

# **PARTIE 1**

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE BANCAIRE BUSINESS**

### **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 européenne 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.

La Carte est une carte Visa à débit différé. Aucune carte à débit immédiat n'est délivrée au titre des présentes.

Le titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ou son numéro exclusivement dans le cadre du schéma de cartes de paiement Visa et à respecter les règles afférentes 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 multifonctions 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.

### **ARTICLE 2 - OBJET DE LA CARTE**

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 la marque Visa et auprès des automates multifonctions de l'Emetteur,

- de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque Visa, 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 la marque Visa (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 la marque Visa 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. Il doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code confidentiel et plus généralement de toutes autres données de sécurité personnalisée. 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 multifonctions 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 la marque Visa vérifiant la présence de la marque Visa, 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 la marque Visa,
- 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 la marque Visa,
- 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 <sup>(1)</sup> précédant le jour convenu pour son exécution.

<sup>(1)</sup>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 LA MARQUE VISA ET DANS LES AUTOMATES MULTIFONCTIONS 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 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.

**6.4** Le Client reconnaît et accepte que, lorsque le titulaire de la Carte effectue un retrait d'espèces en devise de l'EEE (hors l'Euro) auprès d'un DAB/GAB situé dans un pays de l'EEE, l'Emetteur ne délivre pas les informations concernant le montant des frais de conversion monétaire facturés telles que visées aux paragraphes 5 et 6 de l'article 4 du Règlement (UE) n°2021/1230 du 14 juillet 2021 concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union, auxquels il est possible de déroger.

#### **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 Visa, 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.

**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.

Bien que la Carte soit à débit différé, 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 15 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.

**7.9** Le Client reconnaît et accepte que, lorsque le titulaire de la Carte effectue un paiement en devise de l'EEE (hors l'Euro) chez un Accepteur situé dans un pays de l'EEE, l'Emetteur ne délivre pas les informations concernant le montant des frais de conversion monétaire facturés telles que visées aux paragraphes 5 et 6 de l'article 4 du Règlement (UE) n°2021/1230 du 14 juillet 2021 concernant les paiements transfrontaliers dans l'Union, auxquels il est possible de déroger.

#### **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 marque Visa 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** 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 dits ordres de transfert telle que visée à l'article 4 ci-dessus.

**8.6** 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.

Bien que la Carte soit à débit différé, 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.

**8.7** 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.

**8.8** 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.

**8.9** 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.

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

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est limité à 50 euros, 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 70 euros pour celles effectuées chez des Accepteurs à l'étranger. Ces montants sont susceptibles d'être modifiés selon la réglementation applicable.

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 pouvoir utiliser à nouveau 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 dispositions 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 débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les modalités fixées aux conditions particulières du présent contrat.

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.

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 dégagé 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 ouvrable <sup>(1)</sup> 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.

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

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

**11.1** Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art (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 multifonctions 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 :

- au Centre d'affaires de l'Emetteur tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte pendant ses heures d'ouverture par téléphone, courriel,
- 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 expédiée sous pli recommandé au Centre d'Affaires 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 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 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 ouvrables <sup>(1)</sup> à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

L'Emetteur 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.

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

## **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 ouvrable<sup>(1)</sup> 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.

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



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 ouvrables <sup>(1)</sup> suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables <sup>(1)</sup> 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 ouvrables <sup>(1)</sup> 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 durable <sup>(2)</sup>.

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.

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

<sup>(2)</sup> 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.

Les interlocuteurs du titulaire de la Carte et/ou du Client 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](http://www.hsbc.fr), rubrique «trouver une agence»,
  - par internet sur [www.hsbc.fr](http://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 :



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 et/ou le Client devra s'adresser à la Direction du Marché des Entreprises, Service Qualité Clients, par courrier, à l'adresse suivante :

HSBC Continental Europe  
Direction du Marché des Entreprises  
Service Qualité Clients  
38, avenue Kléber  
75116 Paris

## ARTICLE 19 - 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, consultable à l'adresse suivante : <https://www.hsbc.fr/protection-des-donnees/> et disponible sur simple demande en Centre d'Affaires ou auprès de l'interlocuteur habituel du Client.

## ARTICLE 20- 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 Centres d'Affaires de l'Emetteur ou sur le site [hsbc.fr](http://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 21 - 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 22 - 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 23 - 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 24 - 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**

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

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

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

Les opérations de paiement réalisées dans le cadre du schéma de cartes de paiement Visa sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles 6, 7 et 8 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 Visa.

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

Le relevé de compte visé aux articles 7 et 8 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 Centres d'Affaires de l'Emetteur ou sur [hsbc.fr](http://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 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 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.

### **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 LA MARQUE VISA ET DANS LES AUTOMATES MULTIFONCTIONS 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	<u>Sur les DAB/GAB/Automates des banques en France et à l'étranger</u> 1000 € par période de 7 jours glissants
VISA BUSINESS	<u>Sur les DAB/GAB/automates des banques en France et à l'étranger</u> 500 € par période de 7 jours glissants

#### **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 € <sup>(1)</sup> dont 5 000 € à l'étranger <sup>(1)</sup>
VISA BUSINESS	3 000 € <sup>(1)</sup> dont 2 500€ à l'étranger <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Par période de 30 jours fixes

## **PARTIE 4**

### **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES AUTRES SERVICES FOURNIS AVEC LA CARTE PAR L'EMETTEUR**

#### **Opérations sur coffre de dépôt**

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 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.