



Contrat Qonto

Contrat-cadre de Services de paiement

V4 applicable à partir du 10/01/2020



Le contrat est conclu entre :

OLINDA, Société par actions simplifiée au capital de 218.824 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 819 489 626 et dont le siège social se situe 20 bis rue La Fayette, 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.



Conditions générales d'utilisation

1. 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.

Application	Désigne l'Application éditée par l'Établissement, permettant d'accéder à l'Espace personnel.
Authentification simple	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.
Authentification forte	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.
Administrateur	Désigne une personne physique, mandatée par le Client, disposant de l'ensemble des droits sur le Compte à l'exception de la possibilité d'ouvrir ou de clôturer ce dernier.
Bénéficiaire	Désigne une personne morale ou physique, destinataire d'une Opération de paiement émise par le Client.



Carte	Désigne une carte de paiement à autorisation systématique associée au Compte de paiement, émise au nom du Client et, le cas échéant, du Porteur.
Client	Désigne une personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle et au nom de laquelle est ouvert le Compte de paiement dans les livres de l'Établissement.
Compte de paiement ou Compte	Désigne le Compte de paiement ouvert dans les livres de l'Établissement au nom du Client aux fins de la fourniture des Services de paiement.
Contrat-cadre de services de paiement ou Contrat	Désigne le présent Contrat composé des Conditions Générales d'Utilisation, des conditions particulières et des annexes.
Données d'identification	Désigne la combinaison d'un identifiant et d'un mot de passe, propre à un Utilisateur, permettant d'accéder à l'Espace personnel.
Données de sécurité personnalisées	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.
Emetteur	Désigne l'Établissement qui émet la Carte à l'intention du Client en contrepartie de frais.
Espace personnel	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.



Jour ouvrable	Désigne un jour calendaire correspondant aux horaires d'ouverture du Service client tel qu'indiqué sur le Site ou sur l'Application.
Jour ouvré	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.
Membres	Désigne une personne physique, mandatée par le Client, qui dispose de droits restreints sur le Compte. Il peut notamment effectuer des dépenses par Carte.
Mot de passe	Désigne le code secret permettant la connexion à l'Espace personnel.
Ordre de paiement	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.
Opération de paiement	Désigne une action de retrait ou de transfert de fonds exécutée par l'Établissement et portée au débit du Compte de paiement.
Payeur	Désigne une personne morale ou physique qui est titulaire du Compte de paiement et autorise un Ordre de paiement à partir de ce Compte.
Porteur	Désigne une personne physique mandatée par le Client pour utiliser une Carte dans le strict cadre de l'activité professionnelle du Client.
Prestataire de services d'accès aux comptes	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 Compte.



Réseau	Désigne le réseau de traitement des paiements par Carte Mastercard.
Services de paiement	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.
Services	Désignent l'ensemble des services fournis par l'Établissement au Client au titre des présentes, incluant les Services de paiement.
Service client	Désigne le support client dont les coordonnées sont disponibles à l'article 12 des Conditions générales.
Site	Désigne le site internet édité et exploité par l'Établissement, et permettant d'accéder à l'Espace personnel.
Titulaire	Désigne une personne physique, mandatée par le Client, disposant de l'ensemble des droits sur le Compte y compris d'ouvrir et de clôturer ce dernier.
Utilisateur	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 et les Membres sont des Utilisateurs aux termes d'une procuration dûment remplie.
Qonto	Désigne la marque sous laquelle l'Établissement commercialise les Services.

2. 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 2 du Titre 1.



Les Services fournis par l'Établissement comprennent :

- La tenue d'un Compte de paiement,
- La fourniture de Cartes,
- La réalisation des Opérations de paiement suivantes associées au Compte de paiement au moyen de :
 - Cartes,
 - Virements,
 - Prélèvements,
- Les services de change, et
- Le dépôt de capital en ligne et l'encaissement de chèques sur le Compte de paiement. Il est précisé que ces deux derniers services sont fournis exclusivement au Client immatriculé en France.

Par ailleurs, l'encaissement de chèques sur le Compte de paiement du Client pourra être proposé ultérieurement.

Le Titre 1 des présentes Conditions générales d'Utilisation comporte les dispositions générales relatives à l'offre de l'Établissement. Le Titre 2 détaille les Services de paiement associés au Compte fournis par l'Établissement, hors les Services de paiement par Carte. Le Titre 3 détaille les conditions de souscription, de fonctionnement et d'utilisation de la Carte.

Le Contrat est constitué des présentes Conditions Générales d'Utilisation, des Conditions Particulières, et des Annexes suivantes :

- Annexe 1 – Documents nécessaires à l'ouverture du compte
- Annexe 2 – Droit des Utilisateurs

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 du consommateur dudit Code.

3. 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 – Droit des Utilisateurs.

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.



TITRE 1 - Dispositions générales

1. 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-assets.s3.amazonaws.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-assets.s3.amazonaws.com/documents/QONTO-PROHIBITED-ACTIVITIES-FR.pdf>

2. Conditions tarifaires

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

- Dépôt de capital et services de paiement : <https://qonto.eu/fr/pricing>
- Opérations spéciales : <https://qonto-assets.s3.eu-central-1.amazonaws.com/documents/QONTO-SPECIAL-OPERATIONS-PRICING-FR.pdf>

Les frais sont facturés au Client par débit de son Compte de paiement. En l'absence de provision sur le Compte 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 ce Compte.

3. 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 12.

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.

4. 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; 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, OLINDA se réserve le droit de résoudre le Contrat immédiatement, sans besoin de notifier sa décision de résolution.

5. Modification

Par dérogation au IV de l'article L. 314-13, tout projet de modification significative du présent Contrat sera communiqué au Client trente (30) jours avant sa date d'application proposée. 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 du projet de modification du Contrat.

Toute modification du présent Contrat par l'Établissement pour répondre à des mesures légales et réglementaires prendra effet dès leur entrée en vigueur.



Toute nouvelle prestation proposée par l'Établissement fera l'objet d'une modification du Contrat.

6. Résiliation

6.1. Résiliation de plein droit

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.eu 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 »). 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.

Par dérogation 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 Porteur ou un tiers d'utiliser de façon détournée ou frauduleuse la Carte.

6.2. Résiliation pour manquement

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 1, 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.

6.3. Procédures collectives

En cas de procédures collectives d'une Partie, le Contrat peut être résolu par lettre recommandée avec avis de réception 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.

6.4. 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 Compte de paiement, puis clôturera le Compte, 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. Le Compte pourra éventuellement être débité 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 Compte de paiement de l'ensemble des Opérations de paiement, l'Établissement remettra au notaire ou aux ayants-droit le montant du solde créditeur du Compte.

6.5. Effet de la résiliation du Contrat

Le Compte de paiement sera clôturé 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.

Le Compte de paiement pourra être maintenu pendant une durée de quinze (15) mois afin de couvrir les éventuelles contestations et réclamations ultérieures de Payeurs.

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



7. Responsabilité et Force majeure

7.1. 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.).

7.2. 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.

8. 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 techniques 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 téléphonie mobile utilisé pour accéder à l'Application.
- De contamination par d'éventuels virus informatiques 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.

9. 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: [Politique de protection des données](#).

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.

10. 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.



11. 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 le 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.

12. Communication et Service client

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

- Par Email à l'adresse support@qonto.eu
- Par Téléphone : +33 1 76 41 03 08
- Par courrier postal : OLINDA SAS, 20 bis rue La Fayette , 75009 Paris
- Via le Centre d'aide du Site

13. Langue

La langue applicable aux relations contractuelles est le français.

14. Traitement des réclamations

Le Client est invité à s'adresser au Service client indiqué à l'article 12 pour toute réclamation portant sur l'exécution des Services de paiement.

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.

15. 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.

16. 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.

17. 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 - Dispositions spécifiques applicables au compte et aux services de paiement associés

1. Assistance au dépôt de capital social

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.



2. Fonctionnement du Compte de paiement

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

Le Client peut alors alimenter son Compte de paiement 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 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 commander des Cartes et ajouter des Utilisateurs, conformément aux conditions d'utilisations de la Carte prévues au Titre 3. 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.

2.1. Désignation d'Utilisateurs

L'ouverture du 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 le Compte (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 d'OLINDA ne pourra pas être recherchée.

Par ailleurs, le Client peut donner procuration à des Administrateurs ou Membres, 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 Compte. 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 d'OLINDA 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 Compte 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, Membre et Comptable. Les droits associés à chaque Utilisateur sont détaillés en Annexe 2.



2.2. 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 son 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 au Compte de paiement à un tel Prestataire, dès lors qu'il soupçonne que l'accès au Compte n'est pas autorisé ou est frauduleux. L'Établissement informera par tout moyen le Client du refus d'accès au 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.

2.3. 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 son Compte. Ce relevé est disponible sur son Espace personnel.

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

Au mois de janvier de chaque année, l'Établissement fournira au Client un relevé annuel des frais récapitulant le total des sommes perçues au cours de l'année civile précédente au titre du présent Contrat. Ce relevé sera rendu disponible dans l'Espace personnel du Client et téléchargeable sous format PDF.

2.4. Solde du Compte de paiement

Le solde du Compte de paiement du Client ne pouvant en aucun cas être négatif, le Client s'engage à maintenir un solde suffisant sur son Compte de paiement pour assurer l'exécution des Opérations de paiement. En cas de solde insuffisant, 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 du 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 son Compte de paiement 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 et de recourir à tous moyens pour recouvrer les sommes dues.

2.5. Compte inactif

Le 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.

Lorsque le 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 le 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.

2.6. 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 du Compte de paiement ou bloquer temporairement ce dernier, voire le clôturer en cas de soupçon persistant.

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.

2.7. Protection des fonds

Les fonds du Client sont déposés à chaque fin de Jour Ouvré dans un compte de cantonnement ouvert auprès d'un établissement de crédit, conformément à l'article L. 522-17, I du Code monétaire et financier. 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.

3. Indisponibilité des actifs

Tous les fonds inscrits au crédit du Compte du Client peuvent être bloqués sur action des créanciers du Client par voie de saisie conservatoire ou de saisie attribution, signifiée à l'Établissement par huissier ou par un avis à tiers détenteur. Ces actions donnent lieu à la facturation de frais par l'Établissement au Client.

3.1. Saisie

A compter de la signification de l'acte de saisie, l'Établissement est tenu de déclarer le solde du Compte 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 Compte 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.

3.2. Avis à tiers détenteur

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

L'Établissement versera les fonds au Trésor Public dans un délai de deux (2) mois sauf en cas de mainlevée délivrée par le Trésor Public ou de recours engagé par le Client.

3.3. Opposition administrative

En cas d'amende ou de condamnation pécuniaire prononcée à l'encontre du Client et sauf réclamation de ce dernier, le Trésor Public bloque sur le Compte les sommes qui lui sont dues par voie d'opposition administrative. L'Établissement règle ensuite au Trésor Public les sommes dues dans un délai de trente (30) jours.

4. Exécution des opérations de paiement : règles générales

4.1. 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.

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).

4.2. 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.eu, ou par téléphone : 08 76 41 03 08. Le Client peut aussi faire directement opposition depuis son Espace personnel.

Cette demande doit être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante : OLINDA SAS, 20 bis rue La Fayette, 75009 Paris. 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. L'événement sera enregistré et horodaté. Un numéro d'opposition avec horodatage sera communiqué au Client. Une confirmation écrite de cette mise en opposition sera adressée au Client concerné par message électronique.

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.

4.3. Authentification forte

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



- accède à son Compte de paiement en ligne ;
- initie une Opération de paiement électronique ;
- 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 le renseignement d'un code aléatoire reçu par SMS sur le numéro de téléphone associé à l'Utilisateur, dans le champ dédié de l'Application.

5. 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.

6. Emission de Cartes

L'Établissement émet des Cartes physiques et virtuelles dans les conditions détaillées au Titre 3.

7. Exécution d'Ordres de paiement par virement

7.1. 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 de son 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 7.2 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 montant de l'Opération de paiement (l'Utilisateur devra s'assurer que le Compte 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. 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.

7.2. 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.



7.3. 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 peut aller jusqu'à cinq (5) Jours Ouvrés.

L'Établissement de Bénéficiaire peut rejeter le virement pour information manquante, incomplète, incorrecte, ou pour compte clos. Dans ce cas, des commissions de change ou frais complémentaires pourront être appliqués et déduits directement du montant de la transaction.

7.4. 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 2 du Titre 1) si le refus est objectivement motivé.

7.5. 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 2 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.

7.6. 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.

L'Établissement crédite le Compte de paiement du Client 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).

8. Ordres de prélèvement

8.1. 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.



8.2. 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 son IBAN. 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.

8.3. 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 son Compte 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 émette 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.

8.4. R-transactions

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 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.

8.4. 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.

9. 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 de son Compte de paiement.

Un Utilisateur habilité devra compléter le bordereau de remise de chèque sur son Espace personnel 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, 25 rue Louis le Grand, 75002 Paris, FRANCE.

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 dans un délai de onze (11) jours 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,
- Le chèque est libellé en euros,
- Le chèque est endossé par le Client
- Les montants en chiffres et en lettres concordent,
- Présence de la signature et de la date d'établissement du chèque,
- Absence de surcharge, grattage 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 sans provision, le Client accepte expressément que l'Établissement contre passe le montant du chèque au débit de son Compte de paiement.

Titre 3 - Conditions d'utilisation propres aux paiements par carte

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 Compte de paiement ouvert 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

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.

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 au Compte de paiement du Client et sont émises en contrepartie du paiement des frais détaillés en Article 2 du Titre 1. Ces frais sont prélevés sur le Compte de paiement du Client 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. Le Porteur est invité à activer la Carte conformément aux instructions fournies par l'Émetteur dans le courrier d'envoi.

Dès réception de la Carte, 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

Le 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 et des plafonds attribués par le Client. Le Client reste responsable de toutes les Opérations de paiement par Carte effectuées sur le Compte.

Le Client s'engage à alimenter le 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, suivant le cas, communiquer également un code d'authentification à usage unique reçu par SMS 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.

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 valant 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.

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 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 pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur 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 immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard dans les dix (10) Jours Ouvrables suivants. 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 partie à l'accord sur l'Espace économique 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.

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.

13. Assurance

Les notices d'information des cartes sont disponibles aux adresses suivantes :

- [Carte Mastercard Business One](#)
- [Carte Mastercard Business Plus](#)

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

Tout prospect souhaitant ouvrir un Compte de paiement 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	Membre	Comptable
Historique	Voir les transactions	oui (toutes)	oui (toutes)	oui (seulement les siennes)	oui (toutes)
	Exporter les transactions	oui	oui	non	oui
Virements	Initier des virements	oui	oui	non	non
	Modifier un virement	oui	oui	non	non
	Créer une carte	oui	oui	non	non



Cartes	Définir le code Pin	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 (sa propre carte)	non
	Débloquer une carte	oui	oui	non	non
Comptes	Ouvrir le Compte de paiement	oui	non	non	non
	Clôturer le Compte de paiement	oui	non	non	non
	Télécharger les relevés	oui	oui	non	oui
	Voir l'IBAN	oui	oui	non	oui
Equipe	Inviter un utilisateur	oui	oui	non	non
	Révoquer un utilisateur	oui	oui	non	non
	Editer l'adresse d'un utilisateur	oui	oui	non	non
Paramètres	Editer les paramètres de la société	oui	non	non	non
	Saisir un code promo	oui	oui	non	non
	Télécharger les factures	oui	oui	non	non
Profil	Editer les paramètres personnels	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)
	Paramétrer son authentification	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)	oui (les siens)
Demandes	Effectuer une demande de virement	non	non	oui	oui



	Valider une demande de virement	oui	oui	non	non
--	---------------------------------	-----	-----	-----	-----

