

# CONVENTION DE COMPTE (PARTICULIERS)

## GENERALITES

### ARTICLE 1 DEFINITIONS

« **Authentification** » désigne la procédure permettant à Treezor de vérifier l'identité du Client ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation de Données de sécurité personnalisées du Client.

« **Authentification forte** » désigne les mesures d'authentification reposant sur l'utilisation de deux (2) éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul le Client connaît), « possession » (quelque chose que seul le Client possède) et « inhérence » (quelque chose que le Client est) et indépendante en ce que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

« **BIC** » (« *Bank Identifier Code* ») désigne une codification internationale sur huit (8) ou onze (11) caractères alphanumériques servant à identifier une institution financière telle que Treezor.

« **Carte** » désigne le moyen de paiement à autorisation systématique prenant la forme d'une carte émise par Treezor au bénéfice du Client et/ou de l'Utilisateur au titre des Services additionnels.

« **Données de sécurité personnalisées** » désigne toutes données personnalisées fournies par Treezor ou le Partenaire de Treezor au Client à des fins d'Authentification (e.g., identifiant, mot de passe, code confidentiel).

« **Espace SEPA** » désigne les Etats membres de l'Espace Economique Européen, la Suisse, la République de San Marin et Monaco.

« **IBAN** » (« *International Bank Account Number* ») désigne l'identifiant utilisé pour

identifier de manière unique un compte de paiement.

« **Prestataire de service d'initiation de paiement** » désigne un établissement autorisé à fournir un service d'initiation de paiement à savoir un service de paiement consistant à initier un ordre de paiement à la demande du Client depuis le Compte Client du Client.

« **Prestataire de service d'information sur les comptes** » désigne un prestataire tiers autorisé à fournir un service d'information sur les comptes à savoir un service de paiement consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Client, soit auprès d'un prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement en ce compris Treezor.

« **Services additionnels** » désigne les services de paiement additionnels aux services de bases attachés au Compte Client et dont le Client peut bénéficier en fonction de la nature des services qui lui sont fournis par le Partenaire de Treezor avec lequel le Client est en relation contractuelle.

« **Site internet du Partenaire de Treezor** » désigne le site internet du Partenaire de Treezor avec lequel le Client est en relation contractuelle et depuis lequel le Client a accès à une interface personnalisée lui permettant d'accéder en ligne aux services liés à son Compte Client ainsi que, le cas échéant, aux Services additionnels.

« **Virement SEPA COM PACIFIQUE** » désigne un virement libellé en euros effectué (i) entre la France « Espace SEPA » et la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française ou les îles Wallis et Futuna ou (ii) entre la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis et Futuna.

### ARTICLE 2 OBJET

La présente Convention de compte a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du Compte Client et de

fourniture des services de paiement qui y sont attachés.

La présente Convention de compte fait partie intégrante de la Convention telle que définie dans la Convention d'entrée en relation. A ce titre, l'ensemble des dispositions de la Convention d'entrée en relation et des Conditions tarifaires s'appliquent dans le cadre de la Convention de compte.

Sauf indication contraire, les termes en majuscules qui ne seraient pas définis dans la présente Convention de compte font référence aux termes définis dans la Convention d'entrée en relation.

Sauf indication contraire, l'ensemble des dispositions faisant référence au Client peuvent, le cas échéant, se comprendre comme faisant référence à l'Utilisateur.

### **ARTICLE 3 CARACTERISTIQUES DU COMPTE CLIENT**

#### **1. Caractéristiques générales**

Le Compte Client est un compte de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier, libellé en euros et sans autorisation de découvert.

Le Compte Client est un compte individuel, Treezor ne permettant pas l'ouverture de comptes joints.

#### **2. Relations avec le(s) Partenaire(s) de Treezor**

Le Client ne peut disposer que d'un Compte Client par Partenaire de Treezor. En d'autres termes, chaque relation contractuelle établie par le Client avec un Partenaire de Treezor permet l'ouverture d'un seul Compte Client uniquement.

La nature et les modalités de fourniture des services liés au Compte Client sont susceptibles de varier en fonction de la relation contractuelle établie entre le Client et le Partenaire de Treezor. La présente Convention de compte définit ainsi (i) des services de base attachés au Compte Client et fournis à l'ensemble des Clients et (ii) des Services additionnels dont la fourniture dépend de la nature des services fournis au

Client par le Partenaire de Treezor. Les Services additionnels concernés sont définis dans la section « Autres Services » de la présente Convention de compte. Le Client est invité à consulter les conditions contractuelles conclues avec le Partenaire de Treezor et, le cas échéant, à se rapprocher de ce dernier, afin de déterminer les Services additionnels qui lui sont éventuellement fournis.

#### **3. Solde du Compte Client**

Le solde du Compte Client doit toujours être créditeur et le Client doit s'assurer que le solde de son Compte Client est suffisant avant d'exécuter toute opération de paiement.

Dans le cas où le solde du Compte Client serait insuffisant pour exécuter une opération de paiement, ladite opération sera, intégralement ou partiellement, rejetée par Treezor. Des frais, tels que détaillés dans les Conditions tarifaires, pourront le cas échéant être appliqués.

#### **4. Chèques**

Aucun service de chèque ne sera fourni au Client dans la mesure où le Compte Client ne permet ni l'émission ni l'encaissement de chèques.

### **ARTICLE 4 ACCES EN LIGNE AU COMPTE CLIENT**

Le Compte Client et les services qui lui sont associés sont accessibles en ligne depuis le Site internet du Partenaire de Treezor concerné. Les modalités d'accès en ligne au Compte Client et les conditions générales d'utilisation du Site internet du Partenaire de Treezor sont communiquées au Client par le Partenaire de Treezor.

### **ARTICLE 5 LES OPERATIONS AU COMPTE CLIENT**

#### **1. Opérations au crédit**

Les opérations au crédit du Compte Client dont le Client peut bénéficier sont les suivantes :

- Opérations de virements bancaires ;

- Opérations de prélèvements bancaires ;  
et

En fonction des Services additionnels fournis par le Partenaire de Treezor, le Compte Client permet également de réaliser des opérations d'encaissement d'espèces.

## 2. Opération au débit

- Opérations de virements bancaires ; et
- Opérations de prélèvements bancaires, le cas échéant.

En fonction des Services additionnels fournis par le Partenaire de Treezor, le Compte Client permet également de réaliser les opérations suivantes :

- Opérations de paiement par Carte ;
- Opérations de retrait d'espèces par Carte ; et
- Opérations de retrait d'espèces sans Carte.

## **ARTICLE 6 COORDONNEES BANCAIRES**

Un identifiant unique est associé au Compte Client du Client. Ce dernier est indiqué sur le RIB du Compte Client du Client et se compose (i) de l'IBAN et (ii) du BIC. En fonction des opérations de paiement réalisées, le Client devra communiquer son IBAN et/ou son BIC.

Le Client est seul responsable de l'exactitude de son identifiant unique lorsqu'il le communique pour la réalisation d'opérations de paiement.

Le RIB du Compte Client du Client est accessible depuis le Site internet du Partenaire de Treezor.

## **ARTICLE 7 RELEVES DE COMPTE**

Les relevés de compte du Compte Client du Client sont édités mensuellement et mis à disposition du Client sur support durable depuis le Site internet du Partenaire de Treezor. Une autre fréquence d'édition peut être prévue dans les conditions contractuelles conclues entre le Client et le

Partenaire de Treezor et selon la tarification prévue par ces dernières.

À tout moment au cours de la relation contractuelle et sur demande du Client, les relevés de compte édités mensuellement pourront lui être communiqués gratuitement sur support papier.

Il est recommandé au Client de conserver ses relevés de compte pendant une durée minimale de cinq (5) ans.

## **SERVICES ET OPERATIONS DE PAIEMENT**

### **ARTICLE 8 CHAMP D'APPLICATION**

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux opérations de paiement effectuées au sein de l'EEE, en euro ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE, et lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE, sous réserve de dispositions particulières.

Elles s'appliquent également aux opérations de paiement réalisées dans une devise qui n'est pas celle d'un Etat membre de l'EEE lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE, sous réserve de dispositions particulières.

Enfin, elles s'appliquent, pour ce qui concerne exclusivement les parties de l'opération exécutées dans l'EEE et sous réserve de dispositions particulières, aux opérations de paiement effectuées en toute devise et lorsqu'un seul des prestataires de services de paiement est situé dans l'EEE.

### **ARTICLE 9 CONSENTEMENT ET REVOCATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT**

Pour l'exécution d'une opération de paiement, le Client doit donner son consentement, lequel se matérialise selon le canal utilisé :

- Par le respect des procédures d'Authentification communiquées par le Partenaire de Treezor notamment en cas d'initiation d'une opération de paiement depuis le Site internet du Partenaire de Treezor ;

- Le cas échéant, par le respect des modalités de recueil de consentement énoncées dans la Convention carte en cas d'initiation d'une opération de paiement au moyen d'une Carte émise par Treezor ;
- Le cas échéant par l'intermédiaire du bénéficiaire ou d'un Prestataire de service d'initiation de paiement.

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

En l'absence de consentement, l'opération ou la série d'opérations de paiement est réputée non autorisée.

Sauf disposition contraire ci-après, le Client ne peut révoquer un ordre de paiement :

- Une fois qu'il a été reçu par Treezor ou le Partenaire de Treezor ;
- Lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire (prélèvement) ou par le Client qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, après avoir transmis l'ordre de paiement au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire ;
- Lorsque l'opération de paiement est initiée par un Prestataire de service d'initiation de paiement, après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de service d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

Le Client peut néanmoins révoquer un ordre de paiement dans les conditions suivantes :

- Au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le moment de réception de l'ordre de paiement ;
- En cas de prélèvement, au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant sa date d'échéance ;
- En cas de procédure ou de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire

dans le cas où l'opération de paiement a été réalisée au moyen d'une Carte et que le compte de la banque du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

## **ARTICLE 10 AUTHENTIFICATION FORTE**

Conformément à la réglementation applicable, Treezor applique des mesures d'Authentification forte du Client lorsque le Client :

- Accède à son Compte Client en ligne dans les conditions précisées par les conditions contractuelles conclues entre le Partenaire de Treezor et le Client et/ou par les conditions d'utilisation du Site internet du Partenaire de Treezor ;
- Initie une opération de paiement électronique ;
- Exécute une opération par le biais d'un moyen de communication à distance susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse.

Treezor se réserve le droit de déroger à l'obligation d'appliquer des mesures d'Authentification forte dans les cas expressément visés par la réglementation applicable.

## **ARTICLE 11 EXECUTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT**

Le délai dans lequel Treezor doit exécuter un ordre de paiement court à compter du moment de réception de l'ordre de paiement selon les modalités et en fonction des moyens de communication prévus aux présentes.

Il est convenu entre le Client et Treezor que le moment de réception sera notamment le Jour ouvrable où toutes les informations nécessaires à l'exécution de l'ordre de paiement auront été reçues par Treezor et/ou le Partenaire de Treezor.

Lorsque le Client et Treezor conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une

période déterminée ou le jour où le payeur aura mis les fonds à la disposition de Treezor, le moment de réception est réputé être le jour convenu (sous réserve à nouveau que toutes les informations nécessaires aient été transmises).

Si le moment de réception n'est pas un Jour ouvrable, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

Des heures limites pour la prise en compte des ordres de paiement sont susceptibles de s'appliquer en fonction de l'opération de paiement concernée.

## **ARTICLE 12 REFUS D'EXECUTER UN ORDRE DE PAIEMENT**

Treezor peut être amené à refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par le Client. Dans ce cas, Treezor notifie son refus au Client par tout moyen au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. La notification sera accompagnée si possible des motifs de refus à moins d'une interdiction en vertu d'une autre disposition de droit de l'Union Européenne ou de droit national pertinente. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, Treezor indiquera au Client, si possible, la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

Dans le cas où le refus serait objectivement justifié, des frais pourront être prélevés par Treezor au titre de l'envoi de la notification de refus susvisée.

Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

## **ARTICLE 13 FRAIS**

Aucun frais n'est prélevé par Treezor sur le montant total transféré dans le cadre de l'exécution d'une opération de paiement lorsqu'elle est effectuée en euro ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE et que les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE.

En cas de réception d'une opération de paiement, quelle que soit la devise, Treezor se réserve néanmoins le droit de prélever directement sur le montant total reçu les frais

qui lui sont dus. Dans ce cas, le montant total de l'opération de paiement et les frais sont séparés sur le relevé de compte du Client.

Treezor informe le Client que, lors de l'exécution d'une opération de paiement dans une devise autre que celle d'un Etat membre de l'EEE ou, quelle que soit la devise dans laquelle l'opération est réalisée, lorsque l'un des prestataires de services de paiement est situé en dehors de l'EEE des intermédiaires sont susceptibles d'avoir prélevé des frais avant réception des fonds par Treezor.

## **ARTICLE 14 DELAIS D'EXECUTION ET DATES DE VALEUR**

### **1. Délais d'exécution**

Pour les opérations de paiement suivantes :

- opérations de paiement en euro, lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés dans l'EEE,
- ou entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'EEE hors zone euro, dès lors que le transfert s'opère en euro et que la conversion est faite dans l'autre Etat membre de l'EEE, à l'exclusion de toute autre opération,

le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire de l'opération de paiement est crédité au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par Treezor.

Pour toute autre opération de paiement, le compte du prestataire de service de paiement du bénéficiaire est crédité du montant de l'opération au plus tard à la fin du quatrième Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre. Toutefois, cette règle ne s'applique pas aux opérations de paiement effectuées dans une devise autre que celle d'un Etat membre de l'EEE lorsque les deux prestataires de service de paiement sont situés dans l'EEE.

### **2. Mise à disposition des fonds**

Treezor mettra le montant de l'opération de paiement dont le Client est bénéficiaire à sa disposition immédiatement après que son

propre compte a été crédité lorsqu'elle ne nécessite pas de conversion ou lorsqu'il y a conversion entre l'euro et la devise d'un État membre de l'EEE ou entre les devises de deux États membres de l'EEE.

### 3. Date de valeur

La date de valeur d'une opération de paiement correspond à la date d'inscription de l'opération sur le Compte Client au moment de son exécution.

## **ARTICLE 15 CONTESTATION D'UNE OPERATION DE PAIEMENT ET RESPONSABILITES**

Si, à réception de son relevé de compte, le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit le signaler au Partenaire de Treezor sans tarder. Cette notification doit être effectuée auprès du Partenaire de Treezor de la manière décrite dans les conditions contractuelles conclues entre le Client et le Partenaire de Treezor.

Aucune contestation n'est admise passé un délai de treize (13) mois à compter du débit de l'opération de paiement au Compte Client du Client ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée, sous peine de forclusion.

Ces principes s'appliquent indifféremment de l'intervention d'un Prestataire de service d'initiation de paiement dans l'opération de paiement.

Treezor est déchargé de toute responsabilité, en cas de force majeure ou lorsque Treezor est lié par d'autres obligations légales ou réglementaires de l'Union Européenne ou françaises.

### 1. Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée

Treezor est responsable de la mauvaise exécution des opérations de paiement effectuées depuis/vers le compte du Client. Cette responsabilité ne peut toutefois être retenue si Treezor est en mesure de justifier :

- Pour les virements émis, les avis de prélèvement reçus : que les fonds ont bien été transmis au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais prévus ;
- Pour les virements reçus : que les fonds ont bien été portés au crédit du Compte Client du Client ;
- Pour les avis de prélèvement émis : que l'ordre de paiement a bien été transmis au prestataire de services de paiement du payeur pour la date de prélèvement spécifiée par le Client, et que les fonds ont bien été portés au crédit du Compte Client du Client.

La responsabilité de Treezor ne peut pas davantage être retenue si, du fait de la communication par le Client de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées, une opération de paiement n'a pas pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'une autre personne que le bénéficiaire réel, Treezor n'étant pas tenu de vérifier que le compte destinataire a bien pour titulaire le bénéficiaire désigné par le Client. Treezor n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément aux coordonnées bancaires fournies par le Client.

Si Treezor est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une opération de paiement, sauf instruction contraire du Client et sous réserve que l'opération concernée ait été signalée sans tarder par le Client, et au plus tard dans le délai de treize (13) mois mentionné ci-dessus sous peine de forclusion, Treezor, selon le cas :

- Recrédite le Compte Client du Client du montant de l'opération mal exécutée et, le cas échéant, rétablit ce Compte Client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu. Dans ce cas, la date de valeur à laquelle le Compte Client du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité ;
- Crédite immédiatement le Compte Client du Client du montant de l'opération. Dans ce cas, la date de valeur à laquelle ce Compte Client a été crédité n'est pas

postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée ;

- Transmet l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur.

Dans tous les cas, Treezor rembourse au Client les frais et les intérêts débiteurs qu'il aura supportés du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement par Treezor.

Qu'il en soit responsable ou non, Treezor fait ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations non exécutées ou mal exécutées et notifie le résultat de ses recherches au Client.

En cas d'opération mal exécutée du fait de la communication par le Client de coordonnées bancaires erronées :

- Treezor s'efforce de récupérer les fonds engagés ;
- Si Treezor ne parvient pas à récupérer les fonds engagés, Treezor met à disposition du Client, à sa demande, les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice engagé par le Client en vue de récupérer les fonds ;
- Des frais de recouvrement pourront être imputés au Client par Treezor.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, Treezor peut être amené à effectuer des vérifications, en ce compris la mise en œuvre de mesures d'Authentification forte, ou demander des autorisations avant d'exécuter une opération de paiement. Dans ce cas, Treezor ne peut être tenu responsable des retards ou de la non-exécution de cette opération de paiement.

L'ensemble des dispositions qui précèdent s'appliquent également dans le cas où l'opération de paiement aurait été non exécutée ou mal exécutée du fait d'un Prestataire de service d'initiation de paiement.

## 2. Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Au cas où le Client conteste avoir autorisé une opération de paiement, il appartient à Treezor de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Dans le cas où l'opération a été initiée par l'intermédiaire d'un Prestataire de service d'initiation de paiement à la demande du Client, il incombe au Prestataire de service d'initiation de paiement de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par Treezor et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée, qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération.

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée sans tarder par le Client, et au plus tard dans le délai de treize (13) mois mentionné ci-dessus sous peine de forclusion, Treezor (i) remboursera au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou en avoir été informé et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant et (ii) rétablira le Compte Client dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas été exécutée, sauf si Treezor a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce dernier cas, Treezor en informe la Banque de France.

L'ensemble des dispositions qui précèdent s'appliquent également dans le cas où l'opération de paiement non autorisée a été initiée par l'intermédiaire d'un Prestataire de service d'initiation de paiement.

En cas d'opérations de paiement non autorisées effectuées au moyen d'un instrument de paiement doté de Données de sécurité personnalisées qui a été perdu ou volé, le Client supportera les pertes occasionnées avant d'avoir effectué la

notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement jusqu'à cinquante (50) euros.

La responsabilité du Client n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans utilisation des Données de sécurité personnalisées ou en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées (numéro de la Carte par exemple). La responsabilité du Client ne sera pas non plus engagée en cas de perte ou de vol de l'instrument de paiement ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement, de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de Treezor ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ou lorsque l'instrument de paiement aura été contrefait et que, dans ce dernier cas, celui délivré par Treezor sera toujours en sa possession.

Dans tous les cas, les opérations de paiement non autorisées ne sont pas remboursées lorsque le Client :

- A agi frauduleusement ;
- A manqué intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations de préservation de ses Données de sécurité personnalisées ; ou
- A signalé les opérations de paiement non autorisées plus de treize (13) mois après la date de leur débit en compte.

Après avoir informé le Partenaire de Treezor aux fins du blocage de l'instrument de paiement, le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

### 3. Cas particulier des opérations de paiement dont le montant n'est pas connu à l'avance

Lorsque l'opération de paiement, ordonnée par le bénéficiaire ou par le Client qui donne son ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, n'indique pas, initialement, le montant exact pour lequel elle est initiée, et

que le montant final apparaît inhabituel et/ou excessif eu égard à la nature et au montant des dépenses passées du Client, ce dernier dispose d'un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités au Compte Client du Client pour demander le remboursement de l'opération de paiement.

Le Client doit fournir au Partenaire de Treezor tout élément factuel, tel que les circonstances dans lesquelles il a donné son autorisation à l'opération de paiement, ainsi que les raisons pour lesquelles il n'a pas été mis en mesure d'anticiper le montant de l'opération de paiement qui a été prélevé sur son compte. Dans le cas où le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre, le Client ne peut invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change convenu avec Treezor a été appliqué.

Dans un délai de dix (10) Jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, Treezor, soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie au Client son refus de rembourser.

En cas de prélèvement SEPA, le Client a droit à un remboursement inconditionnel dans les délais susvisés.

## **ARTICLE 16 MESURES DE SECURITE**

Les instruments de paiement délivrés par Treezor doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client.

Dès réception d'un instrument de paiement, le Client prend toute mesure raisonnable, pour préserver l'utilisation de ses Données de sécurité personnalisées. Ces obligations s'appliquent notamment aux cartes, codes confidentiels et à toute procédure de sécurisation des ordres de paiement convenue entre le Client et Treezor et/ou le Partenaire de Treezor. Le Client utilise les instruments de paiement qui lui ont été délivrés par Treezor conformément aux conditions régissant leur délivrance et utilisation.

Toute communication à un tiers des Données de sécurité personnalisées constituera une négligence grave de la part du Client.



Par exception à ce qui précède et en fonction des conditions contractuelles conclues entre le Client et le Partenaire de Treezor, le Client est autorisé à divulguer les Données de sécurité personnalisées relatives à son Compte Client et, le cas échéant, à tout autre service ou instrument de paiement, à un Utilisateur dûment désigné par le Client et approuvé par le Partenaire de Treezor. L'Utilisateur est en conséquence tenu aux mêmes obligations que le Client pour ce qui concerne les mesures de sécurité prévues aux présentes.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, le Client doit en informer sans tarder le Partenaire de Treezor, aux fins de blocage de l'instrument de paiement. Cette notification doit être effectuée auprès du Partenaire de Treezor de la manière décrites dans les conditions générales d'utilisation du Partenaire de Treezor.

En cas de notification de la perte, du vol ou du détournement d'un instrument de paiement, le Client peut ensuite obtenir de Treezor, sur demande auprès du Partenaire de Treezor et dans un délai de dix-huit (18) mois à compter de la notification réalisée, les éléments lui permettant de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.

#### **ARTICLE 17 BLOCAGE D'UN INSTRUMENT DE PAIEMENT A L'INITIATIVE DE TREEZOR**

Treezor se réserve le droit de bloquer un instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, le Partenaire de Treezor informera le Client du blocage de l'instrument de paiement 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 envisageable

pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation de l'UE ou nationale pertinente.

#### **ARTICLE 18 VIREMENTS SEPA**

Le Client peut donner des ordres de paiement par virement en euro à partir de son Compte Client vers un compte de paiement ouvert dans les livres d'un autre prestataire de services de paiement de l'Espace SEPA. Des limites en termes de montants sont susceptibles de s'appliquer en fonction des conditions contractuelles conclues entre le Client et le Partenaire de Treezor.

Le Client ne peut émettre que des virements SEPA libellés en euro dans l'Espace SEPA. Les autres virements, à savoir (i) les virements dans une devise autre que l'euro et/ou (ii) les virements en euro en dehors de l'Espace SEPA ne sont pas autorisés. Toute exception à ce principe (notamment pour ce qui concerne la possibilité de réaliser des Virements SEPA COM PACIFIQUE) sera communiquée au Client sur le Site Internet du Partenaire de Treezor.

Les ordres de virement doivent être initiés depuis le Site internet du Partenaire de Treezor en indiquant (i) les coordonnées du compte du bénéficiaire, (ii) le montant du virement, (iii) la date d'exécution, (iv) la périodicité et (v) le motif.

Le moment de réception par Treezor d'un ordre de virement est :

- En cas de virement immédiat, le Jour ouvrable où l'ordre de paiement est reçu par Treezor sous réserve que l'ordre de virement soit reçu avant dix (10) heures. Si la demande de virement est reçue après dix (10) heures ou un jour qui n'est pas un Jour ouvrable, le virement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.
- En cas de virement à exécution différé, le jour de réception est le jour spécifié par le Client pour l'exécution de l'ordre de virement ou le Jour ouvrable suivant si ce jour convenu n'est pas un Jour ouvrable.

Les virements doivent être initiés par le Client depuis le Site internet du Partenaire de

Treezor dans le respect des conditions générales d'utilisation du Site internet du Partenaire de Treezor et des procédures d'authentification applicables en ce compris des procédures d'Authentification forte.

## **ARTICLE 19 PRELEVEMENTS SEPA**

### **1. Définition du prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est une opération de paiement ponctuelle ou récurrente, libellée en euros, entre un créancier, à l'initiative de l'opération, et un débiteur et dont les comptes peuvent être situés en France ou dans n'importe quel pays de l'Espace SEPA.

A cet effet, le créancier transmet au débiteur un formulaire dénommé « mandat de prélèvement SEPA » contenant notamment son identifiant créancier.

Le « mandat de prélèvement SEPA » est un mandat double par lequel le débiteur :

- Autorise le créancier à émettre des ordres de prélèvements SEPA ; et
- Autorise son prestataire de services de paiement à payer ces prélèvements lors de leur présentation.

Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier. L'autorisation de prélever ne sera donc valable que pour le mandat en question.

Le débiteur doit compléter le mandat, le signer et le retourner à son créancier. Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre au prestataire de services de paiement du débiteur pour paiement.

Dans le cadre des services fournis par Treezor au Client, le Client peut :

- Emettre des ordres de paiement par prélèvement SEPA (récurrent ou ponctuel) en euro venant créditer le Compte Client et débiteur le compte de son débiteur ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement tiers établi dans l'Espace SEPA. Dans ce cas, le Client agit en qualité de créancier.

- Autoriser un créancier à émettre un ou plusieurs prélèvements SEPA (récurrents ou ponctuels) en euro venant débiter le Compte Client du montant convenu avec le créancier. Dans ce cas, le Client agit en qualité de débiteur.

Avant d'émettre ou d'autoriser un prélèvement SEPA, le Client s'engage à suivre les conditions contractuelles conclues entre le Client et le Partenaire de Treezor et/ou les modalités indiquées sur le Site internet du Partenaire de Treezor.

### **2. Révocation**

Le Client agissant comme débiteur peut révoquer à tout moment un mandat de prélèvement SEPA. Dans ce cas, la révocation est valable pour tous les prélèvements donnés à partir du mandat identifié par le débiteur.

La révocation d'un mandat se définit comme le retrait du consentement donné au créancier d'initier tous les prélèvements relatifs au mandat.

Cette révocation doit être notifiée par écrit au créancier concerné et au Partenaire de Treezor. Tous les prélèvements qui se présenteront postérieurement au jour où le Partenaire de Treezor aura été informé de la révocation seront rejetés.

### **3. Opposition**

L'opposition à une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le Client débiteur refuse (par exemple en cas de désaccord du Client avec son créancier) le paiement d'un ou plusieurs prélèvements déterminés, non encore débités de son Compte Client.

Cette opposition doit intervenir au plus tard le Jour ouvrable précédant le jour prévu pour l'exécution de l'opération.

### **4. Remboursement de prélèvements non autorisés**

Le Client débiteur peut demander au Partenaire de Treezor le remboursement d'un prélèvement SEPA non autorisé dans un délai de huit (8) semaines à compter de la

date où les fonds ont été débités du Compte Client. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.

#### **ARTICLE 20 RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES D'INITIATION DE PAIEMENT ET LES PRESTATAIRES D'INFORMATION SUR LES COMPTES**

Le Client peut librement avoir recours à un Prestataire de service d'initiation de paiement ou à un Prestataire de service d'information sur les comptes. Treezor invite cependant le Client à s'assurer que lesdits prestataires se conforment à l'ensemble de la réglementation applicable et Treezor ne saurait être tenu pour responsable, en dehors des cas prévus par les présentes et la réglementation applicable, en cas de défaillance ou de manquement par le Prestataire de service d'initiation de paiement ou de service d'information sur les comptes à ses obligations.

En tout état de cause, Treezor se réserve le droit de refuser, à un Prestataire de services de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement, l'accès au Compte Client du Client sur la base de raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux aux Comptes Treezor de la part de ces prestataires, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ce cas, Treezor informera le Client, par tout moyen et, en tout état de cause, de manière sécurisée, du refus d'accès au Compte Client du Client et des raisons de ce refus. Cette information sera, si possible, donnée au Client avant que l'accès ne soit refusé et, au plus tard, immédiatement après ce refus, à moins que la communication de cette information ne soit pas envisageable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées, ou soit interdite en vertu d'une autre disposition du droit de l'UE ou de droit national pertinente.

## **SERVICES ADDITIONNELS**

#### **ARTICLE 21 CARTE**

En fonction des services proposés par le Partenaire de Treezor au Client, le Client et/ ou l'Utilisateur pourra bénéficier d'une Carte dans les conditions prévues par la Convention carte.

#### **ARTICLE 22 RETRAIT ET DEPOT D'ESPECES**

En fonction des services proposés par le Partenaire de Treezor au Client, le Client ou et/ou l'Utilisateur pourra bénéficier d'un service de retrait et de dépôt d'espèces sur son Compte Client. Des limites en termes de montants sont susceptibles de s'appliquer en fonction des conditions contractuelles conclues entre le Client et le Partenaire de Treezor.

Les opérations de dépôt et de retrait d'espèces devront être effectuées auprès d'enseignes agréées dont la liste et les coordonnées seront mises à disposition du Client par le Partenaire de Treezor.

Les opérations de dépôt et de retrait d'espèces seront créditées ou débitées du Compte Client du Client le jour de réalisation de l'opération auprès de l'enseigne agréée ou, si ce jour n'est pas un Jour ouvrable, le Jour ouvrable suivant.

Les enseignes agréées agissent en qualité d'agent de services de paiement de Treezor.