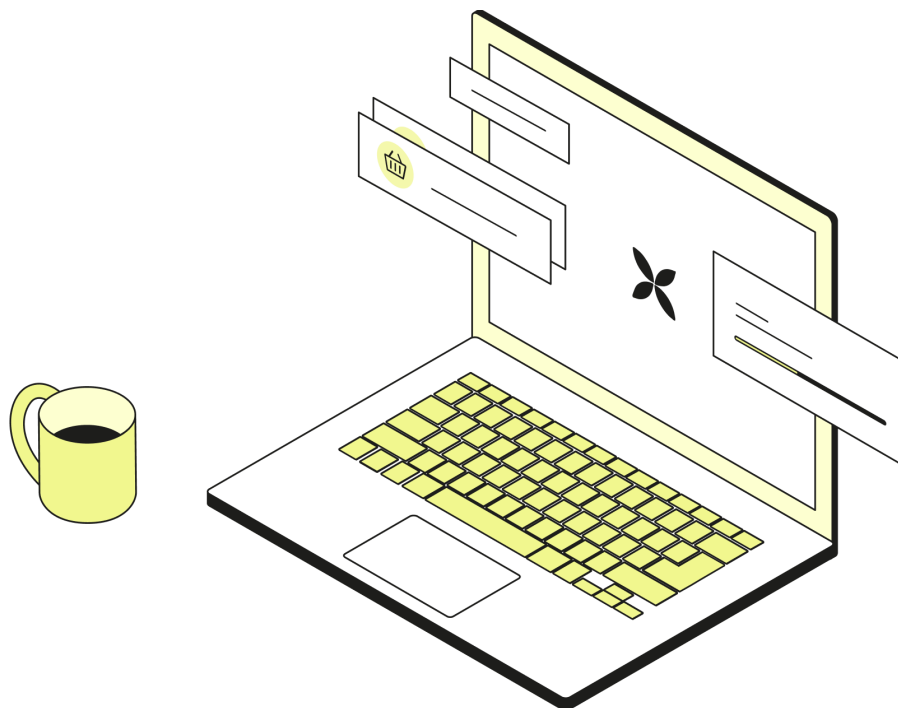


# Qonto

# Contrat Qonto

Contrat-cadre de Services de paiement

V13 en date du 03/04/2023



## Le contrat est conclu entre :

OLINDA, Société par actions simplifiée au capital de 296.522,49 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 819 489 626 et dont le siège social se situe 18 rue de Navarin , 75009 PARIS, agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR »), sise 4, place de Budapest – CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 en qualité d'Établissement de paiement sous le numéro 16958.

Ci-après dénommée « **l'Établissement** » d'une part,

Et

Le client, (i) personne morale ou (ii) personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles, immatriculée ou résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne.

Ci-après dénommé « **le Client** », d'autre part.

Ensemble dénommées les « **Parties** »

### Avertissement

Le prospect est invité à lire attentivement le présent Contrat communiqué en ligne par l'Établissement avant de l'accepter. La souscription à l'offre Qonto est effectuée entièrement en ligne par le prospect sur le Site ou l'Application.

Le Client accepte sans réserve le Contrat porté à sa connaissance lors de son inscription en le signant électroniquement. Le Client peut à tout moment le consulter, le reproduire, le stocker sur son ordinateur, ou sur un autre support, se l'envoyer par courrier électronique ou l'imprimer sur papier de manière à le conserver.



# Table des matières

Titre 1 - Votre Contrat	3
Titre 2 - Votre Compte et vos Opérations de paiement	15
Titre 3 - Vos Cartes	31
Définitions	38
Annexe 1 - Documents nécessaires à l'ouverture d'un Compte de paiement	44
Annexe 2 - Droits associés à chaque Utilisateur	45
Annexe 3 - Opérations spéciales	48



# TITRE 1 - Votre Contrat

## 1. Objet

Le présent Contrat a pour objet d'encadrer la fourniture des Services au Client, en contrepartie du paiement des frais déterminés à l'article 4 du Titre 1.

Les Services fournis par l'Établissement comprennent :

- La tenue d'un ou plusieurs Comptes de paiement,
- La fourniture de Cartes,
- La réalisation des Opérations de paiement suivantes associées au(x) Compte(s) de paiement au moyen de :
  - Cartes,
  - Virements,
  - Prélèvements,
- Les services de change,
- Le dépôt de capital en ligne et l'encaissement de chèques sur le(s) Compte(s) de paiement. Il est précisé que l'encaissement de chèques est fourni exclusivement au Client immatriculé en France et que le dépôt de capital en ligne est fourni exclusivement au Client immatriculé en France ou Allemagne.

Les conditions relatives au service d'assistance au dépôt de capital social sont décrites dans les conditions générales de service du Dépôt de capital accessibles à l'adresse suivante: <https://qonto.com/documents/CBS-Capital-Deposit-T&C-FR.pdf>.

Le Client agissant strictement dans le cadre de ses activités professionnelles, les articles L. 133-2, L. 314-5 et L. 133-24 du Code monétaire et financier s'appliquent, permettant de déroger à certaines dispositions protectrices des consommateurs dudit Code.

## 2. Usage des Services offerts

Les Services sont fournis au Client par l'intermédiaire de ses Utilisateurs habilités, dont les droits dépendent du profil qui leur est attribué. Les différents profils sont définis dans l'Annexe 2 – Droits associés à chaque Utilisateur.



Le Client, par le biais de son Titulaire, s'engage expressément à agir de manière conforme aux conditions du Contrat-cadre de services de paiement.

Le Titulaire s'engage à porter à la connaissance des Utilisateurs les conditions du Contrat-cadre de services de paiement.

### 3. Conditions de souscription

Le Client garantit agir pour son propre compte à des fins professionnelles et être immatriculé dans l'un des États suivants : Allemagne, Espagne, France, Italie. Le Client garantit expressément jouir de l'une des formes juridiques supportées par Qonto, indiquées à l'adresse suivante : <https://qonto.com/documents/QONTO-ACCEPTED-LEGAL-FORMS-FR.pdf>.

Ne sont pas autorisées à ouvrir un Compte de paiement auprès d'OLINDA les personnes morales ou physiques qui exercent une activité dans les secteurs énumérés à l'adresse suivante : <https://qonto.com/documents/QONTO-PROHIBITED-ACTIVITIES-FR.pdf>

### 4. Conditions tarifaires

L'ensemble des Services sont fournis au Client en contrepartie du versement des frais détaillés aux adresses suivantes:

- Services de paiement : <https://qonto.com/documents/Pricing-PDF-FR.pdf>
- Opérations spéciales : listées en Annexe 3

Les Conditions tarifaires définissent plusieurs Plans parmi lesquels le Client choisit celui le plus adéquat à ses besoins. Les Parties conviennent qu'elles font partie intégrante du Contrat, leur modification étant soumise à l'article 7 du Titre 1 du Contrat.

Les Conditions tarifaires se décomposent entre Frais d'abonnement applicables au Plan choisi par le Client et Frais d'opérations. Les Frais d'abonnement sont payés périodiquement, soit mensuellement soit annuellement selon le Plan du Client.

Le Plan détermine la périodicité de facturation des Frais d'abonnement qui peut être soit mensuelle soit annuelle. Un Plan annuel engage le Client pour la durée de la Période de facturation et le Client reconnaît qu'aucun remboursement des Frais d'abonnement ne sera effectué en cas de résiliation avant la fin de la Période de facturation en cours.

Le Client peut changer de Plan à tout moment dans le cadre d'un Plan mensuel. Les Conditions tarifaires de ce Plan s'appliqueront alors à la Période de facturation mensuelle suivant la date de changement de Plan.



Les frais sont facturés au Client par débit de son Compte de paiement Principal, et à défaut de provision sur l'un des Comptes de paiement Additionnels le cas échéant.

En l'absence de provision de la somme totale dûe sur le Compte de paiement Principal ou sur l'un des Comptes de paiement Additionnels au moment de leur date d'exigibilité, des frais pourront être débités partiellement ("Frais Partiels") à la hauteur du solde disponible sur le Compte de paiement Principal ou sur l'un des Comptes de paiement Additionnels.

Un reçu est alors édité, récapitulant les frais débités et le reste à solder, et est accessible depuis l'Espace personnel.

Ces Frais Partiels sont débités par priorité avant l'exécution de tout Ordre de paiement sur les Comptes du Client.

En l'absence de provision sur le Compte de paiement Principal ou sur l'un des Comptes de paiement Additionnels au moment de leur date d'exigibilité, les frais sont débités une fois la provision reconstituée par priorité avant l'exécution de tout Ordre de paiement sur les Comptes du Client.

La Période de facturation s'étend sur un mois dans le cadre d'un Plan mensuel ou un an dans le cadre d'un Plan annuel. La Période de facturation commence à compter de la date à laquelle le Client souscrit au Contrat ou de la date à laquelle il choisit un Plan annuel.

## 5. Blocage de l'Espace personnel

L'Établissement se réserve le droit de bloquer l'accès à l'Espace personnel, pour des motifs liés à la sécurité ou en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Espace personnel, ou de toute donnée liée à l'Espace personnel.

En cas de blocage, l'Établissement en informera le Client par tout moyen et lui communiquera les motifs de ce blocage, sauf si des raisons de sécurité ou des interdictions légales justifient que les motifs du blocage ne soient pas transmis.

L'accès à l'Espace personnel sera rétabli dès lors que les raisons justifiant le blocage auront disparu. Le Client pourra à tout moment demander le déblocage de son Espace personnel en contactant l'Établissement par e-mail ou par téléphone, aux coordonnées indiquées à l'article 15.



Pour rétablir l'accès à l'Espace personnel, l'Établissement pourra imposer que de nouvelles Données d'identification soient définies pour l'ensemble des Utilisateurs.

Par ailleurs, le Client est invité à procéder au changement du Mot de passe de son Espace personnel de façon périodique et dès qu'il y a soupçon d'utilisation par un tiers.

## 6. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de son acceptation en ligne par les Parties.

Le présent Contrat est subordonné à:

- La validation par le Client du processus d'identification anti-blanchiment des capitaux et financement du terrorisme (pour laquelle, l'Établissement pourra télécharger d'une base de données publique, le Kbis ou tous autres documents disponibles sur le Client); et
- Le cas échéant, pour les sociétés en cours de création pour lesquelles le service de dépôt de capital est disponible, la libération des fonds du dépôt de capital sur le Compte du Client.

Si ces conditions cumulatives ne se réalisent pas dans un délai de six (6) mois à compter de la date de signature du Contrat, l'Établissement se réserve le droit de résoudre le Contrat immédiatement, sans besoin de notifier sa décision de résolution.

## 7. Modification

Conformément au IV de l'article L. 314-13 du Code monétaire et financier, tout projet de modification significative et défavorable à l'égard du Client du présent Contrat sera communiqué au Client soixante (60) jours avant sa date d'application proposée (ci-après la "Date d'application"). L'absence de contestation durant ce délai vaudra acceptation des modifications apportées au Contrat. Si le Client refuse les modifications proposées, il devra demander la résiliation avant l'expiration du délai précité. La résiliation prendra alors effet à la Date d'application.

Toute modification du présent Contrat par l'Établissement pour répondre à l'adoption de dispositions légales ou réglementaires prendra effet dès l'entrée en vigueur desdites dispositions, indifféremment de la Date d'application.

En cas de modification des Conditions tarifaires, les Frais d'opération modifiés s'appliqueront dès la Date d'application. Les modifications relatives aux Frais d'abonnement s'appliqueront dès la première Période de facturation suivant la Date d'application.



Toute nouvelle prestation liée au Compte de paiement proposée par l'Établissement fera l'objet d'une modification du Contrat.

## 8. Transfert

L'Établissement se réserve le droit de transférer le présent Contrat à toute entité du même groupe contrôlée, contrôlant, ou sous contrôle commun avec, l'Établissement, au sens du contrôle défini par l'article L. 233-3 du Code de commerce, sur notification écrite préalable envoyée au Client. En l'absence d'objection de la part du Client dans un délai de 30 jours à compter de la notification écrite, le Contrat sera transféré avec effet à l'issue de ce délai de 30 jours.

## 9. Résiliation

### 9.1. Résiliation de plein droit

#### 9.1.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut demander à tout moment la résiliation du présent Contrat, à moins qu'il n'ait souscrit à un abonnement annuel.

La demande de résiliation peut être faite par le Titulaire du compte par email à l'adresse [support@gonto.com](mailto:support@gonto.com) ou par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet à l'expiration d'un délai de préavis de trente (30) jours à compter de la réception par l'Établissement de la demande (« Date d'effet »).

La résiliation pourra également être faite directement depuis l'Application ou le Site, l'Établissement se réservant le droit de refuser ou restreindre cette modalité de résiliation à sa discrétion. Dans ce cas, la « Date d'effet » interviendra à la fin du mois calendaire en cours si le solde du(des) Compte(s) de paiement est ramené à zéro (0) euros par le Client. A défaut de réalisation de cette condition, la demande de résiliation n'est pas considérée comme reçue et les frais détaillés à l'article 4 "Conditions Tarifaires" continuent de s'appliquer.

Si la « Date d'effet » précède la date anniversaire mensuelle du Contrat, le Client aura droit au remboursement des frais d'abonnement mensuel au prorata de la période qui court entre la « Date d'effet » et la date anniversaire concernée.

En cas de souscription d'un abonnement annuel, durant la première année, la demande de résiliation du Contrat peut être effectuée trente (30) jours avant la date anniversaire du Contrat. A l'issue de la période d'engagement annuel, le Client pourra demander à tout moment la résiliation, à condition de respecter le délai de préavis de trente (30) jours.





Afin d'assurer le paiement des sommes dues par le Client et pour garantir la bonne fin des Opérations de paiement, le Client doit maintenir un solde suffisant sur son Compte de paiement Principal.

### 9.1.2. Résiliation à l'initiative de l'Établissement

Conformément à l'article L. 314-13, V du Code monétaire et financier, l'Établissement pourra pareillement résilier de plein droit le Contrat, par notification dans l'Espace personnel et confirmation par email, en respectant un délai de préavis de trente (30) jours. Dans ce cas, l'Établissement enverra une notification au Client et, le cas échéant, au Porteur. L'obligation de respecter un préavis par l'Établissement n'est pas applicable dès lors qu'il soupçonne le Client ou un tiers d'utiliser de façon détournée ou frauduleuse le Compte de paiement, ou de se livrer à une activité illégale auquel cas l'Établissement est en droit de résilier immédiatement le Contrat.

## 9.2. Résiliation pour manquement par l'une ou l'autre des Parties

En cas de manquement grave d'une Partie à l'une de ses obligations au titre du présent Contrat, l'autre Partie pourra résilier le Contrat avec effet immédiat à compter de la réception d'une notification par email à l'adresse de contact de la Partie fautive (« Date d'effet »).

Il est notamment entendu par manquement grave du Client, sans que cela ne soit limitatif : défaut de paiement, exercice d'une activité illégale ou interdite telle que définie à l'article 3, menace à l'encontre du personnel de l'Établissement, communication de fausse information ou refus de communication, Compte de paiement à solde négatif excessif ou persistant, soupçon de fraude.

L'Établissement pourra également résilier le Contrat immédiatement et de droit pour tout motif lié à un risque ou soupçon de blanchiment de capitaux et/ou au financement du terrorisme sans donner de justification, conformément à la réglementation en vigueur.

## 9.3. Procédures collectives

En cas de procédures collectives d'une Partie, le Contrat peut être résolu par mail à l'autre Partie dans les conditions et délais fixés par la loi et suivant la décision du mandataire ou de liquidateur désigné. Il est entendu par procédure collective : nomination d'un mandataire ad hoc, d'un administrateur judiciaire, ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation, ou de perte d'agrément de l'Établissement.

## 9.4. Décès du Client personne physique

En cas de décès du Client personne physique, confirmé par la production d'un document officiel, l'Établissement bloquera le(s) Compte(s) de paiement, puis clôturera le(s) Compte(s), sous réserve du dénouement des Opérations de paiement en cours initiées avant le décès et de l'imputation des frais sur la provision disponible du Compte de paiement Principal, ou à défaut de provision sur le Compte de paiement



Principal, sur la provision des Comptes de paiement Additionnels. Le(s) Compte(s) pourra(ont) éventuellement être débité(s) de certaines Opérations de paiement postérieurement au décès du Client à la demande du notaire ou des ayants-droits, sous certaines conditions.

A l'issue de l'inscription au(x) Compte(s) de paiement de l'ensemble des Opérations de paiement s'y rattachant, l'Établissement remettra au notaire ou aux ayants-droit le montant du solde créditeur total du(des) Compte(s).

## 9.5. Effets de la résiliation du Contrat

Le(s) Compte(s) de paiement sera(ont) clôturé(s) à la Date d'effet, sous réserve que le Client ait réglé toutes les sommes dues au titre du présent Contrat. La résiliation du Contrat ne remet pas en cause les prestations préalablement exécutées ou en cours d'exécution à la Date d'effet. Les Opérations de paiement initiées avant la Date d'effet ne seront pas remises en cause par la résiliation et seront exécutées conformément à ce qui est prévu dans le Contrat.

En cas de résiliation du Contrat à l'initiative du Client dans le cadre d'un Plan annuel, aucune fraction des Frais d'abonnement ne sera remboursée au Client si la date de résiliation intervient avant la fin de la Période de facturation, par dérogation à l'article L314-13 du code monétaire et financier.

Lorsque le Client est immatriculé en Italie ou en Espagne a la qualité de micro-entrepreneur, il peut être éligible à un remboursement au prorata des Frais d'abonnement en cas de résiliation avant la fin de la période de facturation. Toute demande de résiliation devra être soumise à l'adresse [support@gonto.com](mailto:support@gonto.com) accompagnée des justificatifs précisant de sa qualité de micro-entrepreneur et des motifs de remboursement.

Si la résiliation intervient à l'initiative de l'Établissement pour manquement grave du Client, l'Établissement ne procédera à aucun remboursement.

L'Établissement se réserve le droit de maintenir le(s) Compte(s) de paiement pendant une durée de quinze (15) mois, notamment afin de couvrir les éventuelles contestations et réclamations ultérieures de Payeurs ou de permettre la liquidation d'opérations en cours.

Pendant cette période, les frais détaillés à l'article 4 "Conditions Tarifaires", dont les frais d'abonnement, seront toujours applicables au(x) Compte(s) de paiement maintenu(s).

Dans le cadre de la clôture du(des) Compte(s), l'Établissement procédera au virement du solde total du(des) Compte(s) de paiement sur le compte bancaire ou de paiement dans la zone SEPA désigné par le Client.

À compter de la notification de la résiliation du Contrat, le Client est tenu d'envoyer à l'Établissement les coordonnées bancaires (numéro IBAN) du compte bancaire ou de paiement dans la zone SEPA



nécessaires au virement du solde total du(des) Compte(s) de paiement. Si la demande de résiliation est faite par le Client depuis l'Application ou le Site, il appartient au Client de ramener le solde du(des) Compte(s) de paiement à zéro (0) euros, la résiliation n'étant pas considérée reçue avant la réalisation de cette condition.

Pendant cette période et jusqu'au renvoi du solde total du(des) Compte(s) de paiement, l'Établissement continuera de prélever les frais détaillés à l'article 4 "Conditions Tarifaires", dont les frais d'abonnement. Ces frais sont applicables au(x) Compte(s) de paiement et sont liés au maintien du(des) Compte(s) de paiement.

## 10. Responsabilité et Force majeure

### 10.1. Responsabilité

L'Établissement est absolument étranger aux relations juridiques et commerciales et aux éventuels litiges intervenant entre le Client et un Payeur ou le Client et un Bénéficiaire.

La responsabilité de l'Établissement est limitée à la réparation des dommages directs. Ainsi, la responsabilité de l'Établissement ne peut pas être engagée en cas de dommages indirects (tels que des pertes financières, pertes de revenus, perte de clientèle, atteinte à l'image, dommage moral, ...) qui pourraient résulter de l'utilisation des Services. En outre, l'Établissement ne pourra être tenu responsable de tout dommage résultant de la mise en œuvre d'obligations légales et réglementaires lui incombant (exemple : mesure de gel des avoirs, blocage d'une Opération de paiement pour des motifs de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, etc.).

### 10.2. Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues responsables pour tout retard ou inexécution qui seraient liés à un cas de force majeure. Au terme de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française applicable, la force majeure s'entend de tout événement exceptionnel échappant au contrôle des Parties qui ne peut être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets empêchent l'exécution des obligations découlant des présentes.

Les Parties disposent d'un délai de trente (30) jours pour remédier au cas de force majeure temporaire. Passé ce délai, chaque Partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. La date d'effet prise en considération sera celle de la réception de ladite lettre.

Si le cas de force majeure est définitif, le présent Contrat est résolu et les Parties libérées de leurs obligations conformément à l'article 1351 du Code civil.



## 11. Disponibilité des Services

L'Établissement s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les Services soient accessibles 24h/24 et 7j/7. Cependant, l'accès à l'Espace personnel pourra être temporairement indisponible pour des raisons techniques. L'Établissement décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative en cas :

- D'interruption de l'Application pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées.
- En cas d'impossibilité momentanée d'accès à l'Application (et/ou aux sites internet et applications lui étant liés) en raison de problèmes techniques et ce quelles qu'en soient l'origine et la provenance.
- D'indisponibilité ou de surcharge ou toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de télécommunications utilisé pour accéder à l'Application.
- De contamination par d'éventuels programmes malveillants circulant sur le réseau.
- De dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation de l'Application (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés).
- D'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de l'Application.
- De perte par le Client de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité

## 12. Données à caractère personnel

Le traitement de vos données à caractère personnel (ci-après les « Données personnelles ») est régi par le présent Contrat, ses Annexes ainsi que notre Politique de protection des Données consultable à l'adresse suivante: <https://qonto.com/documents/QONTO-PRIVACY-POLICY-FR.pdf>.

En acceptant le présent Contrat, le Client autorise l'Établissement à communiquer ses Données personnelles à des partenaires ou sous-traitants dont une activité leur a été externalisée pour l'exécution des Services.

## 13. Secret professionnel

L'Établissement est tenu au secret professionnel conformément à l'article L.522-19 du Code monétaire et financier. Le secret professionnel pourra être levé en vertu d'une obligation légale, réglementaire ou prudentielle. Par ailleurs, l'Établissement peut être amené à transmettre des données couvertes par le secret professionnel aux prestataires et sous-traitants liés contractuellement avec l'Établissement afin de fournir des tâches opérationnelles essentielles dans le cadre de l'accès à l'ensemble des Services de paiement.



En outre, le Client peut autoriser l'Établissement à lever le secret professionnel à l'égard des tiers en lui indiquant lesdites personnes. Les personnes tierces recevant les informations couvertes par le secret professionnel sont tenues de les conserver strictement confidentielles.

## 14. Convention de preuve

Dans le cadre des présentes, les Parties entendent fixer les règles relatives aux preuves recevables dans le cadre de l'exécution des Services. A cet effet, le Client et l'Établissement reconnaissent que la preuve des Ordres de paiement transmis après Authentification simple ou Authentification forte pourra être rapportée par la reproduction sur support informatique de l'Authentification enregistrée par l'Établissement. Sauf preuve contraire rapportée par le Client, les éléments détenus par l'Établissement prévaudront.

L'Établissement pourrait être amené à certifier des dates d'exécution d'Opérations de paiement sur un Compte par un procédé d'horodatage. Ce procédé constituera une preuve des données qu'il contient.

Le Client accepte par les présentes l'enregistrement de toutes les communications électroniques rendues possibles avec l'Établissement à des fins de preuve et d'amélioration des Services. Le Client reconnaît qu'il sera présumé avoir pris connaissance de toute notification sur son Espace personnel, sauf lorsque la loi impose explicitement un mode de notification différent.

## 15. Communication et Service client

Le Client peut contacter le Service client de l'Établissement :

- Par Email à l'adresse : [support@gonto.com](mailto:support@gonto.com)
- Par Téléphone : +33 1 76 41 03 08
- Par courrier postal : OLINDA SAS, 18 rue de Navarin, 75009 Paris
- Via le Centre d'aide du Site

Concernant l'envoi de réclamations, la procédure est précisée à l'article "Traitement des réclamations" du présent contrat.

L'Établissement met à disposition sur le Centre d'aide du Site une page questions fréquemment posées (FAQs) afin d'aider le Client à répondre à ses questions. Toutefois, en cas de conflit entre les FAQs et les stipulations du présent Contrat, celui-ci prévaudra comme seul document ayant valeur juridique.



## 16. Langue

La langue applicable aux relations contractuelles est le français.

## 17. Traitement des réclamations

Le Client est invité à s'adresser au Service Réclamations ([reclamations@qonto.com](mailto:reclamations@qonto.com)) pour toute réclamation portant sur l'exécution du contrat.

Le Client accepte que l'Établissement réponde à ses réclamations sur support durable. La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation par l'Établissement. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, l'Établissement pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze (15) jours. Dans ce cas, il communiquera au Client une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

En cas de litige, l'Établissement informera le Client de l'existence ou non d'une instance de règlement extrajudiciaire.

## 18. Incessibilité

Le présent Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client. La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de manquement à cette disposition et l'Établissement pourra procéder à la résiliation du Contrat sans délai.

## 19. Indépendance des stipulations

La nullité ou l'invalidité d'un ou des termes du Contrat n'affecte pas la validité du Contrat ou des autres stipulations du Contrat. Par conséquent, le Contrat et les autres clauses demeureront en vigueur.



## 20. Loi applicable et tribunaux compétents

La loi applicable au Contrat est la loi française. Tout litige relatif à la formation, à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la rupture du Contrat relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.



# Titre 2 - Votre Compte et vos Opérations de paiement

## 1. Fonctionnement du(des) Compte(s) de paiement

En cas d'acceptation d'ouverture du Compte de paiement Principal, un email de confirmation sera envoyé par l'Établissement au Client. Le numéro du Compte de paiement Principal ouvert au nom du Client (numéro IBAN) est consultable dans son Espace Personnel.

Le Client peut alors alimenter son Compte de paiement Principal par un premier virement entrant provenant d'un compte ouvert à son nom auprès d'un prestataire de services de paiement situé au sein de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou d'un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le Client peut ensuite créer des Comptes de paiement Additionnels (sous réserve de la validation par l'Établissement des documents de connaissance du client et dans la limite de vingt-cinq (25) Comptes de paiement au total) ainsi que commander des Cartes et ajouter des Utilisateurs au(x) Comptes de Paiement, conformément aux conditions d'utilisations de la Carte prévues au Titre 3.

### ★ **Nombre maximum de comptes de paiement**

En tant que Client, une fois que vous avez créé un Compte de paiement principal, vous êtes libre de créer des Comptes de paiement Additionnels pour gérer plus facilement vos finances. Le nombre total de Comptes de paiement que vous créez ne peut excéder 25 Comptes (à moins que nous n'acceptions d'en autoriser davantage), mais le nombre maximum varie en fonction du plan que vous avez choisi. Pour plus d'informations sur le nombre de comptes de paiement autorisé par plan, consultez notre page Tarifs.

Nonobstant ce qui précède, le Client ne peut effectuer aucune Opération de paiement tant que l'Établissement n'a pas procédé à l'activation de l'ensemble des Services. En outre, l'Établissement se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'autoriser l'ouverture de Comptes de paiement au-delà de la limite de vingt-cinq (25) comptes, et de facturer des frais supplémentaires pour l'ouverture et le maintien de ces comptes de paiement additionnels.





## 1.1. Désignation d'Utilisateurs

### 1.1.1 Rôle de Titulaire

L'ouverture d'un Compte est effectuée par l'intermédiaire du Titulaire qui dispose des droits pour représenter et engager le Client. Le Titulaire peut être un mandataire social ou une personne physique distincte du mandataire social, expressément mandatée par le Client.

En cas de perte par le Titulaire de ses droits sur son(ses) Compte(s) (par exemple, changement du mandataire social ou révocation de la procuration de la personne mandatée), le Client s'engage à en informer l'Établissement sans délai. A défaut de notification ou en cas de notification tardive, la responsabilité de l'Établissement ne pourra pas être recherchée.

Dès lors que le Titulaire n'a pas perdu le droit de représenter et d'engager le Client, le Compte de paiement fonctionne sous la signature du Titulaire, y compris si une tierce personne ayant également capacité à représenter et engager le Client conteste les actions du Titulaire auprès de l'Établissement ou revendique pour elle-même la qualité de Titulaire. Un mandataire social du Client pourra néanmoins demander à l'Établissement certaines informations concernant le Compte (notamment les relevés de compte et le solde du Compte de paiement).

En cas de conflit entre plusieurs personnes disposant des droits pour représenter et engager le Client, l'Établissement se réserve le droit de suspendre ou clôturer le Compte de paiement si un risque concernant les fonds du Client venait à être avéré.

### 1.1.2 Rôle des Administrateurs et Collaborateurs

Par ailleurs, le Client peut donner procuration à des Administrateurs ou Collaborateurs, habilités à utiliser les Services en son nom et pour son compte, et sous son entière responsabilité. Le formulaire de procuration est disponible dans l'Espace personnel du Titulaire ou des Administrateurs du(des) Compte(s) de paiement. La procuration ne prendra effet qu'à réception par l'Établissement du formulaire dûment complété et des documents justificatifs requis. La procuration cesse automatiquement au décès du Titulaire ou de l'Administrateur l'ayant donnée. La procuration peut être révoquée par le Client à tout moment qui en informe l'Établissement sans délai. A défaut de notification, la procuration restera valable et la responsabilité de l'Établissement ne pourra être recherchée.

Le Client décharge expressément l'Établissement du secret professionnel relatif aux données du Compte de paiement à l'égard des Utilisateurs.



Le Client détermine pour chaque Utilisateur le périmètre des droits dont il dispose sur le(s) Compte(s) de paiement. Chaque Utilisateur se voit attribuer des Données de sécurité personnalisées qui lui sont propres, afin d'accéder à son Espace personnel. L'Espace personnel de chaque Utilisateur est personnalisé en fonction des droits qui lui sont octroyés par le Client. Les différents profils Utilisateurs sont : Titulaire, Administrateur, Collaborateurs et Comptable. Les droits associés à chaque Utilisateur sont détaillés en Annexe 2.

## 1.2. Données de sécurité personnalisées

Le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité et la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées. Il s'engage également à sensibiliser les Utilisateurs quant à la préservation de la confidentialité et la sécurité de leurs propres Données de sécurité personnalisées.

Le Client (et chaque Utilisateur) s'engage de ne pas communiquer ses Données de sécurité personnalisées à des tiers. Par exception, le Client peut les communiquer à un Prestataire de services d'accès aux comptes aux fins de la fourniture du service d'information sur les comptes ou du service d'initiation de paiement. Dans ce cas, et après avoir expressément consenti à l'accès à un Compte, le Client devra s'assurer que ledit Prestataire est bien agréé ou enregistré pour les services précités, et qu'il saisit ses Données de sécurité personnalisées dans un environnement sécurisé.

L'Établissement se réserve la possibilité de refuser l'accès à un Compte de paiement à un tel Prestataire, dès lors qu'il soupçonne que l'accès audit Compte n'est pas autorisé ou est frauduleux. L'Établissement informera par tout moyen le Client du refus d'accès audit Compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si cette information n'est pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou en vertu d'une disposition pertinente de droit national ou de droit de l'Union Européenne.

## 1.3. Relevés

Le Client est informé par l'Établissement de toute mise à disposition d'informations sur un support durable au sens de la loi et de la jurisprudence.

L'Établissement met à disposition du Client un relevé des Opérations de paiement réalisées sur chacun de ses Compte(s). Ce(s) relevé(s) est(sont) disponible(s) sur son Espace personnel.

Le Client s'engage à vérifier le contenu du(des) relevé(s) d'Opérations et à le(s) conserver au minimum pendant cinq (5) ans. Le(s) relevé(s) constitue(nt) une trace légale de toutes les Opérations de paiement effectuées sur chaque Compte de paiement.



## 1.4. Solde du(des) Compte(s) de paiement

### 1.4.1 Solde négatif du(des) Compte(s) de paiement

Le solde du Compte de paiement principal et ceux de tous Comptes de paiement Additionnels lui étant associés forment un solde unique, indivisible et global devant rester positif. La création d'un Compte de paiement additionnel n'emporte jamais affectation spéciale des sommes y étant déposées, sauf accord explicite de l'Établissement.

Le solde d'un Compte de paiement du Client ne pouvant en aucun cas être négatif, le Client s'engage à maintenir un solde suffisant sur chaque Compte de paiement pour assurer l'exécution des Opérations de paiement. En cas de solde insuffisant sur un Compte de paiement, l'Établissement procède au rejet des Opérations concernées.

À titre exceptionnel, et sans valoir en aucun cas facilité de paiement, l'Établissement peut être amené à payer une ou plusieurs Opérations, dont le montant serait supérieur au solde d'un Compte de paiement du Client (notamment dans le cas d'une Opération par carte sans autorisation préalable, ou d'émission d'impayés carte ou d'un prélèvement).

Dans cette situation, le Client s'engage à approvisionner sans délai chaque Compte de paiement dont le solde est insuffisant afin de rétablir un solde positif ou nul. En cas de non-respect de ces obligations, l'Établissement se réserve le droit de suspendre ou de clôturer le Compte de paiement concerné et/ou les autres Comptes et de recourir à tous moyens pour recouvrer les sommes dues.

### 1.4.2 Solde positif du(des) Compte(s) de paiement

Le solde positif du(des) Compte(s) de paiement des Clients peut, lorsqu'il dépasse un certain niveau, peut générer à l'Établissement des frais supplémentaires liés au maintien de ce(s) Compte(s).

L'Établissement se réserve le droit de facturer aux Clients, au-delà d'un certain solde disponible sur leur(s) Comptes(s), des frais supplémentaires.

## 1.5. Compte(s) inactif(s)

Un Compte de paiement du Client est considéré comme inactif lorsqu'à l'issue d'une période de douze (12) mois, il n'a fait l'objet d'aucune opération (hors prélèvement de frais de gestion) à l'initiative du Client (ou de tout Utilisateur) et que ce dernier ne s'est pas manifesté auprès de l'Établissement sous quelque forme que ce soit.



Lorsqu'un Compte est considéré comme inactif, l'Établissement en informe le Client par tout moyen. En l'absence de réponse du Client ou de toute nouvelle opération sur ledit Compte et dans le cas où le solde est créditeur, le Compte sera clôturé à l'issue d'un délai de dix (10) ans à compter de la dernière opération sur le Compte. Le Client sera informé par tout moyen six (6) mois avant la clôture effective du Compte.

Le solde sera déposé à la Caisse des dépôts et consignations et les sommes pourront être réclamées par le Client ou ses ayants droit pendant vingt (20) ans à compter de leur dépôt. L'Établissement peut prélever chaque année des frais de gestion pour compte inactif, dans la limite autorisée par la loi.

## 1.6. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

En sa qualité de prestataire de services de paiement, l'Établissement est soumis aux dispositions légales et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. A cet effet, les articles L. 561-2 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent pendant toute la durée du présent Contrat. L'Établissement doit notamment réaliser l'ensemble des diligences nécessaires relatives à l'identification du Client et le cas échéant, du bénéficiaire effectif, ainsi qu'à la vérification de l'identité de ces derniers. Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage à tenir l'Établissement informé sans délai de toute modification apportée à ses informations concernant notamment son activité, l'identification de ses mandataires sociaux et bénéficiaires effectifs, y compris un changement de contrôle.

En outre, l'Établissement doit s'informer de l'origine des Opérations de paiement, leur objet et la destination des fonds. D'un point de vue opérationnel, l'Établissement est amené à mettre en place un système de surveillance et de détection des Opérations de paiement atypiques.

Le Client s'engage à concourir aux obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme en informant et en renseignant l'Établissement sur toute Opération de paiement inhabituelle détectée par l'Établissement.

L'Établissement se réserve le droit de demander tout autre document ou information supplémentaire s'il estime en avoir besoin pour répondre à ses obligations de vigilance au sens de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, l'Établissement pourrait notamment reporter l'ouverture d'un Compte de paiement ou bloquer temporairement ce dernier, voire clôturer ce Compte de paiement et/ou tout autre Compte de paiement du Client le cas échéant en cas de soupçon persistant. L'Établissement pourra être amené à refuser d'exécuter ou rejeter toute Opération de paiement atypique, en débit comme en crédit du Compte de paiement.

Par ailleurs, le Client est informé que l'Établissement peut être amené à déclarer à la cellule de renseignement financier nationale (TRACFIN) tout soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.



En acceptant le présent Contrat, le Client est informé qu'aucune poursuite fondée sur l'atteinte au secret professionnel ne pourra être intentée à l'encontre de l'Établissement dans l'exercice de son obligation de déclaration de soupçon.

## 1.7. Protection des fonds

### ★ **Protection des fonds**

**Votre argent est 100% sécurisé** car les **fonds déposés sur votre compte Qonto doivent être protégés** de manière **totale**ment séparée de nos fonds propres, conformément aux lois et réglementations qui s'appliquent à nous.

Quelle que soit la façon dont les fonds des clients sont protégés par Qonto, **il est important de noter que tous ces modes de protection couvrent 100% des fonds de nos clients** et ont été soumis à l'autorisation préalable de l'ACPR, comme l'exigent les règles applicables à Qonto.

Conformément à l'article L. 522-17, I du Code monétaire et financier, les fonds du Client sont:

- déposés à chaque fin de Jour Ouvrable dans un compte de cantonnement ouvert auprès d'un ou plusieurs établissements de crédit, ou
- investis dans les parts d'un fonds, intégralement couverts par une garantie financière accordée par un établissement de crédit ou
- ponctuellement investis sur des fonds monétaires court terme éligibles.

Les fonds du Client sont protégés contre tout recours d'autres créanciers de l'Établissement, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de ce dernier.

## 2. Indisponibilité des actifs

Tous les fonds inscrits au crédit du(des) Compte(s) du Client peuvent être bloqués sur action des créanciers du Client par voie de saisie conservatoire ou de saisie attribution sur l'un de ses Comptes de paiement, signifiée à l'Établissement par huissier ou par une saisie à tiers détenteur. Ces actions donnent lieu à la facturation de frais par l'Établissement au Client, détaillée à l'Annexe 3 "Opérations Spéciales".



## 2.1. Saisie

A compter de la signification de l'acte de saisie, l'Établissement est tenu de déclarer le solde total du(des) Compte(s) de paiement à jour de la saisie. Pendant un délai de quinze (15) Jours Ouvrables à compter du lendemain de la signification de la saisie pendant lesquels les sommes sont indisponibles, le solde du(s) Compte(s) de paiement peut être affecté par les Opérations de paiement dont l'origine est antérieure à la date de la saisie. A l'échéance de ce délai, l'Établissement remettra à la disposition du Client les sommes excédant le montant de la saisie.

En cas de saisie attribution, l'Établissement procède au paiement sur présentation d'un certificat délivré par le greffe du tribunal attestant qu'aucune contestation n'a été formée dans le mois suivant la dénonciation de la saisie. Si le Client a déclaré, par écrit, ne pas contester la saisie, le paiement peut intervenir avant l'expiration de ce délai.

En cas de saisie conservatoire, le créancier devra signifier à l'Établissement sa conversion en saisie-attribution. Les paiements effectués par l'Établissement seront alors réalisés selon les dispositions ci-dessus.

## 2.2. Saisie à tiers détenteur

Le Trésor Public peut appréhender les sommes qui lui sont dues par voie de Saisie à tiers-détenteur. A compter de la réception de la saisie à tiers-détenteur, l'Établissement procédera au blocage du(des) Compte(s) du Client dans les mêmes conditions que celles décrites ci-dessus.

L'Établissement versera les fonds au Trésor Public dans un délai de trente (30) jours sauf en cas de mainlevée délivrée par le Trésor Public ou de recours engagé par le Client.

# 3. Exécution des opérations de paiement : règles générales

## 3.1. Opération de paiement

Une Opération de paiement est indépendante de l'obligation civile ou commerciale sous-jacente entre le Client et le Bénéficiaire du paiement. L'Établissement demeure en conséquence étranger à tout litige civil ou commercial pouvant survenir entre le Client et le Bénéficiaire. L'Établissement ne saurait être responsable des opérations de paiement dûment exécutées en cas d'erreur du Client sur les coordonnées bancaires du Bénéficiaire ou son identité.



Une Opération de paiement peut être initiée par le Client qui donne directement un Ordre de paiement (virement), par le Client qui donne un Ordre de paiement par l'intermédiaire du Bénéficiaire (carte) ou par le Bénéficiaire (prélèvement).

## 3.2. Sécurité des instruments de paiement

Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées.

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée d'un instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, le Client en informe l'Établissement sans tarder, aux fins de blocage (ou d'opposition) de l'instrument, par email : [support@gonto.com](mailto:support@gonto.com), ou par téléphone : 08 76 41 03 08. Le Client peut aussi faire directement opposition depuis son Espace personnel.

Si la demande de blocage a été effectuée par téléphone, le Client devra confirmer sa demande à l'écrit (courrier postal ou électronique). L'Établissement se réserve le droit de demander ultérieurement un récépissé ou une copie du dépôt de plainte suite au vol ou à l'utilisation frauduleuse de son Compte. Le Client s'engage à répondre à la demande de l'Établissement dans les plus brefs délais.

L'Établissement exécute la demande de mise en opposition dès qu'il la reçoit. Une confirmation écrite de cette mise en opposition sera adressée au Client concerné par message électronique ou via son Espace personnel.

En cas de blocage (ou d'opposition), l'Établissement fournit au Client, sur sa demande et pendant dix-huit (18) mois à compter du blocage (ou de l'opposition), les éléments lui permettant de prouver qu'il a bien procédé au blocage (ou à l'opposition).

Toute fausse déclaration de la part du Client ou des Utilisateurs pourra entraîner des poursuites judiciaires.

Par dérogation à l'article L. 133-19, I du Code monétaire et financier (art. L. 133-2), en cas de perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées, les Opérations de paiement non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge du Client. Les Opérations de paiement réalisées après l'opposition sont supportées par l'Établissement, sauf en cas de fraude du Client.

En cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité, l'Établissement communiquera avec le Client selon une procédure sécurisée qui lui sera communiquée.



### 3.3. Authentification forte

Conformément à la loi, l'Établissement applique l'Authentification forte du Client lorsque celui-ci :

- accède à ses Comptes de paiement en ligne ;
- initie une Opération de paiement électronique (sauf en cas de virement vers un autre compte détenu au nom du Client) ;
- exécute une Opération par le biais d'un moyen de communication à distance, susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse.

L'Authentification forte s'effectue par la validation d'une notification sur l'Application (élément de connaissance) sur un téléphone préalablement associé à l'Utilisateur (élément de possession). Le Client ne pourra désactiver l'Authentification forte.

En cas d'Opération de paiement validée par Authentification forte, l'Établissement pourra refuser de rembourser le Client au motif que celui-ci a fait preuve de négligence grave, n'a pas satisfait intentionnellement à ses obligations de préserver les données de sécurités personnalisées de son Compte ou en cas de fraude du Client. De plus, si le paiement a été initié à la suite d'une Authentification forte, l'opération sera considérée comme ayant été validée par le Client, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

## 4. Contestation des Opérations de paiement

Les Parties conviennent de déroger aux dispositions de l'article L.133-24 du Code monétaire et financier. Les délais de contestation propres à chaque Opération de paiement sont définis aux articles suivants.

## 5. Emission de Cartes

L'Établissement émet des Cartes physiques et virtuelles dans les conditions détaillées au Titre 3. Les Cartes non incluses dans le Plan du Client donnent lieu à des Frais de Cartes.

## 6. Exécution d'Ordres de paiement par virement

### 6.1. Description générale

Le Client peut émettre, par l'intermédiaire d'un Utilisateur qui dispose des droits nécessaires (Titulaire ou Administrateur) un Ordre de paiement par virement à partir d'un Compte de paiement, à destination d'un compte ouvert dans les livres d'un autre prestataire de services de paiement.





Le Client peut transmettre des Ordres de virements en Euros, ou dans une devise couverte dans l'offre de l'Établissement, dans les conditions décrites au point 7.3 ci-dessous. La liste des devises couvertes est indiquée dans l'Espace personnel de l'Utilisateur habilité.

Pour transmettre un Ordre de virement, l'Utilisateur qui dispose de droits nécessaires se connecte à son Espace personnel au moyen de ses Données d'identification. Il indique ensuite :

- Le Compte de paiement à partir duquel il souhaite initier l'Opération de paiement;
- Le montant de l'Opération de paiement (l'Utilisateur devra s'assurer que le Compte sélectionné dispose d'un solde suffisant pour couvrir le montant de l'Opération de paiement et les éventuels frais y afférents);
- L'identité du Bénéficiaire du virement ainsi que ses coordonnées bancaires (IBAN) ;
- La date d'exécution (en l'absence d'indication de date, l'Ordre de virement est réputé être immédiat)
- Le motif du paiement ;

**La devise.**

L'Utilisateur est invité à vérifier l'ensemble de ces informations avant de valider son Ordre de virement.

Conformément à l'article L.133-21 du Code monétaire et financier, l'Établissement n'est pas responsable en cas de saisie inexacte du numéro IBAN du compte bénéficiaire. L'Établissement s'efforcera néanmoins de récupérer les fonds à la demande du Client et lui communiquera toutes informations qu'il détient visant à récupérer les fonds dans le cadre d'un recours en justice du Client contre le bénéficiaire.

Le consentement de l'Utilisateur à l'Ordre de virement est recueilli selon la procédure indiquée dans l'Espace personnel. L'Utilisateur devra impérativement suivre toute procédure d'Authentification forte demandée par l'Établissement. L'Ordre de virement est irrévocable dès lors que qu'il a été définitivement validé par l'Utilisateur depuis son Espace personnel. L'Établissement n'acceptera aucune demande d'annulation d'un virement au-delà de sa date d'irrévocabilité.

Les Ordres de virement sont horodatés et conservés pendant la durée légale applicable.

Lorsque le consentement est donné par l'intermédiaire d'un prestataire de services fournissant un service d'initiation de paiement, la forme de ce consentement est déterminée par le Client et ledit prestataire, dans les conditions convenues entre eux. L'Établissement n'est pas partie prenante de ces conditions et n'a pas à vérifier le consentement du Client.

Lorsque l'Opération de virement est initiée, à la demande du Client, par un prestataire de services fournissant un service d'initiation de paiement, le Client ne peut pas révoquer l'Ordre après avoir donné son consentement.



## 6.2. Virements libellés en euros

L'Ordre de virement devra être conforme aux règles SEPA « SEPA Credit Transfer rulebook ». L'Utilisateur a la possibilité d'émettre des Ordres de virement immédiats ou à termes, ponctuels ou récurrents.

Pour les Ordres de virements immédiats, l'Ordre de virement est réputé reçu par l'Établissement dès lors que l'Utilisateur donne définitivement son consentement à l'Ordre, selon la procédure indiquée dans l'Espace personnel (« Date de réception »). Il est expressément convenu que les Ordres de virements immédiats seront exécutés par l'Établissement au plus tard à la fin du Jour Ouvré suivant la Date de réception de l'Ordre par l'Établissement. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvré, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvré suivant. Les Parties conviennent également que tout Ordre de paiement validé un Jour Ouvré après 14h est réputé reçu le Jour Ouvré suivant.

Concernant les Ordres de virements à terme, ils seront exécutés au plus tard à la fin du jour indiqué par le Client. Si ce n'est pas un Jour Ouvré, l'Établissement exécutera l'Ordre de virement le Jour Ouvré suivant.

## 6.3. Virements libellés en devises

Le Client a la possibilité d'émettre un Ordre de virement en devises. A cet effet, l'Utilisateur habilité renseigne dans un premier temps les caractéristiques de l'Opération qu'il souhaite réaliser, en précisant le montant en devises. L'Établissement transmettra à l'Utilisateur un devis pour cette opération, comprenant les frais applicables. Si l'Utilisateur accepte le devis, il suit la procédure indiquée dans son Espace personnel afin de recueillir son consentement définitif à l'Ordre de virement en devises.

Le délai d'exécution des Ordres de virements en devises dépend de la devise étrangère choisie ainsi que des partenaires tiers de l'Établissement pour effectuer cet Ordre de virement.

L'établissement du Bénéficiaire et le prestataire de service de l'Établissement permettant d'effectuer des Ordres de virements en devises peuvent rejeter le virement pour information manquante, incomplète, incorrecte, ou pour compte clos. Dans certains cas, des commissions de change et/ou frais complémentaires pourront être appliqués et déduits directement du montant de la transaction. Les fonds sont reversés sur le Compte de paiement du Client au taux de change en vigueur au jour du retour des fonds. Un délai d'exécution peut intervenir entre la date de rejet par l'établissement du bénéficiaire et le reversement des fonds au Client.

L'Établissement n'est pas responsable de ces frais et de ces délais.

## 6.4. Refus d'exécution

L'Établissement pourra refuser d'exécuter tout Ordre de virement incomplet ou erroné. Le Client sera alors invité à ré-émettre l'Ordre pour le mettre en conformité.



L'Établissement pourra, en outre, suspendre un Ordre de virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du Compte, d'utilisation non autorisée du Compte, d'atteinte à la sécurité du Compte, de soupçon de blanchiment/ financement du terrorisme ou en cas de mesure de gel des avoirs par une autorité administrative.

En cas de refus d'exécution ou de blocage d'un Ordre de virement, l'Établissement en informera le Client par tout moyen dès que possible, et au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant la Date de réception. L'Établissement indiquera si possible au Client les motifs du refus ou du blocage, à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition pertinente de droit national ou de droit de l'Union européenne. Le Client est informé qu'une telle notification pourra faire l'objet de perception des frais indiqués dans les Conditions Tarifaires (Article 4 du Titre 1) si le refus est objectivement motivé.

## 6.5. Contestation d'une Opération de paiement par virement

Le Client qui souhaite contester une Opération de paiement par virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter par téléphone le service client de l'Établissement dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les quatre (4) semaines suivant l'inscription en Compte de l'Opération de paiement. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client ou en cas de négligence grave du Client au sens de l'article L. 133-19, IV du Code monétaire et financier, l'Établissement rembourse au Client le montant de l'Opération de paiement immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvré suivant. L'Établissement rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. L'Établissement rembourse le Client dans les mêmes conditions lorsque l'Opération de paiement a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement.

Des frais indiqués dans l'Article 4 du Titre 1, Conditions Tarifaires, pourront être perçus en cas de contestation non justifiée d'une Opération de paiement.

La responsabilité de l'Établissement ne peut pas être engagée lorsque la mauvaise exécution de l'Opération de paiement résulte d'une erreur du Client sur l'identifiant unique relatif au Bénéficiaire (IBAN). L'Établissement s'efforcera de récupérer les fonds engagés dans l'Opération de paiement.

Si l'Établissement ne parvient pas à récupérer les fonds, le Client peut demander à l'Établissement de lui communiquer toute information utile qu'il détient en vue de documenter son recours en justice pour récupérer les fonds.

En cas de doublon, erreur ou de fraude, le Client peut demander à l'Établissement de faire une demande de retour des fonds auprès du prestataire de services de paiement du bénéficiaire d'une Opération de paiement par virement contestée. Pour cela, le Client doit se rapprocher de l'Établissement dans un délai maximal de dix (10) jours après l'émission de l'Opération de paiement par virement contestée. L'Établissement se réserve le droit d'accepter ou non la demande de retour des fonds et ne saurait garantir le retour effectif des fonds.



## 6.6. Réception de virements

Au titre des présentes, le Client mandate expressément l'Établissement afin de recevoir en son nom et pour son compte des Ordres de virement SEPA en euros, en provenance d'un compte ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement situé en zone SEPA.

Par dérogation à l'article L.133-8. IV. du code monétaire et financier, l'Établissement pourra révoquer un virement entrant et renvoyer les fonds vers le compte de l'émetteur sans le consentement du Client, notamment si l'Établissement à des indices raisonnables de soupçonner d'une utilisation frauduleuse du Compte de paiement par le Client.

L'Établissement crédite un Compte de paiement du Client donné au plus tard à la fin du Jour Ouvré au cours duquel son propre compte a été crédité des fonds. Dès que l'opération est portée au crédit du Compte de paiement du Client, l'Établissement met à disposition dans l'Espace personnel un récapitulatif du paiement comprenant les informations suivantes : montant, date et heure, numéro de l'Opération de paiement, nom du Payeur, compte débité et motif de l'Opération (s'il a été communiqué l'Établissement).

## 7. Ordres de prélèvement

### 7.1. Prélèvement sortant SEPA Core et B2B

Le Client a la possibilité de régler par prélèvement SEPA des personnes avec qui il est en relation d'affaire (les « Créanciers »).

Dans le cadre du présent article, le terme « Date d'échéance » désigne la date de règlement interbancaire, c'est-à-dire la date de débit du Compte du Client.

### 7.2. Mandat de prélèvement (« Mandat »)

Le Client qui accepte le prélèvement SEPA comme mode de paiement doit compléter le Mandat remis par son Créancier et lui retourner accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire sur lequel figurent son BIC et l'IBAN du Compte de paiement sur lequel il choisit d'être prélevé. La personne physique signataire du Mandat de prélèvement SEPA doit être une personne habilitée par le Client pour cette opération. Le Client s'engage à informer l'Établissement de la signature de tout Mandat de prélèvement.

En signant le Mandat de prélèvement, le Client renonce expressément au droit à remboursement des opérations autorisées et correctement exécutées.



Le Client peut à tout moment révoquer le Mandat de prélèvement auprès de son Créancier. Dans cette hypothèse, il s'engage à en informer immédiatement l'Établissement. L'Établissement ne saurait être tenu responsable d'une opération mal exécutée suite à un défaut d'information de la part du Client.

Le Client s'engage à informer immédiatement l'Établissement de toute modification du Mandat. L'Établissement ne saurait être tenu responsable d'une opération mal exécutée à la suite d'un défaut d'information de la part du Client.

Le Client peut également révoquer son Mandat à tout moment via son Espace personnel. Il communique à cet effet la Référence unique du Mandat à l'Établissement. La révocation doit être demandée par le Client au plus tard avant la fin du Jour Ouvré précédant la Date d'échéance de la prochaine opération de prélèvement prévue par le Mandat.

La révocation emporte retrait définitif du consentement du Client à l'exécution du Mandat. L'Établissement refusera tous les Ordres de prélèvements présentés postérieurement à la révocation du Mandat par le Client.

Un Mandat pour lequel aucun Ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de trente-six (36) mois devient caduc. Le Client devra dans ce cas saisir et valider un nouveau mandat.

### 7.3. Ordres de prélèvement

Le Client est informé que son Créancier est tenu de lui fournir une notification préalable d'au moins quatorze (14) jours calendaires avant la Date d'échéance du prélèvement SEPA, sauf en cas d'un accord spécifique entre le Client et le Créancier prévu dans le Mandat.

A réception de cette notification, le Client a la possibilité d'en vérifier la conformité au regard de ses relations avec le Créancier. Le Client doit s'assurer qu'il dispose d'une provision suffisante sur le Compte concerné à la Date d'échéance.

En cas de désaccord, le Client est invité à s'adresser immédiatement à son Créancier pour que ce dernier sursoie à la transmission de l'Ordre de prélèvement ou émettre une instruction en vue de la révocation de l'Ordre de prélèvement initial.

L'Établissement reçoit les Ordres de prélèvement transmis par le prestataire de services de paiement du Créancier au plus tard la veille de la Date d'échéance. Pour un premier prélèvement récurrent ou pour un prélèvement ponctuel, l'Établissement vérifiera l'existence du consentement du Client ainsi que la validité du Mandat. En cas d'incohérence ou de données incomplètes, l'Établissement pourra rejeter l'Opération de prélèvement concernée.



Pour les prélèvements récurrents suivants, l'Établissement vérifie la cohérence des données du mandat avec les données déjà enregistrées et les données des Opérations. En cas d'incohérence, l'Établissement prendra contact avec le Client.

L'Établissement débite le Compte de paiement du Client du montant de l'Opération lorsqu'aucun événement ne s'y oppose et sous réserve que le Compte de paiement dispose d'une provision suffisante. Le Client recevra une notification dans son Espace personnel pour l'informer du montant débité de son Compte.

## 7.4. Rejets interbancaires

Le Client est informé qu'avant la Date d'échéance, l'Établissement peut être amené à effectuer des rejets interbancaires vers le prestataire de services de paiement du Créancier (par exemple si les coordonnées du Client sont erronées).

En outre, à compter de la Date d'échéance et dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés, l'Établissement peut effectuer des retours interbancaires vers le prestataire de services de paiement du Créancier, pour des motifs bancaires (par exemple en cas de provision insuffisante sur le Compte de paiement concerné du Client).

Le Client sera informé de ces événements par notification dans son Espace personnel.

Avant la Date d'échéance, le Client a la possibilité de demander à l'Établissement de refuser un prélèvement, quel que soit le motif.

## 7.5. Contestation d'un Ordre de prélèvement

Le Client ne dispose d'aucun droit à remboursement des opérations de prélèvement qu'il a autorisées. Il est précisé que le Client ne dispose d'aucun droit à remboursement dans le cas où le Mandat n'indique pas le montant exact de l'opération de prélèvement et que le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre.

Le Client peut demander le remboursement d'un prélèvement non autorisé dans les treize (13) mois à compter de la date de débit de son compte, sous peine de forclusion. Ce délai est ramené à soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen.



## 8. Encaissement de chèques

Le Client immatriculé en France a la possibilité de transmettre des chèques à l'Établissement afin qu'ils soient portés au crédit du Compte de paiement de son choix.

Un Utilisateur habilité devra compléter le bordereau de remise de chèque sur son Espace personnel en sélectionnant le Compte de paiement bénéficiaire et en indiquant notamment le numéro du chèque, l'émetteur et la date d'émission.

Le Client devra envoyer les chèques à l'adresse suivante :

**Qonto-SSPCollect, 25 Rue Louis Le Grand, CS 60567, 75 084 Paris Cedex 2.**

Le Client est tenu de conserver une copie des chèques remise à l'encaissement. Cette copie pourra lui être demandée par l'Établissement en cas de perte de l'original.

Les chèques seront portés au crédit du Compte de paiement choisi pour l'encaissement dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à soixante (60) jours ouvrés à compter de leur réception par l'Établissement, sous réserve qu'ils répondent aux conditions suivantes :

- Le chèque est établi obligatoirement à l'ordre du Client et fait uniquement référence à sa raison sociale ou sa dénomination,
- Le chèque est établi obligatoirement à l'ordre du Client et fait uniquement référence à sa raison sociale ou sa dénomination,
- Le chèque est émis par un établissement de crédit français et libellé en euros,
- Le chèque est émis par un établissement de crédit français et libellé en euros,
- Les montants en chiffres et en lettres concordent,
- Présence de la signature, du lieu et de la date d'établissement du chèque,
- Absence de surcharge, grattage, rature ou tout autre indice pouvant évoquer une falsification (couleur inhabituelle, épaisseur anormale).

L'Établissement se réserve la possibilité de refuser une remise de chèque. En cas de refus d'encaissement d'un chèque, le Client en sera informé par notification dans son Espace personnel.

Dans le cas d'une contestation ou d'un impayé dû à l'encaissement d'un chèque revenu impayé, le Client accepte expressément que l'Établissement contre passe le montant du chèque au débit du Compte de paiement concerné.



# Titre 3 - Vos Cartes

Le présent titre est relatif à la Carte professionnelle et définit les conditions de souscription, de fonctionnement et d'utilisation de la Carte par le Porteur. Les conditions du présent Titre restent applicables dans les mêmes conditions sauf modifications apportées par l'Émetteur notifiées au Porteur et au Client dans le délai de préavis de trente (30) jours .

La Carte est une carte de paiement à autorisation systématique associée au(x) Compte(s) de paiement ouvert(s) au nom du Client. La Carte est destinée à un usage exclusivement professionnel. La Carte peut être utilisée pour des paiements de proximité (TPE, NFC), pour des retraits d'espèces dans des distributeurs automatiques de billets (DAB) et pour des paiements en vente à distance (VAD).

## 1. Obligations du Titulaire et du Client

Après avoir lu et accepté les présentes conditions générales d'utilisation de la Carte, le Titulaire s'engage, sous sa pleine responsabilité, à les porter à la connaissance du Porteur et à les lui faire respecter. Le Titulaire est invité à les conserver sur un support durable accessible au Porteur.

Le Client est responsable des Opérations de paiement par Carte réalisées par les Porteurs.

## 2. Désignation d'un Porteur

Le Client peut commander, par le biais de l'Espace personnel d'un Utilisateur disposant des droits nécessaires (Titulaire ou Administrateur), des Cartes de paiement afin de les attribuer aux Porteurs qu'il a désignés.

Les Cartes émises par l'Établissement sont des cartes de paiement Mastercard physiques ou virtuelles à autorisation systématique. Les Cartes sont rattachées à un Compte de paiement du Client et sont émises en contrepartie du paiement des frais détaillés en Article 4 du Titre 1. Ces frais sont prélevés sur le Compte de paiement Principal conformément aux dispositions du Contrat.

Le Client s'engage à transmettre toutes les informations relatives au Porteur requises par l'Émetteur pour pouvoir lui délivrer une Carte au nom de ce dernier agissant pour le compte du Client.

Lorsque le Client désigne un Porteur, ce dernier sera invité à créer son Espace personnel, avec ses propres Données d'identification. Le Porteur devra transmettre via son Espace personnel les informations et documents demandés par l'Établissement. L'Établissement se réserve le droit d'interrompre l'utilisation de la Carte. Le cas échéant, le Client est informé du motif de ce refus, sauf si une législation nationale ou européenne empêche de communiquer cette information.





L'Utilisateur qui dispose des droits nécessaires sur le Compte a la possibilité de paramétrer pour chaque Carte des plafonds de dépense, dans la limite des plafonds imposés par l'Établissement.

## 3. Délivrance de la Carte

### 3.1. Carte physique

L'Établissement envoie la carte physique par courrier postal à l'adresse du Client. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, le Porteur détermine lui-même son code secret dans son Espace personnel.

Avant réception de la Carte, le Porteur a la possibilité d'effectuer des achats en ligne, ou en magasin via un Service de Wallet, grâce à la reproduction numérique de celle-ci. L'Établissement se réserve le droit de fixer un plafond de dépense sur cette Carte reproduite numériquement, tant que sa version physique n'a pas été utilisée au moins une fois.

Dès réception de la Carte, le Porteur est invité à l'activer conformément aux instructions fournies par l'Émetteur dans le courrier d'envoi.

Le Porteur doit obligatoirement y apposer sa signature sur l'espace prévu à cet effet. Le Porteur s'interdit d'apposer toute autre altération physique ou fonctionnelle sur la Carte.

### 3.2. Carte virtuelle

La carte virtuelle est accessible directement depuis l'Espace personnel du Porteur. Pour des raisons de sécurité, une Authentification forte est nécessaire pour révéler les informations permettant son utilisation (PAN, CVV, date d'expiration).

## 4. Fonctionnement de la Carte

### 4.1. Dispositions générales

La Carte est émise en vue de régler exclusivement les frais professionnels. Aucun usage personnel ou pour le compte d'un tiers autre que le Client ne doit en être fait de la part du Porteur. Il lui est strictement interdit de prêter la Carte à un tiers.

La Carte est une carte de paiement à autorisation systématique. Dès lors, avant toute exécution effective d'une Opération de paiement, le solde du Compte de paiement est vérifié par une demande d'autorisation. Si l'autorisation n'est pas obtenue par le Bénéficiaire, l'Opération de paiement par Carte sera refusée.



L'Opération de paiement peut également être refusée par l'Émetteur en cas de soupçon de fraude par le Porteur ou un tiers.

Le Porteur peut utiliser sa Carte dans la limite du solde disponible sur le Compte de paiement auquel elle est rattachée et des plafonds attribués par le Client. Le Client reste responsable de toutes les Opérations de paiement par Carte effectuées sur ledit Compte.

Le Client s'engage à alimenter tout Compte de paiement afin de permettre l'exécution des Ordres de paiement par Carte donnés par le Porteur.

Le Porteur peut réaliser des paiements en euros, ainsi qu'en devises dans les conditions décrites ci-après.

## 4.2. Ordre de paiement en devises selon les règles du Réseau

La Carte émise par l'Émetteur fonctionne comme une carte de paiement internationale, permettant de réaliser l'opération de change par le Réseau. Les Ordres de paiement par Carte peuvent être donnés dans toutes les devises prévues par le Réseau, selon les conditions spécifiques du Réseau. Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date du traitement de l'Opération par le Réseau.

## 4.3. Données de sécurité personnalisées

La Carte est un instrument de paiement doté de Données de sécurité personnalisées. La procédure d'Authentification sera différente selon que le Porteur effectue un paiement à distance ou un paiement de proximité. Le Porteur s'engage à suivre toute procédure d'Authentification chaque fois qu'il en reçoit l'instruction.

## 4.4. Utilisation des Données de sécurité personnalisées en cas de paiement de proximité et de retrait d'espèces

Le code secret de la Carte est strictement personnel et confidentiel. Le Porteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer cette confidentialité, qui est intrinsèquement liée à la sécurité de la Carte. A cet effet, le Porteur est invité à ne jamais communiquer ce code confidentiel à un tiers non autorisé. Il est rappelé au Porteur que les marchands, les sites de commerce en ligne, le Client, l'Émetteur, ses représentants et tout autre partenaire ne sont pas autorisés à demander ce code confidentiel. Le cas échéant, le Porteur doit refuser de transmettre ce code.

Le Porteur ne doit jamais écrire son code confidentiel sur la Carte ou sur tout autre support. Si le Porteur oublie son code confidentiel, il peut réinitialiser le code secret de sa Carte depuis son Espace personnel.

Avant tout voyage professionnel à l'étranger, il est conseillé au Porteur de prendre contact avec l'Émetteur pour connaître les mesures de sécurité applicables.



Pour effectuer un paiement de proximité ou un retrait d'espèces, le Porteur doit vérifier que le Terminal de Paiement Electronique (TPE) ou le distributeur automatique de billet (DAB) affiche le logo du Réseau. Au moment de taper son code confidentiel, le Porteur doit effectuer cette action de façon discrète afin d'empêcher toute capture de données confidentielles par un tiers. Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse de la Carte, la composition du code confidentiel ne peut être effectuée que dans la limite de trois essais successifs. A l'issue d'un troisième essai infructueux, la Carte est bloquée ou capturée par le DAB. Le Porteur est invité à contacter le Service client pour obtenir une nouvelle Carte.

#### 4.5. Utilisation des Données de sécurité personnalisées en cas de paiement à distance

Le Porteur peut donner des Ordres de paiement par Carte à distance. A cet effet, il lui sera demandé de communiquer les Données de sécurité personnalisées suivantes : le numéro de la Carte, la date de validité et le cryptogramme visuel figurant au dos de la Carte. Pour chaque nouvelle Opération de paiement, le Porteur devra respecter une procédure d'Authentification forte et le cas échéant, recevra par SMS un code d'authentification à usage unique afin de valider le paiement.

Tout Ordre de paiement par Carte donné depuis l'étranger peut entraîner le paiement de frais supplémentaires par le Client pour l'envoi du code d'authentification à usage unique par SMS et, éventuellement, d'autres frais supplémentaires indépendants de la volonté de l'institution.

#### 4.6. Enregistrement de la Carte dans un Service de Wallet

Le Porteur peut enregistrer sa Carte sur un service de Wallet, fourni par un prestataire tiers à l'Etablissement. Ce service permet d'enregistrer les données d'une carte de paiement - y compris une carte virtuelle - dans une application mobile dédiée et d'effectuer ainsi des Opérations de Paiement par Carte depuis un téléphone mobile, l'enregistrement de cette Carte ayant été préalablement validé par le Porteur.

Les modalités de fonctionnement du service de Wallet sont régies par les conditions générales d'utilisation du prestataire fournissant le service de Wallet, préalablement acceptées par le Porteur. Seul les services de Wallet Google Pay et Apple Pay sont compatibles avec les Cartes émises par l'Etablissement.

### 5. Consentement et irrévocabilité de l'Opération de paiement

Le consentement du Porteur de la Carte pour la réalisation de l'Opération de paiement est donné différemment selon que le paiement se fait à distance (VAD), pour des paiements de proximité (TPE, NFC) ou pour des retraits d'espèces dans des distributeurs automatiques de billets (DAB).

Paiements à distance : le consentement est donné par la communication des Données de sécurité personnalisées liées à l'utilisation à distance (données de la Carte et code d'authentification à usage



unique) et par la procédure d'Authentification forte du Porteur.

Paiements de proximité : le consentement est donné soit par la saisie du code confidentiel (code PIN) une fois la carte introduite dans le TPE, soit par l'utilisation du paiement sans contact sur un TPE dans la limite du plafond légal en vigueur.

Retraits d'espèces : consentement donné par la saisie du code confidentiel (code PIN) sur le clavier d'un distributeur automatique de billet.

Paiement au moyen d'une Carte enregistrée dans un service de Wallet : Les modalités de consentement à l'Opération de paiement par Carte sont régies par les conditions générales d'utilisation du prestataire fournissant le service de Wallet, préalablement acceptées par le Porteur. Le consentement à une Opération de paiement par Carte enregistrée dans un Service de Wallet réalisée depuis un téléphone mobile, et dont l'enregistrement a été préalablement validé par le Porteur, est irrévocable.

Toute Opération de paiement par Carte autorisée par le Porteur selon l'une des formes décrites ci-dessus est irrévocable.

## 6. Réception et exécution de l'Ordre de paiement par Carte

Les Parties conviennent qu'un Ordre de paiement par Carte est réputé reçu par l'Émetteur au moment où cet Ordre lui est communiqué par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, ou par le gestionnaire du DAB à travers le système de compensation. Lorsque l'Ordre de paiement par Carte est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, l'Émetteur transférera les fonds au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire dans le délai d'un Jour Ouvrable.

Le Client est informé que les Ordres de retraits d'espèces sont exécutés immédiatement par la mise à disposition des espèces au Porteur.

## 7. Espace personnel du Porteur

Le Porteur de la Carte dispose d'un Espace personnel accessible via l'application ou le site à l'aide des données d'identification. A travers son Espace personnel, le Porteur dispose notamment des fonctionnalités suivantes : consultation des informations liées à sa Carte de paiement, détail des opérations effectuées avec la Carte, déclaration de perte ou de vol de la Carte.



## 8. Responsabilité et obligations du Porteur

La Carte est un instrument de paiement destiné à un usage professionnel. Par conséquent, le Porteur s'engage à faire usage de la Carte uniquement pour régler des achats de biens et services en lien avec son activité et ce, en respectant les procédures d'Authentification prévues par l'Émetteur. Le Client demeure responsable des Opérations de paiement effectuées par le Porteur et de l'usage qu'il fait de la Carte.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou d'une utilisation détournée et frauduleuse de la Carte ou des Données de sécurité personnalisées qui y sont liées, le Porteur doit en informer l'Émetteur dans les plus brefs délais afin de faire opposition sur la Carte. Cette demande peut être faite par le Porteur ou tout Utilisateur habilité du Compte auquel ladite Carte est rattachée directement de son Espace personnel.

L'Émetteur prend en compte la demande d'opposition dès qu'il la reçoit de la part d'un Utilisateur habilité. Les données correspondantes à cette opposition sont conservées pendant dix-huit (18) mois par l'Émetteur afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Le Porteur s'interdit de faire une fausse déclaration auprès de l'Émetteur sous peine de sanctions prévues par la loi et de blocage de la Carte par l'Émetteur.

Après expiration de la Carte, le Porteur s'engage à la détruire dans les plus brefs délais.

## 9. Contestations des Opérations de paiement

Le Porteur et le Client peuvent contester des Opérations de paiement par Carte non autorisées ou mal exécutées selon les modalités décrites ci-dessous. Les contestations portant directement sur un bien ou un service ne sont pas recevables par l'Émetteur, qui est seulement responsable de l'Opération de paiement.

### 9.1. Opération de paiement non autorisée

Le Client qui souhaite contester une Opération de paiement par Carte non autorisée par lui doit contacter par écrit le Service client de l'Émetteur dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et transmettre le dossier de contestation dûment rempli, avec les pièces jointes demandées, au plus tard dans les huit (8) semaines suivant l'inscription en Compte de l'Opération. Ce délai est ramené à soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est ni membre de l'Union européenne ni dans l'Espace Économique Européen.

Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude ou la négligence grave du Client ou du Porteur, l'Émetteur rembourse au Client le montant de l'Opération. L'Émetteur rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de perte ou de vol de la Carte ou des Données de sécurité personnalisées, les Opérations non



autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge du Client. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par l'Émetteur, sauf en cas de fraude ou négligence grave du Client.

Des frais pourront être perçus en cas de contestation non justifiée d'une Opération.

## 9.2. Opération de paiement mal exécutée

L'Opération de paiement mal exécutée due à une faute de l'Émetteur doit être signalée par écrit par le Porteur ou le Client au Service client dans un délai maximum de huit (8) semaines à compter de la date de débit du Compte. Ce délai est ramené à soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni dans l'Espace Economique Européen, quelle que soit la devise utilisée pour l'Opération de paiement.

L'Établissement rétablira le Compte dans l'état dans lequel il était si l'Opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le Compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité, sauf si l'institution n'est pas en mesure de le faire pour des raisons indépendantes de sa volonté.

## 10. Durée de validité de la Carte

La durée de validité de la Carte est limitée dans le temps. La date d'expiration est inscrite sur la Carte du Porteur. A la date d'expiration de la Carte et sous réserve qu'aucune des Parties ne demande la résiliation du Contrat ou la désactivation de la Carte, le support de la Carte est automatiquement renouvelé. L'Émetteur se charge d'envoyer la nouvelle Carte à l'adresse professionnelle du Client.

En cas de résiliation du présent Contrat-cadre ou désactivation de la Carte, le Porteur s'engage à remettre la Carte au Client, qui se charge de la restituer à l'Émetteur ou de la détruire dans les plus brefs délais.

## 11. Désactivation du service de paiement Carte

Le Client peut demander à tout moment la désactivation de la Carte. La désactivation interviendra dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrables à compter de la réception de la notification par l'Émetteur.

## 12. Garantie

Dans l'hypothèse où la Carte du Porteur serait défectueuse, celle-ci peut être retournée à l'Émetteur par courrier recommandé avec avis de réception afin d'être échangée. S'il s'avère que la Carte d'origine n'est pas défectueuse, des frais pourront être prélevés sur le Compte du Client principal.



# Définitions

Les termes du présent Contrat utilisés avec la première lettre en majuscule auront le sens défini ci-après, indépendamment du fait qu'ils soient au singulier ou au pluriel.

<b>Application</b>	Désigne l'Application éditée par l'Établissement, permettant d'accéder à l'Espace personnel.
<b>Authentification simple</b>	Désigne les procédures définies par l'Établissement afin de vérifier l'identité d'un Utilisateur ou la validité d'un Ordre de paiement. Ces procédures comprennent l'utilisation de Données de sécurité personnalisées et de Données d'identification.
<b>Authentification forte</b>	Désigne les procédures définies par l'Établissement afin de vérifier l'identité d'un Utilisateur conformément aux prescriptions du Code monétaire et financier. L'Authentification forte comporte notamment des éléments permettant d'établir un lien dynamique entre l'Opération, le montant et le Bénéficiaire.
<b>Administrateur</b>	Désigne une personne physique majeure, mandatée par le Client, disposant de l'ensemble des droits sur le(s) Compte(s) à l'exception de la possibilité de créer ou de clôturer ce(s) dernier(s).
<b>Bénéficiaire</b>	Désigne une personne morale ou physique, destinataire d'une Opération de paiement émise par le Client.



<b>Carte</b>	Désigne une carte de paiement à autorisation systématique associée à un Compte de paiement, émise au nom du Client et, le cas échéant, du Porteur.
<b>Client</b>	Désigne une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle et au nom de laquelle est ouvert un ou plusieurs Compte(s) de paiement dans les livres de l'Établissement.
<b>Collaborateur</b>	Désigne une personne physique majeure, mandatée par le Client ou ajoutée par le Manager, qui dispose de droits restreints sur le(s) Compte(s) de paiement. Il peut notamment effectuer des dépenses par Carte.
<b>Comptable</b>	<p>Désigne une personne physique majeure, mandatée par le Client, qui dispose de droits restreints sur le(s) Compte(s) de paiement. Il peut notamment consulter le solde du/des Compte(s), trier, exporter, modifier les transactions (ajouter des reçus, remplir la TVA, etc.) et connecter des outils comptables à l'Espace personnel.</p> <p>Le Comptable ne peut pas gérer les paramètres des Cartes, les Comptes ou l'Équipe et ne peut pas détenir une Carte.</p>
<b>Compte(s) de paiement ou Compte(s)</b>	Désigne le Compte de paiement Principal et/ou le(s) Comptes de paiement Additionnel(s) ouvert(s) dans les livres de l'Établissement au nom du Client aux fins de la fourniture des Services de paiement.
<b>Compte(s) de paiement Additionnel(s)</b>	Désigne le(s) compte(s) de paiement créés par le Client en complément du Compte principal de Paiement, dans les livres de l'Établissement aux fins de la fourniture des Services de paiement et dans le but de gérer plus efficacement sa trésorerie, étant précisé que cette fonctionnalité n'est proposée qu'aux Clients ayant souscrit à un forfait Solo Smart, Solo Premium, Équipe Essential, Équipe Business ou Équipe Entreprise.





<b>Compte de paiement Principal</b>	Désigne le premier compte de paiement ouvert dans les livres de l'Établissement au nom du Client aux fins de la fourniture des Services de paiement. Ce compte est identifié comme compte principal, sur lequel l'Établissement facture les Services de paiement.
<b>Contrat-cadre de services de paiement ou Contrat</b>	Désigne le présent Contrat composé des Conditions Générales d'Utilisation, des conditions particulières et des annexes.
<b>Date d'application</b>	Désigne la date à laquelle une modification du Contrat, notifiée au Client dans les conditions de l'article L. 314-13 du Code monétaire et financier devient applicable au Client.
<b>Données d'identification</b>	Désigne la combinaison d'un identifiant et d'un mot de passe, propre à un Utilisateur, permettant d'accéder à l'Espace personnel.
<b>Données de sécurité personnalisées</b>	Désigne les données personnalisées fournies à un Utilisateur par l'Établissement à des fins d'authentification. Les Données de sécurité personnalisées incluent notamment les Données d'identification, ainsi que toute donnée liée à une procédure d'Authentification simple ou d'Authentification forte, définie par l'Établissement.
<b>Emetteur</b>	Désigne l'Établissement qui émet la Carte à l'intention du Client en contrepartie de frais.
<b>Équipe</b>	Désigne l'ensemble des Collaborateurs sous la charge du Manager.
<b>Espace personnel</b>	Désigne l'environnement dédié du Client (ou d'un Utilisateur désigné par le Client) accessible via l'Application ou le Site au moyen des Données d'identification.
<b>Frais de Cartes</b>	Désigne les frais prélevés par l'Établissement en contrepartie de l'émission de Cartes non incluses dans le Plan du Client.



<b>Frais d'opérations</b>	Désigne les frais prélevés par l'Etablissement en contrepartie de la réalisation de services ou transactions offert par l'Etablissement et non couverts par le Plan applicable au Client. Les Frais d'opérations comprennent notamment tous frais liés à l'exécution d'une Opération de paiement, à l'utilisation d'une Carte ou à des Opérations spéciales.
<b>Frais d'abonnement</b>	Désigne les frais forfaitaires prélevés périodiquement par l'Etablissement en contrepartie de l'accès aux Services dans le cadre d'un Plan pour le Client.
<b>Jour ouvrable</b>	Désigne un jour calendaire correspondant aux horaires d'ouverture du Service client tel qu'indiqué sur le Site ou sur l'Application.
<b>Jour ouvré</b>	Désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine au cours duquel les infrastructures de paiement et les banques utilisées exercent leurs activités en fonctionnement régulier.
<b>Manager</b>	Désigne une personne physique majeure, mandatée par le Client, qui est chargée de la gestion d'une Équipe. Il peut notamment ajouter de nouveaux Collaborateurs à son Équipe.
<b>Mot de passe</b>	Désigne le code secret permettant la connexion à l'Espace personnel.
<b>Ordre de paiement</b>	Désigne les instructions de paiement ordonnées par le Client conformément à la procédure prévue dans le Contrat en vue d'exécuter une Opération de paiement.
<b>Opération de paiement</b>	Désigne une action de retrait ou de transfert de fonds exécutée par l'Etablissement et portée au débit d'un Compte de paiement.
<b>Payeur</b>	Désigne une personne morale ou physique qui est titulaire du(es) Compte(s) de paiement et autorise un Ordre de paiement à partir de ce(s) Compte(s).



<b>Période de facturation</b>	Désigne la période de facturation applicable au paiement des Frais d'abonnement dans le cadre d'un Plan mensuel ou annuel.
<b>Plan</b>	Désigne une grille tarifaire forfaitaire déterminant les Services dont bénéficie le Client, le prix applicable à ces Services et la périodicité de facturation.
<b>Plan annuel</b>	Désigne un Plan dans lequel l'accès aux Services est offert en contrepartie de Frais d'abonnement prélevés annuellement.
<b>Plan mensuel</b>	Désigne un Plan dans lequel l'accès aux Services est offert en contrepartie de Frais d'abonnement prélevés mensuellement.
<b>Porteur</b>	Désigne une personne physique mandatée par le Client pour utiliser une Carte dans le strict cadre de l'activité professionnelle du Client.
<b>Prestataire de services d'accès aux comptes</b>	Désigne un prestataire de Services de paiement agréé ou enregistré et distinct de l'Établissement qui, avec le consentement du Client, peut accéder à son(s) Compte(s).
<b>Réseau</b>	Désigne le réseau de traitement des paiements par Carte Mastercard.
<b>Services de paiement</b>	Désignent les services de paiement fournis par l'Établissement au titre du Contrat. L'Établissement est agréé pour fournir les services 2, 3, 5, 7 et 8 de l'article L. 314-1, II du Code monétaire et financier.
<b>Services</b>	Désignent l'ensemble des services fournis par l'Établissement au Client au titre des présentes, incluant les Services de paiement.
<b>Service client</b>	Désigne le support client dont les coordonnées sont disponibles à l'article 13 des Conditions générales.



<b>Service de Wallet</b>	Service fourni par un prestataire tiers permettant d'enregistrer les données d'une Carte dans une application mobile dédiée et d'effectuer ainsi des Opérations de Paiement par Carte depuis un téléphone mobile, l'enregistrement de cette Carte ayant été préalablement validé par le Porteur.
<b>Site</b>	Désigne le site internet édité et exploité par l'Établissement, et permettant d'accéder à l'Espace personnel.
<b>Titulaire</b>	Désigne une personne physique majeure ou mineure émancipée conformément aux dispositions du Code civil, mandatée par le Client, disposant de l'ensemble des droits sur le(s) Compte(s) y compris de créer et de clôturer ce dernier.
<b>Utilisateur</b>	Désigne une personne physique expressément mandatée par le Client afin d'accéder à l'Espace personnel du Client et d'utiliser les Services, dans les limites définies par le Client. Les Titulaires, les Administrateurs, les Managers, les Collaborateurs et le Comptable sont des Utilisateurs aux termes d'une procuration dûment remplie.
<b>Qonto</b>	Désigne la marque sous laquelle l'Établissement commercialise les Services.



# Annexe 1 - Documents nécessaires à l'ouverture d'un Compte de paiement

Tout prospect souhaitant créer un Compte de paiement principal doit transmettre les informations et documents suivants :

## Personne physique

- Pièce d'identité en cours de validité
- Si le Contrat est conclu par une personne physique distincte du fondateur de l'entreprise : document justifiant des pouvoirs et pièce d'identité du mandataire
- Pour chaque personne physique mandatée par le Client pour l'utilisation des Services de paiement : pièce d'identité et justificatif des pouvoirs
- Et tout autre document requis par l'Établissement lors de l'enrôlement

## Personne morale (déjà créée)

- Pièce d'identité en cours de validité du mandataire social
- Si le Contrat est conclu par une personne physique qui n'est pas un mandataire social de la personne morale : document justifiant de ses pouvoirs et pièce d'identité de la personne physique
- Pour chaque personne physique mandatée par le Client pour l'utilisation des Services de paiement : pièce d'identité et justificatif des pouvoirs
- Et tout autre document requis par l'Établissement lors de l'enrôlement



## Annexe 2 - Droits associés à chaque Utilisateur

Catégorie	Action	Titulaire	Administrateur	Manager	Collaborateur	Comptable
Historique	Voir les transactions	oui (toutes)	oui (toutes)	oui (modifiable)	oui (seulement les siennes)	oui (toutes)
	Exporter les transactions	oui	oui	oui (seulement celles de son équipe dédiée)	non	oui
Virements	Initier des virements	oui	oui	oui (seulement externes)	non	non
	Modifier un virement	oui	oui	oui	non	non
Cartes	Créer une carte	oui	oui	oui (seulement pour son équipe dédiée)	non	non
	Définir le code Pin	oui (sa propre carte)	oui (sa propre carte)	oui (sa propre carte)	oui (sa propre carte)	non
	Bloquer une carte	oui (toutes les cartes)	oui (toutes les cartes)	oui (modifiable)	oui (sa propre carte)	non
	Débloquer une carte	oui	oui	oui (modifiable)	non	non
Comptes	Créer le Compte de paiement Principal	oui	non	non	non	non
	Clôturer le Compte de paiement Principal	oui	non	non	non	non
	Créer des Comptes de paiement Additionnels	oui	oui	non	non	non
	Clôturer les Comptes de paiement Additionnels	oui	oui	non	non	non
	Télécharger les relevés	oui	oui	oui	non	oui
	Voir l'IBAN du Compte de paiement Principal	oui	oui	oui (modifiable)	non	oui



Equipe	Inviter un utilisateur	oui	oui	oui (seulement de son équipe dédiée ou un Collaborateur)	non	non
	Révoquer un utilisateur	oui	oui	oui	non	non
	Editer l'adresse d'un utilisateur	oui	oui	non	non	non
Paramètres	Editer les paramètres de la société	oui	non	non	non	non
	Saisir un code promo	oui	oui	non	non	non
	Télécharger les factures	oui	oui	non	non	non
Profil	Editer les paramètres personnels	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)
	Changer email	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)
	Paramétrer son authentification	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)
Demandes	Effectuer une demande de virement	non	non	oui (modifiable)	oui	oui
	Valider une demande de virement	oui	oui	oui	non	non



# Annexe 3 - Opérations spéciales

En cas d'utilisation anormale de votre compte ou de votre carte, Qonto doit procéder à des opérations spéciales coûteuses. Des frais spéciaux sont alors appliqués.

Catégorie	Opération	Description	Prix
Gestion du compte	Lettre de circularisation	Il s'agit d'un document réglementaire dont les sociétés peuvent avoir besoin annuellement en cas d'intervention d'un commissaire aux comptes. En cas de besoin, aucun frais supplémentaire ne vous sera facturé.	Inclus
	Gestion d'irrégularité	Si un montant est saisi ou bloqué sur votre compte, nous vous facturons 100€ (TTC) par acte de saisie. Si vous recevez une SATD, nous vous facturons 10% du montant demandé dans l'acte, dans la limite de 100 euros (TTC) par SATD. Nous débourserons ces frais en priorité avant l'exécution de tout paiement relatif à la SATD ou à l'acte de saisie. Vous vous demandez ce qu'est une SATD ? Il s'agit d'une démarche permettant à l'administration fiscale de se faire rembourser d'une somme due en passant directement par un tiers, ici Qonto.	jusqu'à 100 € (TTC)
	Chèque sans provision	Si l'émetteur du chèque dont vous êtes le bénéficiaire n'a pas suffisamment approvisionné son compte, nous ne pourrions pas créditer votre compte courant. Qonto ne vous facturera pas de frais supplémentaires si cela se produit.	Inclus
	Chèque refusé à l'encaissement	En cas d'envoi d'un chèque raturé, ou d'un chèque dont les informations ne correspondent pas à celles saisies dans l'application Qonto, nous ne pourrions pas créditer votre compte courant. Qonto ne vous facturera pas de frais supplémentaires si cela se produit.	Inclus
	Ouverture et utilisation irrégulière du Compte	Dans le cas où le Compte serait ouvert en contravention avec le présent Contrat ou avec des dispositions légales ou réglementaires, nous nous réservons le droit d'appliquer des frais de gestion du dossier.	jusqu'à 150€ (HT)
Gestion de la carte	Création et envoi d'une carte physique One ou Plus de remplacement	En cas de remplacement d'une carte perdue, volée, ou ayant fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, des frais de remplacement seront appliqués en plus des Frais de Carte	6€ (HT)
	Création et envoi d'une carte physique X de remplacement	Ces frais ne sont pas appliqués si une carte défectueuse doit être remplacée ou en cas de perte de la carte au cours de son acheminement	60€ (HT)





Virement en devises	Traitement d'une anomalie de virement en devise étrangère		Inclus
	Retour de fonds d'un virement en devise étrangère suite à une anomalie		Inclus
	Frais appliqués suite à une anomalie liée à un virement en devise étrangère		En fonction des intermédiaires financiers

