

1 - L'ESSENTIEL

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé), **carte virtuelle Hello Prime**, ci-après désignées la « Carte », est une carte sans support physique, qui permet au titulaire de la Carte de régler ses achats à distance et d'effectuer des paiements par mobile en cas de souscription d'un service accessoire tel qu'Apple Pay ou Paylib. La Carte ne permet pas d'effectuer des retraits.

La Carte est incluse dans l'offre groupée de produits et services Hello Prime proposée par Hello bank! (ci-après « l'Offre Hello Prime ») depuis le 13/10/2020. Elle peut cependant faire l'objet d'une souscription sans coût supplémentaire pour les clients ayant souscrit l'Offre Hello Prime avant cette date. Elle peut enfin être souscrite indépendamment de l'Offre Hello Prime, au coût prévu dans le guide tarifaire.

2 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Eligibilité

Toute personne physique majeure capable disposant d'une offre Hello Prime souscrite avant le 13/10/2020, et d'un minimum de 1.000 € de revenus nets mensuels avant imposition, **d'un compte de dépôt individuel Hello bank!** peut souscrire une carte virtuelle Hello Prime. **L'utilisation de la Carte nécessite l'installation du dispositif Clé Digitale depuis l'application mobile Hello bank! sur un smartphone disposant d'une version iOS ou Android compatible.**

Le titulaire de la Carte doit être le titulaire du compte Hello bank! associé.

Le "Client" désigne ci-après le titulaire de la Carte et du compte de dépôt individuel Hello bank! associé.

Modalités de souscription

La vente de la Carte et la conclusion du contrat carte (ci-après le « Contrat Carte » ou le « Contrat ») s'effectue à distance, par téléphone, à la suite ou non d'une sollicitation de la Banque par voie de démarchage.

La présente note d'information précontractuelle et le Contrat sont adressés au Client sur sa messagerie sécurisée de son espace client Hello bank! (ci-après l'Espace Personnel) immédiatement après la conclusion du Contrat.

Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus, sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités, à compter de la date de la réception de la présente note d'information précontractuelle et du Contrat.

Il peut exercer ce droit de rétractation en renvoyant à la Banque le formulaire de rétractation joint au Contrat, par voie postale, à l'adresse indiquée sur le formulaire, après l'avoir rempli, daté et signé.

Le Client peut également exercer son droit de rétractation en informant la Banque de sa volonté de se rétracter via sa messagerie personnalisée depuis son Espace Personnel.

L'exercice de ce droit de rétractation est gratuit, hormis les frais d'envoi de la lettre ou le coût de connexion à internet ⁽¹⁾.

Commencement d'exécution

Le Client peut demander à la Banque un commencement d'exécution du Contrat pendant le délai de rétractation, sans toutefois renoncer au droit de rétractation qui reste acquis. Sauf accord de la part du Client, le Contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Portée et incidences de la rétractation

La rétractation emporte la résolution du Contrat. La Carte ne sera plus disponible. Le Client s'engage à ne plus l'utiliser et doit restituer à la Banque s'il y a lieu, toutes les sommes perçues au titre du Contrat, dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 30 jours à compter du jour de sa notification de rétractation à la Banque. De son côté, la Banque doit restituer au Client toutes les sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de la notification de rétractation du Client.

La rétractation au titre de la Carte n'emporte pas la résiliation de l'Offre Hello Prime souscrite précédemment, ou des contrats la composant.

Prix total

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé), Carte virtuelle Hello Prime, est incluse sans frais supplémentaires à l'Offre Hello Prime précédemment souscrite par le Client.

Les éventuels autres frais liés à la Carte, notamment en cas d'opération de paiement effectuée avec la Carte, sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank! pour les particuliers susvisé.

Modalités de paiement

Toute somme exigible sera débitée sur le compte de dépôt individuel associé et désigné dans le Contrat.

3 - CARACTERISTIQUES ET FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

La mise à disposition

La Carte est disponible sur l'Espace Personnel, sous forme d'un numéro de carte, d'une date limite de validité et d'un cryptogramme (références de la Carte).

Afin d'utiliser la Carte, le Client doit, pour des raisons de sécurité, avoir préalablement installé le dispositif Clé Digitale depuis l'application mobile Hello bank! sur un smartphone disposant d'une version iOS ou Android compatible.

La Clé Digitale est le service gratuit d'authentification forte, permettant de renforcer la sécurisation des transactions en ligne. Elle est accessible depuis le profil client de l'application mobile Hello bank! ⁽¹⁾.

Durée et renouvellement de la Carte

La Carte est valable trois ans, jusqu'au dernier jour du mois indiqué dans l'espace personnel et sécurisé du titulaire de la carte sur le site www.hellobank.fr ou l'application mobile Hello bank! ⁽¹⁾.

Elle est renouvelée automatiquement, sauf avis contraire de la Banque ou du Client exprimé par écrit au moins un mois avant la date d'échéance. Lors du renouvellement, la nouvelle Carte est mise à disposition du Client dans son Espace Personnel.

En cas d'opposition de la Carte par le Client, la Carte émise en remplacement par la Banque est également mise à disposition du Client dans son Espace Personnel.

Plafond de paiement

En France et à l'étranger, le plafond de paiement est personnalisable selon les besoins du Client, par période de 30 jours consécutifs, sous réserve d'acceptation par la Banque :

- soit auprès de la Hello Team ;
- soit sur le site internet www.hellobank.fr ⁽¹⁾ ;
- soit sur l'application mobile Hello bank! ⁽¹⁾.

Paramétrage de la Carte

Dans son Espace Personnel, le Client a la possibilité de :

- bloquer ou débloquer à tout moment la Carte ou certaines fonctionnalités de sa Carte (les paiements à distance, ainsi que les paiements mobile) ;
- modifier temporairement son plafond de paiement, sous réserve d'acceptation par la Banque.

Débit des paiements

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, au jour le jour.
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client. Les paiements bénéficient d'un débit différé au dernier jour ouvré du mois en cours.

La carte virtuelle Hello Prime disposera par défaut du même type de débit que celui de la carte Hello Prime déjà détenue au sein de l'offre Hello Prime au jour de la souscription de la carte virtuelle Hello Prime. Le Client pourra, sur demande auprès de la Hello Team, modifier le type de débit de sa carte une fois celle-ci créée.

Paiement en vente à distance

Sur Internet, sur les sites portant la mention "Verified by Visa", le Client devra en plus de la saisie des références de la Carte, s'authentifier soit par la saisie d'un code unique qui pourra lui être communiqué, notamment par SMS, soit par tout autre dispositif de sécurité personnalisé (Clé digitale notamment) préalablement communiqué par Hello bank!.

Informations précontractuelles relatives aux prestations d'assurance de la carte physique Hello Prime :

Dans le cadre de son Offre Hello Prime, le Client bénéficie des prestations d'assurances incluses dans sa carte physique Hello Prime. En souscrivant à la Carte virtuelle Hello Prime, le Client bénéficie de ces prestations pour les paiements réalisées avec celle-ci.

Prestations souscrites par BNP Paribas auprès d'Europ Assistance par l'intermédiaire de SPB, courtier.

Les prestations d'assurance sont les suivantes : garantie modification/annulation de voyage, garantie interruption de voyage, garantie retard de train SNCF, garantie retard d'avion et retard de bagages, garantie perte/vol/détérioration des bagages, garantie véhicule de location, garantie Neige et Montagne, garantie responsabilité civile à l'étranger, garantie décès-invalidité.

Ces garanties s'appliquent pour les voyages d'une distance de plus de 100 km du domicile du Client, dans la limite de 180 jours consécutifs.

Les personnes assurées sont le Client, son conjoint ou concubin vivant sous le même toit, leurs enfants célibataires de moins de 25 ans, leurs ascendants et descendants vivant sous le même toit, fiscalement à charge ou titulaires d'une pension alimentaire donnant droit à déduction sur le revenu du Client, qu'ils voyagent ensemble ou séparément.

Pour que les prestations soient garanties, le Client doit avoir effectué une réservation ou réglé intégralement ses titres de transport en commun (billets de train, d'avion ou de bateau) et/ou les frais de séjour et/ou les frais de location de véhicule et/ou les forfaits de remontées mécaniques et/ou les cours de ski avec sa Carte virtuelle Hello Prime.

Les conditions et limites des garanties des services d'assurances sont décrites dans la notice d'assurance qui a été remise au Client par la Banque préalablement à sa souscription de la carte physique Hello Prime, et accessible sur l'Espace personnel du Client.

4 - SERVICES ASSOCIES

Le Client peut, sous réserve de souscription, associer sa Carte à l'un des services suivants :

Apple Pay

La Carte peut être enregistrée au sein du Service Apple Pay d'un appareil Apple compatible ⁽²⁾ et permet ainsi d'effectuer des paiements :

- soit en magasin chez un commerçant équipé d'un TPE compatible avec la technologie NFC et affichant le logo du paiement sans contact ;
- soit dans l'application mobile de vente en ligne (« In App ») ou sur le site Internet de vente en ligne (« Web ») du commerçant proposant le service Apple Pay comme moyen de paiement.

Paylib

Le Client peut souscrire gratuitement au service Paylib sur le site www.hellobank.fr ⁽¹⁾ ou directement depuis l'application mobile "Hello bank!" ⁽¹⁾.

Paylib permet au Client de stocker de façon sécurisée dans un portefeuille numérique les références de ses cartes bancaires afin de réaliser des opérations de paiement par carte bancaire sans utilisation physique de celle-ci.

Paylib permet au Client :

- de réaliser des opérations de paiement à distance par Internet via un ordinateur, une tablette ou un smartphone sans saisir les données de sa carte bancaire. Les paiements s'effectuent en quelques clics grâce à un identifiant personnel et un code secret Paylib. C'est un mode de paiement accepté par plusieurs milliers de commerçants (liste sur Paylib.fr ; rubrique "Paylib en ligne") ;
- d'effectuer des paiements sans contact par smartphone dans les magasins équipés d'un TPE compatible avec la technologie NFC et proposant cette modalité de paiement ("Paylib sans contact") ;
- d'ordonner des virements via l'application mobile "Hello bank!"⁽¹⁾ sans saisir les coordonnées bancaires du bénéficiaire mais simplement en saisissant son numéro de téléphone mobile ("Paylib entre amis").

6 - MISE EN OPPOSITION DE LA CARTE

En cas de perte ou de vol des données de la Carte avec ou sans utilisation frauduleuse, la Carte doit être mise en opposition

- depuis l'Espace Personnel sur le site internet www.hellobank.fr ou sur l'application mobile Hello bank!⁽¹⁾,
- auprès des Conseillers Hello bank! par téléphone sur leur ligne directe (appel non surtaxé) pendant les heures d'ouverture,
- ou auprès du Service Carte ouvert 7 jours sur 7 et 24H/24H, en appelant le +33 (0) 1 40 14 10 10 depuis la France ou l'étranger (numéro non surtaxé).

Dans cette hypothèse la responsabilité du Client n'est pas engagée. Exceptions : toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Client, sans limitation de montant en cas de négligence grave aux obligations liées à la délivrance de la Carte et d'agissements frauduleux du Client.

7 - DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Client ou par la Banque. S'agissant d'un service inclus dans une offre groupée, la résiliation du Contrat emporte résiliation de l'Offre Hello Prime et de l'ensemble des contrats de produits et services la composant. La résiliation par le Client prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à la Banque.

La résiliation par la Banque prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Client, sauf exception visée dans le Contrat.

A compter de la prise d'effet de la résiliation, le Client n'a plus le droit d'utiliser la Carte et la Banque peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

8 - RISQUES PARTICULIERS

Les paiements réalisés avec la Carte virtuelle Hello Prime sont effectués sans contrôle du solde du compte associé. En conséquence, en cas de dépassement de la facilité de caisse autorisée, le Client devra s'acquitter des frais liés au solde débiteur, pourrait faire l'objet d'une déclaration au fichier Banque de France et voir son compte clôturé.

9- LOI APPLICABLE

La loi applicable aux relations précontractuelles et au Contrat est la loi française.

10 - LANGUE

La langue utilisée durant la relation précontractuelle et dans le Contrat est le français. D'un commun accord avec la Banque, le Client choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

11 - RESOUDRE UN LITIGE

En premier recours

- **La Hello Team.** Vous pouvez contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé), par chat ou, via le formulaire en ligne sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou sur l'application mobile « Hello bank ! ».
- **Le Service Réclamations Clients.** Si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez aussi contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamations Clients Hello bank!
TSA 80 011
75318 PARIS Cedex 09

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par Hello bank!, vous recevez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive vous est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, Hello bank! vous communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre 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 le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez 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 le conseiller Hello bank! et par le Service Réclamations Clients⁽³⁾,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à votre 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⁽⁴⁾

- soit par voie postale : **Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers – CS151 – 75422 PARIS Cedex 09**

- soit par voie électronique : <http://lemediateur.fbf.fr/> ⁽¹⁾

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/> ⁽¹⁾ et elle peut être obtenue sur simple demande auprès d'une agence BNP Paribas.

- **Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**, exclusivement pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,

- Soit par voie postale : **Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02**

- Soit par voie électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> ⁽¹⁾

- **Le Médiateur de l'Assurance**, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation,

- Soit par voie postale : **Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

- Soit par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org/> ⁽¹⁾

- Pour la clientèle des Particuliers exclusivement, 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/> ⁽¹⁾

12 - CHOIX D'UNE 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.

13 - INFORMATION UTILE

Coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
4, Place de Budapest - CS 92459
75436 Paris CEDEX 09

Europ Assistance, Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 9 999 999 999 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE, SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N°907089.

CARDIF - Assurances Risques Divers Entreprise régie par le Code des assurances - S.A. au capital de 99 999 999 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann 75009 Paris - Bureaux : 8, rue du Port 92728 Nanterre CEDEX.

Par l'intermédiaire de :

SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 9 999 999 €, ayant son siège social 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n° 07 002 642, et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4, Place de Budapest CS 92459 75436 Paris CEDEX 09

⁽¹⁾ Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet

⁽²⁾ Appareils compatibles Apple Pay ; iPhone 6 ou modèle supérieur, Apple Watch (tous modèles) couplée à un iPhone 5 ou modèle supérieur, iPad mini 3, mini 4, Air 2, 5ème et 6ème génération ou iPad Pro, Macbook Pro avec Touch ID ou un modèle de Mac mis en vente à partir de 2012 avec un iPhone ou une Apple Watch sur lesquels Apple Pay est activé.

⁽³⁾ En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

⁽⁴⁾ Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.