

#### ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION

Le présent service peut être souscrit par toute personne physique âgée d'au moins 16 ans, titulaire d'un compte de dépôt de particuliers dans les livres de la Banque Populaire Grand Ouest (la « Banque »), d'une carte bancaire Visa, quelle que soit la carte bancaire détenue, et sous réserve de la production d'un document justifiant de sa mobilité à l'étranger.

Le présent service ne peut être souscrit par un majeur sous régime de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice).

#### ARTICLE 2 - CONTENU

Dans les conditions prévues par le contrat porteur carte, le service Mobilité Internationale Carte permet au souscripteur de bénéficier d'avantages tarifaires – hors commissions de change (incluses dans le cours de change) – sur les retraits d'espèces effectués aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les paiements par carte bancaire hors zone Euro.

Ce service s'applique quel que soit le nombre de retraits DAB et de paiements effectués par le Client.

En cas de compte joint, l'ensemble des cartes souscrites dans le cadre de ce compte bénéficiant du service Mobilité Internationale Carte.

#### ARTICLE 3 - DUREE

Le présent contrat (la « Convention ») est conclu pour une durée initiale de trois mois, renouvelable par tacite reconduction pour une durée indéterminée en l'absence de résiliation de la « Convention » par les parties au plus tard à l'échéance de la période initiale de trois mois.

Passé cette période, le Client pourra résilier la Convention à tout moment et sans préavis.

La Banque pourra également résilier la Convention moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois.

Cette résiliation intervient toutefois sans préavis en cas de :

- clôture du compte de dépôt,
- décès ou modification de la capacité juridique du Client,
- fausse déclaration ou déclaration inexacte de nature à fausser l'appréciation de la Banque.

#### ARTICLE 4 - TARIFICATION DU SERVICE

Le service est facturé moyennant le prélèvement d'une cotisation mensuelle. Son montant est indiqué dans les Conditions Tarifaires applicables à la clientèle des particuliers en vigueur, disponibles à tout moment sur le site internet de la Banque et dans ses agences. La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte de dépôt du Client.

#### ARTICLE 5 - MODIFICATION DES CONDITIONS TARIFAIRES ET CONDITIONS GENERALES

Les conditions tarifaires du Service sont susceptibles de modification.

De même, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou moyen télématique dans le cadre des services de banque en ligne), le projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

#### ARTICLE 6 - DEMARCHAGE - VENTE A DISTANCE

Lors de la souscription du service dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, la Convention peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées sur le compte de dépôt à l'initiative du Client vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si la Convention a commencé à être

exécutée, le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues et les moyens de paiement mis à sa disposition dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.

la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité

#### ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à traiter des données à caractère personnel concernant le Client, le cas échéant, le représentant légal et le mandataire. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités : la connaissance du Client et la mise à jour de ses données et sa classification, la tenue et la gestion du (des) compte(s) et l'octroi de crédit et de manière générale, la gestion de la relation bancaire, la prévention et la gestion du surendettement, la détection des clients en situation de fragilité financière, la gestion du risque, le contrôle et la surveillance liés au contrôle interne auquel est soumis la Banque, le pilotage de l'activité bancaire et le reporting, la gestion des incivilités, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, le respect de ses obligations légales et réglementaires et notamment, l'identification des comptes inactifs, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication, le marketing et le suivi de la relation tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'études statistiques et la fiabilisation des données, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Le refus par le Client/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de sa demande de service ou produit.

Les données personnelles collectées par la Banque aident également cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec le Client afin de lui proposer les offres de produits et services les plus adaptées à ses besoins. La Banque peut être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports et modèles marketing anonymisés.

Les données personnelles collectées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, sont destinées à la Banque responsable de traitement. Elles pourront être communiquées dans les conditions décrites ci-dessus relatives au secret professionnel :

- à BPCE S.A. ainsi qu'aux entités du Groupe BPCE ;
- à des tiers aux fins de respecter une obligation légale ou réglementaire ou de répondre à une requête de l'autorité ;
- à des tiers dans le cadre de prestations ou de partenariat.

La liste des destinataires est disponible auprès du Service Relations Clients.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour les besoins de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en vertu du Règlement UE 2015/847 du 20 mai 2015, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

En cas de transfert vers un pays hors Union Européenne, la Banque met en place ou s'assure de la mise en place des règles assurant la protection et la sécurité des données transférées. Le Client peut prendre connaissance des transferts hors de l'Union

Européenne et de leur encadrement en s'adressant à la Banque.

La personne concernée par le traitement (Client/représentant légal/mandataire) dispose d'un droit d'accès et de rectification à ses données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour motifs légitimes.

Lors de la signature des conditions particulières ou dans le cadre de la relation bancaire, la Banque recueille l'accord du Client à recevoir des sollicitations commerciales de sa part, de la part de BPCE et de ses filiales directes et indirectes et de partenaires. Le Client peut également s'opposer sans frais à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale.

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur à la Banque auprès de son agence ou au Service Relations Clients 15 boulevard de la Boutière, CS 26858 35768 Saint Grégoire Cedex ou par e-mail adressé à BPGO\_SERVICE\_RECLAMATIONS\_CLIENTS@bpgo.fr.

La Banque conserve les données collectées pour la durée de la relation contractuelle ainsi qu'à l'issue de la relation pendant le délai de prescription applicable. Si besoin, la Banque conserve certaines données pour une durée de dix ans pour répondre à ses obligations comptables.

#### **ARTICLE 8 – RECLAMATION - MÉDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : [www.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr). (Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière  
CS 26858  
35768 Saint Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 0 805 904 500 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP  
100 / 104, Avenue de France  
75646 PARIS Cedex 13

- via le site internet du Médiateur :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationale-desbanquespopulaires>

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque.

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **ARTICLE 9 - LOI ET LANGUE APPLICABLES - COMPETENCE**

La Convention est conclue en langue française. Le client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

Le tribunal compétent sera, outre celui du domicile du défendeur, celui de l'exécution de la Convention, c'est-à-dire celui du siège social de La Banque, même si les opérations sont réalisées par l'intermédiaire de l'une de ses agences.