

C-zam

CONDITIONS GENERALES
D'UTILISATION DE LA CARTE CZAM
PAR TELEPHONE MOBILE -
SERVICE APPLE PAY

PREAMBULE

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation de la carte digitalisée proposée par Carrefour Banque société anonyme, dont le siège social est 1 place Copernic 91 051 Evry cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry, sous le numéro 313 811 515, auprès d'un Utilisateur de Carte C-zam dans le dispositif de paiement mobile « Apple Pay » (ci-après « Le Service »).

Elles constituent un complément de services aux Conditions générales d'utilisation de Czam préalablement acceptées par l'Utilisateur lors de la souscription de cette Carte.

L'accès au Service est soumis à l'acceptation préalable des conditions précisées dans « Apple Pay » afin de permettre la digitalisation de la carte et de payer avec le téléphone mobile.

1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Carrefour Banque permet à l'Utilisateur d'une Carte C-zam de réaliser des paiements avec son téléphone mobile chez les commerçants du réseau MasterCard acceptant le paiement avec le Portefeuille « Apple Pay ». Les retraits d'espèces ou transferts de fonds ne peuvent pas être réalisés par l'intermédiaire du Service.

Ce service est à l'usage exclusif de l'Utilisateur.

2. DÉFINITIONS

« Carte(s) » ou « Cartes Bancaires » : désigne la Carte C-zam émise par Carrefour Banque auprès du public et préalablement souscrite par l'Utilisateur.

« Contrat Carte » : désigne les conditions générales d'utilisation de la Carte C-zam et acceptées préalablement par l'Utilisateur.

« Portefeuille (wallet) » : désigne le dispositif qui permet à l'utilisateur de digitaliser sa Carte et de procéder au paiement avec cette Carte par un téléphone mobile.

« Utilisateur » : désigne la personne physique titulaire de la Carte ayant préalablement accepté les conditions de fonctionnement de celle-ci.

3. APPAREILS ELIGIBLES

L'utilisateur doit disposer d'un appareil compatible avec le Service selon les critères définis par Apple (voir <https://www.apple.com/fr/>).

Il est précisé que les modèles de téléphones mobiles autres que ceux-ci ne permettent pas l'accès au Service.

4. ADHÉSION AU SERVICE

Afin d'adhérer au Service l'Utilisateur doit prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales d'utilisation de la Carte par téléphone mobile.

Afin d'ajouter la carte C-zam au Portefeuille « Apple Pay », l'Utilisateur respectera les étapes suivantes :

- 1- Ouvrir l'application « Wallet » de Apple », sélectionner « Ajouter une carte de paiement ».
- 2- Suivre les étapes indiquées et toucher « vérifier les données de votre carte ».
- 3- Appuyer sur l'onglet « Suivant ». A cette étape Carrefour Banque procédera à la vérification des informations communiquées par l'Utilisateur et autorisera ou non l'utilisation de la carte C-zam dans le Portefeuille « Apple Pay ». Il est possible que Carrefour Banque demande à l'Utilisateur des renseignements supplémentaires pour l'authentifier comme détenteur de la Carte qu'il souhaite digitaliser.
- 4- Si une authentification complémentaire est demandée à l'Utilisateur, un mot de passe à usage unique lui sera communiqué et il devra le saisir à l'étape « Acceptation et Vérification Bancaire ». L'Utilisateur sera alors invité à choisir une des méthodes d'authentications suivantes :
 - Réception d'un code de vérification par SMS ou Email que l'Utilisateur saisira dans l'application « Apple Pay » pour finaliser la digitalisation de la Carte.
 - Soit en échangeant par téléphone avec un conseiller. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur répondra à un questionnaire d'authentification afin de finaliser la digitalisation de la Carte.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la reconnaissance de la prise de connaissance des présentes conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation des présentes conditions générales.

L'ensemble des informations inhérentes à la formation ou l'exécution de votre contrat pourront être réalisées par voie électronique. Cette acceptation est matérialisée lorsque l'Utilisateur appuie sur « J'accepte ». Cette adhésion est réalisée à distance. En adhérant aux présentes, l'Utilisateur demande l'exécution immédiate du Service.

Le Service sera définitivement conclu quatorze jours calendaires révolus après son acceptation par l'Utilisateur.

A tout moment, au cours de la relation contractuelle, l'Utilisateur peut demander à Carrefour Banque de recevoir les présentes conditions générales d'utilisation du Service sur un support papier ou durable.

5. UTILISATION DU SERVICE

Le Service permet de payer avec un Appareil Eligible sur un terminal de paiement électronique physique chez les commerçants acceptant le paiement avec « Apple Pay » ou sur un site e-commerce acceptant le paiement avec « Apple Pay ».

Afin de payer avec un appareil éligible l'Utilisateur doit :

- s'authentifier avec un code secret qu'il aura choisi au moment de la digitalisation de sa carte bancaire.
- Ou s'authentifier avec la méthode d'empreinte digitale préalablement enregistrée par l'Utilisateur dans le téléphone mobile.
- Puis pour un achat sur un terminal de paiement physique : approcher l'appareil du terminal de paiement électronique et constater l'acceptation du paiement

OU

Pour un achat sur un site marchand à distance acceptant le paiement par « Apple Pay » : opérer un clic sur le bouton de paiement « Apple Pay ». Une demande d'authentification auprès de l'Utilisateur sera alors demandée. L'ordre de paiement devient à ce moment là irrévocable. Dès lors que le paiement est effectué, les conditions de débit liées à cette opération s'opèrent dans les conditions en vigueur dans le Contrat Carte utilisé.

Il est rappelé à l'Utilisateur que les codes d'accès d'ouverture du Service ne doivent en aucun cas être inscrits ou communiqués à un tiers et qu'ils restent sous son entière responsabilité.

6. OPPOSITION

En cas de perte ou de vol du téléphone mobile ou de détournement ou toute utilisation non autorisée du Service ou des données liées : l'Utilisateur est tenu d'informer sans tarder Carrefour Banque aux fins de blocage de la carte digitalisée en indiquant les motifs de la demande de blocage.

Le blocage du Service n'entraîne pas le blocage de la carte physique de l'Utilisateur. Inversement, vous pourrez continuer à payer avec votre Service en cas de blocage de la carte physique faisant suite à une demande d'opposition pour perte ou vol de celle-ci, dès lors que le compte de rattachement de cette Carte présente des conditions de fonctionnement normales.

Il est précisé que dès lors que l'Utilisateur opère une opposition de sa Carte dans son application mobile C-zam, le Service de paiement via le Wallet ne sera plus accessible.

En cas d'opérations de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol du téléphone mobile : vous supporterez les pertes liées à l'utilisation du Service avant votre demande de blocage, dans la limite d'un plafond de 50€.

A tout moment l'Utilisateur peut décider de retirer sa Carte du Portefeuille électronique. En pareil cas, le Service ne sera plus accessible.

La demande de blocage du Service peut intervenir :

A l'adresse suivante : <https://www.icloud.com/>

Ou au **0826 01 02 03 (Service 0,18€ / min + prix appel).**

Dans le cas où l'Utilisateur se sépare de son téléphone mobile (notamment en cas de vente, etc ...), l'Utilisateur s'engage à supprimer l'ensemble des données liées à sa Carte et données liées.

A tout moment, Carrefour Banque peut être amenée, de manière partielle ou totale, à suspendre ou bloquer sans préavis l'utilisation du Service si un risque de fraude ou de non respect des présentes conditions générales sont détectés ou en cas de blocage du compte auquel la Carte est rattachée. L'Utilisateur en sera informé.

7. DURÉE ET RÉSILIATION DU SERVICE

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée.

Sous réserve du dénouement des opérations en cours, elles peuvent être résiliées à tout moment par l'Utilisateur.

En cas de résiliation de la fonctionnalité « Apple Pay », l'utilisateur reconnaît que le service de paiement mobile sera résilié automatiquement.

Carrefour Banque peut procéder à la résiliation du Service à tout moment en respectant un préavis de deux mois.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

L'utilisateur bénéficie d'un délai de rétractation légal de 14 jours calendaires révolus à compter de la date à laquelle il accepte les présentes conditions pour exercer son droit de rétractation. Aucun motif n'est à communiquer. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution des présentes conditions générales.

9. OBLIGATION POUR LE CLIENT DE COMMUNIQUER DES DONNÉES EXACTES

L'Utilisateur s'engage à agir de manière loyale pendant l'exécution du Service. L'Utilisateur s'engage à notifier à Carrefour Banque sans délai toute modification concernant notamment son identité, ses coordonnées postales ou électroniques. Il s'oblige à communiquer à Carrefour Banque l'ensemble des informations nécessaires à la formation et la conclusion des présentes conditions générales.

Plus généralement il s'engage à informer Carrefour Banque de toute modification des renseignements qu'il a communiqués. Il s'engage en outre, à répondre aux demandes d'actualisation de ces données.

10. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Carrefour Banque pourra procéder à la modification des présentes conditions générales en informant l'Utilisateur deux mois avant la mise en œuvre des modifications proposées.

Dès lors qu'une modification émane d'une évolution légale ou réglementaire, celle-ci sera immédiatement applicable.

11. RESPONSABILITÉ

Carrefour Banque ne pourra être responsable que de dommages causés par elle-même.

Carrefour Banque n'est notamment pas responsable du mauvais fonctionnement du téléphone mobile, du fonctionnement du portefeuille électronique, des cas de force majeure ou encore de faits d'un tiers.

La responsabilité de Carrefour Banque ne peut être engagée pour des réclamations concernant la relation entre l'Utilisateur et le commerçant.

12. TRAITEMENT DES LITIGES.

En cas de réclamation et si les échanges avec son interlocuteur habituel ne satisfont pas l'Utilisateur, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle de Carrefour Banque par écrit à l'adresse suivante : **Carrefour Banque - Service Relations Clientèle - TSA 74116 - 77026 Melun.**

Les relations précontractuelles et contractuelles relatives aux présentes conditions générales sont soumises au droit français.

13. MÉDIATION

Carrefour Banque a adhéré au système de médiation mis en place par l'Association française des Sociétés Financières. Dans le cas où un accord ne serait pas trouvé entre l'Utilisateur et Carrefour Banque, l'Utilisateur a la faculté de s'adresser à un médiateur indépendant à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur, ASF (, 24 avenue de la Grande Armée 75 854 Paris Cedex 17), et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales. Le médiateur statuera dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions du Code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des Parties. Cette procédure de médiation est gratuite.

14. FORCE MAJEURE ET FAIT D'UN TIERS

La responsabilité de Carrefour Banque ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de dommages directs ou indirects subis par l'Utilisateur du fait de sa connexion au Service, de son utilisation, de l'impossibilité d'y accéder et/ou de tout dysfonctionnement du Service. Sont notamment visés les dommages qui peuvent naître de la lenteur ou de l'interruption dans la transmission, de la perte, de la disparition ou altération de données, de virus, quelle qu'en soit l'origine, et/ou d'intrusions de tiers. De même, la responsabilité de Carrefour Banque ne pourra pas être recherchée en cas de blocage des systèmes de télécommunications et/ou dysfonctionnement de tout intermédiaire technique.

15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL VOUS CONCERNANT

a. Finalités de collecte, traitement et utilisation des données de l'Utilisateur

Les données nominatives collectées et traitées par Carrefour Banque pour les besoins de l'adhésion au Service et l'exécution du paiement ont un caractère obligatoire, elles permettent d'assurer la gestion de la relation commerciale entre Carrefour Banque et l'Utilisateur. Toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'absence de communication de ces informations de la part de l'Utilisateur rendra impossible l'adhésion au Service.

L'Utilisateur qui souhaite adhérer au Service est informé que Carrefour Banque, dans le cadre du traitement de la demande d'adhésion et l'exécution au Service procède à l'analyse du profil de l'Utilisateur, en prenant en compte notamment, sa civilité, ses coordonnées et notamment électroniques, sa titularité de la Carte. Ces données seront utilisées pour la décision d'accès au Service et la constitution de modèles statistiques.

Ainsi, Carrefour Banque pourra utiliser les données collectées initialement ou ultérieurement concernant l'Utilisateur, lesquelles sont nécessaires, pour les besoins de la gestion de la relation, que Carrefour Banque, responsable du traitement, entretient avec l'Utilisateur aux fins :

- D'étude de la demande d'adhésion au Service , de la gestion des paiements, de la gestion du contrat, de la prévention de la fraude, du recouvrement de la créance en cas de défaillance de l'Utilisateur, cela dans le respect des obligations légales et réglementaires, du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.
- De gestion des communications et de suivi des échanges avec l'Utilisateur, notamment dans le cadre d'éventuels litiges et de disposer des éléments de preuve en pareil cas.
- De gestion des consentements, et autorisations concernant l'utilisation de données personnelles de l'Utilisateur en particulier à propos de l'envoi des Newsletters et des sollicitations commerciales par voie électronique.
- De gestion des demandes de l'Utilisateur liées à l'exercice des droits notamment d'accès, de rectification, et d'opposition dont il bénéficie.
- D'établir des analyses et des statistiques.
- Répondre à toute demande d'une autorité administrative ou judiciaire.

Les données de l'Utilisateur pourront également être utilisées pour lui envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non, par voie postale ou électronique, dans le strict respect des autorisations qui auraient été consenties à Carrefour Banque ou à des fins d'études statistiques et patrimoniales. Le refus ou l'opposition de la part de l'Utilisateur à la réception de communications commerciales n'empêchera pas l'étude de la demande d'adhésion au Service ou l'exécution du Service conformément aux dispositions des présentes conditions générales.

L'Utilisateur reconnaît que Carrefour Banque puisse utiliser ses données, qu'elles aient été collectées à la souscription ou en cours de vie du contrat, et ce dans les conditions prévues aux présentes.

b. Catégorie de données personnelles traitées et les motifs de leur traitement

Les catégories de données personnelles de l'Utilisateur traitées sont issues du formulaire de collecte et des échanges intervenant entre l'Utilisateur et Carrefour Banque en particulier :

- Celles collectées lors de l'inscription de l'Utilisateur, telles : nom, prénom, date de naissance, coordonnées, informations relatives à l'Utilisateur.
- Les données de contactabilité, à savoir ses numéros de téléphone, adresse électronique, adresse postale.

Les données collectées concernant l'Utilisateur sont utilisées pour l'une des raisons suivantes, nécessaires, pour l'étude de la demande d'adhésion au Service et pour l'exécution du Service qui pourrait être conclu :

- dans le cadre des présentes,
- dans le respect des intérêts, libertés et droits fondamentaux, parce que cela est nécessaire pour permettre à Carrefour Banque de poursuivre des intérêts légitimes tels que :
 - o gérer de manière optimale notre relation avec nos clients,
 - o mieux connaître nos clients et promouvoir auprès d'eux les produits et services de Carrefour Banque,
 - o lutter contre la fraude,
 - o assurer la défense de Carrefour Banque en cas de contentieux.

c. Destinataires des données et secret professionnel

Les données concernant l'Utilisateur sont destinées aux différents services de Carrefour Banque (par exemple, les services en charge de l'analyse de la demande d'adhésion au Service, les services en charge du traitement des paiements, les services comptables, fiscaux, le service informatique en charge de la sécurité des systèmes d'informations), pour les besoins de la gestion du contrat et de la relation commerciale avec l'Utilisateur. Les données peuvent être transmises aux sous-traitants de Carrefour Banque, qui participent à la réalisation des traitements mis en œuvre par Carrefour Banque, tels que, ses prestataires informatiques.

En application des dispositions de l'article L511-33 du Code monétaire et financier, le secret professionnel ne peut être opposé, ni à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ni à la Banque de France, ni à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale.

De plus en application de l'article L 511-33 du Code monétaire et financier, Carrefour Banque peut communiquer des informations couvertes par le secret professionnel, d'une part, aux agences de notation pour les besoins de la notation des produits financiers et, d'autre part, aux personnes avec lesquelles il négocie, conclue ou exécute les opérations ci-après énoncées, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci pour les cas suivants :

- 1° Opérations de crédit effectuées, directement ou indirectement, par un ou plusieurs établissements de crédit ;
- 2° Opérations sur instruments financiers, de garanties ou d'assurances destinées à la couverture d'un risque de crédit ;
- 3° Prises de participation ou de contrôle dans un établissement de crédit ou une entreprise d'investissement ;
- 4° Cessions d'actifs ou de fonds de commerce ;
- 5° Cessions ou transferts de créances ou de contrats ;
- 6° Contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles importantes ;
- 7° Lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que l'auteur de la communication.

Outre les cas exposés ci-dessus, les établissements de crédit peuvent communiquer des informations couvertes par le secret professionnel au cas par cas et uniquement lorsque les personnes concernées leur ont expressément permis de le faire.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel dans les mêmes conditions que celles visées au présent article aux personnes avec lesquelles elles négocient, concluent ou exécutent les opérations énoncées ci-dessus.

d. Durée de conservation des données

Les données collectées concernant l'Utilisateur seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci – dessus, augmentée du délai de la prescription légale applicable. Les données liées à l'exécution des présentes seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle :

Conservation à des fins marketings et commerciales : Les données utilisées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées et traitées pendant 3 ans suivant le dernier contact de la part de l'Utilisateur, pour permettre à Carrefour Banque d'adresser des sollicitations commerciales.

Conservation aux fins d'exécution d'obligations légales spécifiques et délais de prescription : Les données qui concernent l'Utilisateur sont susceptibles d'être conservées plus longtemps au titre d'obligations légales spécifiques ou au regard des délais de prescriptions légales applicables. A titre d'exemple, les données peuvent être conservées pendant :

- 6 ans pour les documents fiscaux ;
- 10 ans pour les pièces comptables ;
- toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

Enfin, en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables.

e. Encadrement des transferts hors de l'Union Européenne

Les données recueillies peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays non membre de l'Union Européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays non membre, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. L'Utilisateur peut prendre connaissance des transferts de données mis en œuvre et des mesures prises pour assurer la sécurité des données en demandant ces informations auprès du service client de Carrefour Banque.

f. Droits des Personnes

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement lié aux données qui les concernent, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leurs décès.

L'Utilisateur dispose également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données qu'il a pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas.

Par ailleurs, l'Utilisateur peut demander à exercer son droit d'opposition pour tout traitement lié à la prospection (y compris le profilage lié à une telle prospection), ou retirer son consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci lui aurait été demandé. Il est à noter que le retrait du consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait dudit consentement.

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur pourra écrire au Délégué à la Protection des données du Prêteur à l'adresse suivante : **Carrefour Banque TSA 74 116 77026 MELUN CEDEX**, en indiquant son nom, prénom, e-mail, adresse postale et si possible sa référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, la demande de l'Utilisateur doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Par ailleurs la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », gérée par Opposetel, qui permet de s'inscrire gratuitement et éviter tout démarchage téléphonique est accessible à l'adresse suivante : <https://conso.bloctel.fr/>.

Dans l'hypothèse où Carrefour Banque ne parviendrait pas à répondre aux demandes de l'Utilisateur d'une manière satisfaisante, celui-ci peut également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France la CNIL 8 rue Vivienne, Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07).