou potentiels.

Cela peut inclure l'analyse de l'historique des opérations d'un client afin de lui proposer des produits et services adaptés et personnalisés.

Cette utilisation des données est fondée sur notre intérêt légitime.

6. **Marketing** : nous utilisons vos données pour fournir des informations concernant les produits et services HSBC ainsi que les produits et services de nos partenaires et autres parties tierces. Cette utilisation de vos données repose sur notre intérêt légitime.
7. **Protection de nos droits** : nous sommes susceptibles d'utiliser vos données afin de protéger nos droits notamment dans le cadre de la défense ou de la protection de droits et d'intérêts légaux (par exemple, le recouvrement de sommes dues, la cession de créances, la défense de nos droits de propriété intellectuelle), d'actions en justice, de la gestion de réclamations ou de litiges, en cas de restructuration de sociétés ou autres opérations de fusion ou acquisition. Nous les utiliserons sur la base de nos intérêts légitimes.
8. **Assistance dans le cadre des opérations bancaires** : nous utilisons vos données pour permettre et simplifier la fourniture de nos produits et services bancaires conformément aux réglementations et législations en vigueur et aux droits et intérêts de nos clients. Nous les utilisons dans le cadre de la fourniture de services administratifs, de la comptabilité, de la gestion des activités et de l'infrastructure informatiques et pour évaluer l'efficacité de ces services conformément aux réglementations et législations en vigueur et aux droits et intérêts de nos clients. Ce traitement peut se fonder sur notre intérêt légitime, une obligation légale et/ou l'exécution de tout contrat conclu avec vous.
9. **Respect des législations et des réglementations** : nous nous assurons du respect de toute législation ou réglementation en vigueur. Ce traitement peut se fonder sur le respect d'une obligation légale, l'intérêt public ou notre intérêt légitime.
10. **Prévention et détection des délits** : nous utilisons vos données à caractère personnel pour prendre des mesures et ainsi prévenir les délits et autres infractions dont le suivi et la gestion du risque de fraude, les contrôles réalisés à l'égard des clients, le filtrage des noms et des opérations ainsi que l'identification du risque potentiel présenté par un client. Ce traitement d'évaluation du risque se fonde sur le respect de nos obligations légales, l'intérêt public et/ou notre intérêt légitime. Nous sommes également susceptibles de partager vos données avec les autorités judiciaires compétentes et tout autre tiers si la loi nous y autorise expressément, aux fins de la prévention ou de la détection des délits. En outre, nous sommes susceptibles de prendre, conjointement avec d'autres établissements financiers, des mesures afin de faciliter la prévention des délits financiers et la gestion des risques si l'intérêt public l'exige ou si HSBC y a un intérêt légitime. Nous restons susceptibles d'utiliser vos données personnelles aux fins décrites ci-dessus même si vous exercez votre droit à restriction ou d'opposition. Cela pourrait notamment concerner :
 - Le filtrage, le blocage et l'analyse des paiements, instructions ou communications que vous envoyez ou recevez;
 - Le contrôle du bénéficiaire d'un paiement ou de l'émetteur d'un paiement à votre intention ;
 - Le croisement des données personnelles vous concernant que nous détenons avec des données détenues par d'autres entités HSBC ;
 - La vérification du fait que l'identité des personnes ou des sociétés à qui vous effectuez des paiements ou qui effectuent des paiements à votre intention est exacte et que ces personnes ou ces sociétés ne font pas l'objet de sanctions.
11. **« Cookies »** : lors de l'utilisation d'applications en ligne, nous vous demanderons de consentir à l'utilisation de « cookies ». Le fondement juridique du traitement de vos données à cette fin est votre consentement.