



NOTE D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

CARTE VISA PREMIER

Informations commerciales

au 13.02.2019

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

CARTE VISA PREMIER

Sommaire

I - L'ESSENTIEL.....	2
II - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION.....	2
III - CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT DE LA CARTE.....	3
IV - OPTIONS ET SERVICES ASSOCIES.....	4
V - ASSURANCES / ASSISTANCE.....	4
VI - MISE EN OPPOSITION DE LA CARTE.....	4
VII - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION.....	4
IX - LOI APPLICABLE.....	5
X - LANGUE.....	5
XI - RÉSOUDRE UN LITIGE.....	5
XII - CHOIX D'UNE JURIDICTION.....	6
XIII - GARANTIE DES DÉPÔTS.....	6
XIV - INFORMATION UTILE.....	6

I - L'ESSENTIEL

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale **à débit immédiat**) VISA PREMIER ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) VISA PREMIER, ci-après désignées la ou les «Carte(s)» permet au titulaire de la carte de régler ses achats ou de retirer de l'argent en France et à l'étranger par l'intermédiaire du réseau VISA. Avec la Carte VISA PREMIER, le titulaire de la carte bénéficie également de garanties d'assurances et d'assistance complémentaires.

II - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Éligibilité

Toute personne physique majeure capable ou mineure de plus de 16 ans (dans certaines conditions et sous réserve du recueil de l'autorisation de son(ses) représentant(s) légal(aux), titulaire(s) d'un compte Hello bank!) peut en principe souscrire une Carte VISA PREMIER.

Le titulaire de la carte peut être le titulaire ou le co-titulaire du compte à débiter. Le «Client» désigne ci-après le titulaire de la carte.

Modalités de souscription

Le Contrat Carte (option(s) comprise(s), le cas échéant) ne peut être souscrit qu'à distance.

En cas de souscription du contrat sous une forme dématérialisée (autre que par téléphone), la durée de validité de l'offre de la Banque est de 14 jours ouvrés à compter de la transmission de l'offre de Contrat Carte par la Banque au Client. Au cas où ce contrat ne serait pas conclu par le Client avant l'expiration de ce délai, l'offre de la Banque sera caduque.

Après avoir effectué ses choix de souscription, le Souscripteur prend connaissance de la présente note d'information précontractuelle, du Contrat et de tout autre document remis par la Banque au moment de la souscription et fait part de son accord pour souscrire au Contrat, selon le ou les mode(s) de souscription proposé(s) par la Banque, à savoir :

- par signature électronique (pour les personnes physiques majeures capables uniquement) ;
- soit par téléphone : le contrat est réputé conclu à compter de la confirmation de l'accord du Souscripteur qui, en confirmant ses choix, manifeste son acceptation 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 réception des informations et conditions contractuelles dans le cadre d'une souscription par téléphone ;
- de la date de conclusion du contrat dans les autres cas.

Il peut exercer ce droit de rétractation en renvoyant à la Banque le formulaire de rétractation joint au contrat par lettre recommandée avec avis de réception, après l'avoir rempli, daté et signé. Le Client devra préciser, dans le formulaire joint au Contrat Carte si la rétractation concerne la carte souscrite et/ou une ou plusieurs option(s) qui y sont associée(s). Coût de la rétractation : frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur).

Commencement d'exécution

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

Portée et incidences de la rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation au titre de la carte et/ou de l'une ou plusieurs option(s) souscrite(s) dans le cadre du Contrat Carte. En cas de rétractation au titre de la carte, le Client doit restituer à la Banque les cartes reçues et, s'il y a lieu, toutes les sommes perçues au titre de son Contrat Carte, 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. En cas de rétractation au titre d'une ou plusieurs option(s), le Client doit restituer à la Banque, s'il y a lieu, toutes les sommes perçues et carte(s) reçue(s) au titre de ladite(desdites) option(s), dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 30 jours à compter du jour de la 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.

Si la rétractation concerne la carte souscrite, elle emporte résiliation du contrat et options associées. Si la rétractation ne concerne qu'une ou plusieurs option(s) associée(s) à la carte souscrite, le Contrat Carte est maintenu sans la ou les option(s) pour la ou lesquelles le Client s'est rétracté.

Prix total

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale **à débit immédiat**) VISA PREMIER ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale **à débit différé**) VISA PREMIER est gratuite⁽¹⁾.

Les éventuels autres frais liés à la Carte, notamment en cas d'opération de paiement et/ou de retrait effectués avec la Carte, sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers, disponible sur le site Internet de la Banque.

En cas d'exercice du droit de rétractation

Frais d'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur), adressée par le Client à la Banque.

Modalités de paiement

La Banque prélève les sommes exigibles sur le compte de dépôt désigné dans le Contrat Carte.

⁽¹⁾ Une carte gratuite par personne et par compte à hauteur maximum de 2 cartes gratuites.

III - CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

La mise à disposition

La Carte VISA PREMIER est expédiée directement à l'adresse courrier du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte doit apposer sa signature au dos de sa carte.

Durée et renouvellement de la carte

La Carte VISA PREMIER est valable trois ans, jusqu'au dernier jour du mois indiqué sur la carte. Elle est renouvelée automatiquement, un mois avant la date d'échéance de la carte, sauf avis contraire de la Banque ou du titulaire de la carte ou du compte exprimé par écrit au moins un mois avant la date d'échéance. Cette carte est adressée par courrier au titulaire de la carte. Une nouvelle carte est également créée en cas de mise en opposition de la carte (pour perte ou vol).

Plafonds des paiements

En France et à l'étranger, le plafond est personnalisable selon vos besoins par période de 30 jours consécutifs. Pour les achats réglés avec code, la signature du titulaire peut être demandée.

Plafonds des retraits

En France,

- Le plafond est personnalisable selon vos besoins par période de 7 jours consécutifs dans les distributeurs et dans les guichets portant le logo CB.
- En cas de retrait au guichet en France, ce plafond peut être porté à 500 euros par jour (dans la limite des possibilités de décaissement de l'agence).

A l'étranger,

- Le plafond est personnalisable selon vos besoins en équivalent devises dans les distributeurs et guichets VISA, par période de 7 jours consécutifs.

Débit des paiements et des retraits

- 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 internationale **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, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte. Les factures des paiements effectués jusqu'au 28 du mois (M) sont débitées le dernier jour ouvré du mois (M) ; après cette date, les factures sont débitées le dernier jour du mois d'après (M+1).

Paie ment sans contact

Les cartes disposant de la technologie «sans contact» permettent en outre de régler rapidement des achats de biens ou de prestations d'un montant inférieur à 30 euros chez les commerçants équipés de terminaux de paiement acceptant cette technologie, avec une lecture à distance de la carte «CB», sans frappe du code confidentiel. Le titulaire de la carte peut demander à tout moment le remplacement de sa carte disposant de la technologie «sans contact» par une carte analogue ne disposant pas de cette technologie. Ce remplacement est effectué sans frais supplémentaire.

Paie ment en vente à distance

Sur Internet, sur les sites portant la mention «Verified by Visa», le titulaire de la Carte 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 BNP Paribas.

BNP Paribas Global Network / Global Alliance

Des retraits d'espèces peuvent être effectués au distributeur automatique de billets par carte bancaire à l'étranger sur les réseaux BNP Paribas Global Network, le réseau mondial du Groupe BNP Paribas, et Global Alliance selon un accord passé entre plusieurs grandes banques mondiales. La liste des banques partenaires et des pays concernés est disponible sur www.hellobank.fr.

IV - OPTIONS ET SERVICES ASSOCIES

Options de paiements

Les options de paiement sont des services rattachés à la carte bancaire permettant au titulaire de bénéficier, sous certaines conditions et sous réserve d'acceptation par la Banque, d'options pour ses règlements par carte effectués chez les commerçants équipés d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) compatible.

Paylib

Le titulaire de la carte peut souscrire gratuitement au service Paylib sur le site www.hellobank.fr⁽²⁾ ou directement depuis l'application mobile «Hello bank!»⁽²⁾.

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 sa carte.

Paylib permet notamment :

- 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»).

Paylib permet également au Client d'ordonner des virements via l'application mobile «Hello bank!»⁽²⁾ sans saisir les coordonnées bancaires du bénéficiaire mais simplement en saisissant son numéro de téléphone mobile («Paylib entre amis»).

V - ASSURANCES / ASSISTANCE

Service d'assurances

Ce service offre différentes garanties : garantie décès -invalidité, garantie retard d'avion et retard de bagages, garantie perte/vol/détérioration des bagages, garantie responsabilité civile à l'étranger, garantie véhicule de location, garantie modification/annulation, garantie interruption de voyage, garantie Neige et Montagne. Ces garanties s'appliquent pour les voyages d'une distance de plus de 100 km du domicile du titulaire, dans la limite de 180 jours consécutifs. Les personnes assurées sont le titulaire de la carte, 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 titulaire de la carte assurée, qu'ils voyagent ensemble ou séparément. Pour que les prestations soient garanties, le titulaire de la carte doit avoir réglé intégralement ses titres de transport en commun (billets de train, d'avion ou de bateau) et les frais de location de véhicule avec sa Carte VISA PREMIER.

Service d'assistance

Le titulaire de la Carte VISA PREMIER bénéficie d'une assistance médicale et rapatriement en cas de maladie, blessure, décès ou retour anticipé valable en France et à l'étranger, complétée par une assistance en cas de poursuites judiciaires à l'étranger ou une assistance poursuite du voyage et acheminement d'objet. Elle s'exerce pendant les 90 premiers jours du déplacement privé, en France et à l'étranger, sans franchise kilométrique. Les personnes assurées sont le titulaire de la carte, son conjoint ou concubin vivant sous le même toit, leurs enfants célibataires de moins de 25 ans, qu'ils se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport. Pour que les prestations soient garanties, la possession d'une Carte VISA PREMIER en cours de validité suffit.

VI - MISE EN OPPOSITION DE LA CARTE

La carte peut être mise en opposition en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation en appelant le numéro suivant : en France ou à l'étranger au +33 (0)1 40 14 10 10.

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte, effectuées avant la demande d'opposition sont à la charge du titulaire de la carte dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. Exceptions : toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la carte, sans limitation des montants en cas d'opposition tardive, de négligence grave aux obligations liées à la délivrance de la carte et au dispositif de sécurité, d'agissements frauduleux du titulaire de la carte.

VII - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le Contrat Carte est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte ou par la Banque.

Le titulaire de la carte peut restituer sa carte à tout moment et sans préavis, ce qui entraînera la résiliation pure et simple du Contrat Carte.

La résiliation par le titulaire de la carte 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 titulaire de la carte, sauf exception visée dans le Contrat Carte.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du Contrat Carte, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

A compter de la résiliation, le titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et la Banque peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

VIII - RISQUES PARTICULIERS

Le vol ou la perte de la carte, en cas d'opération(s) réalisée(s) avant opposition formulée par le Client auprès de la Banque, dès lors que ces opérations sont réalisées avec utilisation du dispositif de sécurité personnalisé du Client.

IX - LOI APPLICABLE

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

X - 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.

XI - RÉSOUDRE UN LITIGE

En premier recours

- **La Hello Team.** Le Client peut contacter directement les conseillers Hello bank! qui sont ses interlocuteurs privilégiés, pour leur faire part d'une insatisfaction ou d'un mécontentement, par téléphone sur leur ligne directe (appel non surtaxé) ou par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site Internet www.hellobank.fr⁽²⁾.
- **Le Service Relations Clients.** Si le Client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Service Relations Clients. Ses coordonnées sont disponibles sur le site Internet www.hellobank.fr⁽²⁾.

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client 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⁽³⁾, BNP Paribas communique au Client 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 Client 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⁽⁴⁾ ;
 - soit en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement⁽³⁾.

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

- **Le Médiateur auprès de BNP Paribas**, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la Banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance⁽⁵⁾ :
 - soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers
TSA 62000
92308 Levallois-Perret CEDEX

- soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net>⁽⁶⁾.

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site Internet du Médiateur <https://mediateur.bnpparibas.net>⁽⁶⁾. Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

- **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 : www.mediation-assurance.org⁽⁶⁾.

Pour tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne, le Client peut aussi déposer une réclamation par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet <https://webgate.ec.europa.eu/odr>⁽⁶⁾.

⁽²⁾ Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet et hors alerte par SMS.

⁽³⁾ Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

⁽⁴⁾ En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

⁽⁵⁾ 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.

⁽⁶⁾ Coût de fourniture d'accès à Internet.

XII - 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.

XIII - GARANTIE DES DÉPÔTS

En application des Articles L.312-4 et suivants du Code Monétaire et Financier relatifs à la garantie des dépôts, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution.

XIV - 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 35 402 786 €, 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.

Par l'intermédiaire de :

SPB, société par actions simplifiée de courtage d'assurance, au capital de 1 000 000 €, 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