



CONVENTION SPECIFIQUE CARTES DE PAIEMENT

Conditions générales

En vigueur à compter du 01/01/2025



SOMMAIRE

ARTICLE PRELIMINAIRE

I.	OBJET DE LA CARTE	4
II.	DELIVRANCE DE LA CARTE	5
III.	DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEE	5
IV.	FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE	6
V.	MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECE DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS	7
VI.	MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS	7
VII.	MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »	8
VIII.	RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT	9
IX.	RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR	9
X.	RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE	9
XI.	RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR	10
XII.	RESPONSABILITE SOLIDAIRE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE	10
XIII.	DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE -RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE	10
XIV.	CONTESTATIONS	11
XV.	REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES	11
XVI.	CONDITIONS FINANCIERES	12
XVII.	SANCTIONS	12
XVIII.	CONTRAT : DUREE –RESILIATION- MODIFICATION	12
XIX.	LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME	13
XX.	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	13
XXI.	SECRET PROFESSIONNEL	13
XXII.	PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	13
XXIII.	RECLAMATION-MEDIATION	14



XXIV. VENTE A DISTANCE-DEMARCHAGE	14
XXV. LOI APPLICABLE	14
I. SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX	15
II. SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT CB	16



ARTICLE PRELIMINAIRE

Conditions d'utilisation des cartes de paiement émises par l'OPT-NC

Sauf mention contraire, les termes commençant par une lettre majuscule auront la même signification que dans la Convention de Compte Particuliers.

Les présentes conditions générales relatives aux Cartes de paiement émises par l'OPT-NC ont pour objet d'en préciser les règles de fonctionnement. Elles constituent une convention spécifique annexée à la Convention de Compte Particuliers « **le Contrat** ».

Le Contrat est composé des présentes conditions générales, des conditions particulières du service (et de leur modification ultérieure), de la brochure tarifaire, de la notice sur la protection des données personnelles, et de la Charte de la Médiation (pour les Clients particuliers seulement). En cas de contradiction le Contrat prime sur les conditions générales de la Convention de Compte Particuliers.

La gestion du Contrat est assuré par le Centre Financier de l'OPT-NC à Nouméa, le « **Centre Financier** ».

Le présent Contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la Carte (ci-après la « **Carte** ») indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la(les) marques figure(nt) sur la Carte et en Partie 2 lesdites règles spécifiques.

Un schéma de cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (exemple : « **CB** », « **Visa** »).

La marque du schéma de cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma s'appliquent à cette opération de paiement.

Les présentes conditions générales sont téléchargeables sur le site www.ccp.nc et disponible sur demande dans une agence du réseau de l'OPT-NC.

PARTIE 1 :

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

I. OBJET DE LA CARTE

1.1 La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- Retirer des espèces auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « **DAB/GAB** »); ou aux guichets des établissements dûment habilités à

fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

- Régler des achats de biens ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services adhérant (ci-après les « **Accepteurs** »), équipés d'Équipements Electroniques (en ce compris les terminaux de paiement électronique (ci-après « **TPE** ») et les automates) affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, les Cartes à autorisation systématique ne sont pas acceptées chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (par exemple : péages d'autoroutes, péages de parking, certains Automates).
- Régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- De transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds. La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le Compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces services ne sont pas offerts par l'OPT-NC.

1.2 La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur des dites Cartes et régis par des dispositions spécifiques.

1.3 La Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

1.4 En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (Les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« **EEE** ») ou en Nouvelle-Calédonie sont classées en quatre catégories : - débit, ou - crédit, ou - prépayé, ou - commercial.

La catégorie « **débit** » comprend les cartes à débit immédiat. Ces cartes portent, au recto, la mention « **débit** ».

La catégorie « **crédit** » comprend les cartes à débit différé et/ou les cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent au recto, soit la mention « **crédit** » lorsqu'il s'agit de cartes à débit différé, soit la mention « **carte de crédit** » lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable.

La catégorie « **prépayée** » concerne les cartes permettant de stocker de la monnaie électronique. Elles portent au recto la mention « **prépayée** ».

La catégorie « **commerciale** » comprend les cartes destinées à régler des frais professionnels et dont les opérations de paiement sont directement débitées d'un Compte à usage professionnel. Elles portent la mention « **commerciale** ».

Le présent Contrat ne concerne que des Cartes entrant dans la catégorie « débit » et des Cartes entrant dans la catégorie « crédit » c'est-à-dire des Cartes à débit différé.

→A compter du 01 janvier 2025, l'OPT-NC ne commercialise plus de carte à débit différé.

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte.

Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

1.5 L'Emetteur met à disposition du Titulaire de la Carte, la fonctionnalité « Sans Contact ». Celle-ci est décrite à l'article VII.

II. DELIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par l'établissement (« l'Emetteur »), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients Titulaires d'un Compte et/ ou à leurs mandataires dûment habilités (le « Titulaire de la Carte ») et sous réserve d'acceptation de la demande dans les conditions prévues à la Convention de Compte Particuliers « dispositions générales relatives au moyen de paiement »..

Seul le Titulaire du Compte, s'il détient l'entière capacité juridique peut autoriser dans les conditions particulières, la remise d'une Carte à un Mandataire.

Les conditions de délivrance de la Carte à une personne majeure protégée ou à leurs représentants légaux sont décrits dans la Convention de Compte Particuliers. Les conditions de délivrance la Carte pour une personne mineure non émancipée sont aussi détaillées dans cette Convention.

L'Emetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le Titulaire de Compte des motifs de sa décision dans les conditions prévues à la Convention de Compte Particuliers « dispositions générales relatives au moyen de paiement ».

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement ainsi que celui des Equipements Electroniques et des DAB/ GAB de quelque manière que ce soit. L'Emetteur interdit notamment au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte.

Le Titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du (des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations décrites à l'article I.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette Carte, l'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

III. DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Emetteur à des fins d'authentification.

Dans le cadre de l'arrêté du 14 janvier 2019 relatif à l'extension en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna de diverses dispositions en matière de normes de communication sécurisées et d'authentification forte des clients des prestataires de services de paiement, l'Emetteur met en place un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte pour les paiements par Carte réalisés par celui-ci. Des exemptions par l'Emetteur, à ce dispositif, sont possibles dans le respect des conditions de l'arrêté du 14 janvier 2019.

3.1 CODE CONFIDENTIEL (ci-après « CODE »)

L'Emetteur met à la disposition du Titulaire de la Carte un Code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Emetteur, personnellement et uniquement à lui. Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et les DAB/ GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ ou le cas échéant sa capture.

3.2 AUTRES DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES DANS LE CADRE DE L'AUTHENTIFICATION FORTE

L'utilisation de Données de Sécurité Personnalisées autre que le Code peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement en ligne.

L'utilisation des Données de Sécurité Personnalisées nécessite de disposer d'une ligne de téléphonie mobile et d'une adresse électronique valide.

Le Titulaire de la Carte doit donc se rendre dans son agence OPT-NC pour que ces données soient enregistrées, ou modifiées le cas échéant, et permettent la réalisation du paiement en ligne.

Le Titulaire doit, pour pouvoir effectuer des opérations de

paiement à distance avec sa Carte sur les sites internet affichant le logo « **Verified by Visa** » respecter les modalités suivantes :

- Transmettre son **Code ePIN**.

Le Titulaire de la Carte doit en conséquence s'inscrire sur le site d'enrôlement retenu par l'OPT-NC, "**le portail d'enrôlement**". Le Titulaire de la Carte doit y décrire son adresse Email telle que préalablement fournie à l'OPT-NC.

Il reçoit alors deux codes à usage unique, un via SMS et un autre sur cette adresse Email.

Ces deux codes doivent être saisis sur le portail d'enrôlement pour permettre au Titulaire de la Carte de créer son Code ePIN, mot de passe, fixe d'authentification.

Ce Code ePIN, qui peut être modifié par la suite sur le portail d'enrôlement par le Titulaire de la Carte, doit obligatoirement être saisi par le Titulaire de la Carte pour chaque paiement en ligne, dès qu'il est demandé, pour validation du paiement.

- Transmettre en sus du Code ePIN, le **Code de sécurité à usage unique**.

Ce Code de sécurité à usage unique est automatiquement envoyé au numéro de téléphone enregistré par l'OPT-NC dès que sa communication est nécessaire à la réalisation d'une opération de paiement en ligne.

Lorsque l'utilisation d'un Code de sécurité à usage unique est requise, le nombre d'essais successifs de composition du mot de passe et du Code de sécurité à usage unique est limité à 3 (trois).

Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque le blocage du dispositif.

La saisie de ces deux Codes par le Titulaire de la Carte vaut preuve de l'identification du Titulaire de la Carte et de son consentement au traitement de l'opération demandée.

Toutes autres Données de Sécurité Personnalisées permettant au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement en ligne seront mentionnées sur le site internet www.ccp.nc.

3.3 OBLIGATIONS SECURITAIRES DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques ou les dispositifs d'authentification forte mis en place par l'Emetteur sous peine d'engager sa responsabilité.

Il doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du Code et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées.

Il doit donc tenir absolument secret son Code, le Code ePIN, et le Code de sécurité à usage unique transmis lors d'un paiement sur Internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit.

Il ne doit pas notamment inscrire son Code et/ou son Code ePIN sur la Carte, ni sur tout autre document.

Il doit veiller à les composer à l'abri des regards indiscrets.

En aucun cas, l'Emetteur ne contactera le Titulaire de la Carte pour lui demander ses Données de Sécurité Personnalisées, quel que soit le canal.

IV. FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

4.1 « Les Parties » (le Titulaire de la Carte ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement ou de retrait avant ou après la détermination de son montant :

- Par la frappe de son Code sur le clavier d'un DAB/ GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- Par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du Code,
- Par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte,
- Par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « **Sans Contact** ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple),
- Par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.

4.2 Les Parties conviennent que le Titulaire de la Carte peut utiliser sa Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « **paiements récurrents et/ou échelonnés** » par des Accepteurs pour des achats de biens et/ou de services. Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa Carte lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 4.1.

La Carte à autorisation systématique ne permet pas de réaliser des paiements récurrents et/ou échelonnés initiés sur des TPE.

4.3 Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé impacte les limites de paiement fixées et notifiées par l'Emetteur.

4.4 Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

4.5 L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est à dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

V. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECE DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du Compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6.6.

5.3 Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au dit Compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.4 Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou « ATM Fees ») à leurs DAB/ GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits d'espèces. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

VI. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS

6.1 La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières applicables, telles que prévues au présent Contrat article XVI, ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte.

6.3 Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique.

Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

6.4 Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au Compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le Titulaire de celui-ci (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) et l'Emetteur dans les conditions financières applicables, telles que prévues au présent Contrat article XVI, ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ ou du Titulaire du Compte, d'incidents de paiement (opération de paiement non couverte par la provision du Compte ou par une autorisation de fonctionnement à découvert, interdiction bancaire ou judiciaire..) ou de fonctionnement du Compte (saisies de toutes formes, avis à tiers détenteurs, toutes oppositions administratives ou judiciaires, blocage en cas de dénonciation de Compte joint ou indivis), de clôture du Compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débitier immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités définies avec l'Emetteur telles que précisées à l'article III.

6.5 Débit immédiat - Débit différé

Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte à débit immédiat doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au Compte sur lequel fonctionne la Carte à débit immédiat d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte à débit différé doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte à débit différé, le Compte présente un solde suffisant et disponible.

6.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du Compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations (carte à débit différé) ou le relevé du Compte attaché à la Carte (carte à débit immédiat) envoyé au moins une fois par mois sur un support papier.

Il appartient au Titulaire du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opération ou le relevé de Compte.

Le Service CCP.NC, permet également au Titulaire du Compte, par voie électronique, de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement inscrites sur le Compte. Le coût éventuel de ce service est indiqué dans la brochure tarifaire.

6.7 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

6.8 Les opérations dites de « quasi-cash » (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques...) sont assimilées à des opérations de paiements, tout en permettant des opérations de retraits. Les limites fixées par l'Emetteur, indiqués dans les conditions particulières, pour les opérations de retraits et de paiements seront donc prises en Compte.

VII. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE

7.1 La Carte équipée de la technologie « Sans Contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du Code.

Sauf instructions contraire du Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) lors de la souscription du présent Contrat ou préalablement au renouvellement de la Carte, l'Emetteur met ainsi à disposition du Titulaire une Carte « Sans Contact ».

La fonctionnalité Sans Contact étant ainsi activée par défaut, le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) peut à tout moment gratuitement la désactiver puis la réactiver ultérieurement en faisant la demande dans une agence de l'OPT-NC ou au Centre Financier.

7.2 En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur.

7.3 A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode Sans Contact et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode Sans Contact peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement.

Ces montants sont alors précisés en partie 2 du présent Contrat. En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du Code doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode Sans Contact et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

7.4 Dans tous les cas où l'Equipement Electronique le demande, le Titulaire de la Carte devra donc saisir son Code pour effectuer l'opération de paiement.

En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode Sans Contact, le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas, il doit alors effectuer :

- Un paiement en mode contact classique avec frappe de Code ailleurs que sur ledit automate,
- Ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

7.5 En mode Sans Contact les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du Compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode Sans Contact dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur

le ticket édité par l'Équipement Electronique de l'Accepteur.

7.6 L'Émetteur peut bloquer temporairement la fonctionnalité Sans Contact pour des raisons de sécurité.

VIII. RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Émetteur informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Émetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement du dit ordre de paiement.

L'Émetteur dispose, pour créditer le Compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur, d'un délai, suivant le moment de réception de l'ordre de paiement, de :

- 1 jour ouvrable lorsque le paiement est exécuté entre les territoires français du Pacifique ;
- 4 jours ouvrables si l'un des prestataires de services est situé en Nouvelle-Calédonie et l'autre sur le territoire de la France Métropolitaine, dans les Départements d'Outre-Mer, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin ou à Saint-Pierre-et-Miquelon.

En ce qui concerne les retraits, l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte.

IX. RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

9.1 Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Émetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

L'Émetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte sur lequel fonctionne la Carte.

9.2 L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système sur lequel l'Émetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de cartes de paiements si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

X. RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de « blocage » visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « **d'opposition** ».

10.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

10.2 Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite (*) :

- Au Centre Financier pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone
- Ou par déclaration écrite et signée, remise au guichet d'une agence de l'OPT-NC,
- Ou, en dehors des heures d'ouverture du Centre Financier, au Centre d'Appel ouvert 7 jours par semaine, en appelant le numéro suivant (et en indiquant le code « établissement » de l'OPT-NC : 14158) (+ 33) 969 320 988

(*) *Coûts des communications à charge de l'appelant selon tarifs des Opérateurstéléphoniques en vigueur*

10.3 La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, par courriel qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte.

Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte qu'il lui appartient de noter.

A compter de cette demande de blocage, l'Émetteur conserve pendant 18 mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte pendant cette même durée.

10.4 Les circonstances de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant), par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, ou par courriel au Centre Financier.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Cette demande ne constitue pas une condition au

remboursement des opérations contestées. Le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) autorise l'Émetteur à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que l'Émetteur puisse déposer plainte.

XI. RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'EMETTEUR

11.1 PRINCIPE

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachés, notamment son Code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article I.

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article X.

11.2 OPERATIONS NON AUTORISEES, EFFECTUEES AVANT LA DEMANDE D'OPPOSITION (OU DE BLOCAGE)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 5967 CFP (50 euros) ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- En cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- Dans le cas où la perte, ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- Lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Émetteur ou d'une entité vers laquelle l'Émetteur a externalisé ses activités

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors du territoire de la République Française (France Métropolitaine, Départements d'Outre- Mer (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte), Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy et Saint Martin), les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 5967 CFP (50 euros) même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de l'Émetteur.

11.3 OPERATIONS NON AUTORISEES, EFFECTUEES APRES LA DEMANDE D'OPPOSITION (OU DE BLOCAGE)

Elles sont également à la charge de l'Émetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

11.4 EXCEPTIONS

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- De manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles II, III, 10.1 et 10.2
- D'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

XII. RESPONSABILITE SOLIDAIRE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le (ou les) Titulaire(s) du Compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- Restitution de la Carte à l'Émetteur, Ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte révoqué. Cette révocation pour être prise en compte doit être notifiée à l'Émetteur, au Centre Financier, par le ou l'un des Titulaires du Compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception. Il appartient au(x) Titulaire(s) du Compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer son Mandataire. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du Contrat avec l'ancien Mandataire Titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) Titulaire(s) du Compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de la (leur) décision de révoquer le mandat, avec le Mandataire révoqué.
- Ou dénonciation de la convention de Compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les Titulaires

Le Titulaire du de la Carte, mineur non émancipé et son, ses représentant(s) légal(aux) sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, et de leur utilisation jusqu'à restitution de la Carte à l'Émetteur.

Si le Titulaire de la Carte est un majeur protégé, son représentant légal assume toutes responsabilités en cas de non-respect des pouvoirs qui lui sont confiés par la loi ou par décision de justice.

XIII. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

13.1 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

13.2 A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 18.1.

13.3 L'Emetteur peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

L'Emetteur ne demandera jamais, au Titulaire de la Carte, son Code ou autres Données de Sécurité Personnalisées comme définies à l'article III.

Par exemple, en aucun cas, un collaborateur de l'OPT-NC ou un coursier envoyé au nom de l'OPT-NC ne se présentera à son domicile pour récupérer la Carte, le Code ou toutes autres Données de Sécurité Personnalisées et ce, quelles que soient les raisons invoquées (y compris une fraude ou l'annulation d'opérations).

13.4 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du Compte, entraînant de plein droit le blocage de l'usage de la Carte, l'Emetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

13.5 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte par tous moyens.

13.6 Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur tel que défini à l'article I ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/ GAB ou à ses guichets.

13.7 Le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

13.8 La clôture du Compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de Compte collectif. L'arrêté définitif du Compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

XIV. CONTESTATIONS

14.1 Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'Emetteur, suivant les modalités prévues à l'article XXIII, si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Electronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date

du débit de l'ordre de paiement contesté sur le Compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 120 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contestésur ledit Compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors du territoire de la République Française (France Métropolitaine, Départements d'Outre-Mer (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte), Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy et Saint Martin).

14.2 Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein du territoire de la République Française (France Métropolitaine, Départements d'Outre-Mer (Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte), Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélemy et Saint Martin), si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le Compte sur lequel fonctionne la Carte. L'Emetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

14.3 Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

XV. REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

15.1 OPERATION NON AUTORISEE

Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- Du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) dans le cas de perte et/ ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.2 ;

- Du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant), survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.3.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe l'IEOM.

15.2 OPERATION MAL EXECUTEE

Le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

15.3 DISPOSITIONS COMMUNES

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le Compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

XVI. CONDITIONS FINANCIERES

16.1 La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou le/les représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le Compte susvisé, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 18.1.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 18.1. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 18.1.

16.2 Les autres conditions financières, prélevées sur le Compte, sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans la brochure tarifaire ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant).

XVII. SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 18.1 du présent Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et/ou du Compte concerné (et son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant), concerné sur lequel fonctionne la Carte.

XVIII. CONTRAT : DUREE –RESILIATION-MODIFICATION

Si l'une des dispositions substantielles du présent Contrat venait à être considérée comme nulle, les autres dispositions n'en gardent pas moins leur force obligatoire et le présent Contrat ferait l'objet d'une exécution partielle.

18.1 DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par écrit, par le Titulaire de la Carte ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte, ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la Carte ou du Compte (ou son /ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte prend alors effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article XII.

Le Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire

18.2 MODIFICATIONS Y COMPRIS TARIFAIRE

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment techniques et financières, au présent Contrat, qui seront communiquées par écrit, sur support papier ou tout autre support durable (entre autres : site internet WWW.CCP.NC , mention sur le relevé ...), au Titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il

(ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) a(ont) le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie du présent Contrat sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

Toute personne, peut, quand il le désire, obtenir communication du présent Contrat ou de sa nouvelle version dans toutes les agences du réseau de l'OPT-NC ainsi que sur le site internet www.ccp.nc

18.3 RESPONSABILITE DE L'OPT-NC

De manière générale, l'OPT-NC exécute les ordres du Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte avec la diligence attendue d'un professionnel.

L'OPT-NC sera responsable à ce titre des seuls préjudices directs et certains résultants d'une faute qui lui serait exclusivement imputable, à l'exclusion notamment de préjudice résultant de toute exécution tardive ou erronée ou de défaut d'exécution dus au moyen de communication ou transmission utilisé tel que décrit à l'article 9.2, ou de la défaillance d'un tiers ou de la force majeure. La responsabilité de l'OPT-NC dans les opérations mal exécutées ou non autorisées est décrite dans ce Contrat.

De même, l'OPT-NC sera exonéré en cas d'autres obligations légales, réglementaires ou communautaires. Enfin, l'OPT-NC est et demeure étranger à tout différend lié aux relations entre le Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte et son (ses) créancier(s).

Le non-exercice par l'OPT-NC d'un droit prévu au présent Contrat, les dérogations ponctuelles aux obligations du Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte ne constituent pas une renonciation à exercer ce droit ou à faire respecter l'obligation du Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte

XIX. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Par application des dispositifs législatifs et réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, l'OPT-NC est tenu à peine de sanctions pénales aux devoirs et obligations mentionnées dans la Convention de Compte Particuliers et dont l'article concerné est pleinement applicable au présent Contrat.

XX. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

L'OPT-NC est tenu de lutter contre la corruption et le trafic d'influence, dont le descriptif dans la Convention de Compte

Particuliers relève d'un article pleinement applicable au présent Contrat.

XXI. SECRET PROFESSIONNEL

L'OPT-NC est tenu au secret professionnel au sens des articles L.511-33 et suivants du Code monétaire et financier. L'article correspondant à ce sujet dans la Convention de Compte Particuliers est pleinement applicable au présent Contrat.

XXII. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel du Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant), recueillies font l'objet de traitements dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent Contrat, dont le responsable est l'Emetteur, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte. Ces données sont traitées pour les finalités et sur les bases juridiques indiquées ci-après :

- Pour l'exécution du Contrat : la fabrication de la Carte, la gestion des opérations effectuées, la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des paiements. Les données du Titulaire de la Carte seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales, soit 10 ans.
- Pour satisfaire à une obligation légale et réglementaire : la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les données du Titulaire de la Carte seront conservées à ce titre pendant 5 ans.
- Dans l'intérêt légitime de l'Emetteur : la lutte contre la fraude, pendant les délais légaux de prescription applicables, et la gestion des éventuels recours en justice. Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées suivant les durées légales de prescription.

Par ailleurs, les données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de l'Emetteur, ou par voie électronique, sous réserve du consentement du Titulaire de la Carte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant), et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Préalablement à l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données à caractère personnel qui concernent le Titulaire de la Carte, du contexte de

l'opération, du solde disponible sur le Compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du Contrat. A défaut, le Contrat ne pourra pas être exécuté.

Elles sont destinées à l'Émetteur et pourront être communiquées à ses sous-traitants, ses partenaires et les Accepteurs pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tous tiers autorisés.

Des informations plus précises expliquant au Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la « **Notice d'information sur la protection des données personnelles** ».

Cette notice est portée à la connaissance du Titulaire de la Carte et/ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte lors de la première collecte de ses données.

Il peut y accéder à tout moment, sur le site Internet de l'Émetteur sur www.ccp.nc ; ou en obtenir un exemplaire auprès d'une agence de l'OPT-NC.

L'Émetteur communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

XXIII. RECLAMATION-MEDIATION

Le Titulaire de la Carte ou le Titulaire du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte, rencontrant une difficulté dans l'exécution d'une demande ou d'une opération en cours ou s'il souhaite déposer une réclamation, s'adresse à une agence de l'OPT-NC ou contacte le Service Clients par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de Compte, ou par téléphone au 1000 (service gratuit + appel gratuit) - numéro dédié à la bonne exécution du Contrat et aux réclamations.

L'OPT-NC s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard sous 10 jours ouvrables à partir de la réception de la réclamation. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour traiter la réclamation, l'OPT-NC adressera une réponse d'attente précisant le délai ultime de réponse, qui ne saurait être supérieur à 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Si cette réclamation concerne les services de paiement le délai de réponse est porté à 15 jours ouvrables. En fonction de la complexité de la réclamation, l'OPT-NC pourra adresser au Titulaire de la Carte ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) une réponse d'attente précisant le délai ultime de réponse.

En tout état de cause, le Titulaire de la Carte ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) recevra une réponse définitive au plus tard dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée, ou en l'absence de réponse dans les délais indiqués, un service de Médiation gratuit, est à disposition du Titulaire de la Carte et/ ou du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte qui peut le saisir, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose. Les coordonnées du médiateur sont rappelées dans la Convention de Compte Particuliers et sur les relevés de Compte. Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la Charte de la Médiation disponible sur www.ccp.nc ou en dans une agence de l'OPT-NC.

XXIV. VENTE A DISTANCE-DEMARCHAGE

Si le Contrat est souscrit à distance, le Titulaire du Compte (ou son/ses représentant(s) légal/ légaux le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte :

- Bénéficie d'un droit de rétractation, sous un délai de 14 jours à la date de conclusion du Contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Centre Financier ou par dépôt d'une demande écrite signée dans une agence du réseau de l'OPT-NC. S'il exerce son droit de rétractation, le Contrat sera réputé n'avoir jamais été conclu.
- S'il a expressément, toutefois, indiqué que le Contrat reçoive un délai d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, la tarification applicable au service sera facturée sur le Compte en paiement proportionnel à la durée d'exécution du Contrat, ainsi que le cas échéant des opérations initiées avec la Carte, à l'exclusion de toutes autres pénalités.

XXV. LOI APPLICABLE

Les relations précontractuelles et le présent Contrat sont régis par la loi française applicable en Nouvelle-Calédonie. La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent Contrat.

A défaut de règlement amiable, il est expressément convenu que tous litiges relatifs à la validité, l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat et des relations précontractuelles relèveront de la juridiction compétente de Nouvelle-Calédonie.

Le Contrat conserve ses pleins et entiers effets en cas de modifications que pourrait subir l'OPT-NC au titre de sa structure et de sa personnalité juridique, notamment en cas de fusion, absorption ou scission et qu'il y ait création ou non d'une entité juridique morale nouvelle.

PARTIE 2 :

REGLES SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON CHAQUE SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 indique les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte, propres à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1 du présent Contrat.

Les règles spécifiques du schéma de cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte.

Le cas échéant, un schéma de cartes de paiement peut établir des règles spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

La Carte émise par l'Emetteur peut être une Carte cobadgée, c'est-à-dire que les marques de plusieurs schémas de cartes de paiement figurent sur la Carte.

I. SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

1.1 DEFINITION

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'Emetteur (pour le Titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Le schéma international proposé par l'Emetteur est VISA Inc. Le schéma de cartes de paiement VISA détermine ainsi les règles, pratiques, normes et/ ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement par Carte réalisées sous la marque VISA.

Pour la marque VISA apposée sur sa Carte, le Titulaire de la Carte a la possibilité d'utiliser sa Carte, sous une forme dématérialisée, sur la base de solutions de paiement agréées par l'Emetteur.

1.2 FORME DU CONSENTEMENT

Outre les modalités définies à l'article IV de la partie 1 du présent Contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et l'Emetteur conviennent que le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque VISA avant ou après la détermination de son montant :

- Par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.
- Lorsque la Carte est intégrée sous forme dématérialisée dans les solutions de paiement agréées par l'Emetteur :

- Par la présentation et le maintien du téléphone mobile ou de tout autre appareil compatible doté de la solution de paiement et de la technologie Sans Contact devant un dispositif/Équipement Electronique identifiant la présence de la technologie Sans Contact et affichant la marque VISA.

Le cas échéant, il peut de plus être demandé au Titulaire de la Carte de confirmer l'ordre de paiement en actionnant la fonction biométrique de son téléphone mobile ou de tout autre appareil doté de la solution de paiement, ou, en cas d'indisponibilité de cette fonction, par la saisie du Code secret associé à la solution de paiement concernée ;

- Par la confirmation de l'ordre de paiement communiqué via la solution de paiement. Le Titulaire de la Carte effectue cette confirmation selon la procédure décrite au paragraphe précédent.

1.3 INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES A L'OPERATION DE PAIEMENT

Les opérations effectuées sous la marque apposée sur la Carte est portée au débit du Compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles V, VI et VII de la partie 1 du présent Contrat.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné et non la date de la transaction elle-même.

La conversion en francs pacifiques (FCFP) ou, le cas échéant, dans la monnaie du Compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change.

Le relevé du Compte (ou le relevé d'opération) sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en FCFP, montant des commissions, taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières applicables article XVI de la partie 1 du présent Contrat, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte.

1.4 OPERATION DE PAIEMENT SANS CONTACT

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode Sans Contact réalisée dans le schéma de cartes de paiement VISA est limité à 2400 CFP. De plus, l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode Sans Contact. Le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode Sans Contact est ainsi fixé à 9500 CFP pour un nombre de 4 paiements consécutifs possibles.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à

l'utiliser en mode Sans Contact et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

II. SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT CB

2.1 DEFINITION

Le schéma de cartes de paiement CB fixe les règles, pratiques, normes, et/ ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque CB avec une Carte portant cette marque (ci-après la « Carte CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

2.2 OPERATION DE PAIEMENT SANS CONTACT

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode Sans Contact réalisée dans le schéma de cartes de paiement CB est limité à 2400 F CFP.

De plus l'Emetteur peut limiter le nombre et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode Sans Contact. Le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode Sans Contact est ainsi fixé à 9500 CFP pour un nombre de 5 paiements consécutifs possibles.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte CB pour continuer à l'utiliser en mode Sans Contact et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

2.3 FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GERE PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) Titulaire(s) du Compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement.

On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au Compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent Contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) Titulaire(s) du Compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/ les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait. L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- Lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- Lorsque le(s) Titulaire(s) du Compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/ leur est pas imputable,
- Lorsque le(s) Titulaire(s) du Compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) Titulaire(s) du Compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/ peuvent demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) Titulaire(s) du Compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/ peuvent par ailleurs demander à l'Emetteur de lui/ leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/ leur encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/ leur identité.

Il(s) peut/ peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- En se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/ leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- En adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/ leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP Section Relation avec les particuliers 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut/ peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

2.4 TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES PROPRES AU SCHEMA CB

2.4.1 TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL A DES FINS D'AUTHENTIFICATION DU TITULAIRE DE LA CARTE [FAST'R BY CB]

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données à caractère personnel le concernant collectées par l'Accepteur peuvent être communiquées à l'Emetteur et traitées par celui-ci.

Il peut s'agir :

- Des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques que le Titulaire de la Carte a communiquées à l'Accepteur à des fins de facturation et de livraison ;

- D'informations liées aux opérations réalisées avec la Carte, aux commandes et au Compte du Titulaire de la Carte auprès de l'Accepteur ;
- De données techniques relatives à la configuration de l'appareil et du navigateur utilisés par le Titulaire de la Carte dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance et, notamment, l'adresse IP.

Ces données à caractère personnel sont traitées par l'Émetteur aux fins d'authentifier le Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement conformément aux intérêts légitimes de l'Émetteur.

2.4.2 COMMUNICATION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL AU SCHEMA DE CARTE DE PAIEMENT CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma de carte de paiement CB traite des données à caractère personnel du Titulaire de la Carte communiquées par l'Émetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- Le fonctionnement du Schéma de carte de paiement CB et de la Carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes du Schéma de carte de paiement CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données à caractère personnel collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma de carte de paiement CB afin de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la Carte de paiement conformément aux intérêts légitimes du Schéma de carte de paiement CB.

Le détail des données à caractère personnel traitées par le Schéma de carte de paiement CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurité mises en œuvre pour les protéger peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à

www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees.

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le Titulaire de la Carte peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma de carte de paiement CB par courriel à protegezvosdonnees@cartesbancaires.com et

en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité. Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le Schéma de carte de paiement CB, le Titulaire de la Carte peut également contacter le délégué à la protection des données du Schéma de carte de paiement CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le Schéma de carte de paiement CB, le Titulaire de Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).