

# **Conditions Générales d'Utilisation**

## **(Applicables aux Cartes d'un montant inférieur ou égal à 150 €)**

### **Carte Cadeau Visa EVERY2**

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation de la Carte cadeau EVERY 2 (« la Carte »).

#### **1. Objet de la Carte**

La Carte est une carte de paiement Visa, à demande d'autorisation systématique, à piste, utilisable dans des points d'acceptation (« Points d'acceptation ») définis, émise par Natixis, établissement de crédit agréé par la Banque de France, dont le siège social est situé 30 avenue Pierre Mendès-France 75013 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 542 044 524 (« l'Emetteur »).

La carte est un support d'utilisation de monnaie électronique.

Vous avez la possibilité de vérifier l'agrément de Natixis en contactant l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09, ou en consultant la page <http://www.acp.banque-france.fr/agrements-et-autorisations/registres-et-listes/regafi-et-liste-des-agents-financiers.html>.

La Carte demeure la propriété de l'Emetteur qui peut la retirer ou la bloquer à tout moment, notamment en cas d'utilisation non-conforme aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ou en cas d'utilisation frauduleuse.

#### **2. Acceptation des conditions générales d'utilisation**

La première utilisation de la Carte emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») dont vous reconnaissez avoir pris connaissance.

Les CGU en vigueur sont consultables à tout moment sur le site du distributeur,

#### **3. Rétractation**

En cas de commande de la Carte sur Internet, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la validation de la commande, pour exercer votre droit de rétractation. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Vous devez retourner sous votre seule responsabilité la Carte dans son emballage d'origine accompagnée de la facture et d'un RIB (relevé d'identité bancaire) à : NATIXIS Service Carte Prépayée Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02

Seul le montant chargé sur la Carte est remboursé à l'exclusion des frais de port et de personnalisation. Les frais d'envoi sont à votre charge. Le remboursement sera opéré par virement dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception par Natixis de la Carte retournée et sous réserve de validation par Natixis du montant chargé sur la Carte effectivement réceptionnée.

#### **4. Utilisation de la Carte**

La Carte est utilisable pour l'achat de biens ou de prestations de services auprès des commerçants et prestataires de services partenaires d'EVERY 2. Des restrictions d'utilisation de la Carte sont susceptibles de s'appliquer, en raison notamment de la nature de la Carte. Ces restrictions d'utilisation figurent sur le Site le cas échéant.

La liste exhaustive des points d'acceptation de la Carte (« les Points d'acceptation ») et les éventuelles conditions spécifiques d'acceptation figurent sur le Site, qui est remis à jour périodiquement. La liste des Points d'acceptation et les conditions d'acceptation sont susceptibles de modification sans préavis.

La Carte ne permet pas d'effectuer des retraits d'espèces ni de paiements à distance

La Carte ne peut être utilisée par un mineur de moins de 12 ans. Elle est personnelle. En cas de décès de son porteur, l'Emetteur procède au blocage de la Carte sur simple courrier de la succession et le solde de la Carte est mis à la disposition de la succession dans les conditions de droit commun.

La Carte peut être utilisée au centimes près, durant sa période de validité, en une ou plusieurs fois, en un ou plusieurs Points d'acceptation dans la limite d'utilisation prévue par la réglementation applicable et ce, à concurrence du montant chargé ou du solde de la Carte.

Plusieurs Cartes peuvent être utilisées pour le règlement d'un même produit ou service, dans la limite de 150 € par achat. Il est possible de compléter la valeur des Cartes Cadeaux avec d'autres moyens de paiement si le Point d'acceptation l'accepte.

Utilisation en Point d'acceptation physique :

La Carte doit être présentée par son porteur aux caisses du Point d'acceptation. Le paiement par la Carte se fait (i) par validation du montant de la transaction affiché sur le terminal de paiement électronique (« TPE ») du Point d'acceptation, (ii) par la lecture de la piste magnétique et (iii) par la signature du ticket présenté par le Commerçant, portant mention du montant débité. Le paiement est définitif et irrévocable à compter de votre signature.

Quel que soit le mode d'utilisation, les transactions effectuées sont débitées immédiatement du solde de la Carte. En cas d'erreur de débit, le Point d'Acceptation peut re-créditer la Carte ou procéder à l'annulation de l'opération venant d'être effectuée. Le montant de la transaction re-crédité ou annulée est bloqué et rendu indisponible pendant un délai pouvant aller jusqu'à 15 jours ouvrés. Au cours de cette période, toute nouvelle utilisation de la Carte sera rendue impossible si le solde de la Carte est égal au montant de la transaction annulée. Passé ce délai, le montant bloqué de la Carte pourra de nouveau être utilisé.

La Carte ne peut être ni échangée, ni cédée, ni revendue, ni portée au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte ou d'une demande d'opposition, ni donner lieu à une contrepartie monétaire sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement, auprès du Point d'Acceptation ou de tout tiers.

## **5. Durée de validité des CGU et de la Carte**

Les présentes CGU constituent un contrat entre Natixis et vous, qui aura la même durée que la durée de validité de la Carte. La date d'expiration figure sur le **recto** de la Carte. A l'issue de la période de validité de la Carte, celle-ci ne sera pas renouvelée.

## **6. Chargement et activation de la Carte**

La Carte est activée par l'Emetteur à concurrence du montant chargée en une seule fois en euros déterminé par vos soins, ou par la personne qui vous l'a offerte. Cette personne peut être une personne physique ou une personne morale.

Selon les cas :

Pour les Cartes achetées dans des réseaux de distribution physique, l'activation est réalisée par l'Emetteur concomitamment au chargement effectué au guichet ou aux caisses du vendeur.

Pour les Cartes commandées sur le Site ou les Cartes qui vous sont adressées par courrier postal directement par l'Emetteur, il est nécessaire de procéder à leur activation. Pour cela, vous devez vous connecter sur le Site et communiquer le numéro à 16 chiffres figurant au recto de votre Carte ainsi que le code multimédia que vous aurez reçu séparément.

Pour les Cartes qui vous sont remises en mains propres par une personne morale, l'activation est réalisée préalablement à la remise de la Carte à l'initiative de la personne morale.

La monnaie électronique est émise sans délai contre la remise des fonds.

## **7. Consultation du solde de la Carte et communication avec l'Émetteur**

Le solde de la Carte ainsi que les dernières transactions effectuées avec la Carte sont consultables :

- gratuitement (hors coûts de connexion Internet) sur le Site,
  - en contactant le serveur vocal interactif au numéro 0892 01 01 92 (0,15 € TTC/min, hors éventuels coûts supplémentaires de votre opérateur téléphonique),
- , Pour consulter votre solde et vos opérations, communiquez le numéro à 16 chiffres figurant sur votre Carte

De manière générale, vous pouvez adresser toutes questions ou réclamation à l'Émetteur :

- par courrier postal à l'adresse suivante NATIXIS - Service Cartes Prépayées Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02.

En cas d'utilisation du réseau Internet dans le cadre de la gestion de votre Carte, vous reconnaissez avoir connaissance :

- de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour activer ou consulter les informations relatives à votre Carte;
- de la fiabilité technique relative des transmissions de données de l'Internet, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, pouvant parfois être saturées. L'Émetteur ne saurait dès lors être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée pour vous d'activer votre Carte ou de consulter votre solde par voie électronique pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Émetteur.

## **8. Remboursement de la carte**

Le remboursement est effectué à la valeur nominale des unités de monnaie électronique, sous réserve des frais de remboursement et des opérations en cours.

### Modalités de remboursement

Toute demande de remboursement du solde de la Carte devra être adressée par écrit à l'aide du formulaire en ligne sur le Site, envoyé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'adresse suivante : NATIXIS - Service Cartes Prépayées Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02.

Vous devez indiquer dans la demande de remboursement si vous souhaitez un remboursement par virement bancaire ou en espèces.

La demande devra comporter la mention de vos coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale) et être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- la Carte faisant l'objet du remboursement,
- le numéro IBAN (figurant sur votre Relevé d'Identité Bancaire) d'un compte ouvert en France exclusivement si vous souhaitez un remboursement par virement bancaire.

Si vous demandez à être remboursé en espèces, vous devrez communiquer la copie d'une pièce d'identité et un justificatif de domicile et l'Émetteur pourra vous adresser un mandat postal ou recourir à tout autre service de transmission de fonds permettant le retrait en espèces.

Le remboursement vous sera adressé sous 10 jours ouvrés pour un remboursement par virement et sous 20 jours ouvrés pour un remboursement en espèces.

### Frais de remboursement

L'Émetteur facturera des frais de traitement de dix-sept euros et cinquante centimes (17,5 €) pour toute demande de remboursement du solde de la Carte par virement avant l'expiration de la Carte ou au-delà d'un délai d'un (1) an et un (1) jour suivant la date d'expiration de la Carte, ou en cas de résiliation des présentes CGU avant le terme.

L'Émetteur facturera des frais de traitement de vingt-cinq euros et cinquante centimes (25,5 €) euros pour toute demande de remboursement du solde de la Carte en espèces avant l'expiration de la Carte

ou au-delà d'un délai d'un (1) an et un (1) jour suivant la date d'expiration de la Carte, ou en cas de résiliation des présentes CGU avant le terme.

Dans le cas d'une demande avant l'expiration de la Carte ou au-delà d'un délai d'un (1) an et un (1) jour suivant la date d'expiration de la Carte, ou en cas de résiliation des présentes CGU avant leur terme, le coût d'affranchissement ne pourra pas être remboursé.

Le remboursement du solde de la Carte s'effectue sans frais à la date d'expiration de la Carte et pendant une durée d'un (1) an et un (1) jour suivant cette date. En cas de demande durant cette période, vous pouvez demander le remboursement du coût d'affranchissement du courrier contenant la Carte, le formulaire et les éventuelles pièces justificatives.

Par ailleurs, des frais de gestion pour Carte inactive de quatre-vingt dix (90) centimes d'euro (toutes taxes comprises) par mois seront appliqués à compter du 13<sup>e</sup> mois suivant l'expiration de la validité de la Carte

Vous acceptez expressément que l'ensemble de ces frais soient déduits par compensation du solde de la Carte.

## **9. Perte et vol de la carte**

La Carte ne peut être ni remplacée ni remboursée en cas de perte ou de vol.

## **10. Réclamations**

L'Émetteur exclut toute responsabilité quant aux biens ou prestations réglés au moyen de la Carte et fournis par les Commerçants. Il vous appartient de résoudre auprès du Commerçant tout litige de toute nature au sujet des biens ou des services. En aucun cas, la responsabilité de l'Émetteur ne pourra être recherchée concernant les litiges avec les Commerçants.

Les transactions enregistrées par les systèmes informatiques de l'Émetteur valent preuve des transactions effectivement réalisées au moyen de la Carte.

En cas de contestation du solde de la Carte consécutivement à son utilisation, vous pouvez adresser, dans un délai de 13 mois à compter de la transaction contestée, un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'Émetteur, en y joignant les tickets justificatifs de votre achat, à l'adresse suivante : NATIXIS - Service Cartes Prépayées Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02.

En cas de litige persistant avec l'Émetteur, vous avez la possibilité de saisir par courrier un médiateur indépendant à l'adresse suivante : Madame / Monsieur le Médiateur, BP n° 151 - 75422 Paris cedex 09. Vous conserverez toutes autres voies d'actions légales à votre disposition.

## **11. Données à caractère personnel**

L'utilisation, la gestion et le remboursement de la Carte peuvent donner lieu à la collecte, au traitement et à la conservation de données à caractère personnel vous concernant afin de permettre la gestion et le remboursement des Cartes. Ces données sont destinées à l'Émetteur qui se réserve le droit de les transmettre à ses sous-traitants. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit en adressant une demande écrite à NATIXIS - Service Cartes Prépayées Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02.

## **12. Modification des CGU**

En cas de modification des CGU par l'Émetteur, les nouvelles CGU seront consultables sur le Site au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Pendant ce délai de deux mois vous aurez la possibilité de contester les nouvelles CGU en informant expressément l'Émetteur par écrit à l'adresse suivante : NATIXIS - Service Cartes Prépayées Carte Cadeau - BP 4 - 75060 Paris Cedex 02.

Cette contestation vaudra résiliation des CGU. A défaut de contestation durant ce délai de deux mois vous serez réputé avoir accepté les modifications proposées.

### **13. Langue et loi applicable**

Les présentes CGU sont rédigées en langue française et sont régies par le droit français.