Conditions Générales d'Utilisation du Compte Olky

Table des matières

1. IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE ET DES AUTORITES COMPÉTENTES 4
1.1. PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT 4
1.2. AUTORITÉS COMPÉTENTES 4
2. DÉFINITIONS 5
3. OBJET 9
4. INFORMATIONS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE ET OBLIGATIONS ASSOCIEES 10
4.1. INFORMATIONS A FOURNIR LORS DE L'ENTRÉE EN RELATION 10
4.2. MISE A JOUR DES INFORMATIONS RELATIVES AU TITULAIRE 12
4.3. VÉRIFICATION DES INFORMATIONS SUR LE TITULAIRE 12
4.4. INFORMATIONS ET ENGAGEMENTS RELATIVES A l'UTILISATION DU COMPTE 13
4.5. DECLARATION RECTIFICATIVE D'UNE UTILISATION PROFESSIONNELLE 13
4.6. CONSEQUENCE D'UN MANQUEMENT QUANT A L'UTILISATION PROFESSIONNELLE NON DECLAREE 14
5. ACCES AUX SERVICES OLKY ET ATTRIBUTION D'UN ID TITULAIRE 14
5.1. OBTENTION D'UN PASSEPORT OLKYPASS 15
5.2. SIGNATURE DU CONTRAT et OUVERTURE DU COMPTE OLKY 15
5.3. ATTRIBUTION D'UN ID TITULAIRE et PREMIERE CONNEXION 15
5.4. CONFIDENTIALITÉ – SÉCURITÉ DE L'ID TITULAIRE 16
6. ACCES ET FONCTIONNEMENT DU COMPTE OLKY 17
6.1. PRINCIPES 17
6.2. INSCRIPTIONS EN COMPTE 17
6.3. DATES DE VALEUR 18
6.4. RELEVÉS DE COMPTE ET RELEVES ANNUELS DE FRAIS 18
6.5. INACTIVITE DU COMPTE 19
6.6. PROTECTION DES FONDS 19
7. GESTION DES BENEFICIAIRES 19
8. OPERATIONS DE PAIEMENT 20
8.1. TRANSMISSION DE L'ORDRE DE PAIEMENT A OLKYPAY 20
8.2. CONSENTEMENT À L'OPÉRATION DE PAIEMENT 21
8.3. RÉVOCATION DE L'ORDRE DE PAIEMENT ET RETRAIT DU CONSENTEMENT 22
8.4. TRAITEMENT DES ORDRES DE PAIEMENT AU DEBIT DU COMPTE OLKY 23
8.5. INSCRIPTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT AU CREDIT DU COMPTE OLKY 25
8.6. CONTESTATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT 26
8.7. SUSPENSION DE LA FONCTIONNALITE PAIEMENTS 27
9. RÉMUNÉRATION DES SERVICES D'OLKYPAY 27
9.1. PRINCIPES DE TARIFICATION 27

9.2. COMMISSION DE MOUVEMENTS 28
9.3. FRAIS DE SAISIE 28
9.4. FRAIS DE RECHERCHE DE DOCUMENT 28
9.5. FRAIS DE SUCCESSION 29
9.6. MODALITÉS DE PAIEMENT DES FRAIS ET COMMISSIONS 29
9.7. CONTESTATIONS DE DEBIT AUTRE QUE DES OPERATIONS DE PAIEMENT 29
10. MODIFICATION DU CONTRAT 29
11. RESILIATION DU CONTRAT 30
11.1. RESILIATION A L'INITIATIVE DU TITULAIRE 30
11.2. RESILIATION A L'INITIATIVE D'OLKYPAY 30
12. COMMUNICATION ET PREUVE 31
12.1. COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES 31
12.2. PREUVE 31
13. RÉCLAMATIONS ET MEDIATION 32
13.1. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS 32
13.2. MEDIATION 32
14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE 33
14.1. DROIT APPLICABLE 33
14.2. JURIDICTION COMPETENTE 33

1. IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE ET DES AUTORITES COMPÉTENTES

1.1. PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT

Olky Payment Service Provider SA,

Société Anonyme, au capital de 2 271 111,00 EUR,
Inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B 165 776.

Etablissement de paiement agréé au LUXEMBOURG, disposant d'une autorisation d'établissement numérotée 47/13 délivrée par le Ministère des Finances, soumis à la surveillance prudentielle de l'autorité compétente au Luxembourg, la Commission de Surveillance du Secteur Financier « C.S.S.F », et inscrit sur le registre de la CSSF sous le numéro Z00000006 consultable à l'adresse url suivante : https://edesk.apps.cssf.lu/search-entities/search

Siège social : 1, Op de Leemen, L-5846 Fentange – Luxembourg

Etablissement de paiement exerçant en FRANCE en libre établissement conformément à la notification adressée à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution « A.C.P.R » et dans l'ensemble des Etats-membres de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen au titre de la libre prestation de services.

Succursale en FRANCE : 64 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS-PERRET (SIRET / 79311532000061)

Adresse en vue de la communication avec le prestataire de services de paiement :

Le site d'OlkyPay www.olkypay.com permet de contacter le service Support d'OlkyPay en cliquant sur le lien SUPPORT (en bas de page web) : www.olky.eu/fr/universe/support/

1.2. AUTORITÉS COMPÉTENTES

Au Luxembourg (pour les Compte Olky délivrés avec un IBAN luxembourgeois commençant par LU) :

Commission de Surveillance du Secteur Financier « C.S.S.F »

283, route d'ArlonL-1150 Luxembourg
BP : L-2991 - Luxembourg
E-mail : direction@cssf.lu
Site web : https://www.cssf.lu

En France (pour les Compte Olky délivrés avec un IBAN français commençant par FR) :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution « A.C.P.R. »

4 Place de Budapest
CS 92459
75436 PARIS CEDEX 09
Standard : +(33) 01 49 95 40 00

2. DÉFINITIONS

Les définitions reprennent les termes utilisés dans les présentes CGU. Elles tiennent compte des glossaires disponibles sur le site Olky.eu (Glossaire FR et Glossaire LU) et l'enrichissent en intégrant notamment les définitions posées par les règlementations applicables aux services de paiements.

Sauf précision contraire expresse, les termes et expressions suivants, lorsqu'ils sont employés avec des initiales majuscules, ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

Authentification forte : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), «possession» (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

Pour l'accès au compte Olky ou la réalisation d'Opérations de paiement à distance, l'Authentification forte suppose les 2 ou 3 étapes suivantes :

- la composition du mot de passe défini pour l'accès à l'Espace de Banque en ligne (élément de « connaissance ») ;
- le renseignement du code OTP (élément «possession») ou la vérification de l'identité par reconnaissance faciale ou par empreinte digitale si le Titulaire a activé ces fonctionnalités sur son smartphone (élément « inhérence ») ;
- et, pour les Virements, aux deux mesures ci-dessus obligatoires, s'ajoute la validation de l'Opération au moyen d'un code à 6 chiffres envoyé par mail au Titulaire (élément « possession»).

Autorisation de prélèvement : Autorisation implicitement donnée par le Titulaire à OlkyPay d'exécuter les ordres de Prélèvement transmis par le créancier auquel le Titulaire a donné un Mandat de prélèvement, et révocable sur simple demande adressée à OlkyPay.

Bénéficiaire : Personne physique ou morale destinataire des fonds au titre de l'exécution d'une ou plusieurs Opérations de paiement.

Carte : Carte de paiement internationale à débit immédiat émise par OlkyPay, opérable par l'un des réseaux CB, Mastercard ou Visa, permettant à son de retirer ou de transférer des fonds.

Code OTP : signifie *One Time Password* et désigne un code à 6 chiffres, à usage unique, délivré par une application d'authentification que le Titulaire doit installer sur son smartphone (par exemple tel que *Google Authenticator)*.

Compte de paiement : Compte utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de paiement

Compte Olky : Compte de paiement ouvert par le Titulaire dans les livres d'OlkyPay, utilisé aux fins de l'exécution d'Opérations de paiement. Un numéro de compte unique IBAN LU ou IBAN FR est attribué par OlkyPay à chaque Compte Olky afin d'identifier le compte.

Compte Olky IBAN FR : Compte Olky pour lequel le Titulaire a choisi un IBAN FR et qui est soumis au droit français ;

Compte Olky IBAN LU : Compte Olky pour lequel le Titulaire a choisi un IBAN LU et qui est soumis au droit luxembourgeois.

CGU du Compte Olky (« CGU ») : Conditions générales regroupant l'ensemble des stipulations contractuelles régissant les relations entre le Titulaire et OlkyPay relativement au Compte Olky, à l'Espace de banque en ligne et aux services de paiement fournis par OlkyPay dans le cadre du Compte Olky, à l'exclusion des conditions applicables aux services OlkyWallet et OlkyPass et à l'exclusion du Contrat Porteur. Ces CGU sont disponibles en version française (FR) et en version anglaise, mais la version française prévaut en cas de différence entre les versions. Les CGU en langue française sont disponibles sur le site www.olkypay.com ou directement à l'adresse suivante :

https://www.olky.eu/files/pay/cgu-consommateurs-olkypay-fr.pdf?1.0.1

Conditions Particulières : Document signé par le Titulaire mentionnant son identité et régissant les modalités spécifiques de fonctionnement de son Compte Olky. La signature des Conditions Particulières par le Titulaire vaut acceptation sans réserve des présentes CGU.

Contrat : ensemble contractuel composé : (i) des CGU du Compte Olky ; (ii) des Conditions particulières acceptées / signées par le Titulaire ; (iii) des Tarifs Compte Olky.

Contrat Porteur : Contrat conclu entre OlkyPay et la personne physique au profit de laquelle OlkyPay a émis une Carte associée au Compte Olky.

Contre-passation : Ecriture passée sur le Compte Olky à la suite du Rejet, du Refus, du Retour ou du Remboursement d'une Opération de paiement.

Date de mise en paiement : Date à laquelle l'Opération de paiement est envoyée au réseau de compensation interbancaire.

Date de valeur : Date de référence utilisée par un prestataire de services de paiement pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités du compte Olky.

Date d'opération (J) : Date de référence utilisée pour la comptabilisation des Opérations de paiement.

Donneur d'ordre : Personne physique ou morale qui émet un Ordre de paiement en vue de l'exécution d'une Opération de paiement ; le Donneur d'Ordre visé dans les présentes CGU peut être soit le Titulaire, soit le Payeur d'un Ordre émis au bénéfice du Titulaire, soit le créancier titulaire d'un Mandat de prélèvement donné par le Titulaire.

Emetteur : Désigne OlkyPay en tant qu'émetteur de la Carte.

Espace de banque en ligne (*Web banking*) : Applications web ou mobile fournies par OlkyPay et mises à disposition du Titulaire pour lui permettre de gérer à distance son Compte Olky et d'ordonner et de gérer des Opérations de paiement.

Groupe Olky : Désigne les sociétés qui sont liées à OlkyPay en raison de leurs liens capitalistiques ou en raison de l'identité de leurs actionnaires ou de leurs organes de direction.

IBAN : Signifie *International Bank Account Number* et désigne le numéro identifiant un Compte de paiement (dit aussi « identifiant unique ») et attribué par OlkyPay à un Compte Olky conformément à la norme internationale (ISO 13616-1).

ID Titulaire : Combinaison du mail fourni par le Titulaire qui constitue son nom d'utilisateur et d'un mot de passe unique choisi par ce dernier (devant respecter les règles de complexité qui lui sont expliquées au moment de le créer) pour permettre la connexion à son Espace de banque en ligne (*Web banking*).

Intérêts débiteurs : Intérêts qui seront perçus par OlkyPay si le solde disponible est insuffisant pour couvrir les frais et commissions dus par le Titulaire

KYC (« *Know your costumer* ») : procédure de connaissance client à laquelle OlkyPay est tenu de procéder en application des règles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Jour ouvrable (JO) : Jour au cours duquel le prestataire de services de paiement du Payeur ou le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire impliqués dans l'exécution d'une Opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de paiement

Mandat de prélèvement : Mandat donné par le Titulaire à l'un de ses créanciers pour permettre à ce dernier d'initier un ou plusieurs Ordres de Prélèvement sur son Compte Olky.

Numéro de compte : IBAN auquel est associé le Compte Olky et qui doit être fourni pour communiquer avec OlkyPay dans toutes les correspondances.

Nun-Tech : Succursale française de la société anonyme Nun-Tech SA du Groupe Olky, sise au 48 Quai du Lazaret – 13002 Marseille, inscrite au RCS de Marseille sous le numéro 911 587 806.

OlkyPay : Prestataire de services de paiement identifié dans l'article 1er des présentes CGU qui désigne :

- soit le siège de la société Olky Payment Service Provider SA inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B 165 776, sis au 1, Op de Leemen, L-5846 Fentange, Luxembourg si la Territorialité du Compte Olky est luxembourgeoise (IBAN LU).
- soit la succursale française d'Olky Payment Service Provider SA inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 793 115 320, sis au 64, rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret, France, si la Territorialité du Compte Olky est française (IBAN FR).

Opération de paiement : Action, initiée par le payeur (ex : un virement ou paiement par carte) ou pour son compte ou par le bénéficiaire (ex : un prélèvement), consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.

Ordre de paiement : Instruction donné par un Payeur ou un Bénéficiaire donnée à un prestataire de services de paiement en vue de l'exécution d'une ou de plusieurs Opérations de paiement.

Paiement par carte : Opération de paiement initiée par l'utilisation d'une Carte

Passeport OlkyPass : désigne l'attestation fournie par Nun-Tech aux sociétés du Groupe Olky et/ou à ses Partenaires indiquant l'identité du Titulaire du passeport et garantissant, le cas échéant, que cette identité a été vérifiée afin de faciliter le respect de leurs obligations de KYC.

Payeur : Personne physique ou morale dont le compte est débité dans le cadre de l'exécution d'une Opération de paiement. *Le Payeur visé dans les présentes CGU est le plus souvent le Titulaire. Il peut s'agir aussi de la personne qui a émis un Ordre de paiement au profit du Titulaire et qui conteste une opération, pouvant conduire OlkyPay à procéder à un Remboursement.*

Porteur de la carte : Personne physique au profit de laquelle OlkyPay a émis une Carte et dont l'utilisation donne lieu à une Opération de paiement débitée du Compte Olky

Prélèvement (Domiciliation) : Opération de paiement déclenchée par l'Ordre de paiement d'un créancier sur la base du Mandat de prélèvement que lui a consenti le Titulaire et exécutée par OlkyPay en vertu de l'Autorisation de prélèvement, aboutissant à débiter le Compte Olky du montant prélevé.

Refus de prélèvement (Refusal) : Refus de payer de la part du Titulaire, communiqué à OlkyPay. Cet évènement ne peut intervenir, au plus tard, que jusqu'à la Date d'opération J.

Rejet de prélèvement (Reject) : Opération à l'initiative d'OlkyPay qui rejette le prélèvement. Cet évènement ne peut intervenir, au plus tard, que jusqu'à la Date d'opération J.

Remboursement de prélèvement (Refund) : Remboursement demandé par le Titulaire à OlkyPay après la Date d'Opération J, à la suite de la contestation pour "opération non autorisée".

Représentant : Représentant légal du Titulaire ou tout autre personne ayant pouvoir de représenter le Titulaire.

Révocation d'un Ordre : Instruction formulée par le Titulaire à OlkyPay pour mettre fin un Ordre de paiement (occasionnel programmé à une date donnée ou un ordre permanent) et qui n'a pas encore été exécuté. Cet évènement doit intervenir avant la Date de mise en paiement.

Révocation de l'Autorisation de prélèvement : Manifestation de volonté du Titulaire de mettre fin à l'Autorisation de prélèvement donnée à OlkyPay concernant un créancier donné.

Recall (de virement SEPA) : Opération par laquelle le prestataire de services de paiement d'un Payeur demande à un prestataire de services de paiement du Bénéficiaire d'un Virement de lui restituer des fonds correspondants.

Saisie : Voie d'exécution diligentée par un créancier du Titulaire et instrumentée par un officier public, en vue de faire consigner (saisie-conservatoire) ou de se voir attribuer (saisie-attribution, saisie administrative à tiers détenteur) une somme débitée du Compte Olky.

Services de paiement : Services qu'OlkyPay est habilité à fournir en vertu de son agrément dans tous les pays de la zone SEPA :

- l'exécution d'opérations de paiement, y compris les transferts de fonds sur un compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement de l'utilisateur ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement :

a) l'exécution de prélèvements, y compris de prélèvements autorisés unitairement;

b) l'exécution d'opérations de paiement à l'aide d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire;

c) l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents.

- l'émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'opérations de paiement.

SEPA : Acronyme de Single Euro Payments Area ou Espace de paiement unique en euro ; englobe les pays de l'Union européenne + Norvège, Islande, Lichtenstein, Royaume-Uni, Suisse, Andorre, Monaco, Saint- Marin et Vatican

Solde en valeur : Différence entre la somme des opérations comptabilisées en Date de valeur au débit et au crédit du Compte Olky depuis son ouverture. Le Solde en valeur est dit « créditeur » (positif), lorsque le total de ses crédits excède celui de ses débits, et dit « débiteur » (négatif) dans le cas contraire.

Solde disponible : Solde en valeur minoré du montant des sommes rendues indisponibles pour couvrir soit (i) un risque de contrepassation d'écriture (ex : risque de *Recall*) soit (ii) l'utilisation irrégulière du Compte Olky (le temps pour OlkyPay d'étudier les justificatifs d'une Opération de Paiement d'un montant inhabituel ou présentant des caractéristiques anormales).

Solde sur opérations : Différence entre la somme des opérations comptabilisées en Date d'opération au débit et au crédit du Compte Olky depuis son ouverture. Le Solde sur opérations est dit créditeur (positif), lorsque le total de ses crédits excède celui de ses débits, et débiteur (négatif) dans le cas contraire.

Support durable : Tout document permettant au Titulaire de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

Tarifs Compte Olky : Tarifs pratiqués par OlkyPay en rémunération de ses services, couvrant les frais et commissions, disponibles sur le site Olky à l'adresse : https://www.olky.eu/files/pay/tarifs-compte-olky-fr.pdf?1.0.1

Titulaire : Personne physique agissant pour des besoins non professionnels, c'est-à-dire à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, et ayant contracté dans les conditions définies aux présentes CGU, disposant des droits lui permettant de faire fonctionner le Compte Olky ouvert à son nom par OlkyPay et d'utiliser les services de paiement fournis par OlkyPay.

Virement : Opération de paiement par laquelle l'établissement qui tient le compte du Payeur transmet, sur instruction de ce dernier, une somme d'argent vers le compte du Bénéficiaire.

3. OBJET

OlkyPay propose au Titulaire une offre de Services de paiement exclusivement pour ses besoins non professionnels, c'est-à-dire à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Ces services incluent :

- l'ouverture du Compte Olky,
- l'accès à l'Espace de banque en ligne (Web banking),
- les services lui permettant de gérer à distance son Compte Olky et d'ordonner et de gérer des Opérations de paiement.

Pour utiliser les services de paiement, le Titulaire ouvre un Compte Olky dans les livres d'OlkyPay, et dispose d'un accès à l'Espace de banque en ligne via le web (site Olky.eu) et/ou via l'appli OlkyPay (disponible sur Google Play ou App Store). Le Titulaire peut utiliser les services de paiement d'OlkyPay en qualité de Bénéficiaire et/ou de Payeur de l'Opération de paiement.

Les présentes CGU ont pour objet de régir les relations entre le Titulaire et OlkyPay (ci-après « les Parties ») relativement au Compte Olky, à l'Espace de banque en ligne et aux services de paiement fournis par OlkyPay dans ce cadre. Pour les services attachés à OlkyPass et OlkyWallet, il convient de se référer aux CGU qui leur sont dédiées. Les règles spécifiques à la Carte et aux Paiements par carte sont régies par le Contrat Porteur.

Les présentes CGU précisent les droits et obligations du Titulaire et d'OlkyPay. Une brochure électronique établie par la CSSF afin de présenter simplement les droits des consommateurs (« Vos-droits lorsque vous effectuez des paiements dans tous les pays de la zone SEPA ») est disponible sur le site de la CSSF, via le lien : https://www.cssf.lu/fr/Document/vos-droits-lorsque-vous-effectuez-des-paiements-en-europe/

Les présentes CGU sont mise à disposition du Titulaire en langue française (FR) et en langue anglaise (EN). En cas de divergence entre la version française et la version anglaise des CGU comme de tout autre document d'OlkyPay les complétant, la version française prévaut sur toute autre version.

Une fois les Conditions particulières signées par le Titulaire, les présentes CGU forment, avec le Tarifs Compte Olky, le Contrat liant le Titulaire et OlkyPay. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié selon les modalités précisées à l'article 11.

Par ce Contrat, le Titulaire s'engage à utiliser les services de paiement fournis par OlkyPay conformément aux présentes CGU et à respecter la règlementation de son pays de résidence et, le cas échéant, du pays dont la règlementation est applicable au compte. Il s'interdit d'utiliser les services fournis par OlkyPay pour exécuter des Opérations de paiement qui seraient en contradiction avec les lois et règlements en vigueur.

4. INFORMATIONS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE ET OBLIGATIONS ASSOCIEES

4.1. INFORMATIONS A FOURNIR LORS DE L'ENTRÉE EN RELATION

4.1.1. OlkyPay est légalement tenu d'identifier le Titulaire et de vérifier son identité avant de procéder à l'ouverture d'un Compte Olky et/ou de lui fournir des Services de paiement.

OlkyPay externalise cette tâche à un société du groupe OLKY, Nun-Tech, laquelle est habilitée à délivrer des passeports OlkyPass aux personnes qu'elle a identifiées et dont elle a, le cas échéant, vérifié l'identité.

Le Titulaire est invité à détenir un Passeport OlkyPass pour ouvrir un Compte Olky.

A moins qu'il ne dispose déjà d'un Passeport OlkyPass ayant permis la vérification de son identité, le Titulaire doit sur l'Espace OlkyPass :

a. saisir et faire vérifier son adresse de courrier électronique ;
b. saisir des informations d'identité et, le cas échéant, d'autres informations personnelles ;
c. réaliser la vidéo permettant la vérification d'identité en ligne, via les services de la société Algoreg du Groupe Olky, en présentant sa pièce d'identité en cours de validité et son visage sous différents angles ;
d. communiquer un justificatif de domicile.

4.1.2. Par ailleurs, que le Titulaire dispose déjà ou non d'un passeport OlkyPass, il est tenu de remplir en ligne le formulaire d'ouverture de compte par lequel il déclare :

a. la nature et l'estimation de ses revenus, et le cas échéant, les justificatifs requis par OlkyPay ;
b. l'usage qu'il entend faire du Compte Olky.
c. Un second moyen d'identification s'il ne l'a pas déjà fourni, le premier étant sa pièce d'identité, pouvant consister en un virement entrant ou sortant vers un compte de paiement déjà détenu par le Titulaire, ou une vidéo du Titulaire enregistrée et supervisée par un agent d'OlkyPay.

Le Titulaire doit en outre signer les Conditions particulières grâce à la procédure de signature électronique.

4.1.3. Le Titulaire autorise OlkyPay à procéder à toute mesure de contrôle concernant les informations transmises, en temps réel ou en différé. Il s'engage à fournir, dans les huit (8) jours de la demande, toutes informations sollicitées par OlkyPay ou par son prestataire Nun-Tech au titre de la gestion du Passeport OlkyPass.

A défaut de communication des pièces précitées, l'ouverture du Compte Olky ne sera pas validée.

OlkyPay attire l'attention du Titulaire sur le fait qu'en application des accords, dispositions légales et autres réglementations internationales et/ou nationales, son identité et les informations détenues en relation avec son Compte Olky, **pourront être transmises**, sur demande valablement formée, aux autorités nationales ou étrangères compétentes, y compris fiscales.

OlkyPay ne pourra être tenu responsable dans le cas où le Titulaire ne se conformerait pas à toutes ses obligations et notamment fiscales, ni pour les dommages directs ou indirects que le Titulaire pourrait subir en raison de son statut juridique et/ou fiscal.

4.2. MISE A JOUR DES INFORMATIONS RELATIVES AU TITULAIRE

Pendant toute la durée du Contrat, le Titulaire s'engage à **communiquer spontanément dans les 48 heures** à OlkyPay ou à son prestataire Nun-Tech au titre de la gestion du Passeport OlkyPass :

a. tout changement d'adresse postale, d'adresse e-mail, de coordonnées téléphoniques ;

b. toute information relative à sa situation juridique (changement d'adresse, placement sous une mesure de protection des personnes…) de la survenance de tout changement de cette nature. ;

c. toute information relative au changement d'utilisation ou aux irrégularités pouvant affecter l'utilisation du Compte Olky.

A défaut, toute utilisation postérieure à la date de survenance de l'un des évènements de cette nature constituerait une utilisation irrégulière du Compte Olky et pourrait justifier la clôture du Compte Olky et la rupture de la relation contractuelle avec le Titulaire.

Pour des raisons de sécurité et du respect de ses obligations légales dont la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, OlkyPay peut être amenée à demander au Titulaire à tout moment de la relation contractuelle :

- une copie de sa déclaration d'impôts ou de son avis d'imposition selon le cas ;
- tout justificatif supplémentaires et/ou complémentaires d'identité, de domicile et/ou tout autre document qui pourrait s'avérer nécessaire s'agissant notamment de ses revenus ou de son patrimoine.

Le Titulaire s'engage à répondre à ces demandes **dans les huit (8) jours**. A défaut de communication des pièces demandées, OlkyPay pourra être tenu de clôturer le Compte Olky et de mettre fin à la relation contractuelle avec le Titulaire.

4.3. VÉRIFICATION DES INFORMATIONS SUR LE TITULAIRE

L'ouverture du Compte Olky et la fourniture de Services de paiement par OlkyPay rend nécessaire la vérification de l'identité du Titulaire et des documents exigés et transmis à l'occasion de la demande d'entrée en relation. Tout au long de la relation, OlkyPay est tenu de vérifier les informations relatives à son client. Le Titulaire autorise donc OlkyPay à procéder à toute mesure de contrôle sur les informations le concernant durant toute la durée du Contrat.

Si une information s'avérait périmée ou erronée, le Titulaire s'engage à répondre aux demandes d'OlkyPay, dans les huit (8) jours de la demande. A défaut de communication des pièces demandées, OlkyPay pourra être tenu de clôturer le Compte Olky et mettre fin à sa relation contractuelle avec le Titulaire.

4.4. INFORMATIONS ET ENGAGEMENTS RELATIVES A L'UTILISATION DU COMPTE

En acceptant les présentes CGU, le Titulaire informe OlkyPay de l'utilisation qu'il entend faire du Compte Olky.

Il déclare et garantit :

- ne pas ouvrir le compte et ne pas en faire une utilisation à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale ;
- agir en son nom propre et pour son propre compte et ne pas agir au nom d'un tiers, anonyme ou non, sous réserve de l'ouverture du compte par une personne dotée de l'autorité parentale au profit de ses enfants mineurs ou par une personne dotée d'un pouvoir de représentation au profit d'un majeur sous une mesure de protection (tutelle, curatelle) ;
- être à jour de ses obligations fiscales conformément à la législation qui lui est applicable.

Le Titulaire s'engage à informer sans délai OlkyPay de tout manquement intervenu en matière fiscale. Le respect des lois fiscales applicables au Titulaire, de par sa nationalité ou sa résidence, relève exclusivement de la responsabilité de ce dernier.

4.5. DECLARATION RECTIFICATIVE D'UNE UTILISATION PROFESSIONNELLE

4.5.1 Pour des raisons de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, OlkyPay est tenu de connaître l'objet et la nature de la relation d'affaires qui conduisent le Titulaire à ouvrir et utiliser son Compte Olky. Il appartient notamment à OlkyPay d'identifier si le Titulaire utilise le Compte Olky à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale.

4.5.2 En acceptant les présentes CGU, le Titulaire s'est expressément engagé à ne pas utiliser son Compte Olky à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale.

4.5.3. Si le Titulaire entend finalement utiliser le Compte Olky à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale, **le Titulaire doit le notifier à OlkyPay avant de démarrer une telle utilisation.**

OlkyPay procédera aux diligences que lui impose la réglementation et lui proposera, le cas échéant, de transformer le Compte Olky en Compte Olky Pro. Le Compte Olky sera bloqué tant que le Titulaire n'aura pas accepté les CGU du Compte Olky Pro consultables et téléchargeables sur le site olky.eu ou directement à l'adresse suivante :

Version en langue française : https://www.olky.eu/files/pay/cgu-olkypay-fr.pdf?1.0.1

Version en langue anglaise : https://www.olky.eu/files/pay/cgu-olkypay-en.pdf?1.0.1

4.6. CONSEQUENCE D'UN MANQUEMENT QUANT A L'UTILISATION PROFESSIONNELLE NON DECLAREE

4.6.1 Si, malgré l'engagement pris au titre des articles 4.4 et 4.5 des présentes CGU, le Titulaire s'avère utiliser le Compte Olky à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale, OlkyPay pourra résilier le Contrat conformément aux règles prévues à l'article 11 et spécialement 11.2 des présentes du CGU.

4.6.2 En toutes circonstances, en cas d'utilisation du Compte Olky à des fins professionnelles ou pour les besoins d'une activité artisanale, commerciale, libérale ou agricole, même accessoire à son activité professionnelle principale, sans que le Titulaire ait respecté son obligation de déclaration préalable telle que stipulée à l'article 4.5.3, celui-ci est redevable d'une pénalité établie et réglée de la manière suivante :

(i) La pénalité est égale aux frais qu'il aurait payés s'il avait souscrit non pas à un Compte Olky mais à un Compte Olky Pro dont le fonctionnement est régi par les CGU du Compte Olky Pro, majorés d'une indemnité égale à 3% (trois pourcent) des montants qu'il a déjà encaissés sur son Compte Olky.

(ii) La pénalité ainsi calculée depuis l'ouverture du Compte Olky par le Titulaire sera imputée du Solde sur opérations le jour de la notification par OlkyPay au Titulaire de la découverte du manquement à son obligation de déclaration préalable telle que stipulées à l'article 4.5.3.

(iii) Si le solde est insuffisant pour couvrir le paiement de la pénalité, OlkyPay pourra mettre en œuvre tous moyens de droit pour se la faire régler par le Titulaire.

4.6.4 Les tarifs des services de paiement du Compte Olky Pro sont consultables et téléchargeables sur le site olky.eu ou directement à l'adresse suivante :

Version en langue française : https://www.olky.eu/files/pay/olkypay-tarifs-professionnels-fr.pdf?1.0.1

Version en langue anglaise : https://www.olky.eu/files/pay/Olkypay-Professional-Rates.pdf?1.0.1

5. ACCES AUX SERVICES OLKY ET ATTRIBUTION D'UN ID TITULAIRE

Le Compte Olky, l'Espace de banque en ligne (Web banking) et les services de paiement proposés par OlkyPay sont fournis à distance et accessibles sur le Web via le site (Olky.eu) et/ou via l'appli OlkyPay (disponible sur Google Play ou App Store).

Il appartient au Titulaire de disposer d'un équipement, d'un navigateur internet et d'un accès internet sécurisé pour se connecter au site ou à l'appli, et pour bénéficier de l'ensemble des Services de Paiement fournis par OlkyPay. La mise à disposition de ces équipements et dispositifs n'entre pas dans le périmètre des services fournis par OlkyPay au titre du présent contrat. Le Titulaire reconnaît par ailleurs être le seul responsable de la préservation de son équipement informatique et de son téléphone portable.

5.1. OBTENTION D'UN PASSEPORT OLKYPASS

Pour obtenir le passeport OlkyPass, le Titulaire doit avoir renseigné les informations visées au 4.1 lui permettant d'obtenir le statut OlkyPass authentifié.

5.2. SIGNATURE DU CONTRAT et OUVERTURE DU COMPTE OLKY

5.2.1. Pour obtenir l'ouverture d'un Compte Olky, le Titulaire doit :

(i) avoir rempli le formulaire d'ouverture de compte visé au 4.1.2 sur la page OlkyPass et se livrer à la procédure d'authentification ;

(ii) signer le Contrat.

5.2.2. Le Titulaire peut choisir de remplir le formulaire en français (langue FR) ou en anglais (langue EN).

Lors du renseignement du formulaire, le Titulaire doit indiquer s'il dispose ou non d'un IBAN dans l'un des pays de la zone SEPA

Si tel est le cas et si le Titulaire accepte de communiquer ledit IBAN, OlkyPay procède à une procédure d'authentification en adressant un Virement de 1 centime sur ce compte afin de parfaire la procédure d'ouverture de compte.

Dans le cas contraire, si le Titulaire ne dispose pas d'un tel IBAN ou ne veut pas le communiquer, OlkyPay doit procéder à une procédure d'authentification alternative : l'ouverture du Compte Olky est alors conditionnée à l'accomplissement d'une procédure vidéo lors de laquelle le Titulaire devra répondre à des questions.

5.2.3. Une fois l'authentification opérée, OlkyPay adresse au Titulaire, à l'adresse mail que ce dernier lui a communiquée, un exemplaire incluant les présentes CGU et les Conditions Particulières. Les CGU et Conditions particulières sont rédigées et transmises en français, si le Titulaire a choisi de remplir le formulaire en français (FR), ou en anglais, si le Titulaire a choisi de remplir le formulaire en anglais (EN).

L'exemplaire du Contrat est adressé par voie électronique sur Support durable.

Le Titulaire est tenu de le signer. OlkyPay n'est valablement engagé à ouvrir le Compte Olky, à activer l'Espace de banque en ligne (*Web banking*) et à fournir ses Services de paiement au Titulaire qu'après avoir reçu les exemplaires de CGU et des Conditions particulières signées.

Le Titulaire qui a signé le Contrat rédigé en langue anglaise (EN) est informé et accepte qu'en cas de divergence entre les CGU en version française et anglaise, la version française disponible à l'adresse indiquée à l'article 2, paragraphe « CGU du Compte Olky », prévaut.

5.3. ATTRIBUTION D'UN ID TITULAIRE et PREMIERE CONNEXION

5.3.1. Après validation de l'entrée en relation sur le site OlkyPass et une fois les CGU signées, OlkyPay attribue au Titulaire son ID Titulaire qui lui permettra de se connecter à la fois au site OlkyPass et à l'Espace de banque en ligne OlkyPay (Web banking).

Cet ID Titulaire est composé du mail fourni par le Titulaire qui constitue son nom d'utilisateur et du mot de passe unique choisi par ce dernier en application de la procédure visée au paragraphe 5.3.2.

L'adresse de la page d'accueil de l'Espace de banque en ligne (*Web banking*) est mentionnée lors de la communication par mail de l'IBAN au Titulaire.

5.3.2. Lors de sa première connexion à l'Espace de banque en ligne (*Web banking*), le Titulaire est tenu de modifier le mot de passe provisoire qui a été fixé automatiquement lors de l'envoi de ses identifiants de connexion et qui lui a été notifié. Le mot de passe doit respecter les règles de complexité qui lui sont affichées au moment de sa création.

Il doit également activer l'Authentification forte en suivant les indications qui lui sont communiquées.

A cette fin, le Titulaire doit renseigner un code OTP fourni par une application tierce, par exemple *Google Authenticator*. Lors de la première connexion, un QR code est affiché à l'écran pour permette à l'utilisateur de configurer son système d'authentification. La démarche à suivre est expliquée sur l'écran de connexion.

Le Titulaire reconnaît être informé que ces opérations sont destinées à assurer la sécurité de son Compte Olky et qu'elles relèvent de sa seule responsabilité.

5.4. CONFIDENTIALITÉ – SÉCURITÉ DE L'ID TITULAIRE

L'ID Titulaire transmis au Titulaire est à **usage strictement personnel**. Il ne doit en aucun cas être utilisé à des fins autres que pour ses propres besoins.

Le Titulaire reconnaît expressément être le seul responsable de l'utilisation et de la **conservation** de son ID Titulaire lui permettant l'accès aux services Olky et qu'il s'engage à garder secret. Il ne doit donc, sous aucun prétexte, communiquer, divulguer ou transmettre son ID Titulaire à un tiers et doit veiller à ce qu'il demeure strictement confidentiel. Le Titulaire s'engage à prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité et la confidentialité des différents moyens d'accès aux services Olky, notamment en gardant secrets les éléments composant son ID Titulaire.

En cas d'incident de sécurité, de vol, perte ou divulgation non autorisée de l'ID Titulaire, le Titulaire doit immédiatement avertir OlkyPay en contactant le service Support via le site OlkyPay ou depuis son Espace de banque en ligne (web-banking). OlkyPay se réserve le droit de demander au Titulaire de fournir toute preuve ou/et dépôt de plainte le cas échéant.

Le Titulaire demeurera seul responsable de l'utilisation non autorisée de l'accès à distance de son compte via le site web ou l'appli au moyen de son ID Titulaire jusqu'à ce qu'OlkyPay en soit informé selon les dispositions stipulées à l'article 12.1. Il assume donc seul les conséquences résultant de l'utilisation de son ID Titulaire par une tierce personne pour la réalisation de toutes les Opérations de paiement réalisées à partir de son Compte Olky sur la base des informations précitées, sauf dispositions légales contraires.

Le Titulaire s'engage à supporter toutes les pertes résultant d'un agissement frauduleux de sa part ou dans l'hypothèse où il n'aurait pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations du présent article.

6. ACCES ET FONCTIONNEMENT DU COMPTE OLKY

L'accès et le fonctionnement du Compte Olky sont exclusivement régis par les présentes CGU.

Pour accéder et faire fonctionner son Compte Olky, le Titulaire doit :

- avoir téléchargé une application d'authentification de son choix (telle que *Google Authenticator par exemple)* sur son smartphone ;
- se connecter à l'Espace de Banque en ligne par Internet ou via l'appli. Il doit renseigner l'ID Titulaire qui lui a été attribué conformément à la procédure visée au 5.3 lors de l'entrée en relation. A tout moment, il peut ajouter un appareil supplémentaire (ordinateur ou smartphone) pour se connecter. Par sécurité, le Titulaire doit valider l'ajout de tout appareil en renseignant un code qui lui est adressé par mail.

L'accès au compte Olky n'est possible qu'après réalisation de la procédure d'Authentification forte.

6.1. PRINCIPES

L'accès au Compte Olky permet de consulter les soldes du compte (Soldes disponible et Solde sur opérations) et les Opérations de paiement exécutées sans limite temporelle.

L'accès au Compte Olky permet de gérer les Autorisations de Prélèvements et de contester les Opérations de Paiement, directement s'agissant des Prélèvements et en s'adressant au service Support via le formulaire disponible sur l'Espace de banque en ligne s'agissant des Opérations par carte.

Les Opérations de paiement exécutées sur ordre ou au bénéfice du Titulaire sont portées au débit et au crédit de son Compte Olky à la Date d'Opération.

Dans le cadre d'un fonctionnement normal, le Compte Olky ne peut pas être débiteur. Le Titulaire s'oblige à maintenir sur son Compte Olky un solde suffisant pour que sa position reste à tout moment créditrice, compte-tenu des Opérations de paiement à exécuter, des éventuelles Contre-passations d'Opérations de paiement et du règlement des frais et commissions à OlkyPay.

OlkyPay peut refuser d'exécuter toute Opération de paiement tant que le Solde disponible n'est pas suffisant pour l'exécuter.

6.2. INSCRIPTIONS EN COMPTE

Le Compte Olky enregistre les opérations suivantes :

- au crédit, il est procédé :

i. A l'encaissement des Opérations de paiement au bénéfice du Titulaire, notamment des Virements reçus par le Titulaire, sous réserve de leur encaissement et avec la possibilité pour OlkyPay de procéder à une Contre-passation, dans les délais prévus aux présentes CGU, consécutifs aux éventuels Refus, Rejet, Retour ou Remboursement ;

ii. Le cas échéant, aux Contre-passations d'Opérations de paiement contestées (conformément aux conditions précisées à 8.6 des présentes CGU) ;

- au débit, il est procédé à l'exécution des :

i. Virements

ii. Paiement par carte ordonnés par le Titulaire,

iii. Prélèvements ordonnés par des créanciers à qui le Titulaire a donné un Mandat de prélèvement, sous réserve qu'il n'ait pas révoqué l'Autorisation de prélèvement,

iii. Contre-passations d'Opérations de paiement inscrites au débit de son compte,

iii. Règlement des frais et commissions dus à OlkyPay en application des Tarifs Compte Olky,

6.3. DATES DE VALEUR

Les Dates de valeur sont les dates prises en compte pour le calcul des intérêts débiteurs du solde du compte Olky.

La Date de valeur d'une Opération de paiement correspond généralement à la Date de l'opération.

Pour les Opérations de paiement débitées du compte Olky, la Date de valeur du débit est la Date à laquelle les fonds sont transférés au Bénéficiaire. Cette Date de valeur correspond en principe à la date de réception de l'ordre par Olky, sous réserve de la disponibilité des fonds pour l'exécuter et s'agissant des opérations inhabituelles ou présentant un caractère anormal, après analyse des justificatifs fournis par le Titulaire.

Pour les Opérations de paiement créditées sur le compte Olky, la Date de valeur du crédit est la Date à laquelle les fonds ont été reçus par OlkyPay.

En cas de remboursement d'une opération non autorisée, la date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité est la date à laquelle il avait été débité de l'opération contestée.

6.4. RELEVÉS DE COMPTE ET RELEVES ANNUELS DE FRAIS

Le Titulaire peut prendre connaissance des écritures passées en Compte Olky, au jour le jour, sur son Espace de banque en ligne (*Web banking*).

OlkyPay met gratuitement à disposition du Titulaire sur son Espace de banque en ligne (*Web banking*) un relevé périodique mensuel dans les cinq Jours ouvrables qui suivent la date de fin de mois qui précède. Ce relevé de compte est disponible sous la forme d'un Support durable et peut être chargé sous format PDF dans la rubrique Documents de l'Espace de banque en ligne (*Web banking*).

La mise à disposition des relevés de compte constitue pour OlkyPay une demande d'approbation des écritures qui y figurent. Le Titulaire doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le relevé de compte en vue de contacter immédiatement OlkyPay pour toute erreur ou omission. Il s'engage à vérifier ses extraits dans les plus brefs délais en vue de signaler immédiatement toute erreur ou omission. L'absence de contestation dans un

délai de DEUX (2) mois à compter de la date de mise à disposition du relevé vaut acceptation par le Titulaire des opérations inscrites à son Compte Olky.

En janvier de chaque année, OlkyPay met à disposition du Titulaire un récapitulatif des frais fracturés par OlkyPay au cours de l'année civile précédente dans le cadre de la gestion du Compte Olky.

6.5. INACTIVITE DU COMPTE

Si le Titulaire n'a effectué aucune opération pendant un an et s'il ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit au cours de cette durée, le Compte Olky est réputé inactif. Le fait que des frais et commissions de toute nature aient été débités par OlkyPay ne suffisent pas à rendre le compte actif.

Pour les comptes ouverts avec IBAN FR, OlkyPay est tenu de clôturer le Compte Olky au terme de 10 années d'inactivité. OlkyPay est tenu de transmettre les fonds à la Caisse des dépôts et consignations, conformément à la législation française. Le compte sera alors clôturé sans préavis. Ces fonds seront conservés pendant 20 ans par la Caisse des dépôts et consignations ; le Titulaire pourra réclamer les fonds au cours de cette période. A l'issue de ces 20 années, la Caisse des dépôts et consignations transfèrera les fonds consignés à l'Etat qui en deviendra alors propriétaire.

6.6. PROTECTION DES FONDS

Les fonds du Titulaire sont protégés par dépôt sur un compte de cantonnement tenu dans les livres d'un établissement de crédit ou d'une banque centrale à la fin du jour Ouvrable suivant le jour où ils ont été reçus par OlkyPay.

Les fonds ainsi ségrégués ne font pas partie du patrimoine propre d'OlkyPay et sont soustraits, pour le seul bénéfice du Titulaire, aux recours de tous créanciers d'OlkyPay.

Le dépôt des fonds du titulaire sur le compte de cantonnement permet à ce dernier de bénéficier de la garantie du Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) organisée par la loi française.

Le Titulaire d'un compte Olky, qu'il soit associé à un IBAN FR ou à un IBAN LU, bénéficie donc d'une garantie individuelle d'un montant maximum de 100 000 euros par le FGDR.

7. GESTION DES BENEFICIAIRES

7.1. La rubrique Bénéficiaires de l'Espace de banque en ligne (Web banking) permet au Titulaire de gérer ses Bénéficiaires.

Le Titulaire doit renseigner les informations d'identification du Bénéficiaire, notamment :

- son nom et son prénom ou, pour les personnes morales, sa dénomination sociale ou commerciale ;
- son adresse postale (dont pays) ou, pour les personnes morales, l'adresse de son siège ;
- le cas échéant, son adresse électronique et son téléphone (informations facultatives) ;

- son IBAN.

Ces indications doivent être renseignées le plus précisément possible.

Le Titulaire reconnait accepter que ces informations fassent l'objet de vérifications de la part du Groupe Olky, en application du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, de gel des avoirs et de respect des sanctions internationales.

7.2. Le Titulaire reconnait que l'Opération de paiement est réputée avoir été correctement exécutée lorsque les fonds transmis l'ont été sur le compte correspondant à l'IBAN qu'il a renseigné. Il ne peut en aucun cas contester la régularité d'une Opération de paiement qui aurait été exécutée sur la base d'un IBAN inexact.

7.3. Le Titulaire reconnait que l'Opération de paiement peut ne pas être exécutée s'il a renseigné des informations inexactes ou imprécises à propos du Bénéficiaire.

7.4. Si l'IBAN fourni par le Titulaire est inexact ou ne correspond pas au compte du Bénéficiaire à qui il souhaitait faire le Virement, OlkyPay n'est pas responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution de l'Opération de paiement.

8. OPERATIONS DE PAIEMENT

Le Compte Olky permet de réaliser différentes Opérations de paiement, telles que les Virements, les Paiements par carte (y compris retraits) et les Prélèvements.

Le Compte Olky ne peut en revanche donner lieu à la délivrance d'un chéquier et il ne permet pas l'encaissement de chèques émis au profit du Titulaire. Le Compte Olky ne permet pas d'accéder à un service d'encaissement des espèces.

Les Opérations de paiement sont exécutées sous réserve que le compte présente un Solde Disponible suffisant au moment où l'Ordre de paiement est transmis à OlkyPay.

Les Opérations de paiement sont déclenchées par des Ordres de paiement et peuvent être initiées :

- par le Payeur dans le cas d'un Virement ;
- par le Payeur par l'intermédiaire du Bénéficiaire dans le cas d'un Paiement par carte ;
- par le Bénéficiaire dans le cas d'un Prélèvement.

OlkyPay ne peut exécuter que des Opérations de paiement en euros.

8.1. TRANSMISSION DE L'ORDRE DE PAIEMENT A OLKYPAY

8.1.1. Transmission d'un Ordre de Virement occasionnel

La transmission d'un Ordre de virement occasionnel suppose :

- l'accès à l'Espace de banque en ligne (Web banking) ;
- le choix du Bénéficiaire, qui doit avoir été préalablement renseigné selon la procédure visée à l'article 7 :

- l'indication du montant à virer et, pour les Virements programmés, de la date d'exécution souhaitée (par défaut d'indication de la date d'exécution, le Virement sera immédiat, c'est-à-dire exécuté à la date du jour de la saisie) ;
- le renseignement de l'objet du virement dans une zone de communication ;
- le choix entre le Virement classique et le Virement instantané (*Instant Payment*).

8.1.2. Transmission d'un Ordre de Virement permanent (paiements multiples)

La mise en place de Virements permanents suppose :

- l'accès à l'Espace de banque en ligne (Web banking) ;
- le choix du Bénéficiaire, qui doit avoir été préalablement renseigné selon la procédure visée à l'article 7:
- l'indication du montant à virer ;
- la périodicité (mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle) et le jour d'exécution du premier Virement souhaité ; le Titulaire peut indiquer le jour du dernier paiement souhaité, à défaut de quoi l'Ordre de virement est réputé donné sans limite de durée et jusqu'à résiliation dans la rubrique Paiement de l'Espace de banque en ligne (Web banking) ;
- le renseignement de l'objet du virement dans une zone de communication.

8.1.3. Transmission d'un Ordre de Paiement par carte

Les modalités d'utilisation de la Carte et de transmission des Ordres de Paiement par Carte sont précisées dans le Contrat Porteur, complétées par les règles applicables au Consentement à l'exécution d'un Paiement par carte précisées à l'article 8.2.3.

8.2. CONSENTEMENT À L'OPÉRATION DE PAIEMENT

Une Opération de paiement n'est réputée autorisée que si le Payeur a donné son consentement à son exécution. L'Opération de paiement peut être autorisée par le Payeur avant ou après son exécution dans le cas des Prélèvements.

8.2.1. Consentement à l'exécution d'un Virement

Le consentement à un ou à plusieurs Virements ou, dans le cas de Virements permanents (domiciliation), à la série de Virements programmés, est réputé acquis lorsque le Titulaire :

- a approuvé l'Ordre (ou les Ordres) dans son Espace de banque en ligne (*Web banking*) ;
- et a réalisé la procédure d'Authentification forte, comprenant trois mesures dont la validation de l'Opération au moyen d'un code à 6 chiffres envoyé par mail au Titulaire.

8.2.2. Consentement à l'exécution d'un Prélèvement et révocation du consentement d'un Prélèvement

Le consentement à l'exécution d'un Prélèvement est réputé acquis dès lors que le Titulaire n'a pas contesté l'inscription au débit résultant de l'Ordre de paiement initié par le Donneur

d'Ordre à qui il a donné un Mandat de Prélèvement, dans les 8 semaines de l'exécution de l'Opération.

Le Titulaire peut révoquer un Prélèvement programmé avant son exécution ou révoquer l'Autorisation de prélèvement qu'il a consentie au profit d'un Bénéficiaire, cette révocation valant retrait du consentement pour tout Ordre de prélèvement à venir. La révocation d'un Prélèvement ou d'un Bénéficiaire de Prélèvement vaut retrait du consentement.

La révocation s'opère dans la rubrique Prélèvements de l'Espace de banque en ligne (*Web banking*).

8.2.3. Consentement à l'exécution d'un Paiement par carte

Le consentement à l'exécution d'un Paiement par carte est réputé acquis par la présentation physique de la carte lors d'un paiement de proximité, c'est-à-dire avec présentation de la carte, et, le cas échéant, la saisie du code confidentiel.

Le consentement à l'exécution d'un Paiement par carte à distance est réputé acquis par la réalisation de l'Authentification forte selon la procédure suivante : le Titulaire reçoit une notification qui l'invite à s'authentifier sur l'Espace de banque en ligne afin d'accepter le Paiement par carte dont le montant et le bénéficiaire sont mentionnés ; le consentement du Titulaire n'est réputé acquis qu'après qu'il ait pu vérifier le montant et le bénéficiaire du Paiement par carte envisagé et cliqué sur le bouton « accepté ».

8.3. RÉVOCATION DE L'ORDRE DE PAIEMENT ET RETRAIT DU CONSENTEMENT

Une Opération de paiement n'est réputée autorisée que si le Titulaire a donné son consentement à l'exécution de celle-ci. En l'absence de consentement, l'Opération de paiement est réputée non autorisée. Toute Opération de paiement postérieure au retrait du consentement est réputée non autorisée.

Si le Titulaire a ordonné à OlkyPay d'exécuter l'Ordre de paiement un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée, il peut révoquer son Ordre au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour le prestataire de services de paiement, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

8.3.1. Révocation de l'Ordre de Virement

Le consentement peut être retiré par le Payeur à tout moment, tant que l'Ordre de Virement n'a pas été approuvé par le Titulaire. Tant qu'il n'a pas approuvé l'Ordre de Virement, le Titulaire peut le résilier depuis son Espace de banque en ligne (Web banking) en sélectionnant l'Ordre de Virement en cause et en cliquant sur le bouton « Résilié ».

8.3.2. Révocation de l'Autorisation de Prélèvement (domiciliation)

En cas d'Autorisation de Prélèvement (domiciliation), le Titulaire peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

8.4. TRAITEMENT DES ORDRES DE PAIEMENT AU DEBIT DU COMPTE OLKY

Le traitement des Ordres de paiement ne peut avoir lieu qu'une fois que le Titulaire y a consenti, conformément à l'article 8.2.

OlkyPay est tenu d'exécuter les Ordres de paiement à plus brefs délais. La réception des Ordres de paiement émis par le Titulaire s'effectue au fil de l'eau, 24H/24, 7J/7.

Les Ordres de paiement émis par le Titulaire sont traités sous réserve que le Solde disponible du Compte Olky soit suffisant. Les Ordres de Virement valablement transmis sont déclinés en Opérations de paiement, de la manière suivante : lors de la mise en paiement des Ordres de paiement, une Date d'opération (J) est attribuée à chaque Opération de paiement. La Date d'Opération est la date d'échéance de l'Ordre de paiement sous les réserves ci-dessous énoncées.

D'une manière générale, toute Opération de paiement initiée par le Titulaire peut faire l'objet d'une demande de pièces justificatives de la part d'OlkyPay, si ceci s'avère nécessaire au regard des règles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, du gel des avoirs et du respect des sanctions internationales. Dans cette hypothèse, la Date d'opération sur le Compte Olky peut être prorogée du délai nécessaire pour collecter et analyser les pièces ainsi communiquées par le Titulaire.

Une information sera disponible sur l'Espace de banque en ligne du Titulaire lui indiquant l'inexécution de l'Ordre de paiement ou sa résiliation. Les Ordres de paiement non exécutables sont consultables sur l'Espace de banque en ligne à tout moment et aussi longtemps qu'ils conserveront cette caractéristique. Dès que les conditions d'exécution seront satisfaites, les Ordres de paiement seront à nouveau traités automatiquement.

8.4.1. Modalités communes de traitement des Ordres de virement

Un fois créé par le Titulaire dans la rubrique Ordres de Paiement, l'Ordre de Virement doit être approuvé selon la procédure décrite à l'article 8.2.1.

Une fois approuvé, cet Ordre est enregistré dans le statut A traiter : il ne génère alors pas d'Opération de paiement et le solde disponible du compte n'est pas diminué du montant de l'Ordre pour permettre son traitement automatique.

L'Opération de paiement est générée automatiquement lors du passage de l'ordre au statut Payé. Le Solde disponible est alors diminué du montant de l'ordre de paiement.

En cas de refus par le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire de l'Opération de paiement, l'Ordre de paiement passe à l'état Résilié et le montant de l'ordre est immédiatement porté au crédit du Solde disponible de l'utilisateur.

Ces règles s'appliquent aux paiements classiques et aux paiement instantanés

8.4.2. Traitement des Ordres de Virement classiques émis par le Titulaire

Pour les Virements classiques, la Date de l'Opération est (i) la date de création de l'Ordre de Virement ou (ii) pour les Virements programmés et Virements multiples, la date indiquée par le Titulaire, sous la double réserve suivante :

- si l'heure de transmission d'un Ordre de Virement classique est après l'heure limite (18h), elle sera majorée d'un Jour ouvrable ;
- si cette date n'est pas un Jour ouvrable, elle sera fixée le Jour ouvrable suivant.

Les Ordres de Virement valablement transmis sont déclinés en Opérations de paiement. Cette étape de mise en paiement a lieu chaque Jour ouvrable selon les règles des « heures limites » (18h) pour les Virements.

OlkyPay se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de paiement en cas de problème technique ou de transmission d'informations erronées ou incomplètes conformément aux principes énoncés à l'article 7.

8.4.3. Traitement des Ordres de Virement instantanés émis par le Titulaire

Pour les Virements instantanés, la Date de l'Opération est (i) la date de création de l'Ordre de Virement ou (ii) pour les Virements programmés et Virements multiples, la date indiquée par le Titulaire.

Les Ordres de Virement valablement transmis sont déclinés en Opérations de paiement. Cette étape de mise en paiement a lieu 7J/7, 24h/24, au fil de l'eau.

OlkyPay se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de paiement en cas de problème technique ou de transmission d'informations erronées ou incomplètes conformément aux principes énoncés à l'article 7.

8.4.4. Traitement d'une demande de Recall formulée par le Titulaire

Le Titulaire qui a émis un ordre de Virement classique ou instantané peut demander à OlkyPay de procéder à un Recall, depuis son Espace de banque en ligne (*Web banking*) via le formulaire disponible dans la rubrique support client. Le Titulaire doit préciser :

- l'Ordre de Virement concerné (date, montant, Bénéficiaire) ;
- la justification précise de son Recall en transmettant, le cas échéant, des pièces justificatives.

OlkyPay adresse un Recall au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire.

Le Titulaire reconnaît être informé du fait que le succès de sa demande de Recall dépend du bon vouloir du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire et du Bénéficiaire lui-même.

Toutefois, OlkyPay s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'Opération de paiement en cause. Au cas où il n'est pas possible de récupérer les fonds, OlkyPay fournit au Titulaire, sur demande écrite de ce dernier, toutes les informations dont il dispose et qui présentent un intérêt afin que celui-ci puisse introduire un recours devant une juridiction pour récupérer les fonds.

8.4.5. Traitement des Ordres de Paiement par carte émis par le Titulaire

OlkyPay traite les Ordres de Paiement par carte qui lui sont transmis par le prestataire de service de paiement du Bénéficiaire, au fil de l'eau, 7J/7 et 24h/24.

OlkyPay notifie en temps réel au titulaire chaque Paiement par carte qu'il exécute, de manière à permettre au Titulaire de déceler toute fraude ou utilisation abusive de sa carte.

8.4.6. Traitement des Ordres de Prélèvements émis par un tiers

OlkyPay traite les Ordres de Prélèvements reçus de la part de tiers, sous réserve que le Titulaire n'ait pas révoqué l'Autorisation de prélèvement au bénéfice du Titulaire dans la rubrique Prélèvements de l'Espace de banque en ligne.

8.5. INSCRIPTION DES OPERATIONS DE PAIEMENT AU CREDIT DU COMPTE OLKY

8.5.1. Les Virements émis au profit du Titulaire sont inscrits au fil de l'eau, au fur et à mesure de leur réception par OlkyPay, au crédit du Compte Olky.

Tout Virement reçu par le Titulaire peut faire l'objet de vérification et/ou d'une demande de pièces justificatives de la part d'OlkyPay, si ceci s'avère nécessaire au regard des règles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, du gel des avoirs et du respect des sanctions internationales.

Trois cas de figure peuvent se présenter :

(i) OlkyPay refuse purement et simplement le Virement et renvoie les fonds au Payeur ;

(ii) Olkypay proroge l'inscription en compte du Virement reçu, du temps nécessaire pour la réception et l'analyse des pièces dans un délai maximum de 72h ; la Date d'opération sur le Compte Olky est alors celle à laquelle l'Opération a été inscrite en compte, tandis que la Date de Valeur est celle à laquelle les fonds ont été reçus par OlkyPay :

(iii) OlkyPay inscrit le Virement reçu au crédit du compte sans l'intégrer au Solde disponible, le temps nécessaire pour la réception et l'analyse des pièces ; la Date d'opération sur le Compte Olky est alors celle à laquelle l'Opération a été inscrite en compte, tandis que la Date de Valeur est celle à laquelle les fonds ont été reçus par OlkyPay.

8.5.2. Traitement d'un Recall émis par prestataire de services de paiement du Payeur

Le Payeur qui a émis un ordre de Virement classique ou instantané au profit du Titulaire peut demander à son prestataire de services de paiement d'émettre un Recall pour le Virement en cause.

OlkyPay demande à son client des explications concernant ce Recall. OlkyPay procède au Recall (et renvoie donc les fonds correspondants) si :

- le Titulaire lui a donné son accord par mail ;
- le Solde disponible de son compte Olky le permet.

8.6. CONTESTATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

Le Titulaire s'engage à vérifier régulièrement l'exactitude des Opérations de paiement inscrites sur son Compte Olky et à signaler à OlkyPay toute contestation dans les plus brefs délais. La contestation doit être portée à la connaissance d'OlkyPay par le biais du formulaire électronique accessible depuis le site internet d'OlkyPay dans la rubrique Support : www.olky.eu/fr/universe/support/ ou depuis la rubrique Support de l'Espace de banque en ligne.

Les modalités de remboursement des Opérations de paiement par carte autorisées sont précisées dans le Contrat Porteur.

8.6.1. Contestation des Opérations de paiement non autorisées

Le Titulaire doit signaler, sans tarder, à OlkyPay les Opérations de paiement qu'il conteste avoir autorisées ou qu'il estime mal exécutées et ce, dans un délai maximum de 13 mois suivant la date de débit en compte de cette opération, sous peine de forclusion.

OlkyPay rembourse immédiatement au Titulaire le montant de l'opération, en créditant le compte débité pour rétablir le Solde disponible dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas été exécutée. La Date de valeur de la Contre-passation est celle de l'Opération de paiement contestée.

Toutefois, si, après remboursement, la preuve est rapportée que le Titulaire ou le Porteur avait en réalité autorisé l'Opération de paiement contestée, OlkyPay procède à la Contrepassation de l'opération de remboursement au débit du compte du client. OlkyPay pourra, en outre, facturer au client des frais de recherche de documents dans le cas où sa contestation s'avèrerait infondée. Ces frais sont indiqués dans les Tarifs Compte Olky.

8.6.2. Contestation portant spécifiquement sur des Opérations de paiement par carte

Les contestations relatives aux Opérations de paiement par carte (paiement auprès d'un commerçant, prélèvement carte, retraits d'espèces) sont effectuées dans les délais et conditions du Contrat Porteur. Lorsqu'il décèle une utilisation abusive ou une fraude lors de la notification d'un Paiement par carte qui lui est adressée sur son application mobile lors de l'exécution du Paiement, le Titulaire est tenu de bloquer sa carte immédiatement sur son application mobile ou sur son Espace de Banque en ligne via la rubrique « Carte : demande de blocage temporaire de votre carte ». Il doit en outre porter à la connaissance d'OlkyPay la contestation des Opérations par carte exécutées juste avant qu'il ait pu bloquer celle-ci et le cas échéant, sa volonté de faire opposition.

OlkyPay rembourse au client immédiatement le montant de l'opération que le Titulaire conteste avoir autorisée, dès lors qu'elle n'a pas fait l'objet d'une Authentification forte et qu'elle a été signalée dans ce délai de 13 mois. OlkyPay rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération non autorisée n'avait pas eu lieu.

Toutefois, si, après remboursement, OlkyPay obtient la preuve que le Titulaire ou le Porteur a autorisé l'opération, OlkyPay procède à la contrepassation de l'opération de

remboursement au débit du compte du client. OlkyPay pourra, en outre, facturer au client des frais de recherche de preuve dans le cas où sa contestation s'avèrerait infondée. Ces frais sont indiqués dans les Conditions Tarifaires.

Les Opérations par carte qui ont fait l'objet d'une Authentification forte sont présumées avoir été autorisées et ne peuvent en principe pas être contestées.

8.6.3. Contestation des Opérations de paiement autorisées

Le Titulaire peut contester une opération de Prélèvement qu'il a autorisée et en demander le remboursement dans un délai de 8 semaines à compter de la Date de l'Opération, quel que soit le motif de sa contestation. Le Titulaire conteste directement l'Opération sur son Espace de banque en ligne (*Web banking*) dans la rubrique Prélèvements.

Le Titulaire ne peut contester une Opération de Virement exécutée conformément à l'IBAN qu'il a renseigné pour identifier le Bénéficiaire : un ordre de Paiement exécuté conformément à l'IBAN renseigné est réputé correctement exécuté.

Plus généralement, si le Titulaire entend tenter de récupérer les fonds transmis lors d'un Virement qu'il a autorisé mais qui ne correspond pas à l'Opération qu'il entendait ordonner (IBAN inexact ou montant erroné), il doit transmettre une demande de Recall conformément à la procédure prévue à l'article 8.4.4.

8.7. SUSPENSION DE LA FONCTIONNALITE PAIEMENTS

OlkyPay peut suspendre l'accès à la fonctionnalité de Paiements dans certaines hypothèses, pour des raisons tenant à ses obligations au titre de la Lutte contre le blanchiment des capitaux et de Financement du terrorisme ou à l'obligation de coopérer avec d'autres prestataires de services de paiement ou entités assimilées (opérateurs de carte, gestionnaire de système de paiement…).
Le Titulaire peut alors consulter les Paiements émis mais ne peut plus émettre d'Ordres de Paiement, le temps nécessaire pour qu'OlkyPay exécute ses obligations.

Une information sera disponible sur l'Espace de banque en ligne du Titulaire lui indiquant la suspension de l'accès à la fonctionnalité Paiements.

OlkyPay s'engage à rouvrir l'accès à cette fonctionnalité dès que possible et le notifie au Titulaire.

9. RÉMUNÉRATION DES SERVICES D'OLKYPAY

9.1. PRINCIPES DE TARIFICATION

Les tarifs des services fournis par OlkyPay sont communiqués dans un document intitulé « Tarifs Compte Olky », disponible sur le site Olky.eu et communiqué au Titulaire préalablement à l'ouverture du Compte Olky. Ils font partie intégrante des présentes CGU.

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site olkypay.com ou directement à l'adresse URL : https://www.olky.eu/files/pay/tarifs-compte-olky-fr.pdf?1.0.1

A chaque changement de tarifs, le Titulaire est informé, par mail, de la date d'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs Compte Olky au moins deux mois avant l'entrée en application des nouveaux tarifs selon la procédure de modification du contrat prévue à l'article 10 des présentes CGU.

Les frais et commissions sont facturés et débités au fil de l'eau, au plus tard deux jours après leur fait générateur. Chaque facture est disponible, pendant au moins 12 mois, dans la rubrique Documents de l'Espace de banque en ligne (*Web banking*).

9.2. COMMISSION DE MOUVEMENTS

Lorsque la somme des Virements reçus pendant un mois civil (du 1er du mois au dernier jour de celui-ci) ne dépasse pas le seuil visé dans les Tarifs Compte Olky pour l'application de Commission de mouvements, aucune Commission de mouvements n'est due.

Lorsque la somme des Virements reçus pendant un mois civil (du 1er du mois au dernier jour de celui-ci) dépasse le seuil visé dans les Tarifs Compte Olky pour l'application de Commission de mouvements, la Commission de mouvements due par le Titulaire est calculée par application d'un pourcentage appliqué aux sommes créditées au-delà dudit seuil conformément aux Tarifs Compte Olky.

9.3. FRAIS DE SAISIE

Compte tenu des diligences qu'elle implique pour OlkyPay, toute Saisie diligentée à l'encontre du Titulaire (saisie conservatoire, saisie-attribution, saisie administrative à tiers détenteur) donne lieu à la facturation de frais destinés à couvrir les coûts consécutifs au traitement de la procédure.

Ces frais sont précisés dans les Tarifs Compte Olky.

Le Titulaire ne peut contester les frais de saisie débités de son compte en application des Tarifs Compte Olky.

Toutefois, s'il s'avère que la saisie a été irrégulière et que le montant saisi était recrédité sur le Compte Olky, OlkyPay restituera la somme correspondant au pourcentage facturé et ne conservera que les frais fixes correspondant au traitement de la saisie.

9.4. FRAIS DE RECHERCHE DE DOCUMENT

Lorsque le Titulaire sollicite OlkyPay pour obtenir la copie d'un document ou la remise d'une attestation, des frais destinés à couvrir les coûts de la recherche ou les coûts de la production de l'attestation seront facturés. Ces frais sont précisés dans les Tarifs Compte Olky à la rubrique Frais de recherche de documents.

9.5. FRAIS DE SUCCESSION

Compte tenu des diligences qu'elle implique pour OlkyPay, l'ouverture d'une succession est susceptible de donner lieu à la facturation de frais destinés à couvrir les coûts consécutifs au traitement de la procédure. Ces frais sont précisés dans les Tarifs Compte Olky.

9.6. MODALITÉS DE PAIEMENT DES FRAIS ET COMMISSIONS

Les frais sont débités du Compte Olky le jour de la date de transmission de la facture au Titulaire.

9.7. CONTESTATIONS DE DEBIT AUTRE QUE DES OPERATIONS DE PAIEMENT

9.7.1. Contestation des débits correspondant à des frais et commissions

Les contestations relatives aux débits de frais et commissions figurant sur un relevé de compte doivent être formulées à OlkyPay au plus tard dans le mois suivant l'envoi du relevé de compte. Passé ce délai, le Titulaire est réputé avoir approuvé les frais et commissions débités sur son Compte Olky, sauf à rapporter la preuve que les Tarifs Compte Olky ne lui sont pas opposables ou que les frais et commissions débités ne sont pas justifiés.

9.7.2. Contestation des débits correspondant à des saisies

OlkyPay n'est pas habilitée à intervenir à la suite d'une saisie opérée par un créancier du Titulaire. La contestation portant sur le débit correspondant à une saisie suppose que le Titulaire engage les voies de droit.

Le Titulaire ne peut contester les frais débités de son compte en application des Tarifs Compte Olky une fois la saisie opérée. Toutefois, s'il s'avère que la saisie a été irrégulière et que le montant saisi était recrédité sur le Compte Olky, OlkyPay restituera la somme correspondant au pourcentage facturé et ne conservera que les frais fixes correspondant au traitement de la saisie.

10. MODIFICATION DU CONTRAT

10.1. Lorsqu'OlkyPay est amené à proposer de nouvelles prestations de services de paiement dont il n'était pas fait mention dans les présentes CGU ou à modifier certains articles des CGU pour quelque raison que ce soit, les informations relatives à ces nouvelles prestations ou aux modifications font l'objet d'une modification du Contrat, par modification des CGU ou des Conditions particulières.

10.2. OlkyPay informe le Titulaire de tout projet de modification des présentes CGU. A cet effet, le projet de nouvelles CGU est fourni sur un support durable au Titulaire au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, par un mail à l'adresse mail communiquée par celui-ci lors de l'ouverture de compte ou modifié conformément à la procédure prévue à l'article 12.1.2.

A partir du jour de l'entrée en vigueur des nouvelles CGU, le Titulaire est invité à accepter celles-ci lors de son premier accès à son Espace de banque en ligne (Web banking).

OlkyPay informe le Titulaire qu'il est réputé avoir accepté la modification deux mois après avoir reçu le projet de modification, s'il n'a pas notifié son refus de les accepter, avant la date d'entrée en vigueur. En cas de refus, OlkyPay peut résilier le Contrat sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

10.3. Avec l'accord du client, le Contrat peut être adapté avant l'expiration du délai de deux mois lorsqu'il bénéficie de la procédure de surendettement afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement prévue par le droit applicable à la procédure.

11. RESILIATION DU CONTRAT

La résiliation du Contrat emporte résiliation du Contrat Porteur et met fin à toutes les fonctionnalités permettant l'émission d'un Ordre de Paiement.

Elle laisse toutefois la possibilité au Titulaire d'accéder à son Espace de Banque en ligne (*Web banking*) pendant une période de DEUX (2) mois pour consulter son relevé d'opération et accéder à ses relevés et factures dans la rubrique Documents.

11.1. RESILIATION A L'INITIATIVE DU TITULAIRE

Le Titulaire peut résilier le Contrat à tout moment, gratuitement. Il est informé que la Résiliation ne donnera lieu à la clôture du compte qu'après liquidation des opérations en cours (contrepassation, facturation des frais, prélèvements en cours…).

Lors de la clôture du compte, le Titulaire devra indiquer à OlkyPay l'IBAN d'un Compte de paiement ouvert à son nom auprès d'un établissement de paiement ou de crédit dans la zone SEPA et tenu en euros sur lequel OlkyPay transférera le Solde disponible après liquidation des opérations en cours.

Il appartient au Titulaire :

- d'informer les Bénéficiaires de Mandat de Prélèvement qu'il a clôturé le compte Olky ;
- et, le cas échéant, de leur communiquer l'IBAN du nouveau compte à prélever.

11.2. RESILIATION A L'INITIATIVE D'OLKYPAY

11.2.1. OlkyPay peut résilier le Contrat moyennant un préavis d'au moins deux mois.

Ce préavis ne s'applique pas dans l'une des hypothèses suivantes :

(i) le Titulaire a délibérément utilisé son compte de paiement à des fins illégales ;

(ii) il n'y a eu aucune opération sur le compte de paiement pendant plus de vingt-quatre mois consécutifs ;

(iii) le Titulaire a fourni des informations inexactes lors de l'ouverture du Compte Olky ;

(iv) le Titulaire n'est plus un consommateur résidant légalement dans l'Union européenne ;

11.2.2. OlkyPay résilie le Contrat par une notification fournie conformément aux modalités de communication entre les parties prévues à l'article 12.1.2.

12. COMMUNICATION ET PREUVE

12.1. COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

12.1.1. Toute communication du Titulaire vers OlkyPay s'effectue par deux voies possibles :

- soit au moyen du formulaire électronique accessible depuis le site internet d'OlkyPay dans la rubrique Support : www.olky.eu/fr/universe/support/

- soit depuis l'Espace de banque en ligne (Web banking) en adressant le message au service Support via le formulaire disponible depuis la rubrique Support.

La date de notification à OlkyPay est la date de réception du message.

Dans toute communication adressée à OlkyPay, le Titulaire doit impérativement indiquer son Numéro de compte Olky, c'est-à-dire son IBAN. En l'absence de cette mention essentielle, OlkyPay pourrait ne pas être en mesure d'identifier le Titulaire et être conduit à ne pas traiter sa demande ; le Titulaire ne pourra engager la responsabilité d'OlkyPay pour défaut de traitement de sa demande.

12.1.2. Toute communication d'Olkypay au Titulaire s'effectue par mail à l'adresse e-mail renseignée lors de l'entrée en relation.

En cas de changement de son adresse e-mail, le Titulaire doit en informer sans délai OlkyPay qui renvoie pour signature électronique un formulaire actant les modifications. A défaut de notification à OlkyPay du changement d'adresse e-mail, toute correspondance adressée par OlkyPay à la dernière adresse reste opposable au Titulaire.

L'envoi d'une communication électronique au Titulaire pourra être prouvée, y compris sa date d'envoi, par la production d'une copie de ladite communication ou autre enregistrement de cette communication, notamment par la communication du journal d'historique du système de ticketing d'OlkyPay qui horodate les communications.

12.1.3. Les relevés mensuels des écritures passées sur le Compte Olky, ainsi que les factures de frais et commissions émises par OlkyPay, sont mis à disposition du Titulaire sur supports durables dans la rubtique Documents de son Espace de banque en ligne.

12.1.4. Le Titulaire accepte expressément ces modalités de communication à toutes fins nécessaires ou utiles dans les relations entre les Parties.

12.2. PREUVE

Le contenu et la date de réception et d'expédition de toutes les communications stockées par OlkyPay sur un support électronique durable ont force probante jusqu'à preuve du contraire, comme un écrit signé en original sur un support papier.

Les informations relatives aux Opérations de paiement stockées par OlkyPay sur un support électronique durable ont force probante jusqu'à preuve du contraire, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties.

Les livres et documents d'OlkyPay sont considérés comme probants, jusqu'à preuve du contraire.

OlkyPay peut toujours administrer la preuve au moyen d'une copie ou d'une reproduction du document original. Sauf preuve contraire apportée par le Titulaire, la copie ou la reproduction du document ont la même force probante que l'original.

OlkyPay peut prouver l'accès à l'Espace de banque en ligne par tout moyen électronique approprié. Les traces inaltérables d'accès stockées sur les systèmes informatiques d'OlkyPay vaudront preuve de cet accès.

Pour les entretiens téléphoniques, le Titulaire reconnaît être informé que tout entretien téléphonique entre OlkyPay et lui est susceptible d'être enregistré par OlkyPay, sauf s'il s'y oppose expressément. L'enregistrement aura force probante, comme un écrit signé en original sur un support papier par toutes les parties, et pourra, en cas de litige, être produit en justice. Ces enregistrements sont conservés par OlkyPay et tenus à la disposition du Titulaire sur demande pendant une période de cinq ans.

13. RÉCLAMATIONS ET MEDIATION

13.1. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

13.1.1. Conformément à la réglementation applicable en matière de services de paiement, le Titulaire peut effectuer une réclamation auprès d'OlkyPay selon les dispositions de communication entre les parties visées à l'Article 12.1. Chaque réclamation envoyée devra comporter les coordonnées du Titulaire, son Numéro de compte Olky, c'est-à-dire son IBAN, ainsi qu'un descriptif de sa demande accompagnée le cas échéant des pièces justificatives nécessaires au soutien de sa réclamation.

OlkyPay s'engage à analyser la réclamation ainsi envoyée dans les plus brefs délais, sans excéder le délai d'un mois.

13.1.2. Si la réponse à la réclamation ne satisfait pas le Titulaire, il peut s'adresser par une lettre recommandée avec accusé de réception à OlkyPay, par courrier postal adressé au Responsable du traitement des réclamations, à l'adresse correspondant au lieu d'ouverture de son compte (Succursale française pour les Comptes Olky IBAN FR et siège au Luxembourg pour les comptes Olky IBAN LU). Ce courrier devra indiquer précisément les motifs de sa réclamation et expliquer les raisons pour lesquelles la réponse qui lui a été faite ne lui convient pas.

OlkyPay s'engage à analyser de nouveau la réclamation ainsi que la réponse qui lui a été apportée et s'engage à déployer tous les moyens pour tenter de trouver une solution satisfaisante au regard des nouveaux éléments fournis par le Titulaire.

13.2. MEDIATION

13.2.1. Pour le cas où le processus de réclamation visé en 13.1 n'aurait pas permis de lui donner satisfaction, le Titulaire peut saisir le Médiateur compétent, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation et sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Titulaire est informé que la saisine du Médiateur :

- suppose qu'il ait suivi la procédure de réclamation prévue à l'article 13.1. et qu'aucune réponse satisfaisante ne lui ait été donnée ;
- ne lui interdit pas d'exercer un recours devant les tribunaux ordinaires compétents.

13.2.2. Saisine du Médiateur par le Titulaire d'un Compte Olky avec IBAN LU

Si la territorialité du Compte Olky est luxembourgeoise (IBAN LU), le Titulaire peut saisir par voie postale ou électronique la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) :

- par courrier : CSSF - Département Juridique II - 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg
- par email : reclamation@cssf.lu
- pour toute information supplémentaire : www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/

La procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la CSSF devra être introduite, au plus tard, dans un délai d'un an après la première introduction de la réclamation auprès d'OlkyPay.

13.2.3. Saisine du Médiateur par le Titulaire d'un Compte Olky avec IBAN FR

Si la territorialité du Compte Olky est française (IBAN FR), le Titulaire peut saisir par voie postale ou électronique le Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME :

- par courrier postal : A l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray

- par e-mail : contact@mediateur-consommation-afepame.fr

14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

14.1. DROIT APPLICABLE

Si la Territorialité du Compte Olky (IBAN LU) est luxembourgeoise, la loi applicable aux présentes CGU est la loi Luxembourgeoise. Le droit applicable est le droit Luxembourgeois.

Si la Territorialité du Compte Olky (IBAN FR) est française, la loi applicable aux présentes CGU est la loi française. Le droit applicable est le droit français.

14.2. JURIDICTION COMPETENTE

Le Titulaire qui entend saisir une juridiction peut choisir d'engager des poursuites devant les juridictions du Luxembourg ou, s'il est domicilié dans un autre Etat membre de l'Union européenne, devant les juridictions du lieu où il est domicilié.

Si OlkyPay devait saisir les juridictions dans la cadre d'une action intentée contre le Titulaire, c'est la juridiction du domicile du Titulaire qui sera saisie.

Le Titulaire est informé du fait qu'il peut mettre en œuvre la procédure européenne de règlement des petits litiges si sa demande n'excède pas 5.000 € (cinq mille euros). Le formulaire est disponible sur :

Portail e-Justice européen - Formulaire portant sur les petits litiges (europa.eu)

Luxembourg, le 10 janvier 2025.