

Conditions Générales d'Utilisation du service Paylib

Version avril 2022

PREAMBULE

Les présentes Conditions d'Utilisation (ci-après le « Contrat Utilisateur ») ont pour objet de définir les conditions d'utilisation du service Paylib (ci-après désigné le « Service » ou « Paylib »), proposé par BNP Paribas (ci-après désignée la « Banque ») à ses clients ayant souscrit le Service (ci-après l'« Utilisateur »).

ARTICLE 1 – OBJET DE PAYLIB

Le Service permet à l'Utilisateur de bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- réaliser des opérations de paiement à distance par Internet, selon une procédure sécurisée et accélérée, sans le contraindre à saisir à chaque opération les données de sa carte de paiement (ci-après « **Paylib en ligne** ») ;
- d'ordonner des virements sur smartphone au profit d'un tiers (ci-après le « Bénéficiaire ») détenant un compte bancaire en France et Monaco, en saisissant le numéro de téléphone mobile de ce dernier sans que l'Utilisateur ne soit contraint de saisir les coordonnées bancaires du Bénéficiaire (ci-après « **Paylib entre amis** »).
- d'effectuer des paiements par smartphone sans contact (ci-après « **Paylib sans contact** ») dans les magasins équipés d'un TPE compatible avec la technologie NFC et proposant cette modalité de paiement ; Paylib sans contact permet à l'Utilisateur de bénéficier d'une solution de paiement sans utilisation physique de sa carte bancaire avec une méthode d'authentification sécurisée, aboutissant à un paiement par carte bancaire au moyen de son smartphone dans un magasin acceptant le paiement sans contact. Paylib sans contact est accessible uniquement via l'application Lyf Pay et nécessite donc l'installation de celle-ci et l'acceptation de ses conditions d'utilisation ainsi que celles spécifiques à Paylib sans contact. La fonctionnalité Paylib sans contact n'est donc pas soumise au Contrat Utilisateur.

Le Service propose également :

- une alimentation automatique des données relatives aux cartes bancaires de l'Utilisateur ;
- un reporting avec l'historique des transactions effectuées par l'Utilisateur en utilisant le Service.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SERVICE

Le Service est réservé aux Utilisateurs, personnes physiques majeures capables ou mineures d'au moins 16 ans sous la responsabilité de leur représentant légal, n'agissant pas à des fins professionnelles, titulaires cumulativement :

- d'un compte de dépôt BNP Paribas ;
- d'une carte bancaire éligible, co-badgée CB-VISA (hors cartes affaires et cartes business) fonctionnant sur ce compte ;
- de l'application mobile « Mes Comptes » (ci-après l'« Application ») (abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet et hors services d'alertes par SMS) ;
- d'un terminal mobile (ci-après « Smartphone ») dont le numéro est enregistré de manière sécurisée par la Banque (selon les critères de sécurité définis par celle-ci) avec abonnement à un réseau mobile de télécommunication ;
- d'une adresse email active.

Pour l'Utilisateur mineur d'au moins 16 ans disposant d'une carte de paiement éligible, certaines actions peuvent nécessiter l'intervention ou l'accord de son représentant légal, et certaines fonctions du Service peuvent être inaccessibles.

Lorsque l'Utilisateur souhaite accéder au Service et l'utiliser depuis l'Application, il doit avoir activé préalablement sa Clé Digitale (cf. article 3.2 ci-après).

ARTICLE 3 – ACCES AU SERVICE – MOYENS TECHNIQUES ET MODALITES D'INSCRIPTION

L'accès au Service est subordonné au respect par l'Utilisateur du Contrat Utilisateur.

3.1 Moyens techniques

L'accès au Service se fait par Internet uniquement via l'Application au moyen d'un Smartphone présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaire.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle :

- (i) de la détention d'un Smartphone, de sa mise en service et de sa maintenance ainsi que du bon fonctionnement de son équipement informatique ;
- (ii) de son accès à internet sur son Smartphone :
par le réseau d'un opérateur téléphonique sous réserve de disposer d'un abonnement de téléphonie mobile incluant l'option d'accès internet mobile (*).
(*) coût de connexion selon opérateur.
- (iii) de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le Service avec les prérequis techniques pour l'accès à l'application « Mes Comptes ».

3.2 Inscription et modalités de souscription du Contrat Utilisateur

L'inscription s'effectue via le Smartphone après téléchargement de l'Application puis connexion à cette dernière et nécessite que l'Utilisateur ou l'Utilisateur mineur d'au moins 16 ans sous la responsabilité de son représentant légal :

- ait téléchargé la Clé Digitale. La Clé Digitale est une solution d'authentification forte, qui s'installe sur le smartphone de l'Utilisateur. Elle permet de renforcer la sécurité des opérations réalisées par l'Utilisateur dans les conditions prévues à l'article 6 du Contrat Utilisateur, par la saisie de son code secret à 6 chiffres. Elle est disponible dans l'espace client de l'Application ;
- renseigne son adresse e-mail puis la confirme ;
- crée son mot de passe Paylib (6 caractères minimum) puis le confirme ;
- sélectionne parmi la liste de ses cartes bancaires de la Banque éligibles qui lui sont restituées à l'écran, la(les) carte(s) bancaires qu'il souhaite intégrer dans le Service puis détermine la carte bancaire qui sera utilisée par défaut si plusieurs sont sélectionnées ;
- prend connaissance et accepte le Contrat Utilisateur par un premier clic ;
- saisit son code secret Clé Digitale et confirme son acceptation par un second clic valant conclusion du Contrat Utilisateur. La souscription au Service est ainsi validée sous format électronique, ce que l'Utilisateur ou l'Utilisateur mineur d'au moins 16 ans représenté par son représentant légal accepte expressément.

L'inscription de l'Utilisateur au Service sera confirmée par un écran de confirmation et l'envoi d'un courrier électronique dans sa messagerie sécurisée. L'Utilisateur pourra à tout moment demander une copie du Contrat Utilisateur auprès de son conseiller BNP Paribas ou sur le Site.

L'inscription au Service emporte l'acceptation du Contrat Utilisateur. Elle permet automatiquement l'accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service disponibles via l'Application, sous réserve de la compatibilité technique de son matériel pour l'utilisation du Service, à l'exception des services de Paylib réservés aux Utilisateurs majeurs. L'Utilisateur décide ensuite s'il souhaite activer ou non chacune des fonctionnalités.

3.3 Preuve de la conclusion du Contrat Utilisateur sous une forme dématérialisée

L'Utilisateur choisit de souscrire le Contrat Utilisateur sous format électronique et de recevoir toute la documentation afférente à celui-ci sous ce même format. Cette souscription sera validée électroniquement, ce qu'il accepte expressément.

3.4 Transmission d'informations et de correspondance par voie électronique

Pour l'exécution du Contrat Utilisateur, la Banque pourra lui adresser toutes correspondances sous forme électronique, au travers du Site ou par courrier électronique, ce que l'Utilisateur accepte.

ARTICLE 4 – CODES / SECURITE

Les codes personnels définis pour l'inscription à Paylib, soit le mot de passe Paylib et le code secret de la Clé Digitale, sont strictement confidentiels. L'Utilisateur s'engage à les tenir secrets et s'interdit de les communiquer à quiconque.

L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation et/ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au Service pourra être refusé temporairement à l'Utilisateur après composition à trois reprises d'un mot de passe erroné.

La Banque recommande à l'Utilisateur de modifier très régulièrement son mot de passe Paylib ainsi que son code secret de la Clé Digitale au moyen de l'un des terminaux autorisés.

ARTICLE 5 – ASSISTANCE TECHNIQUE

La Banque met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance technique selon les modalités suivantes :

Les conseillers BNP Paribas sont disponibles pour répondre aux questions de l'Utilisateur et le guider dans ses choix au **3477 (service gratuit + prix d'un appel)** ou par chat sécurisé, du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

ARTICLE 6 – MODALITES D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Utilisation de Paylib en ligne

Paylib en ligne permet à l'Utilisateur d'effectuer un paiement sur le site internet d'un e-commerçant sans renseigner les données de sa carte bancaire.

Au moment de procéder au paiement sur un site internet qui affiche le logo Paylib, l'Utilisateur :

- sélectionne l'option de paiement Paylib,
- saisit son identifiant et son mot de passe Paylib,
- vérifie le récapitulatif de son achat,
- vérifie le choix de la carte utilisée,
- et confirme son paiement.
- l'Utilisateur doit valider son paiement en saisissant son code secret de la Clé Digitale, s'il l'a activée sur l'Application, ou, à défaut, en saisissant, sur la page de paiement, un code à 6 chiffres reçu par SMS sur son téléphone portable.

Le paiement est confirmé par un écran de confirmation et immédiatement visible dans l'historique des achats Paylib de l'Application.

6.2 Utilisation du service Paylib entre amis

Le service Paylib entre amis permet à l'Utilisateur :

- d'émettre via l'Application des virements (cas d'un virement SEPA occasionnel) à destination du Bénéficiaire en renseignant uniquement le numéro de téléphone de ce dernier ; et
- de recevoir des virements émis par d'autres utilisateurs Paylib.

L'opération de virement effectuée par le biais de Paylib entre amis est soumise aux conditions générales de la convention de compte de dépôt souscrite par l'Utilisateur auprès de la Banque, étant précisé que l'Utilisateur et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de virement SEPA aura lieu à un instant déterminé.

Le service Paylib entre amis est réservé à l'Utilisateur majeur capable.

6.2.1 Emission d'un virement SEPA dans le cadre du service Paylib entre amis

- Modalités de réalisation du paiement dans le cadre du service Paylib entre amis par l'Utilisateur :

Depuis l'espace Paylib, dans son Application, l'Utilisateur :

- remplit le formulaire d'ordre de virement avec les informations suivantes : le montant du virement, le numéro de téléphone mobile du Bénéficiaire et le motif de l'opération ;
- puis confirme l'ordre de virement en validant sa Clé Digitale.

- Modalités d'exécution du Paiement Paylib entre amis selon la situation du Bénéficiaire :

- Si le Bénéficiaire est déjà Utilisateur Paylib entre amis ou si les données (IBAN et numéro de téléphone du Bénéficiaire) sont connues de l'annuaire Paylib, l'ordre de virement est exécuté selon les modalités d'exécution du virement Paylib entre amis, détaillées ci-dessous.
- Si le Bénéficiaire n'a pas activé le service Paylib ou si les données (IBAN et numéro de téléphone) ne sont pas connues de l'annuaire Paylib : le Bénéficiaire reçoit un SMS l'invitant à saisir son IBAN sur la page Internet <https://recup.paylib.fr/>, et à accepter les conditions d'utilisation du service Paiement Paylib entre amis, dans un délai de 7 jours pour pouvoir réceptionner les fonds. Une fois que le Bénéficiaire a saisi son IBAN sur la page mentionnée, l'ordre de virement est exécuté selon les modalités d'exécution du virement Paylib entre amis, détaillées ci-dessous. L'ordre de virement sera caduc, et les fonds ne seront pas envoyés au Bénéficiaire, à l'issue d'un délai de sept (7) jours calendaires si celui-ci n'a pas saisi son IBAN sur la page mentionnée.

- Modalités d'exécution du virement dans le cadre du service Paylib entre amis :

- Si le prestataire de service de paiement dans lequel le Bénéficiaire détient son compte est éligible au virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) de type virement SEPA instantané : le paiement entre amis est réalisé par virement SEPA instantané sans frais bancaire pour l'Utilisateur. Le virement SEPA instantané est exécuté dans un délai de 10 secondes à compter du transfert de l'ordre de virement par le prestataire de service de paiement du donneur d'ordre au prestataire de service de paiement du Bénéficiaire. Ce délai peut aller jusqu'à 20 secondes au maximum en cas de difficultés exceptionnelles de traitement. Le Bénéficiaire peut disposer des fonds dès réception de l'opération par sa banque. L'opération est réalisable dans la limite d'un plafond défini par la Banque. Au-delà de ce plafond, l'opération est réalisée par virement SEPA standard.
- Si le prestataire de service de paiement dans lequel le Bénéficiaire détient son compte n'est pas éligible au virement SEPA instantané : le paiement Paylib entre amis est réalisé par virement SEPA standard (entre 1 et 3 jours).

Le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) SEPA Instantané et le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) SEPA standard sont réalisés selon les modalités prévues par la convention de compte de dépôt signée par l'Utilisateur avec la Banque.

6.2.2 Réception d'un paiement dans le cadre du Service Paylib entre Amis

Pour permettre à l'Utilisateur de recevoir un paiement Paylib entre amis, BNP Paribas communiquera, à l'activation du Service, le numéro de téléphone et l'IBAN de l'Utilisateur à la plateforme de paiement numérique STET.

Lorsque l'Utilisateur sera bénéficiaire d'un paiement Paylib entre amis, il recevra un SMS l'informant notamment du montant de la transaction, du nom de l'émetteur et de ses modalités d'exécution (virement SEPA instantané ou virement SEPA Standard). Les fonds seront versés automatiquement sur son compte bancaire rattaché au Service Paylib sans action de sa part.

Si l'Utilisateur a souscrit antérieurement à la fonctionnalité Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire avec le même numéro de téléphone que celui indiqué lors de la souscription au Service chez BNP Paribas : le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte bancaire rattaché à la souscription la plus récente, soit celui détenu chez BNP Paribas.

Si l'Utilisateur a souscrit antérieurement à la fonctionnalité Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire et qu'il met à jour cette souscription en renseignant même numéro de téléphone que celui indiqué lors de la souscription au Service chez BNP Paribas: le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte rattaché au Service sur lequel la mise à jour du numéro de téléphone est la plus récente, soit celui détenu chez cet autre établissement

6.3 Paramétrage

L'Utilisateur peut à tout moment modifier les données utilisées pour la réalisation du Service, entre autres l'identifiant Paylib, le mot de passe Paylib, la carte bancaire intégrée au compte Paylib et le numéro de téléphone utilisé pour recevoir un paiement Paylib entre amis sur l'Application au sein des paramètres Paylib de la rubrique « Paiement Mobile ».

ARTICLE 7 – TARIFS

L'accès au Service est gratuit, ainsi que l'exécution de chaque paiement.

Cependant, l'Utilisateur conserve à sa charge les coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service, ainsi que les coûts de communication téléphonique dont il serait à l'origine dans le cadre de l'utilisation du Service ou pour toute demande d'information complémentaire liée à celui-ci.

ARTICLE 8 – HISTORIQUE DES TRANSACTIONS

L'Utilisateur pourra consulter dans l'espace Paylib de son Application, l'historique des opérations réalisées par l'Utilisateur dans le cadre du Service.

Ces informations sont fournies à titre indicatif. Seul le relevé de compte de l'Utilisateur fait foi.

ARTICLE 9 – SECRET BANCAIRE

Les données de l'Utilisateur sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque selon les modalités prévues par la convention de compte de dépôt signée avec elle.

Pour le paiement Paylib entre amis : Pour permettre à l'Utilisateur de recevoir un paiement Paylib entre amis, l'Utilisateur accepte expressément que les informations bancaires le concernant, nécessaires à la réalisation de cette opération (numéro de téléphone et IBAN), soient communiquées à la plateforme de paiement numérique STET, prestataire de Paylib, lors de l'activation de la fonctionnalité Paylib entre amis.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles traitées dans le cadre de la souscription au service Paylib et tout au long de l'utilisation du service sont obligatoires et nécessaires au fonctionnement du Service. Ces données personnelles sont traitées par BNP Paribas en qualité de responsable du traitement :

- sur le fondement de ses obligations légales et réglementaires aux fins de : lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, conformité à la législation applicable en matière de sanctions internationales et d'embargos, lutte contre la fraude fiscale, détection des transactions anormales ;
- sur le fondement de l'exécution du contrat aux fins de : souscription et de gestion du Service ;
- sur le fondement de l'intérêt légitime aux fins de : preuve des transactions et des opérations, gestion informatique, prévention de la fraude et des abus, création de modèles statistiques anonymisés.

Afin d'accomplir les finalités précitées, BNP Paribas communique les données personnelles de l'Utilisateur uniquement aux prestataires et sous-traitants réalisant des tâches matérielles et techniques pour son compte.

BNP Paribas informe l'Utilisateur que pour les besoins du service « Paylib entre amis », les données le concernant (Iban et numéro de téléphone) sont transférées à la plateforme de paiement numérique STET via la société Paylib SAS prestataire de BNP Paribas.

Les données personnelles de l'Utilisateur sont conservées pendant la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou pendant la durée requise aux fins desquelles elles ont été recueillies.

Les données de transactions sont conservées pendant une durée de 14 mois à compter de leurs collectes.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, à la portabilité de ses données, de limitation du traitement des données le concernant. L'Utilisateur dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses données personnelles, pour des raisons liées à sa situation particulière et d'un droit absolu de s'opposer à tout moment au traitement de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection. L'Utilisateur dispose enfin du droit de définir la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits. Pour exercer ses droits, l'Utilisateur peut adresser un courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX ou sur le Site Mabanque.bnpparibas, rubrique « Données personnelles ».

Si l'Utilisateur a des questions concernant l'utilisation de ses données, il peut contacter le Délégué à la Protection des Données par courrier adressé à BNP Paribas, Délégué à la Protection des données BCEF, 163 Boulevard Mac Donald, 75019 PARIS.

En outre, l'Utilisateur est en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente telle que la Commission Nationale de l'Informatique et de Libertés en France.

Pour des informations complémentaires sur la politique de protection des données personnelles de BNP Paribas, l'Utilisateur peut se référer à la Notice de protection des données personnelles qui est disponible sur le Site, rubrique « Données personnelles » et dans l'Application, rubrique « sécurité & mentions légales ».

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

11.1 Obligations et responsabilité de BNP Paribas

BNP Paribas s'engage à fournir le Service selon les modalités telles que définies au Contrat Utilisateur.

BNP Paribas décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement dû à un défaut de compatibilité de l'équipement personnel de l'Utilisateur ou de la configuration de son matériel telle que visée à l'article 3 du Contrat Utilisateur.

BNP Paribas n'est pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès et opérateurs de téléphonie mobile choisis par l'Utilisateur.

BNP Paribas ne saurait être tenue pour responsable de tout préjudice consécutif à une faute, inexécution ou mauvaise exécution imputable à l'Utilisateur, ou à un cas de force majeure.

En aucun cas, BNP Paribas ne sera tenue de réparer les dommages indirects éventuellement subis par l'Utilisateur.

11.2 Obligations et responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour conserver à tout moment en sa possession son smartphone et préserver la confidentialité de ses codes (au sens de l'article 4).

L'Utilisateur doit utiliser le Service conformément aux finalités spécifiées dans le Contrat Utilisateur. Il assume les conséquences de l'utilisation du Service tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 12.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour les informations communiquées lors de l'inscription, en cas de changement de celles-ci.

L'Utilisateur déclare également accepter au préalable les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données.

ARTICLE 12 – INTERRUPTION DU SERVICE

La Banque peut bloquer l'accès total à Paylib ou l'une ou plusieurs de ses prestations pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse. Cette décision de blocage sera notifiée à l'Utilisateur par tous moyens tels que par message accessible depuis son espace client (sur le Site ou l'Application). Le cas échéant, l'Utilisateur s'oblige, en conséquence, à ne plus faire usage total ou partiel du Service.

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour de courtes périodes pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur a toujours la possibilité d'utiliser sa(ses) carte(s) bancaire(s) ou les données de celle(s)-ci qu'il devra alors saisir manuellement.

ARTICLE 13 – BLOCAGE DU SERVICE PAR L'UTILISATEUR

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Utilisateur doit en informer sans tarder la Banque aux fins de blocage de l'accès au Service.

ARTICLE 14 – DUREE DU CONTRAT UTILISATEUR ET RESILIATION

- 14.1 Le Contrat Utilisateur est conclu pour une durée indéterminée.
- 14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par l'Utilisateur ou par la Banque. La demande de résiliation peut être effectuée par l'envoi d'un courrier ou d'un message sur la messagerie sécurisée de l'Espace Client de l'Utilisateur. La résiliation par l'Utilisateur prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à la Banque, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours. La résiliation par la Banque prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification à l'Utilisateur, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du Service et encore en cours.
- 14.3 L'Utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du Contrat Utilisateur, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.
- 14.4 A compter de la date de résiliation, l'Utilisateur n'aura plus le droit d'utiliser le Service et la Banque pourra prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.
- 14.5 La résiliation du contrat carte relatif à la (aux) carte(s) bancaire(s) associée(s) au Service entraîne la résiliation du Contrat Utilisateur. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte de dépôt liant la Banque et l'Utilisateur.

ARTICLE 15 – RECOURS EXTRA-JUDICIAIRES

En premier recours

- L'agence. L'Utilisateur peut contacter directement son conseiller BNP Paribas habituel ou le directeur de son agence, pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur leur ligne directe ou auprès d'un conseiller en ligne au 3477 (appels non surtaxés), par courrier ou, via le formulaire en ligne accessible sur le Site ou sur l'Application.
- Le Responsable Réclamations Clients. Si l'Utilisateur ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence, sur le Site ou l'Application. Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, l'Utilisateur reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas communique à l'Utilisateur une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par l'Utilisateur à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

L'Utilisateur peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients,
 - Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.
- Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas
- Soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers – CS151 – 75422 PARIS Cedex 09
 - Soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/>

L'Utilisateur peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr/> et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

- Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL), sur le site internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

ARTICLE 16 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT UTILISATEUR

BNP Paribas se réserve le droit d'apporter des modifications au Contrat Utilisateur, qui seront communiquées à l'Utilisateur par l'envoi d'un message dans sa messagerie client ou sur l'adresse mail de l'Utilisateur, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à BNP Paribas avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le Contrat Utilisateur.

ARTICLE 17 – ARRÊT DU SERVICE

En cas d'arrêt de la fourniture du Service, l'Utilisateur sera informé avec un préavis de trois (3) mois des dates et conditions d'arrêt de la fourniture du Service.

L'Utilisateur continuera cependant à pouvoir utiliser ses cartes bancaires en cours de validité conformément aux conditions de son contrat carte.

ARTICLE 18 – EVOLUTION DU SERVICE

Le Service est susceptible de faire l'objet d'évolutions, ou d'être remplacé à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

L'Utilisateur sera informé par l'envoi d'un message accessible depuis son espace client accessible depuis le Site ou l'Application, ou sur l'adresse mail qu'il a déclarée à la Banque dans le cadre du Service.

ARTICLE 19 – DESACTIVATION DE LA CLE DIGITALE DE BNP PARIBAS

Si l'Utilisateur désactive la Clé Digitale, il ne bénéficiera plus de l'accès aux fonctionnalités nécessitant celle-ci. Il pourra toutefois continuer à recevoir des fonds via le service Paylib entre amis.

ARTICLE 20 – DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat Utilisateur est régi par le droit français.

ARTICLE 21 – CHOIX DE LA JURIDICTION

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux français conformément aux dispositions des articles 42 et suivants du Nouveau Code de Procédure Civile.

BNP PARIBAS SA au capital de 2.499.597.122€ - 16, Boulevard des Italiens- 75009 Paris - SIREN N° 662 042 449 RCS Paris - - www.mabanque.bnpparibas (Coût de la connexion selon opérateur).
Réclamations/Contestations : conseiller en agence (ligne directe, n° non surtaxé).