

# Conditions Générales D'Utilisation

Clients Particuliers

Version 3.7 - Mai 2026

NOELSE PAY est une société anonyme à conseil d'administration, au capital de 2 972 500 €, dont le siège social est situé 11, place François Mitterrand – 49100 Angers France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le n° 530 129 204, agréée par l' Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR ») en qualité d'établissement de paiement, sous le code CIB 16338, pour proposer des services de paiement tels que définis par les articles L314-1 et suivants du Code Monétaire et Financier (« CMF »), ci-après « NOELSE ».

Le particulier utilisant les services de NOELSE, ci-après le « Client », est une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels.

## ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION DE COMPTE DE PAIEMENT

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **Conditions générales** ») définissent les conditions d'ouverture, de gestion et de clôture du Compte de paiement (ci-après « Compte de paiement ») ouvert par le Client auprès de NOELSE (ci-après les « **Parties** ») via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE. Les services sont commercialisés sous la marque NOELSE.

La convention de compte de paiement se compose des documents suivants : les présentes Conditions générales, les différentes Annexes les complétant, ainsi que la grille tarifaire (ci-après ensemble « **la Convention de Compte de paiement** »). En cas de contradiction, les Annexes primeront sur les Conditions générales. En cas de contradiction entre les Annexes, l'Annexe dont la date est la plus récente primera.

La Convention de Compte de paiement est établie en langue française. En cas de divergence d'interprétation, seule la version française fera foi.

L'ouverture du Compte de paiement est réalisée en ligne, soit via l'application mobile NOELSE, soit via le portail NOELSE accessible sur Internet.

Le Compte de paiement est un compte de paiement en euros, sans autorisation de découvert, authentifié et reconnu internationalement par l'identifiant unique BIC-IBAN localisé en France. Le BIC est l'identifiant international de NOELSE. L'IBAN est l'identifiant international du Compte de paiement. Le Compte de paiement donne la possibilité au Client de bénéficier d'une carte bancaire (« la **Carte** »). L'utilisation de la Carte est soumise à la tarification prévue à l'annexe 1.

Le Compte de paiement permet au Client, après sa souscription sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE, (i) de consulter son Compte de paiement, (ii) d'effectuer et de recevoir des virements, (iii) de retirer de l'argent au moyen de la Carte, (iv) d'effectuer des paiements avec la Carte, ainsi que (v) de réaliser des transactions par le biais des services de paiement proposés par NOELSE dans les conditions définies aux annexes suivantes (les « **Annexes** ») :

**Annexe 1** : Conditions tarifaires

**Annexe 2** : Formulaire de rétractation

**Annexe 3** : Conditions générales d'utilisation de la Carte

**Annexe 4** : Conditions générales applicables au sous-compte

**Annexe 5** : Conditions générales d'utilisation du service d'agrégation de comptes

**Annexe 6** : Conditions Particulières relatives au service « Avance de 100 € » et mandat de prélèvement SEPA

NOELSE se réserve le droit de modifier à tout moment la présente liste d'Annexes et les dispositions contractuelles y afférentes, ainsi que les services de paiement qui y sont décrits dans les conditions prévues à l'Article 13 des présentes Conditions générales de la Convention de Compte de paiement. Les éventuelles conditions dérogatoires prévues en Annexes priment sur les présentes Conditions générales de la Convention de Compte de paiement.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE DE PAIEMENT EN LIGNE VIA L'APPLICATION MOBILE NOELSE OU LE PORTAIL EN LIGNE NOELSE

### 2.1 Conditions afférentes au Client

Le Client doit :

- être âgé de 18 ans ou plus et être juridiquement capable ;
- agir pour son propre compte, pour son usage personnel et privé – et non à des fins professionnelles ;
- être résident fiscal dans un des pays de l'Union Européenne ;
- disposer d'un téléphone mobile personnel permettant l'accès à Internet ou compatible avec les systèmes d'exploitation iOS ou Android ou alternativement d'une connexion à Internet ;
- fournir à NOELSE les documents justificatifs et informations prévus à l'Article 2.2 des présentes Conditions générales ;
- prendre connaissance des conditions contractuelles prévues par la Convention de Compte de paiement, les accepter et

procéder à la signature de la Convention de Compte de paiement.

- selon l'offre souscrite, créditer son compte principal d'un montant minimum pour pouvoir accéder aux services souscrits, soit par virement bancaire soit par carte (pour plus de détails, se référer aux Conditions Tarifaires en annexe 1).

## 2.2 Connaissance du Client

A l'inscription le Client fournit à NOELSE, via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE :

- les informations personnelles nécessaires à la création d'un profil : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse e-mail, code secret et question secrète ;
- les éléments relatifs à l'objet et à la nature de la relation d'affaires conformément aux articles R. 561-5-1 et R.561-12 du CMF – ces éléments pourront être recueillis tout au long de l'exécution de la Convention de Compte de paiement ;
- les éléments nécessaires à l'identification du Client :
- une copie de document officiel d'identité en cours de validité avec photographie (date, lieu et autorité de délivrance) et si nécessaire de procéder au test biométrique dit de liveness ;
- une signature électronique.
- toute information relative à sa situation professionnelle et personnelle ; la confirmation qu'il est juridiquement capable.

Le Client s'engage par ailleurs à fournir tout au long de l'exécution de la Convention de Compte de paiement, à la demande de NOELSE, tout justificatif nécessaire à la vérification de ces déclarations. Pendant toute la durée de la Convention de Compte de paiement, le Client devra en outre informer NOELSE aux coordonnées indiquées à l'Article 15.6, dans les plus brefs délais, de tout changement intervenant dans sa situation et pouvant avoir une incidence sur le statut du Compte de paiement.

## 2.3 Procédure d'identification

En application de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (« LCB-FT »), toute demande d'ouverture d'un Compte de paiement nécessite la transmission par le Client des éléments d'identification susmentionnés à l'Article 2.2.

NOELSE vérifie que l'ensemble des informations et documents nécessaires ont été fournis par le Client et examine la demande du Client.

NOELSE se réserve le droit de refuser, définitivement ou temporairement, la demande d'inscription du Client, notamment si ce dernier ne respecte pas les lois et règlements en vigueur. En cas de refus définitif ou temporaire, NOELSE en informe le Client dans la mesure permise par les lois et règlements en vigueur. Un refus définitif ou partiel par NOELSE ne donne lieu à aucune indemnité au bénéfice du Client à quelque titre que ce soit.

Les Parties ne sont engagées, de manière ferme et définitive, l'une à l'égard de l'autre, qu'à partir de l'acceptation, le cas échéant, par NOELSE de la demande du Client. Les Parties signent électroniquement la Convention de Compte de paiement. Pour ce faire, après lecture des documents, le Client coche la case mentionnant « j'ai bien lu les présents documents que je signe électroniquement », puis reçoit par SMS un code confidentiel unique strictement personnel qu'il s'interdit de communiquer à un tiers. Afin de matérialiser son consentement à la conclusion de la Convention de Compte de paiement, le Client renseigne ledit code confidentiel qui permet de finaliser sa signature électronique. La Convention de Compte de paiement conclue de manière électronique a la même force probante qu'un contrat sur support papier.

NOELSE se réserve le droit de demander au Client toute autre information ou élément lui permettant d'effectuer toute vérification nécessaire au titre de ses obligations légales, notamment en matière de LCB- FT.

## 2.4 Création du Compte de paiement

NOELSE procédera à la création du Compte de paiement du Client à distance sous réserve que (i) le Client fournisse les éléments d'identification mentionnés aux Articles 2.2 et 2.3 et que, (ii) ces derniers soient validés par NOELSE. En conséquence, l'ouverture et l'accès au Compte de paiement sont soumis à la validation par NOELSE des éléments d'identification adressés.

Sauf à ce que NOELSE ne soit pas en mesure de valider les éléments d'identification fournis (notamment parce que certains éléments seraient manquants, illisibles ou falsifiés), l'ouverture du Compte de paiement se fait dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception par NOELSE de tous les éléments d'identification nécessaires. L'accès plein et entier au Compte de paiement s'opère après l'enregistrement par le Client d'une carte de paiement dont il est titulaire émise par un établissement autre que NOELSE.

L'accès au Compte de paiement via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE est sécurisé par des identifiant et code de sécurité. L'identifiant du Client correspond à son numéro de téléphone, et son mot de passe est le code à quatre (4) chiffres qu'il a choisi lors de son inscription.

Les identifiants et code de sécurité associés sont strictement personnels. Le Client s'interdit de les divulguer à tout tiers, et ce par quelque moyen que ce soit. En particulier, le Client est informé qu'à aucun moment les personnels de NOELSE ne sont susceptibles de lui demander communication de ces éléments.

Si l'ouverture pleine ou partielle du Compte de paiement n'est pas instantanée compte tenu de l'existence d'un droit de rétractation, des circonstances techniques ou des délais nécessaires pour procéder à la validation des informations d'identification transmises

par le Client, celui-ci reçoit néanmoins l'IBAN associé à son futur Compte de paiement dès la fin du processus d'inscription.

## ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE PAIEMENT

### 3.1 Généralités

Le Compte de paiement ne peut être utilisé que pour des opérations de paiement et le seul usage du ou des services de paiement tels que décrits en Annexes et souscrits par le Client. Les opérations réalisables sur le Compte de paiement sont effectuées par l'intermédiaire de (i) l'application mobile NOELSE ou du portail en ligne NOELSE sur lesquels le Client dispose d'un espace personnel ou (ii) la Carte associée au Compte de paiement.

Le Client doit utiliser l'application mobile NOELSE, le portail en ligne NOELSE et la Carte de manière raisonnable et responsable. Il s'interdit notamment d'en faire une utilisation :

- à des fins illégales ;
- de manière à nuire à la capacité de NOELSE de fournir ses services
- pour un compte qui ne lui appartient pas ;
- pour donner l'accès à quiconque n'y est pas autorisé.

Conformément à la directive 2015/2366/UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, l'accès au Compte de paiement du Client est soumis à un dispositif d'authentification forte.

L'accès au Compte de paiement est autorisé au seul Client.

Pour l'utilisation des services relatifs à l'utilisation de son Compte de paiement, NOELSE concède au Client une licence d'accès et d'utilisation à distance, personnelle, inaccessibile et non exclusive, de l'Application mobile NOELSE et du portail en ligne NOELSE ainsi que de la documentation afférente, à l'exclusion de tout droit d'exploitation de quelque nature que ce soit, et ce pour toute la durée de la Convention de Compte de paiement.

Ce droit d'utilisation est concédé à titre gratuit, tout autre droit étant expressément exclu sans l'accord préalable écrit de NOELSE. Il est notamment interdit au Client de procéder à :

- toute représentation, diffusion ou, reproduction du Service et de la documentation afférente, que ce soit à titre onéreux ou gracieux et notamment toute mise en réseau ou utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ;
- toute utilisation pour un traitement non autorisé par NOELSE ;
- toute modification ou contournement des moyens de sécurité tels que, notamment, de l'identifiant.

NOELSE communiquera avec le Client dans la langue utilisée pour faire fonctionner l'application NOELSE ou le portail NOELSE en ligne, en mettant à sa disposition des messages et documents sur son espace personnel ou par e-mail. S'ils sont mis à la disposition du Client sur son espace personnel, les messages et documents font l'objet d'une notification au Client.

Conformément à la directive 2015/2366/UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, le Client se connecte à son espace personnel en ligne suivant un dispositif d'authentification forte. Tout accès frauduleux à l'espace personnel du Client est interdit et sanctionné pénalement.

### 3.2 Fonctionnalités du Compte de paiement

NOELSE est chargé de la tenue du Compte de paiement et de l'exécution des opérations de paiement qui y sont associées.

A chaque connexion sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE et pour chacune de ses opérations sensibles, le Client devra répondre à une procédure d'authentification forte. Après la réalisation de chacune de ses opérations, le Client recevra une notification confirmant l'opération. Le Client peut décider de ne pas recevoir lesdites notifications.

Les opérations de paiement sont exécutées en euros entre comptes SEPA en portant la somme correspondante au :

- crédit du Compte de paiement lorsque les fonds reçus font suite à la réception par NOELSE d'opérations de paiement dans les conditions définies par la Convention de Compte de paiement ;
- débit du Compte de paiement, lorsque les fonds transférés font suite à l'exécution par NOELSE d'opérations de paiement dans les conditions définies par la Convention de Compte de paiement.
- les ordres de paiement donnés par le Client sur son Compte de paiement depuis son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE ne pourront être exécutés si :
- la provision sur le Compte de paiement n'est pas suffisante ;
- l'ordre de paiement est incomplet ou contient des informations erronées, ou s'il existe un soupçon de fraude ou de toute autre activité interdite par la loi ou règlement en vigueur ;
- le solde du Compte de paiement est rendu indisponible par une saisie ou un avis à tiers détenteur ;
- l'opération en cause n'est pas admise sur le Compte de paiement ou les autorisations préalables à ces opérations ont été retirées par NOELSE ;

- une procédure d'authentification est applicable et que cette dernière échoue ou n'est pas menée à son terme.

### 3.3 Position du Compte de paiement

NOELSE, en tant qu'établissement de paiement, ne peut pas accepter des demandes de crédit ni octroyer des crédits ou toute facilité financière assimilable à un crédit. En conséquence, le Client s'engage à ce que la position de son Compte de paiement soit toujours créditrice. Le Client a la possibilité de créditer son Compte de paiement par la réalisation d'un paiement par carte bancaire ou par virement. Toute irrégularité dans le compte de paiement génère des frais supplémentaires liés à la gestion du compte, que NOELSE se réserve de facturer au client.

NOELSE se réserve le droit, dans le cas où le client aurait une dette envers NOELSE ou l'un de ses partenaires (quelle que soit la nature de cette dette), d'initier un encaissement de la somme correspondante sur la carte de paiement renseignée par le Client à l'occasion de l'ouverture du compte NOELSE (ou, le cas échéant, la carte de paiement ultérieurement indiquée par le Client ou ayant servi à créditer le Compte).

### 3.4 Blocage du Compte de paiement

**3.4.1** Le Client est tenu d'adresser à NOELSE une demande de blocage de son Compte de paiement lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de (i) ses identifiants personnels et/ou (ii) son Compte de paiement.

La notification de blocage du Compte de paiement doit être adressée par le Client à NOELSE sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, NOELSE peut exiger un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Client.

**3.4.2** NOELSE procédera au remboursement de tout débit du Compte de paiement qui serait exécuté postérieurement à la date à laquelle NOELSE a expressément accusé réception par e-mail de la notification vol, perte, détournement des identifiants personnels, du Compte de paiement faite par le Client. Toutefois, dans l'hypothèse d'une notification frauduleuse ou d'un remboursement consécutif à un manquement aux stipulations de la Convention de Compte de paiement, NOELSE se réserve le droit d'annuler ledit remboursement et d'obtenir réparation de tout préjudice qu'il aurait subi du fait du comportement du Client.

**3.4.3** Par ailleurs, NOELSE se réserve le droit de bloquer l'utilisation du Compte de paiement ou tout ou partie des opérations de paiement de sa propre initiative, le cas échéant sans préavis :

- en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Compte de paiement ou contraire aux lois et règlements en vigueur ;
- pour des mesures de sécurité ou en cas de taux de fraude ;
- lorsqu'un Compte de paiement reçoit un nombre significatif de remboursement, d'annulation d'ordres ou de contestation pour ordres non autorisés.

### 3.5 Informations relatives au Compte de paiement et aux opérations

Le Client est informé quotidiennement des opérations exécutées sur le Compte de paiement, y compris les informations sur les frais et commissions de NOELSE, en se connectant à son compte personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE.

Au cours du mois de janvier de chaque année, est porté à la connaissance du Client, en se connectant à son compte personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE, un document distinct récapitulant le total des sommes perçues par NOELSE au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont le Client bénéficie dans le cadre de la gestion de son Compte de paiement. Ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou services liés à la gestion du Compte de paiement du Client, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou services correspondants.

### 3.6 Exécution des opérations

#### 3.6.1 Passation des opérations

L'espace personnel du Client sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE lui permettent d'ordonner des opérations de paiement. Le Client se conforme aux instructions figurant sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE pour effectuer ces demandes.

NOELSE est réputé avoir reçu l'ordre de paiement du Client aux dates et heure de réception effective des instructions du Client, tout ordre reçu un jour non ouvré, ou après 14 heures un jour ouvré, étant réputé reçu le jour ouvré suivant sous réserve de la conformité de l'ordre de virement et d'un solde suffisant sur le Compte de paiement.

Le Client peut parallèlement mettre en place des Prélèvements SEPA ponctuels et récurrents sur son Compte de paiement. A cette fin, il devra remplir, signer et remettre au bénéficiaire du prélèvement (le créancier) un mandat de prélèvement SEPA aux termes duquel il autorise le bénéficiaire à adresser à NOELSE des ordres de prélèvement. NOELSE les exécute à réception.

#### 3.6.2 Consentement du Client et irrévocabilité des ordres de paiement

La transmission d'un ordre via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE constitue le consentement ferme et irrévocable du Client pour l'exécution de l'opération ainsi ordonnée. L'ordre devient irrévocable à compter de sa réception par NOELSE.

Le Client peut programmer un ordre de paiement. Dans ce cas, les Parties conviennent de son exécution (i) un jour donné, (ii) à l'issue d'une période déterminée, ou (iii) le jour où le Client aura mis les fonds à la disposition de NOELSE. Dans ces cas, le moment de réception de l'ordre de paiement est réputé être le jour convenu. Le Client est en mesure de révoquer l'ordre de paiement programmé jusqu'au jour ouvré précédant le jour convenu.

Le consentement du Client à un prélèvement (ou à une série de prélèvements) est réputé donné par la signature du mandat de prélèvement SEPA remis au bénéficiaire. Le mandat de prélèvement reste valable jusqu'à son retrait par le Client. Le mandat de prélèvement SEPA devient caduc en l'absence de prélèvements pendant trente-six (36) mois consécutifs.

### 3.6.3 Exécution

Un ordre de paiement est exécuté conformément à l'identifiant unique IBAN-BIC fourni par le Client. L'ordre exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le Client est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Si l'identifiant unique fourni par le Client est inexact, NOELSE n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement. Toutefois, NOELSE s'efforce de tenter de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, moyennant la facturation des frais prévus, sans garantie de réussite.

NOELSE est responsable de l'exécution des opérations ordonnées par le Client jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

NOELSE ne saurait être considéré responsable en cas de force majeure ou lorsque NOELSE est lié par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou communautaires.

Les opérations de paiement sont inscrites immédiatement en compte et au plus tard à la fin du premier jour ouvré suivant le moment de réception de l'ordre de paiement, sous réserve des dérogations prévues au CMF.

### 3.6.4 Retrait du consentement

Le Client peut retirer son consentement tant que l'ordre de paiement n'a pas acquis un caractère d'irrévocabilité.

Lorsque l'opération de paiement est ordonnée par le bénéficiaire ou par le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le payeur ne peut révoquer l'ordre de paiement qu'avant d'avoir transmis l'ordre de paiement au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Toutefois, en cas de prélèvement et sans préjudice du droit à remboursement mentionné à l'article L. 133- 25 du CMF, le payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Dans le cas où il a été convenu entre l'utilisateur qui a ordonné l'opération de paiement et son prestataire de services de paiement que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le payeur aura mis les fonds à la disposition de son prestataire de services de paiement, l'utilisateur de services de paiement peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Des frais sont susceptibles d'être imputés au titre de la révocation des ordres de paiement.

NOELSE reste étranger aux relations entre le Client et le bénéficiaire et ne saurait être responsable des conséquences associées aux mesures prises par le Client pour retirer son consentement. Il appartient au Client d'informer le bénéficiaire de sa décision de retrait de consentement et de supporter les conséquences associées

### 3.6.1 Rejet d'opérations

Les opérations sont exécutées sous réserve de l'existence d'un solde suffisant sur le Compte de paiement du Client pour couvrir le montant de l'opération et les frais afférents. Toute opération excédant le solde du Compte de paiement est rejetée.

NOELSE informe le Client du rejet de l'opération et du motif du rejet, dans la mesure permise par les lois et règlements en vigueur.

En cas d'incident de paiement, des frais d'incident sont facturés conformément au tarif figurant en Annexe 1. Le total des sommes prélevées au titre des incidents de paiement est reporté sur le document récapitulatif annuel des frais adressés par NOELSE au Client.

## 3.7 Opérations de paiement réalisées par l'intermédiaire de la Carte

L'ouverture d'un Compte de paiement chez NOELSE donne la possibilité au Client d'utiliser la Carte pour réaliser des opérations de paiement.

L'utilisation de la Carte et la réalisation des opérations de paiement associées doivent être réalisées dans le respect des conditions qui figurent en Annexe 3.

## ARTICLE 4 – CONTESTATION D'UNE OPERATION DE PAIEMENT

### 4.1 Généralités

Le Client s'engage à vérifier régulièrement l'historique des transactions sur son compte de paiement et les frais et commissions prélevés. Toute opération anormalement débitée sur le Compte de paiement doit être signalée sans délai à NOELSE, en précisant si la contestation repose sur un défaut d'autorisation ou sur une mauvaise exécution.

### 4.2 Contestation de virement non autorisé ou mal exécuté

S'il souhaite contester un virement non autorisé ou mal exécuté, le Client doit contacter le service client de NOELSE sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE, ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com par écrit, dans les plus brefs délais suivant sa connaissance de l'anomalie. Le Client devra transmettre le dossier de contestation dûment rempli et les justificatifs afférents dans les meilleurs délais et au plus tard treize (13) mois à compter de la date du débit du virement contesté sur le Compte de paiement. Ce délai est de soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen (ci-après « EEE »). Le service client de NOELSE pourra renseigner le Client sur la validité de la contestation et les délais afférents.

Sauf s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude ou la négligence grave du Client, NOELSE rembourse au Client le montant du virement immédiatement après avoir reçu la demande de contestation et l'ensemble des justificatifs exigés, et en tout état de cause au plus tard le premier jour ouvrable suivant.

### 4.3 Contestation de prélèvement autorisé, non autorisé ou mal exécuté

#### 4.3.1 Contestation d'un prélèvement non autorisé ou mal exécuté

S'il souhaite contester un prélèvement non autorisé ou mal exécuté, le Client doit contacter le service client de NOELSE sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com, dans les plus brefs délais suivant sa connaissance de l'anomalie. Le Client devra transmettre le dossier de contestation dûment rempli et les justificatifs afférents dans les meilleurs délais et au plus tard treize (13) mois à compter de la date du débit du prélèvement contesté sur le Compte de paiement. Ce délai est de soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'EEE. Le service client de NOELSE pourra renseigner le Client sur la validité de la contestation et les délais afférents.

Sauf s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude ou la négligence grave du Client, NOELSE rembourse au Client le montant du prélèvement immédiatement après avoir reçu la demande de contestation et l'ensemble des justificatifs exigés, et en tout état de cause au plus tard le premier jour ouvrable suivant.

#### 4.3.2 Contestation d'un prélèvement effectué au sein de l'EEE, autorisé mais dont le montant exact était inconnu au moment de l'autorisation et excède le montant raisonnablement attendu

Le Client peut également demander le remboursement d'un prélèvement autorisé et effectué au sein de l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact du prélèvement et si le montant dépasse le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre au regard du prélèvement annoncé. La demande de remboursement doit être réalisée par écrit sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com au plus tard huit (8) semaines à compter de la date du débit du prélèvement contesté sur le Compte de paiement du Client.

Une demande de remboursement ne peut être fondée sur le taux de change si celui-ci correspond au taux de change convenu.

En cas de contestation d'un prélèvement, NOELSE pourra demander tous les éléments relatifs au remboursement demandé. Si la demande est justifiée, NOELSE rembourse au Client le montant du prélèvement dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la contestation argumentée et dûment justifiée. En cas de refus, NOELSE indiquera au Client qu'il peut recourir à la procédure de médiation prévue par la Convention de compte de paiement

### 4.4 Contestation d'opération de paiement par Carte autorisée, non autorisée ou mal exécutée

Les conditions de contestations des opérations de paiement par Carte autorisées, non autorisées ou mal exécutées sont prévues en Annexe 3.

## ARTICLE 5. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 5.1 Obligations de NOELSE

5.1.1 NOELSE s'engage à l'égard du Client à protéger les fonds restant au crédit du Compte de paiement du Client conformément aux dispositions de l'article L. 522-17 du CMF avant leur reversement.

5.1.2 NOELSE fournit tous les documents relatifs à la Convention de Compte de paiement sur support durable par l'intermédiaire de l'espace personnel du Client sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE. Le Client est en mesure de les imprimer, de les télécharger et de les sauvegarder. Il appartient au Client de faire le nécessaire en termes de sauvegarde et impression de manière à pouvoir conserver les relevés du compte de paiement le temps requis par la réglementation applicable.

5.1.3 NOELSE s'engage à communiquer ou mettre à disposition du Client les informations suivantes :

- la référence lui permettant d'identifier l'opération de paiement ;
- le montant de l'opération de paiement ;
- le montant de tous les frais appliqués à l'opération de paiement, et le montant de la commission de service
- acquittée par le Client et, le cas échéant, de la commission d'interchange.

### 5.2 Obligations du Client

#### 5.2.1 Respect des consignes de NOELSE

Le Client respecte l'ensemble des consignes techniques, de sécurité, de lutte contre la fraude, de conformité à la réglementation et autres, délivrées par NOELSE pour les besoins de l'exécution de la Convention de Compte de paiement et l'utilisation de l'application mobile NOELSE ou du portail en ligne NOELSE.

Le Client n'utilise aucun document autre que ceux fournis par NOELSE pour utiliser les services fournis par NOELSE.

#### 5.2.2 Sécurité et confidentialité

Le Client assure la sécurité et la confidentialité de son Compte de paiement, de ses codes d'accès à l'application mobile NOELSE et au portail en ligne NOELSE, ainsi que de son code confidentiel pour l'utilisation de la Carte, qu'il ne communique à aucun tiers.

#### 5.2.3 Informations relatives au Client

Le Client garantit que les informations fournies à NOELSE sont exactes et complètes. Il s'engage à les mettre à jour sans délai en cas de changement.

Les nouvelles informations ne seront pas opposables à NOELSE tant qu'elles n'auront pas été dûment portées à la connaissance de cette dernière via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE.

#### 5.2.4 Respect des lois et règlements en vigueur

Le Client s'engage à se conformer aux lois et réglementations applicables.

#### 5.2.5 Approvisionnement du compte de paiement

Le Client est tenu d'assurer l'approvisionnement suffisant de son compte de paiement afin de pouvoir assurer le paiement des frais mensuels afférents à la formule qu'il a souscrite. Si le jour de prélèvement des frais dus pour le mois en cours, le solde du compte de paiement se révèle insuffisant, NOELSE le notifie au Client en l'informant que certaines fonctionnalités sont suspendues et que, faute d'avoir crédité de manière suffisante son compte dans les cinq jours suivants la réception de la notification, NOELSE initiera un encaissement de la somme nécessaire sur la carte de paiement renseignée par le Client à l'occasion de l'ouverture du Compte NOELSE (ou, le cas échéant, la carte de paiement ultérieurement indiquée par le Client ou ayant servi à créditer le Compte). NOELSE notifiera le Client par mail au moins cinq jours avant la date d'échéance de l'encaissement, en précisant la date et le montant de l'encaissement envisagé.

A ce titre, Noelse se réserve le droit de demander au Client de lier à son compte une carte de paiement émise par un autre établissement.

## ARTICLE 6 : COMPTE DE PAIEMENT INACTIF / DECES DU CLIENT

### 6.1 Inactivité

En cas d'inactivité du Compte de paiement du Client, au sens de l'article L. 312-19 du CMF, le solde du Compte de paiement est maintenu à la disposition du Client pendant un délai de douze (12) mois à compter de la dernière opération ou de la dernière manifestation du Client ou de son représentant. Pour un Compte de paiement inactif dont le Client titulaire est décédé, le délai est de douze (12) mois après la date du décès.

NOELSE informera par tout moyen, y compris courrier électronique, le Client, son représentant ou ses ayants droit de cette situation et des conséquences associées.

S'agissant d'un Compte de paiement inactif dont le Client titulaire est en vie, à défaut de réclamation de la part du Client ou de son représentant, les sommes déposées seront transférées à la Caisse des dépôts et des consignations à l'issue d'un délai de dix (10) ans à compter de la dernière opération.

Au moins six (6) mois avant le transfert, NOELSE informera le Client par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour obtenir les sommes déposées, le Client, son représentant ou ses ayants droit doivent communiquer à la Caisse des dépôts et des consignations les informations permettant de justifier de leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

Les sommes sont acquises à l'Etat vingt (20) ans après leur transfert à la Caisse des dépôts et Consignations.

Par ailleurs, lorsque le Compte de paiement du Client est considéré comme inactif au sens de la loi, NOELSE sera tenue de consulter le Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), et ce afin d'identifier si le Client est décédé.

Enfin, conformément à l'article L. 312-19 du CMF, NOELSE répertorie annuellement l'ensemble des comptes inactifs ouverts dans ses livres et en informe les titulaires ou ayants droit par tous moyens à sa disposition.

## 6.2 Décès

Le décès du Client met fin à la Convention de Compte de paiement dès que NOELSE en a connaissance. Les opérations ayant lieu après le décès sont considérées comme n'ayant pas été autorisées, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

Le Compte de paiement reste ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession, et NOELSE assure le règlement du solde avec l'accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

À défaut de réclamation de la part des ayants droit de la personne décédée, les sommes déposées seront transférées à la Caisse des dépôts et des consignations à l'issue d'un délai de trois (3) ans. Après l'expiration de ce délai, les sommes déposées à la Caisse des dépôts et des consignations sont détenues par celle-ci pour le compte de ses ayants droit. Elles sont acquises à l'Etat vingt-sept (27) ans après leur transfert à la Caisse des dépôts et des consignations.

## ARTICLE 7 - DUREE DE LA CONVENTION DE COMPTE DE PAIEMENT / RESILIATION

### 7.1 Durée

La Convention de Compte de paiement est conclue en français pour une durée indéterminée et prend effet à la date de sa validation par NOELSE. La Convention de Compte de paiement est conclue à distance via l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE. Les Parties reconnaissent que la souscription par le Client sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE a la même valeur qu'une signature manuscrite.

### 7.2 Résiliation

#### 7.2.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier la Convention de Compte de paiement à tout moment, sans frais, en le notifiant sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE, ou encore par courrier postal adressé à l'adresse suivante : 11 place François Mitterrand 49 000 Angers France. Pour des raisons de preuve, le Client est invité à avoir recours à un envoi par lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation sera effective à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception par NOELSE de la notification de résiliation.

#### 7.2.2 Résiliation à l'initiative de NOELSE

NOELSE peut résilier la Convention de Compte de paiement à tout moment, sans frais, en adressant une notification au Client par courrier postal à l'adresse renseignée dans son profil personnel ou par courrier électronique.

Il appartient au Client d'informer NOELSE de toute modification de son adresse postale ou de son adresse électronique. Toute modification d'adresse ne sera opposable à NOELSE qu'à compter de sa communication effective par le Client.

Sauf dans les cas prévus ci-après, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai de préavis de deux (2) mois à compter de la date de réception de la notification par le Client.

#### Résiliation pour manquement après mise en demeure

NOELSE se réserve également le droit de résilier la Convention de Compte de paiement trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée au Client.

Cette mise en demeure précise :

- (i) le manquement reproché au Client ;
- (ii) la faculté pour NOELSE de résilier la Convention de Compte de paiement si le Client ne remédie pas au manquement dans le délai indiqué.

Cette procédure peut notamment être mise en œuvre dans les situations suivantes :

- en cas de défaut de paiement de toute somme due par le Client à NOELSE ;
- en cas de rejets ou d'impayés répétés sur le Compte de paiement ;
- en cas de demande ou d'injonction émanant d'un fournisseur de services interbancaires, d'un établissement partenaire ou d'un réseau de cartes de paiement.

## Résiliation immédiate

NOELSE se réserve le droit de résilier immédiatement et sans préavis la Convention de Compte de paiement dans les cas suivants :

- en cas de fourniture d'informations d'identification fausses, inexactes ou trompeuses par le Client ;
- en cas de manquement grave du Client à l'une des stipulations de la Convention de Compte de paiement ou à une obligation légale. Est entendu comme manquement grave :
  - le non-respect de la procédure d'identification prévue aux Articles 2.2 et 2.3 des présentes Conditions générales ;
  - l'exercice d'une activité illégale et/ou contraire aux bonnes mœurs ;
  - la fraude du Client ou un soupçon de fraude, un taux de fraude sur les opérations de paiement liées au Compte de paiement ;
  - la violation des règles applicables en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ou la violation des règles applicables dans le cadre de mesures d'embargo ou de sanctions internationales ;
  - l'endettement du Client ;
  - en cas d'absence par le Client de renouvellement de ses informations personnelles ;
  - pour tout motif prévu aux Annexes, en particulier en cas de non-respect des règles imposées et détaillées en Annexe 3 ;
  - en cas de perte par NOELSE de son agrément d'établissement de paiement.

### 7.2.3 Effet de la Résiliation

La résiliation entraîne la clôture du Compte de paiement et l'arrêt immédiat des services, sous réserve (i) du dénouement des opérations en cours et (ii) du paiement par le Client des sommes dues au titre de la Convention de Compte de paiement. Tout impayé pourra faire l'objet d'une déclaration de créances. Les Opérations de paiement initiées avant la date de résiliation ne seront pas remises en cause par la demande de résiliation et devront être exécutées dans les termes de la Convention de Compte de paiement.

Le Compte de paiement pourra être maintenu sans accès possible pour le Client pendant une durée de treize (13) mois afin de couvrir les éventuelles contestations et réclamations ultérieures.

## ARTICLE 8 – FACTURATION

Les frais et commissions de toute nature dus par le Client à NOELSE font l'objet d'une facture. Selon la date de souscription, la facturation du mois en cours est offerte.

Tout mois commencé est dû. Les frais et commissions sont exigibles immédiatement et seront prélevés sur le Compte de paiement du Client, selon les modalités suivantes :

- à l'acte, pour les commissions et frais liés aux opérations de paiement ;
- mensuellement pour les autres frais.

Les conditions tarifaires liées à la fourniture des services de paiement sont spécifiées en Annexe 1. En cas d'évolution, NOELSE mettra en œuvre la procédure décrite à l'Article 13.1 des présentes Conditions générales.

## ARTICLE 9 – RETARD DE PAIEMENT : FRAIS APPLICABLES

En cas de non-paiement total ou partiel d'une somme due à son échéance, le Client est redevable, de plein droit, du montant de la créance.

En cas de rejet d'un prélèvement ou d'un ordre de paiement sur le compte Noelse du Client pour défaut ou insuffisance de provision, des frais administratifs pourront être appliqués, dans la limite du montant de l'ordre rejeté et plafonnés à 20 €, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Lorsque le paiement est émis depuis un compte ou au moyen d'un instrument de paiement distinct du compte Noelse du Client et qu'il n'est pas exécuté à l'échéance, le montant de la créance demeure intégralement exigible.

À défaut de règlement après mise en demeure, des intérêts de retard seront appliqués à compter de cette mise en demeure, au taux légal en vigueur.

## ARTICLE 10 – MOBILITE DU COMPTE DE PAIEMENT

NOELSE met à la disposition du Client, sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE, sur demande du Client et gratuitement, une documentation relative au dispositif dit de mobilité bancaire prévu par l'article L. 312-1-7 du CMF.

Le Client a la possibilité d'imprimer, télécharger et sauvegarder ladite documentation.

## ARTICLE 11 – AGREGATION DE COMPTES

NOELSE donne la possibilité au client de souscrire à un service d'agrégation dit service d'information sur les comptes au sens de la directive européenne n° 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement. Il s'agit d'un service, qui permet de fournir en ligne des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le client soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

Pour en bénéficier, le client doit adhérer aux conditions d'utilisation spécifiques à ce service, qui sont annexées aux présentes conditions générales.

## ARTICLE 12 – POSSIBILITE DE SOUSCRIRE A UN SOUS-COMPTE

Le Client peut ouvrir différents sous-comptes Projet dans les livres de NOELSE afin d'organiser sa trésorerie. Le Sous-compte Projet est un compte de paiement rattaché au Compte de paiement principal ouvert par le Client dans les livres de NOELSE. Le Sous-compte Projet présente néanmoins un solde d'argent dissocié.

S'il ouvre un Sous-compte Projet, le Client disposera d'une enveloppe, qui est directement et obligatoirement rattachée à un Compte de paiement principal, sur laquelle il lui sera possible d'effectuer des transferts récurrents ou ponctuels en illimité et instantanément depuis / vers le Compte de paiement principal auquel le Sous-compte projet sera rattaché.

Pour en bénéficier, le client doit adhérer aux conditions d'utilisation spécifiques à ce service, qui sont annexées aux présentes conditions générales.

## ARTICLE 13 – DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 222-7 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Ce délai court à compter du jour où la Convention de Compte de paiement est souscrite, le Client recevant le même jour les informations précontractuelles et conditions contractuelles requises par la réglementation.

La rétractation pourra être formalisée par le Client en contactant le service client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com. Le Client pourra également exercer son droit de rétractation en adressant le formulaire figurant à la fin des présentes Conditions générales ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai prévu au présent article, à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Cette rétractation met immédiatement fin au fonctionnement du Compte de paiement et à tous les services de paiement qui lui auraient été exclusivement associés.

Sans l'accord du Client, l'exécution de la Convention de Compte de paiement et le fonctionnement du Compte de paiement ne débutent qu'à l'expiration du délai de rétractation. Néanmoins, si le Client le souhaite et sous réserve qu'il donne son accord exprès en ce sens, l'exécution de la Convention de Compte de paiement et le fonctionnement du Compte de paiement peuvent débuter dès la souscription de la Convention de Compte de paiement.

Même dans le cas où il a demandé expressément à bénéficier des services avant l'expiration du délai de rétractation, le Client conserve la possibilité d'exercer son droit de rétraction aussi longtemps que le délai de rétractation de quatorze (14) jours n'est pas expiré.

Néanmoins, si le Client a demandé l'exécution de la Convention de Compte de paiement et se rétracte ultérieurement, il sera tenu de s'acquitter de l'ensemble des commissions et frais afférents aux services qui lui auront été effectivement rendus par NOELSE avant que la rétractation n'intervienne. S'agissant des services faisant l'objet d'un abonnement périodique, le remboursement sera réalisé prorata temporis de l'utilisation des services en cause.

Dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de rétractation du Client, NOELSE restituera au Client le solde créditeur éventuel figurant au Compte de paiement, sous réserve du dénouement des opérations en cours. Ces sommes seront reversées au Client par virement bancaire.

## ARTICLE 14 - RESPONSABILITE DE NOELSE

NOELSE ne pourra être tenue pour responsable lorsqu'une défaillance est le fait d'une cause étrangère telle que le fait d'un tiers intervenant dans l'exécution d'une opération de paiement, le fait ou la faute du Client, ou bien le fait d'une utilisation frauduleuse ou non conforme des services.

NOELSE ne saurait être responsable si la fourniture des prestations était interrompue ou défaillante à la suite d'évènements de

force majeure au sens de l'Article 15.3 des présentes Conditions générales, comme un mauvais fonctionnement du réseau des télécommunications ou informatique qui ne lui serait pas imputable.

NOELSE ne saurait être responsable d'une opération réalisée entre le Client et un bénéficiaire tiers auquel le Client est lié par un contrat directement formé avec ledit bénéficiaire.

NOELSE ne saurait être tenue responsable sur quelque fondement que ce soit pour tout dommage qui résulterait d'une défaillance technique matérielle du Client, d'une erreur, insuffisance ou imprécision dans les instructions transmises par le Client à NOELSE.

## ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SECRET PROFESSIONNEL

### 15.1 Protection des données personnelles

**15.1.1** La fourniture du Compte de paiement implique la réalisation de traitements sur les Données personnelles du Client. NOELSE, en tant que responsable de traitement, s'engage à respecter les obligations résultant de l'application de toute législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel, en particulier la loi n° 2018 -493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et le Règlement européen 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

**15.1.2** L'ensemble des informations relatives aux données personnelles (« Données Personnelles ») requises aux conditions de leur collecte, traitement, conservation, leur éventuelle transmission à des tiers ainsi que les droits dont dispose le Client sont décrites dans la politique de confidentialité mise à disposition du client.

**15.1.3** Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose des droits suivants sur ses Données Personnelles : droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité. Le Client peut en outre s'opposer à tout traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection commerciale. Pour exercer ses droits, le Client adresse une demande au service client de NOELSE sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : [dpo@noelse.com](mailto:dpo@noelse.com). **14.1.4** NOELSE adressera une réponse au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande, qui pourra être prolongé de deux (2) mois compte-tenu de la complexité et du nombre de demandes, le Client sera alors informé de la prolongation du délai et des motifs de report dans un délai d'un (1) mois après sa demande.

**15.1.3** L'acquisition de l'application mobile NOELSE par le Client nécessite un enregistrement préalable sur un magasin d'application exploité par un tiers. NOELSE n'a aucune influence sur le prélèvement, le traitement et l'utilisation de données personnelles par chacun de ces magasins d'application qui en sont les seuls responsables.

### 15.2 Secret Professionnel

NOELSE est tenue au secret professionnel conformément à l'article L. 511-33 du CMF. Toutefois, le secret professionnel peut être levé, notamment à l'égard de l'Administration fiscale, des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale et de l'ACPR et/ou dans le cadre d'une procédure pénale ou civile lorsqu'une disposition légale le prévoit expressément.

Le Client a en outre la faculté de relever NOELSE de son secret professionnel en lui indiquant précisément et expressément les tiers autorisés et les informations confidentielles le concernant pouvant leur être divulguées.

### 15.3 Sous-traitance

Le client accepte que NOELSE puisse sous-traiter à des prestataires externes ou intra-groupes certains services et opérations de traitement. Cette sous-traitance sera toujours subordonnée à la signature par chaque prestataire d'un accord de confidentialité concernant les données personnelles auxquelles il aurait accès.

## ARTICLE 16 – MODIFICATIONS

### 16.1 Modifications à l'initiative de NOELSE

NOELSE se réserve le droit, à tout moment, de modifier la Convention de Compte de paiement (en ce compris ses Annexes). Le Client peut consulter, imprimer, télécharger et sauvegarder à tout moment la dernière version applicable de la Convention de Compte de paiement sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE. Le Client est réputé avoir accepté les modifications contractuelles automatiquement s'il n'a pas notifié NOELSE de son désaccord dans un délai de deux (2) mois à compter de leur notification sur l'espace personnel du Client sur l'application mobile NOELSE, le portail en ligne NOELSE et par e-mail. S'il refuse la modification proposée, le Client peut résilier la Convention de Compte de paiement sans frais conformément à l'Article 7.2.

Le Client accepte que tout accord obtenu avec le service client de NOELSE dans le cadre de l'exécution de la Convention de Compte de paiement et lui conférant un avantage ponctuel fera l'objet d'une confirmation écrite par ce service client, sous peine d'être nul.

## 16.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie de la Convention de Compte de paiement seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis.

## ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît que leur seul usage au titre de la Convention de Compte de paiement ne lui permet pas de revendiquer des droits de propriété intellectuelle d'aucune sorte sur ceux-ci. La Convention de Compte de paiement ne confère en conséquence aucune cession ou licence de droits au Client.

L'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle tels que le droit d'auteur et le droit de marque.

## ARTICLE 18 – DISPOSITIONS GENERALES

### 18.1 Autonomie des clauses contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations de la Convention de Compte de paiement est tenue pour nulle ou non valide et déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi.

### 18.2 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque de la Convention de Compte de paiement ne peut être considéré comme valant renonciation au bénéfice de cette stipulation ou au droit de se prévaloir ultérieurement de ladite stipulation et/ou de demander réparation pour tout manquement à cette stipulation.

### 18.3 Force Majeure

Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un dommage de quelque nature qu'il soit consécutif à la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des cours et tribunaux français. La Partie qui se prévaut de la force majeure notifiera à l'autre Partie, dans un délai de vingt-quatre (24) heures tout événement de force majeure justifiant la suspension ou l'inexécution de la Convention de Compte de paiement. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'un délai d'un (1) mois et si aucune solution alternative ne peut être mise en place, la Partie la plus diligente aura la possibilité de résilier la Convention de Compte de paiement, sans indemnité, la résiliation intervenant après réception par l'autre Partie de la lettre recommandée avec avis de réception.

### 18.4 Convention de preuve

Les Parties reconnaissent la validité et la force probante de la signature électronique de la Convention de Compte de paiement, des courriers électroniques et des notifications de l'espace personnel du Client sur son terminal de confiance, des documents numérisés échangés entre eux dans le cadre de la Convention de Compte de paiement, ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par NOELSE.

Après que le Client s'est authentifié sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne Noelse, toute opération effectuée est réputée l'être par le Client. Il en est de même pour toute opération effectuée par l'intermédiaire de la Carte dans les conditions prévues à l'Annexe 3.

La validation d'une opération par l'authentification forte (telle qu'exigée par la directive 2015/2366/UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur) du Client vaut signature et prouve le consentement du Client aux opérations réalisées.

### 18.5 Cession de la Convention de Compte de paiement

La Convention de Compte de paiement n'est pas conclue en considération de la personnalité du Client. Après information préalable du Client, NOELSE se réserve en conséquence la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat sans l'accord du Client dès lors que cette cession n'est pas susceptible d'engendrer une diminution des droits du Client. En application de l'article 1216 du Code civil, le Client consent par anticipation à la cession, au transfert ou à l'apport du Contrat à un tiers.

Le Client renonce ainsi expressément au bénéfice des dispositions de l'article 1690 du Code Civil.

Le Contrat étant en revanche conclu en considération du Client, ce dernier ne pourra le céder ou le transmettre à un tiers sans l'accord préalable et exprès de NOELSE, qui ne pourra refuser l'opération que pour un motif légitime.

### 18.6 Contact

Toute demande d'information ou réclamation au titre de la Convention de Compte de paiement est à adresser par le Client à NOELSE sur son espace personnel sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne Noelse, ou encore par e-mail à

## ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

**19.1** Les présentes Conditions générales et toutes les questions qui s'y rapportent sont régies et devront être interprétées conformément et exclusivement au droit français. La Convention de Compte de paiement sera régie et interprétée conformément à la loi française.

**19.2** Toute réclamation relative à la Convention de Compte de paiement et à son exécution devra être adressée par le Client à NOELSE, en indiquant en objet de la demande « réclamation », sur son espace personnel sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne Noelse, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : [claims@noelse.com](mailto:claims@noelse.com).

Conformément à l'article L. 133-45 du CMF, NOELSE s'engage à transmettre sa réponse au Client dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, sur l'espace personnel du Client sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE. La réponse de NOELSE est également communiquée par e-mail au Client.

Toutefois, si un délai supplémentaire est nécessaire, NOELSE adressera au Client une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive.

En tout état de cause, NOELSE adressera une réponse définitive au Client au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de la réclamation.

À tout moment, si le Client n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut saisir le Responsable des réclamations clients sur son espace personnel sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : [claims@noelse.com](mailto:claims@noelse.com).

S'il est en désaccord conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

NOELSE PAY a désigné la NOTREACCORD CONSOMMATION comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Par courrier postal à Centre de médiation NotreAccord, 38 rue d'Aviau, 33000 Bordeaux
- Par mail à [consommation@notreaccord.com](mailto:consommation@notreaccord.com)
- Via le formulaire dédié sur le site <https://mediation-consommation.notreaccord.com>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées complètes du demandeur (nom et prénom) ;
- Les informations de contact du demandeur : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale ;
- Le nom et l'adresse du professionnel concerné ;
- La nature de la demande ;
- L'exposé et la description de son litige ;
- La copie de la réclamation écrite préalablement auprès du professionnel et éventuellement la réponse qui lui a été faite ;
- Toutes les pièces et documents factuels qu'il jugera utiles de communiquer pour la compréhension et l'analyse du dossier par le médiateur ;
- Les attentes du demandeur concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage ;
- En cas de représentation par un tiers (association de consommateurs, avocat, etc.), la procuration associée.

A réception des éléments, NOTREACCORD CONSOMMATION vérifie la validité de la saisine dans un délai de 3 semaines.

En application des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation, la demande est recevable si :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat ;
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an et supérieur à 2 mois à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal ;
- Le litige constitue un litige de la consommation entre un professionnel et un consommateur et rentre dans le champ de compétence du médiateur.

Nom du signataire / Signature/ Cachet du Client



## ANNEXE 1

# Tarifs des produits et des services NOELSE pour les particuliers

Tous nos tarifs sont TTC, et non soumis à la TVA.

## Ouverture et fonctionnement du compte

OUVERTURE ET CLÔTURE DE COMPTE	Tarif à l'unité
Ouverture d'un compte Noelse	<b>Gratuit</b>
Clôture d'un compte Noelse <sup>1</sup>	<b>Gratuit</b>

RELEVÉS DE COMPTE	Tarif à l'unité
E-relevé de compte (toutes périodicités)	<b>Gratuit</b>
E-relevé de frais (mensuel, annuel)	<b>Gratuit</b>

DÉTAIL DE L'OFFRE NOELSE SMART	Tarif à l'unité
<b>Abonnement mensuel Noelse Smart incluant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 compte de paiement en euros</li> <li>• 1 IBAN localisé en France</li> <li>• 1 carte Mastercard digitale et physique Classic</li> <li>• Virements illimités et instantanés vers un utilisateur Noelse2</li> <li>• Virements entrants et sortants illimités<sup>2</sup></li> <li>• 3 sous-comptes</li> <li>• Un solde en temps réel</li> <li>• Un historique illimité</li> </ul>	<b>6€ / mois</b>

DÉTAIL DE L'OFFRE NOELSE CARE	Tarif à l'unité
<b>Abonnement mensuel Noelse Care incluant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 compte de paiement en euros</li> <li>• 1 IBAN localisé en France</li> <li>• 1 carte Mastercard digitale et physique Classic</li> <li>• Virements illimités et instantanés vers un utilisateur Noelse2</li> <li>• Virements entrants et sortants illimités<sup>2</sup></li> <li>• Sous-comptes illimités</li> <li>• 2 retraits inclus / mois dans un DAB en France</li> <li>• Un solde en temps réel</li> <li>• Un historique illimité</li> <li>• L'ajout de comptes externes en illimité</li> <li>• L'accès à une avance de 100€, renouvelable chaque mois sous réserve d'éligibilité.</li> </ul>	<b>9€ / mois</b>

<sup>1</sup> Moyennant des frais de virement de 0,10€ à la clôture (Offre Noelse Eco uniquement)

<sup>2</sup> Sous-condition de rester dans la limite d'un usage raisonnable.

DÉTAIL DE L'OFFRE NOELSE ECO	Tarif à l'unité
<p><i>Cette offre n'est plus commercialisée depuis le 23/12/2024</i></p> <p><b>Abonnement mensuel Noelse Eco incluant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 compte de paiement en euros</li> <li>• 1 IBAN localisé en France</li> <li>• 1 carte Mastercard digitale Classic</li> <li>• Virements illimités et instantanés vers un utilisateur Noelse2</li> <li>• Virements entrants illimités2</li> <li>• Un solde en temps réel</li> <li>• Un historique illimité</li> </ul>	<b>2€ / mois</b>

ALIMENTATION DU COMPTE	Tarif à l'unité
Crédit de compte par carte <sup>3</sup>	<b>2 % du montant</b>
Crédit de compte par virement	<b>Gratuit</b>

SERVICES DE PAIEMENT 100% DIGITALISÉ	Toutes offres
Mise à disposition de l'application Noelse et du portail Web pour gérer ses comptes	<b>Gratuit</b>
<p><b>Mise à disposition d'un numéro de téléphone local</b>            &gt; Joignable du lundi au vendredi de 9h à 18h</p>	<b>Prix d'un appel local</b>
<p><b>Assistance client par email</b>            Réponses à vos questions du quotidien par nos chargés de relation.</p>	<b>Inclus</b>
<p>Alertes et notifications personnalisées sur vos opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par email</li> <li>• Par push</li> </ul>	<b>Inclus</b>

OUVERTURE DE SOUS-COMPTES A L'ACTE	Eco	Smart	Care
Abonnement mensuel - Pack de 3 sous-comptes	<b>1,00 €/mois</b>	<b>3 sous-comptes inclus</b> puis 1,00 €/mois	<b>Inclus</b>

AGRÉGATION DE COMPTES	Eco	Smart	Care
Abonnement mensuel - Service « Agrégation de comptes »	<b>1,00 €/mois</b>	<b>1,00 €/mois</b>	<b>Inclus</b>

<sup>3</sup> Cartes hors SEPA non acceptées

## Moyens et opérations de paiement

CARTE DE PAIEMENT	Tarif à l'unité
Fourniture d'une carte digitale de débit à autorisation systématique	<b>Inclus</b>
Fourniture d'une carte physique de débit à autorisation systématique	<b>Eco : 10€ Smart et Care : Inclus</b>
Livraison de la carte en Europe :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Livraison Tortue</b> Livraison standard, 10 jours ouvrés maximum, sans suivi ni signature</li> </ul>	<b>Inclus</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Livraison Lièvre</b> Livraison accélérée, 6 jours ouvrés maximum, avec suivi et signature</li> </ul>	<b>9€</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Livraison Guépard</b> Livraison express, 72h ouvrées maximum, avec suivi et signature</li> </ul>	<b>19€</b>
Mise en opposition de la carte en ligne	<b>Inclus</b>
Résiliation de la carte en ligne	<b>Inclus</b>
<b>Renouvellement à échéance de votre carte</b> Date de validité atteinte	<b>10€</b>
<b>Renouvellement anticipé de votre carte</b> Avant échéance (perte, vol, etc.)	<b>10€</b>
Frais de retour carte non livrée (NPAI). Ce tarif n'inclut pas la livraison.	<b>1€</b>

FONCTIONNALITÉS CARTES	Tarif à l'unité
Activation/désactivation du paiement sans contact	<b>Inclus</b>
Changement code PIN illimité	<b>Inclus</b>
Désactivation temporaire de la carte digitale à tout moment	<b>Inclus</b>
Désactivation temporaire de la carte physique à tout moment	<b>Inclus</b>
Activation en ligne de la carte	<b>Inclus</b>
Gestion des plafonds et des paiements	<b>Inclus</b>

PAIEMENT PAR CARTE	Toutes offres
Paiement par carte en euros, dans un pays domestique <sup>6</sup>	<b>Inclus</b>
Paiement par carte en euros, en zone SEPA <sup>6</sup>	<b>Inclus</b>
Paiement par carte en devise, en zone SEPA <sup>6</sup>	Conversion au taux de change Mastercard
Paiement par carte en euros, hors zone SEPA <sup>6</sup>	<b>2,00 %</b> du montant de la transaction
Paiement par carte en devise, hors zone SEPA <sup>6</sup>	<b>2,00 %</b> du montant de la transaction + conversion au taux de change Mastercard

SOLUTION DE PAIEMENT MOBILE	Toutes offres
<b>Intégration de votre carte digitale dans NoelsePay</b> Disponible uniquement pour les utilisateurs Android	<b>Inclus</b>
<b>Intégration de votre carte digitale dans GooglePay</b> Disponible uniquement pour les utilisateurs Android	<b>Inclus</b>

RETRAIT D'ESPECES AU DAB	Toutes offres
Retrait DAB en euros, dans un pays domestique <sup>6</sup>	<b>1€ / retrait</b>
Retrait DAB en euros, en zone SEPA <sup>4</sup>	<b>2€ / retrait</b>
Retrait DAB en devise, en zone SEPA <sup>4</sup>	<b>2€ / retrait + conversion au taux de change</b>
Retrait DAB en euros, hors zone SEPA <sup>4</sup>	<b>2€ / retrait + conversion au taux de change + 2% du montant de la transaction</b>
Retrait DAB en devise, hors zone SEPA <sup>4</sup>	<b>2€/ retrait + conversion au taux de change + 2,00 % du montant de la transaction</b>

VIREMENTS SEPA	Tarif à l'unité
Partage facile de l'IBAN (SMS, WhatsApp, Email, QR code)	<b>Inclus</b>
Virement tous types entre comptes et utilisateurs Noelse	<b>Inclus</b>
Virement par IBAN classique (ponctuel, permanent ou programmé) dans la zone SEPA <sup>5</sup>	<b>Eco : 0,10€ Smart et Care : Inclus</b>
Réception virement d'un pays zone SEPA	<b>Inclus</b>

PRELEVEMENTS SEPA	Tarif à l'unité
Prélèvement effectué sur le compte Noelse	<b>Inclus</b>

## Demandes ponctuelles et incidents

LIÉS AUX VIREMENTS SEPA	Tarif à l'unité
Annulation d'un virement avant son émission (programmé ou permanent)	<b>Inclus</b>
Demande du client de retour de fonds sur un virement émis	<b>15€ / opération + frais de la banque qui restitue les fonds<sup>6</sup></b>
Restitution de fonds sur un virement reçu, à la demande d'une institution tierce	<b>15€ / opération</b>

LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS SEPA	Tarif à l'unité
Opposition à un ordre de paiement émis par un tiers (Noelse n'étant pas le créancier)	<b>Inclus</b>
Opposition à un ordre de paiement émis par Noelse (en tant que créancier)	20€ / prélèvement
Contestation de prélèvement autorisé et débité	1€ / prélèvement
Remboursement à la suite d'une contestation	<b>Inclus</b>
Refus d'un prélèvement pour insuffisance de fond	1€ / prélèvement

COMMISSION D'INTERVENTION PAR OPÉRATION	Tarif à l'unité
Pour un découvert non-autorisé	<b>8€</b>

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES	Tarif à l'unité
Frais pour saisie conservatoire	<b>90€</b>
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	<b>10% du montant de la transaction de la saisie (maximum 90€)</b>

<sup>4</sup> Voir la carte des pays domestiques, de la zone SEPA et de la zone Hors SEPA en annexe 1.

<sup>5</sup> Dans la limite d'un montant maximum de 5000€. Au-delà de ce montant, le virement sera facturé 5€.

<sup>6</sup> La demande doit s'effectuer dans les 24 heures suivant l'émission du virement. Le succès de la demande de retour de virement est soumis à acceptation de la banque bénéficiaire et/ou du bénéficiaire. Des frais additionnels par la banque bénéficiaire peuvent s'ajouter. Les frais de 15 EUR seront prélevés par Noelse quelle que soit la réponse (positive ou négative) de la banque bénéficiaire.

INCIDENTS DE PAIEMENT	Tarif à l'unité
Frais suite à une déclaration à la Banque de France	<b>15€</b>
Frais d'intervention par transaction rejetée par Noelse	<b>2€</b>
Demande de contestation d'un paiement ou d'un rejet	<b>20€</b> à chaque stade de la procédure + frais du schéma
Frais de clôture du compte à l'initiative de Noelse pour irrégularité et/ou non-fourniture des pièces justificatives réglementaires	<b>Inclus</b>

POUR LA CLIENTÈLE FRAGILE (article L.312-1-3)	Tarif à l'unité
Commission d'intervention par opération	<b>4€</b>
Commission d'intervention par opération plafond mensuel	<b>20€</b>

DIVERS	Tarif à l'unité
Frais de recherche de document <sup>7</sup>	<b>25€</b>

<sup>7</sup> Pour plus d'informations, contactez le service client sur votre espace numérique en ligne accessible sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne Noelse ou par e-mail à l'adresse suivante : [support@noelse.com](mailto:support@noelse.com) par écrit.

ANNEXE 2

## Carte des pays appartenant à la zone SEPA et à la zone hors SEPA selon Noelse

Attention, bien qu'il existe 4 pays domestiques selon Noelse, un seul pays est considéré comme tel pour notre client. Le pays domestique d'un client est le pays où sa carte a été émise. Exemple : Vous avez fait le choix d'avoir un IBAN Français, votre carte a donc été émise en France. Votre pays domestique est donc la France. L'Italie ou encore l'Allemagne ne représentent donc pas un pays domestique pour votre cas.

### SEPA

Équivalent Intra-regional Mastercard



Euros



Domestique

(France, Italie, Espagne, Allemagne)



Autre devise

**Détails des pays Zone SEPA :** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovénie, Slovaquie, Suède, Suisse, Principauté d'Andorre, Etat de la Cité du Vatican / Saint-Siège.

### HORS SEPA

Équivalent Inter-regional Mastercard



ANNEXE 3  
**Formulaire de rétractation**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la Convention de compte de paiement.

A l'attention de NOELSE 11 Place François Mitterrand 49 000 Angers France, (+33) 0172680970, [support@noelse.com](mailto:support@noelse.com),

Je/nous (\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre(\*) rétractation de la Convention de compte de paiement ci-dessous :

**Commandé le (\*) :**

**Nom du (des) Client(s) :**

**Adresse du (des) Client(s) :**

**Signature du (des) Clients) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : Date :**

(\*) Rayez la mention inutile.

**ANNEXE 4****Conditions générales d'utilisation de la Carte**

La présente Annexe est relative à la carte personnelle Mastercard (« Carte ») associée au Compte de paiement ouvert auprès de NOELSE. Cette Annexe fait partie intégrante de la Convention de Compte de paiement au titre de laquelle le Client a ouvert un compte de paiement auprès de NOELSE. Elle définit (i) les conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement et de restitution de la Carte attribuée au Client et (ii) les conditions applicables aux opérations de paiement effectuées grâce à elle.

**ARTICLE 1 - OBJET DE L'ANNEXE**

1.1 La Convention de Compte de paiement prévaut sur la présente Annexe en cas de divergence entre les deux.

1.2 La Carte, instrument de paiement au sens de l'article L. 133-4 du Code monétaire et financier, est réservée à l'usage personnel du Client, qui s'interdit de la prêter ou de s'en déposséder. Elle permet au Client de réaliser, au soutien de l'utilisation de son Compte de paiement, les opérations suivantes, en France ou à l'étranger dans les limites prévues par la présente Annexe :

retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets de banque et aux guichets des établissements affichant la marque du réseau Mastercard et proposant le retrait d'espèces, dans la limite des disponibilités de ces distributeurs et guichets, et, pour ces derniers sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;

règlement d'achats de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services adhérents au réseau Mastercard (les « Adhérents »), ou règlement de cotisations ou de dons aux personnes et organismes habilités à les recevoir affichant la marque du réseau Mastercard équipés de terminaux de paiement électroniques ou d'automates de paiement ;

règlement à distance (par internet ou par téléphone par exemple) d'achats de biens, de prestations de services, de cotisations ou de dons aux personnes et organismes habilités à les recevoir affichant la marque du réseau Mastercard ;

Le Client ne peut utiliser la Carte pour le règlement des achats de biens ou prestations de services en vue de leur revente ni pour des utilisations illégales ou frauduleuses.

**ARTICLE 2 – DELIVRANCE ET UTILISATION DE LA CARTE**

La Carte est délivrée au Client lorsque ce dernier en fait la demande. Elle est ainsi proposée à l'ouverture du Compte de paiement mais peut être souscrite ultérieurement. Elle est adressée par courrier postal envoyé à l'adresse renseignée par le Client. Dès sa réception, le Client y appose sa signature. Si la Carte n'est pas parvenue au Client sous 6 jours ouvrés à compter de sa souscription, celle-ci sera automatiquement bloquée. Le Client s'interdit d'apporter à la Carte toute altération fonctionnelle ou physique susceptible d'en entraver de quelque manière que ce soit le fonctionnement ainsi que celui des terminaux de paiement électroniques, automates de paiement et distributeurs automatiques de billets. Il s'interdit d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte, à l'exception de sa signature.

La Carte porte la marque du réseau international Mastercard. Elle demeure la propriété de NOELSE.

La Carte est à débit immédiat et autorisation systématique. Le Client peut l'utiliser dans la limite du solde disponible sur le Compte de paiement auquel elle est rattachée et des plafonds attribués par NOELSE au Client.

Le Client doit, avant chaque opération, s'assurer qu'il dispose d'un solde disponible suffisant et maintenir ce dernier sur son Compte de paiement jusqu'à la parfaite réalisation de l'opération considérée.

Le Client s'engage à respecter les règles afférentes au schéma de paiement Mastercard.

La Carte dispose de la fonctionnalité dite du « paiement sans contact », permettant au Client, sous réserve du respect des limites d'utilisation fixées à l'article 6 de la présente Annexe, d'effectuer des opérations de paiement sans insertion de la Carte ni composition du code confidentiel sur les terminaux de paiement électroniques et automates pourvus de la technologie « sans contact » affichant la marque du réseau Mastercard. Cette fonctionnalité est activée par défaut mais le Client peut choisir de la désactiver.

La Carte dispose de la fonctionnalité de « Wallet », permettant au Client, sous réserve du respect des limites d'utilisation fixées à l'article 6 de la présente Annexe, d'effectuer des opérations de paiement via son smartphone qui utilise le Wallet NOELSE.

**ARTICLE 3 – DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES****3.1. Code confidentiel**

NOELSE PAY communique de manière confidentielle, personnelle et au seul Client un code confidentiel (« Code ») à quatre (4) chiffres. Le Client active la Carte depuis son espace personnel sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne NOELSE tel que défini à l'article 3 de la Convention de Compte de paiement.

Le Client peut modifier ultérieurement gratuitement le Code autant de fois qu'il le souhaite en se connectant sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou via le portail en ligne Noelse.

Le Client prend toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte, des données qui lui sont associées et du Code. Il tient le Code absolument secret, s'abstient de le communiquer ou de l'inscrire sur la Carte ou sur tout autre document. Il veille à toujours le composer à l'abri des regards indiscrets. Le Client compose le Code toutes les fois qu'il en reçoit l'instruction sur les terminaux de paiement électroniques et distributeurs automatiques de paiement. Lorsqu'il utilise un terminal de paiement électronique, le Client s'assure que ce terminal est agréé par le réseau Mastercard en vérifiant la présence de la marque Mastercard.

La saisie successive de trois (3) Codes erronés entraîne l'invalidation de la Carte, et le cas échéant sa capture. Pour obtenir une nouvelle Carte, le Client est invité à contacter le service client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne Noelse, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com.

## 3.2 Autres données de sécurité personnalisées

En cas d'opérations de paiement à distance sur Internet, le Client peut être amené, en plus de la saisie de son numéro de Carte, de la date de fin de validité et du cryptogramme visuel de la Carte, à procéder via l'application mobile Noelse ou le portail en ligne NOELSE à une authentification forte du Client conformément à la directive 2015/2366/UE du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur.

## ARTICLE 4 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

**4.1** Le consentement du Client à une opération de paiement effectuée avec la Carte est réputé donné :

- par la composition du Code Confidentiel sur le clavier d'un terminal de paiement électronique ou d'un distributeur automatique de billets portant la marque du réseau Mastercard ;
- par la signature manuscrite du Client portée sur une facturette établie par un Membre du Réseau Mastercard ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif de paiement sans contact ; ou à distance, par la communication des données associées à la Carte (numéro de la Carte, date de fin de validité, cryptogramme visuel et le cas échéant données d'authentification forte du Client).

Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support tel qu'un téléphone mobile. Dans l'hypothèse où le Client viendrait à composer trois fois de suite un Code erroné, la Carte sera bloquée (voire capturée en cas d'utilisation dans un distributeur automatique).

**4.2** Le Client peut utiliser la Carte pour une série de paiements dits récurrents ou échelonnés relatifs à des achats de biens ou de services. Le Client donne alors son consentement

- à distance par la communication et / ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;
- et le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

**4.3** Dès que le Client a donné son consentement dans l'une des formes ci-dessus, l'ordre de paiement est irrévocable et l'opération de paiement réputée autorisée. Le Client peut toutefois faire opposition au paiement en cas de mise en redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire, aussi longtemps que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération.

En cas de paiements récurrents ou échelonnés, le Client peut retirer son consentement pour le ou les paiements à venir jusqu'au dernier jour ouvrable précédant le jour convenu pour le paiement.

## ARTICLE 5 – RETRAITS D'ESPECES

Les retraits d'espèces au moyen de la Carte sont possibles dans la limite des plafonds de retrait fixés lors de l'ouverture du Compte de paiement (consultables par le Client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE) et sous réserve d'un solde disponible suffisant.

Les retraits d'espèces ainsi que les commissions éventuelles sont portés au débit du Compte de paiement au fur et à mesure, sauf problème technique en quelques secondes après l'opération.

Le Client doit, préalablement à chaque retrait d'espèces, s'assurer de l'existence d'un solde disponible suffisant sur le Compte de paiement jusqu'aux débits correspondants, commissions incluses.

## ARTICLE 6 – REGLEMENTS D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Les règlements d'achats de biens, de prestations de services, de cotisations ou de dons aux Adhérents sont possibles dans la limite du plafond d'achat fixé lors de l'ouverture du Compte de paiement et consultable par le Client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE et sous réserve d'un solde disponible suffisant.

Les opérations de paiement effectuées en mode « sans contact » sont en outre limitées à cinquante (50) euros chacune. Le nombre d'opérations sans contact effectuées successivement est limité à cinq (5), dans la limite d'un plafond global de cent cinquante (150) euros. Au-delà, le Client doit effectuer une opération de paiement ou un retrait avec insertion de la Carte et saisie du Code pour pouvoir utiliser à nouveau le mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum possible.

Les opérations de paiement effectuées en mode « Wallet Noelse » pour un montant supérieur à cinquante (50) euros sont soumises à un dispositif d'authentification forte du Client.

Les règlements sont effectués selon les conditions et procédures Mastercard en vigueur.

Les Adhérents ont la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur le terminal de paiement ou sur l'interface de vente à distance. Le Client peut passer outre la sélection prioritaire effectuée par le Commerçant en choisissant une autre marque ou une autre application de paiement parmi celles acceptées par le Commerçant.

Dans le cas d'une série d'opérations de paiement, la première opération est initiée par le Client, tandis que les opérations suivantes peuvent être initiées par les Adhérents.

Les règlements ainsi que les commissions éventuelles sont portés au débit du Compte de paiement au fur et à mesure, sauf problème technique en quelques secondes après l'opération. Toutefois dans certains cas de figure comme le paiement depuis un avion, le débit du Compte de paiement est effectué au fur et à mesure en quelques jours.

Dans tous les cas, le Client doit s'assurer de l'existence d'une provision disponible suffisante sur le Compte de paiement au jour de la transaction et jusqu'au débit de l'opération.

NOELSE reste étranger à tout différend commercial, autre que relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Client et l'Adhérent. L'existence d'un tel différend ne peut justifier le refus du Client d'honorer les règlements par Carte.

Une opération de paiement ne peut être remboursée au Client par le Commerçant que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué sur la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

S'il restitue un bien ou demande l'annulation ou le remboursement d'un service réglé avec la Carte, le Client ne pourra obtenir un remboursement de la part de l'Adhérent que si une opération débitée d'un montant supérieur ou égal a eu lieu préalablement avec la Carte. En outre, il faut qu'un accord intervienne entre le Client et l'Adhérent. Si tel est le cas, l'Accepteur pourra procéder à un remboursement via son terminal de paiement en utilisant la Carte ayant servi au paiement de l'opération initiale.

## ARTICLE 7 – RECEPTION ET EXECUTION DES ORDRES DE PAIEMENT

Conformément à l'article L. 133-9 du Code monétaire et financier, l'ordre de paiement relatif à un retrait d'espèces effectué au moyen de la Carte est réputé exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Client ; règlement effectué au moyen de la Carte est réputé reçu par NOELSE au moment où il lui est transmis par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire au travers du système de compensation ou de règlement.

A compter de ce moment, NOELSE dispose d'un délai d'un (1) jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire s'agissant d'un règlement en euros effectué au sein de l'Espace Economique Européen (« EEE »). Ce délai est porté à quatre (4) jours ouvrables pour un paiement en devises au sein de l'EEE. S'agissant des paiements hors EEE, NOELSE n'est pas tenue à un délai d'exécution maximal.

NOELSE peut toujours refuser une opération de paiement par Carte si celle-ci est considérée comme risquée ou frauduleuse au vu de l'analyse de risques menée par NOELSE.

## ARTICLE 8 – CONTESTATION DES OPERATIONS DE PAIEMENT

Le Client peut contester les opérations de paiement par Carte non autorisées ou mal exécutées.

**8.1** Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée : s'il souhaite contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, le Client doit contacter le service client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com par écrit, dans les plus brefs délais suivant sa connaissance de l'anomalie. Le Client devra transmettre le dossier de contestation dûment rempli, dans les délais imposés par Mastercard en fonction de la nature de la contestation et en tout cas au plus tard treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Ce délai est porté à soixante-dix (70) jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un Etat qui n'est pas membre de l'Union européenne ni partie à l'accord sur l'Espace économique européen (ci-après « EEE »). Le service client Noelse pourra renseigner le Client sur la validité de la contestation et les délais afférents en fonction de la nature de la contestation et des règles imposées par Mastercard.

Dans ces cas d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées, sauf s'il existe de bonnes raisons de soupçonner une fraude ou la négligence grave du Client, NOELSE rembourse ce dernier du montant de l'opération immédiatement après avoir reçu la demande de contestation et l'ensemble des justificatifs exigés, et en tout état de cause au plus tard le premier

jour ouvrable suivant.

Si après remboursement NOELSE démontre que l'opération avait été autorisée par le Client, ou que celui-ci a commis une fraude ou une négligence grave, NOELSE pourra débiter sur le Compte de Paiement le montant correspondant au remboursement réalisé à tort.

**8.2** Opération de paiement effectuée au sein de l'EEE, autorisée mais dont le montant exact était inconnu au moment de l'autorisation et excède le montant raisonnablement attendu : le Client peut également demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant dépassait le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre au regard du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par la Convention de compte de paiement et des circonstances propres à l'opération. La demande de remboursement doit être réalisée par écrit sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com au plus tard huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Une demande de remboursement ne peut être fondée sur le taux de change si celui-ci correspond au taux de change convenu.

Dans ces cas d'opérations de paiement autorisées si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant dépassait le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre au regard du profil de ses dépenses passées, NOELSE pourra demander tous les éléments relatifs au remboursement demandé. Si la demande est justifiée, NOELSE rembourse au Client le montant de l'opération dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la contestation argumentée et dûment justifiée de l'opération. En cas de refus, NOELSE indiquera au Client qu'il peut recourir à la procédure de médiation prévue par la Convention de compte de paiement.

## ARTICLE 9 – RESPONSABILITE DU CLIENT

**9.1** Le Client doit prendre toute mesure raisonnable pour conserver sa Carte et préserver les données personnelles y étant attachées (en ce compris le Code). Il exerce une vigilance constante sur les opérations enregistrées sur le Compte de paiement. Il prend connaissance régulièrement de ses relevés de compte sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE et signale immédiatement toute opération suspecte via son espace personnel ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com.

**9.2** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte ou du détournement des données qui lui sont associées, le Client doit en informer NOELSE – sur son espace personnel sur l'application mobile Noelse ou le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com - dans les plus brefs délais aux fins d'opposition.

Un numéro d'enregistrement lui est communiqué.

L'opposition prend effet immédiatement à la réception par NOELSE de la notification du Client. Une trace en est conservée par NOELSE (et fournie au Client sur sa demande) pendant dix-huit (18) mois. Le remplacement de la Carte mise en opposition donne lieu à la facturation de frais conformément aux conditions tarifaires annexées à la Convention de Compte de paiement.

Le Client supporte toutes les opérations non autorisées consécutives à un comportement illégal, frauduleux, intentionnel ou une négligence grave du Client, en particulier si ce dernier ne satisfait pas intentionnellement ou par négligence à ses obligations de vigilance et de prudence.

En dehors des cas ci-dessus, (i) NOELSE a la charge des opérations non autorisées effectuées après la demande d'opposition ; (ii) le Client supporte toutes les opérations consécutives à la perte ou le vol de la Carte avant la demande de mise en opposition (dans la limite de cinquante (50) euros), à l'exception des cas suivants :

- lorsque le Client ne pouvait détecter le vol ou la perte de la Carte avant le paiement ;
- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du Code ;
- lorsque la perte de la carte est due à des actes ou une carence d'un salarié de NOELSE ou d'un de ses sous-traitants ;
- en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de la Carte ou des données associées à cette dernière.

**9.3** Le Client s'interdit de faire une fausse déclaration. A défaut, il s'expose aux sanctions prévues par la loi, ainsi qu'au blocage de la Carte par NOELSE.

NOELSE ne sera pas tenue responsable d'une demande de blocage ou d'opposition par téléphone, Internet ou télécopie qui n'émanerait pas du Client.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte, NOELSE peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte du Client.

## ARTICLE 10 – OPPOSITION ET BLOCAGE DE LA CARTE PAR NOELSE PAY

NOELSE se réserve le droit de bloquer temporairement ou définitivement la Carte :

- si les circonstances en font présumer une utilisation non autorisée, illégale ou frauduleuse, ou s'il apparaît
- que la sécurité ne peut plus en être assurée ;
- en cas de position débitrice sur le Compte de paiement ; ou
- si le Client est dans l'incapacité de s'acquitter de ses obligations de paiement.

Le Client est informé du blocage par tout moyen, si possible avant sa mise en place et au plus tard immédiatement après, à moins que cette information ne soit susceptible de porter atteinte à la sécurité des transactions réalisées pour le compte du Client ou qu'elle soit interdite par une disposition légale ou réglementaire française ou européenne. NOELSE débloque la Carte (ou en délivre une nouvelle au Client) dès lors que les raisons ayant motivé le blocage ont disparu.

En cas de blocage définitif notifié au Client, ce dernier s'interdit de faire quelque usage que ce soit de la Carte et la restitue à NOELSE à première demande.

## ARTICLE 11 – RESPONSABILITE DE NOELSE PAY

Lorsque le Client nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et / ou de retrait, NOELSE doit apporter la preuve, par tous moyens, que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de NOELSE serait retenue, celle-ci sera limitée au montant principal débité au titre de l'opération de paiement ou de retrait en cause augmenté des intérêts. Les parties conviennent que cette limitation de responsabilité est un élément essentiel de la relation contractuelle et reflète le partage de risques entre les parties. Elles conviennent également qu'à défaut d'une telle limitation, les conditions économiques de la relation (et notamment les tarifs) auraient été différents.

## ARTICLE 12 – DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT - RESTITUTION

La durée de validité de la Carte est limitée à la date inscrite sur celle-ci. Elle n'a pas d'influence sur la durée indéterminée de la Convention de compte de paiement. A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si la Convention de Compte de paiement a été résiliée dans les conditions prévues aux Conditions Générales ou si le Client a souhaité résilier le service d'utilisation associé à la Carte. A réception de la nouvelle Carte, le Client s'engage à détruire l'ancienne.

La résiliation de la Convention de Compte de paiement, la clôture du Compte de paiement pour quelque cause que ce soit ou la résiliation du service d'utilisation associé à la Carte entraînent pour le Client l'obligation de détruire la Carte et de confirmer cette destruction à NOELSE conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article 15 de la présente Annexe.

## ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La fourniture de la Carte, et en particulier sa fabrication, délivrance, son utilisation, son renouvellement et sa restitution implique la réalisation de traitements sur les Données personnelles du Client.

Ces Données personnelles sont ainsi recueillies par NOELSE pour les finalités suivantes :

- La conclusion et l'exécution de la présente Annexe et de l'ensemble des opérations susceptibles d'être
- réalisées dans le cadre de celle-ci, en ce compris au stade précontractuel, notamment en vue :
- de permettre la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et de son renouvellement ;
- de traiter les demandes d'informations et les réclamations ;
- d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'une opposition ; Le respect des obligations réglementaires ou légales auxquelles est soumise NOELSE, notamment
- s'agissant de la lutte contre le blanchiment de capitaux, la fraude et le financement du terrorisme ;
- des obligations bancaires et fiscales ;
- des requêtes en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;

Le cas échéant et selon les services souscrits par le Client, pour la fourniture de services additionnels. Dans le cadre de ces traitements, NOELSE s'engage à respecter, les informations requises, les conditions de leur collecte, traitement, conservation, leur éventuelle transmission à des tiers ainsi que les droits dont dispose le Client, y compris celui d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente.

Pour plus d'informations sur les Données personnelles concernées, les traitements de données réalisés et les droits du Client, ce dernier est invité à se reporter à l'article 12 des Conditions Générales et à la Politique de confidentialité de NOELSE.

## ARTICLE 14 – CONDITIONS FINANCIERES

La délivrance de la Carte et son renouvellement, ainsi que les opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte donnent lieu le cas échéant à la facturation de cotisations et de frais conformément aux conditions tarifaires annexées à la Convention de Compte de paiement. Ceux-ci sont débités sur le Compte de paiement.

En cas de résiliation de la Convention de Compte de paiement dans les conditions prévues à l'article 7.2 de ladite Convention, les cotisations et frais facturés d'avance pour une période donnée sont remboursés au prorata du temps restant à courir entre la date d'effet de la résiliation et la fin de la période considérée.

Les opérations de paiement en devises (retraits d'espèces et règlements) donnent lieu à la facturation par NOELSE :

- d'une commission conformément aux conditions tarifaires annexées à la Convention de Compte de
- paiement pour ce qui concerne les opérations effectuées en dehors de l'Union Européenne ;
- d'une commission et de frais calculés suivant la formule mentionnée dans les conditions tarifaires annexées à la Convention de Compte de paiement pour ce qui concerne les opérations réalisées au sein de l'Union Européenne.

Les frais du prestataire de services de paiement pourvoyeur d'espèces ou du prestataire de services de paiement du bénéficiaire sont susceptibles, selon le cas, de s'ajouter à cette commission et d'être débités sur le Compte de paiement.

La conversion en euros est effectuée aux conditions de change du réseau Mastercard applicables au jour du traitement de l'opération par ce centre, à moins que le Client ne choisisse un autre service de conversion monétaire proposé par une autre partie.

## ARTICLE 15 – RESILIATION

**15.1** Le Client peut résilier le service d'utilisation de la Carte associée à son Compte de paiement à tout moment sans frais et sans résilier la Convention de Compte de paiement, son Compte de paiement restant alors ouvert et actif chez NOELSE. Pour ce faire, le Client notifie son souhait de résiliation du service de Carte sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE, ou encore par courrier postal adressé à l'adresse suivante 11 place François Mitterrand 49055 Angers, France. La résiliation sera effective à l'expiration d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date de réception par NOELSE de la notification de résiliation.

**15.2** NOELSE peut résilier le service d'utilisation de la Carte associée au Compte de paiement du Client à tout moment sans frais sans résilier la Convention de Compte de paiement en adressant un courrier au Client à l'adresse postale que ce dernier aura fourni dans son profil personnel. La résiliation sera effective, à l'expiration d'un délai de préavis de deux (2) mois à compter de la date de réception par le Client.

**15.3** Dans les cas de résiliation de la Convention de Compte de paiement prévus à l'article 7 des Conditions Générales, la résiliation de la Convention de Compte de paiement entraîne la résiliation du service d'utilisation de la Carte.

**15.4** Dans tous ces cas de résiliation susmentionnés, le Client n'a plus le droit d'utiliser la Carte. Il s'engage alors à détruire la Carte. Il confirme cette destruction à NOELSE au moyen d'une attestation sur l'honneur. Cette attestation est jointe à la demande de résiliation si le Client est à l'origine de cette dernière. Dans les autres cas, elle est adressée à NOELSE par courrier postal.

## ANNEXE 5

### Conditions générales d'utilisation du Sous-compte « Projet »

La présente Annexe est relative à l'ouverture d'un Sous-compte « Projet » (ci-après « Sous-compte Projet ») rattaché au Compte de paiement (dit principal) ouvert auprès de NOELSE. Cette Annexe fait partie intégrante de la Convention de Compte de paiement au titre de laquelle le Client a ouvert un compte de paiement auprès de NOELSE. Dès lors, la Convention de Compte de paiement (i) est applicable à tous les aspects non régis par la présente Annexe et (ii) prévaut sur la présente Annexe en cas de divergence entre les deux.

La présente Annexe définit les conditions d'ouverture et d'utilisation du Sous-compte Projet.

## ARTICLE 1 - OBJET DE L'ANNEXE

Le Sous-compte Projet est un compte de paiement rattaché au Compte de paiement principal ouvert par le Client dans les livres de NOELSE. Le Sous-compte Projet présente néanmoins un solde d'argent dissocié.

## ARTICLE 2 – OBJECTIF DU SOUS-COMPTÉ PROJET

- 2.1** Le Client peut ouvrir différents sous-comptes Projet dans les livres de NOELSE afin d'organiser sa trésorerie.
- 2.2** S'il ouvre un Sous-compte Projet, le Client disposera d'une enveloppe, qui est directement et obligatoirement rattachée à un

Compte de paiement principal, sur laquelle il lui sera possible d'effectuer des transferts récurrents ou ponctuels en illimité et instantanément depuis / vers le Compte de paiement principal auquel le Sous-compte projet sera rattaché.

## ARTICLE 3 – OUVERTURE DU SOUS-COMPTÉ PROJET

### 3.1 Condition(s) d'ouverture

L'ouverture d'un Sous-compte Projet est conditionnée à la détention d'un Compte de paiement principal individuel particulier. Ce Compte de paiement doit avoir été crédité au préalable, à défaut de quoi, lors de l'ouverture du Sous-compte Projet, il sera demandé au Client de créditer son Compte de paiement. S'il ne le fait pas, le Client ne pourra ouvrir de Sous-compte Projet. Le Sous-compte Projet ne peut être détenu par plusieurs utilisateurs.

### 3.2 Procédure d'ouverture du Sous-compte Projet

Pour ouvrir le Sous-compte Projet, le Client se rend dans la rubrique « Services » de son Compte de paiement principal, accessible sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE.

S'il souhaite souscrire au service de Sous-compte Projet, il devra activer celui-ci en renseignant son Code d'authentification.

Une fois le service activé, il dispose alors de la possibilité (i) de créer un Sous-compte Projet et (ii) d'obtenir ou non des relevés de comptes distincts de ceux portant sur le Compte de paiement principal.

La souscription au Service Sous-compte Projet permet au Client, en contrepartie du paiement d'une somme forfaitaire payée mensuellement d'ouvrir et gérer jusqu'à trois Sous-comptes Projet distincts. S'il souhaite bénéficier de davantage de Sous-comptes Projet, il devra déjà avoir utilisé les trois premiers Sous-comptes Projet et ensuite devra procéder à une nouvelle souscription lui donnant à nouveau la possibilité d'ouvrir trois Sous-comptes Projet supplémentaires contre paiement d'un deuxième forfait mensuel associé. Le Client peut souscrire autant de fois au service de Sous-comptes Projet qu'il le souhaite, sous la même condition d'avoir épuisé tous les Sous-comptes Projet mis à disposition pour chaque souscription.

Lorsqu'il active le Service Sous-compte Projet, conformément à une procédure d'authentification forte, le Client renseigne un code personnel choisi dans le cadre de sa souscription du Compte de paiement principal et qu'il peut modifier sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE.

Une fois cette procédure d'authentification réalisée, le Client reçoit un e-mail de NOELSE qui confirme sa souscription au Service Sous-compte Projet.

Le Client reçoit aussi un e-mail de NOELSE qui confirme chaque ouverture de Sous-compte Projet.

## ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DU SOUS-COMPTÉ PROJET

4.1 Le Sous-compte Projet permet au Client d'organiser son Compte de paiement principal, en réservant une partie de ses fonds pour un « Projet » tels que définis à l'Article 2 de la présente Annexe.

En particulier, le Sous-compte Projet ne peut être débité ou crédité que par des virements à destination ou en provenance du Compte de paiement principal auquel il est rattaché.

4.2 Le Client dispose de la possibilité d'organiser des virements entre son Compte de paiement principal et son Sous-compte Projet, soit de façon ponctuelle, soit de façon programmée, et ce de façon illimitée à condition que le compte débité (Compte de paiement principal ou le Sous-compte) contienne des fonds à transférer. Pour ce faire, le Client se rend sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE, lui permettant d'ordonner des opérations de virement, et se conforme aux instructions figurant sur l'application mobile NOELSE et le portail en ligne NOELSE pour effectuer ses demandes. La procédure est la même que celle figurant dans la Convention de Compte de paiement.

4.3 A l'inverse, le Client ne dispose d'aucun autre moyen de paiement, ni IBAN rattaché à son Sous-Compte Projet.

4.4 Le Sous-compte Projet ne peut pas présenter une position débitrice. Dans ce contexte, lorsqu'elle constatera qu'un virement peut donner lieu à une position débitrice non autorisée sur le Sous-compte, NOELSE bloquera la réalisation du virement demandé par le Client à partir du Sous-compte Projet.

4.5 « Le sous-compte étant rattaché au compte principal, NOELSE pourra effectuer un virement du sous-compte vers le compte principal si ce dernier s'avère débitrice. Toutefois, il incombe au client de garantir la conservation d'une position créditrice de ses comptes de paiement, à la fois le compte principal et le sous-compte ».

4.6 Le Client dispose de la possibilité de personnaliser son Sous-compte Projet en nommant le Projet et en y associant un pictogramme parmi ceux proposés par NOELSE.

## ARTICLE 5 – FACTURATION

La souscription au service de Sous-compte donne lieu à une facturation mensuelle. Le montant de cette dernière est défini à l'Annexe 1 Conditions Tarifaires. Les modalités de facturation de ce service et du compte de paiement sont détaillées à l'article 8 de la convention de compte de paiement.

## ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION

6.1 Le Client souscrit au service de Sous-compte Projet pour une durée indéterminée.

6.2 La clôture d'un des Sous-comptes Projet n'entraîne pas la résiliation du service de Sous-compte Projet. En revanche, le Client peut mettre fin à tout moment au service de Sous-compte Projet en clôturant tous les Sous-comptes Projet auxquels il a souscrit. L'arrêt dudit service n'entraînera pas la résiliation du Compte de paiement principal. Pour mettre fin au service de Sous-compte Projet, le Client doit contacter le service client sur son espace numérique en ligne accessible sur l'application mobile NOELSE ou le portail en ligne NOELSE ou par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com par écrit.

6.2 En cas de résiliation du service de Sous-compte Projet, le Client devra s'acquitter des frais du service pour le mois commencé.

6.3 Toute situation justifiant la résiliation du Compte de paiement principal en application des conditions contractuelles applicables entraînera également la résiliation du ou des Sous-comptes Projet du Client.

## ARTICLE 7 –PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

7.1. La fourniture du Sous-compte Projet implique la réalisation de traitements sur les Données personnelles du Client.

7.2 Ces Données personnelles sont ainsi recueillies par NOELSE pour les finalités suivantes :

- La conclusion et l'exécution de la présente Annexe et de l'ensemble des opérations susceptibles d'être
- réalisées dans le cadre de celle-ci, en ce compris au stade précontractuel, notamment en vue :
- de permettre l'ouverture du Sous-compte Projet ; de traiter les demandes de virement ;
- d'assurer la sécurité des virements ;

Le respect des obligations réglementaires ou légales auxquelles est soumise NOELSE, notamment s'agissant de la lutte contre le blanchiment de capitaux, la fraude et le financement du terrorisme ; des obligations bancaires et fiscales ; des requêtes en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation du Sous-compte Projet.

7.3 Dans le cadre de ces traitements, NOELSE s'engage à respecter les règles applicables en particulier les droits dont dispose le Client, y compris celui d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente.

Pour plus d'informations sur les Données personnelles concernées, les traitements de données réalisés et les droits du Client, ce dernier est invité à se reporter à l'article 12 des Conditions Générales et à la Politique de confidentialité de NOELSE.

## ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 222-7 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai court à compter du jour où le service Sous-compte Projet est souscrit.

La rétractation pourra être formalisée par le Client en contactant le service client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com. Le Client pourra également exercer son droit de rétractation en adressant le formulaire figurant en Annexe 2 des Conditions Générales ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai prévu au présent article à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Cette rétractation met immédiatement fin au fonctionnement du service Sous-compte Projet mais est sans incidence sur le Compte principal et les autres services souscrits par le Client auprès de NOELSE.

Sans l'accord du Client, l'exécution du service de Sous-compte Projet ne débute qu'à l'expiration du délai de rétractation. Néanmoins, si le Client le souhaite et sous réserve qu'il donne son accord exprès en ce sens, l'exécution dudit service peut débiter dès sa souscription.

Même dans le cas où il a demandé expressément à bénéficier des services avant l'expiration du délai de rétractation, le Client conserve la possibilité d'exercer son droit de rétraction aussi longtemps que le délai de rétractation de quatorze (14) jours n'est pas expiré.

Néanmoins, si le Client a demandé l'exécution du service de Sous-compte Projet et se rétracte ultérieurement, il sera tenu de s'acquitter de l'ensemble des commissions et frais afférents aux services qui lui auront été effectivement rendus par NOELSE avant que la rétractation n'intervienne. En particulier, les frais mensuels d'abonnement au service de Sous-compte Projet seront dus par le Client au prorata du nombre de jours pendant lesquels il a bénéficié du service de Sous-compte Projet.

## ANNEXE 6

# Conditions Générales d'utilisation du service d'agrégation de comptes

### ARTICLE 1 - OBJET DE L'ANNEXE

Le service d'agrégation de comptes dit service d'information sur les comptes est un service d'information relatif aux comptes, au sens de la directive européenne n° 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement (ci- après la DSP2). Ce service permet de fournir en ligne des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes détenus par l'utilisateur de services de paiement soit auprès d'un autre prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement.

Le service d'information sur les comptes fourni par NOELSE permet à ses utilisateurs d'agréger différents comptes et de visualiser leurs données bancaires. La récupération de ces données se fait à travers la récupération automatique ou manuelle des données bancaires. Cette solution est proposée sous la forme d'un logiciel en Saas (logiciel en tant que service, le logiciel est hébergé dans l'environnement d'un partenaire de NOELSE et est accessible pour ses clients par l'intermédiaire d'internet).

Les services d'information sur les comptes sont fondés sur l'accès, direct ou indirect, du prestataire de ce type de services aux comptes du Client et à son(ses) prestataires de services de paiement. NOELSE n'établit pas nécessairement de relation contractuelle avec les autres établissements gestionnaires de Comptes du Client.

Le service d'agrégation de Comptes n'est pas conçu pour permettre la gestion de portefeuille ou de conseil en investissement, NOELSE n'ayant pas la qualité d'établissement de crédit, de prestataire de services d'investissement ou de conseil en investissement au sens des dispositions du Code Monétaire et Financier.

Les données de sécurité personnalisées utilisées par NOELSE pour garantir l'authentification du client sont celles délivrées par les prestataires de services de paiement gestionnaires des Comptes de cet utilisateur.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service d'Agrégation de Comptes sont complémentaires aux Conditions Générales d'Utilisation de NOELSE et lient contractuellement le client et NOELSE, qui se déclarent accepter les règles applicables.

### ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes conditions générales, les termes et expressions ci-dessous devront être compris par rapport aux définitions du présent article - lesquelles définitions ont valeur contractuelle :

**Autres actifs** : il s'agit de tous les autres actifs, pouvant être placés sur un compte, auxquels le client a accès en ligne, via son dispositif de sécurité personnalisé, à savoir actifs financier, titres, produits bancaires, crédits et produits d'épargne.

**Compte du client** : compte détenu au nom du client, géré par une banque ou un prestataire de services de paiement (PSP) tiers, rendu utilisable par le client sur l'application NOELSE, aux fins d'agrégation des différentes données bancaires.

**Dispositif de sécurité personnalisé** : le dispositif permettant à NOELSE d'authentifier le client de son service, ou d'autre part les différents systèmes et procédés d'authentification de cet Utilisateur final mis en place, aux mêmes fins, par les différents prestataires de services de paiement teneurs de ses Comptes et éventuellement gestionnaires de ses Autres actifs, de même que toute société émettant un tel dispositif permettant la gestion de ses Autres actifs.

**Information sur les comptes** : service proposé par NOELSE, permettant au client d'agréger ses données bancaires et consulter l'ensemble de ses Comptes qu'il aura choisi, à travers l'application NOELSE.

**Parties** : NOELSE et le client, seules parties au contrat défini par les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

**Support durable** : tout instrument permettant au client du service d'agrégation de Comptes et des services de gestion de Comptes associés, 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.

**Services d'agrégation de comptes** : l'ensemble des services d'agrégation de Comptes proposés par NOELSE à l'utilisateur final.

### ARTICLE 3 - PARTIES CONTRACTANTES

NOELSE rappelle que seul elle-même et le client sont parties contractantes selon les termes des présentes CGU. Leurs teneurs de comptes, les Bénéficiaires des services de paiement et leurs Prestataires de services de paiement et/ou teneur de comptes ne sont que tiers à ces présentes CGU.

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre du présent contrat, avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels et les accepter sans réserve.

Les prestataires de services de paiement (ou PSP) des clients sont qualifiés de teneurs de compte, lorsqu'ils fournissent au client un service de tenue de compte.

## ARTICLE 4 - DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DES SERVICES D'INFORMATION SUR LES COMPTES PROPOSÉS PAR NOELSE

### 4.1 Nature et objet du service d'information sur les comptes

Conformément aux définitions données à l'article 2, le service d'information sur les comptes permet au client de consulter l'ensemble de ses comptes dont il a autorisé l'accès à NOELSE via son application et via l'acceptation des présentes conditions générales.

A travers ce service, le client a accès aux détails du compte, l'historique des transactions et les fonctionnalités du compte. Ce service permet au client de visualiser clairement ses dépenses et gérer ses comptes en temps réel. En y souscrivant, le client autorise expressément NOELSE à avoir accès à ces informations.

### 4.2 Contexte d'utilisation

NOELSE s'assure que les informations affichées sont bien celles fournies par les prestataires de services de paiement teneurs de comptes sélectionnés par l'utilisateur final.

NOELSE ne saurait être tenue pour responsable en cas d'inexactitude dans les données transférées par ces prestataires de services de paiement.

Il incombe également au client de déterminer et spécifier les identifiants d'accès à ses Comptes qu'il souhaite agréger.

Le client reconnaît être averti de ce qu'il est seul responsable de s'assurer que ses identifiants sont justes et valables, et il déclare être pleinement autorisé à faire l'usage de ces identifiants par le prestataire de paiement gestionnaire de compte.

### 4.3 Accès au service information sur les comptes

Le client accède au service d'agrégation de comptes via l'application NOELSE lui permettant de saisir ses identifiants d'accès à son ou ses espace(s) de connexion en ligne. NOELSE sécurise cette interface au moyen d'une connexion https (au moins 256 bits). Le client entre ses éléments d'authentification auprès de son établissement teneur de compte pour que l'accès au service d'information sur comptes soit ouvert par NOELSE.

Le client a ensuite accès dans l'application NOELSE aux données bancaires des différents comptes pour lesquels il a entré ses identifiants et autorisé l'agrégation.

## ARTICLE 5 - FONCTIONNEMENT TECHNIQUE DES SERVICES D'AGRÉGATION DE COMPTE PROPOSÉS PAR NOELSE

### 5.1 Inscription au service et paramétrage

Le client est averti de ce que toute fausse déclaration ou information mensongère, erronée ou incomplète qu'il introduirait lors de la mise en place ou de l'utilisation du service d'agrégation de compte de NOELSE sera de nature à engager sa responsabilité.

Le client reconnaît par avance qu'une telle utilisation fautive sera par elle-même constitutive d'un préjudice créé à NOELSE dont celle-ci pourra lui demander réparation.

### 5.2 Sécurité des données

NOELSE a l'obligation de préserver la sécurité des données de sécurité personnalisées de ses clients. Elle en assume la responsabilité, dans la limite de celle que le client engagerait en faisant par lui-même preuve de négligence.

Il est toutefois précisé de convention expresse que le nom du titulaire du compte et le numéro de compte ne constituent pas des données de paiement sensibles.

### 5.3 Disponibilité

Le service d'agrégation de comptes est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des cas de force majeure, de pannes informatiques, de maintenance ou de problèmes liés aux réseaux de télécommunications, auxquels s'appliquent l'article « performance technique ».

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR FINAL

Le client s'engage à utiliser le service d'agrégation de comptes de NOELSE à des fins licites, en conformité avec la réglementation applicable en matière de paiement et de prévention du blanchiment de capitaux, en particulier les obligations auxquelles NOELSE est tenue en matière de récolte et conservation de ses données en vertu des articles L.561-12, L.561-15 à L.561-22-1, et R.561-1 à R.561-22 du Code Monétaire et financier.

Il certifie avoir été tenu informé de la nature des opérations de prévention de la fraude et du blanchiment de capitaux, nécessaires à l'exercice de ces obligations de surveillance ainsi que, le cas échéant, à l'éventualité d'une restriction ou d'une résiliation du service à l'initiative de NOELSE, au titre des précautions nécessaires au regard de la conformité à la réglementation, sans que NOELSE ait à motiver une telle décision, ni à la justifier, ni sans qu'il puisse mettre en cause la responsabilité de NOELSE à ce titre, non plus que réclamer une indemnisation du fait des éventuels dommages que cette décision pourrait entraîner, sous réserve du respect

par NOELSE de ses obligations au titre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGDP).

La résiliation s'opérera, dans cette hypothèse, dans les conditions prévues à l'article « Durée du contrat».

Le client déclare être informé de son droit d'accès indirect à ses données à caractère personnel auprès de la CNIL, dans les conditions décrites à l'article L.561-45 du Code Monétaire et Financier.

## ARTICLE 7 - SECURITE

Afin de garantir la sécurité des données des clients, NOELSE assure le client de leurs meilleurs efforts, notamment dans la sécurisation de son espace utilisateur, conformément aux règles de l'art et aux dispositions de l'article 67-2°-b de la seconde Directive sur les Services de Paiement.

L'espace utilisateur constituant un système de traitement automatisé de données, tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné par l'article 323-1 du Code Pénal, tout comme le sont le maintien, l'altération et l'entrave à un système de traitement automatisé de données, ainsi que l'introduction, la suppression ou la modification frauduleuses de données.

Le client déclare cependant reconnaître les limites des réseaux internet et de téléphonie mobile, ainsi que leur nature et leur caractéristiques techniques. Ainsi, il reconnaît que les données circulant sur de tels réseaux ne jouissent pas d'une protection permanente, et sont ainsi sensibles à tout type de vol ou détournement.

Par conséquent, le client s'assurera de mettre en œuvre tous les moyens de sécurité nécessaires afin de protéger ses propres données. Ainsi, il est fortement déconseillé au client d'utiliser le service d'agrégation de comptes de NOELSE sur un réseau internet public et/ou tout appareil dont il n'a pas l'usage exclusif.

NOELSE déclare se conformer aux obligations de sécurité du traitement et notification de la Commission nationale de l'information et des libertés (CNIL) et des personnes concernées en cas d'incident de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données, telles que décrites par les articles 32, 33 et 34 du RGDP. En cas de violation de données à caractère personnel, NOELSE en informe sous 72 heures, la CNIL, ainsi que les clients lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé à leur égard.

## ARTICLE 8 - PERFORMANCE TECHNIQUE, DISPONIBILITÉ ET FORCE MAJEURE

### 8.1 Disponibilité du Service

NOELSE s'efforce de veiller à la meilleure qualité de prestation de ses Services avec le meilleur taux de disponibilité. NOELSE fera ses meilleurs efforts pour avertir le client préalablement aux opérations de maintenance susceptibles d'interrompre temporairement le service.

Symétriquement, le client est informé que le service d'agrégation de comptes nécessite des opérations de maintenance et requiert la disponibilité des prestataires de services de paiement partenaires.

En conséquence, le client est informé et accepte que NOELSE ne puisse lui garantir le parfait fonctionnement de services qui sont, par nature, hors de son contrôle, empêchant tout ou partie des clients d'utiliser le service d'agrégation de comptes. Le client reste alors tenu des dommages causés par ces événements, pour lesquels NOELSE a mis en œuvre toutes les mesures visant à les prévenir.

NOELSE ne garantit pas la compatibilité de l'équipement matériel ou logiciel du client avec sa solution technique. Il appartient au client d'effectuer les tests nécessaires pour vérifier la bonne collaboration entre son équipement et le service d'agrégation de comptes, en faisant, le cas échéant, usage de l'assistance décrite ci-après.

NOELSE met à la disposition du client un service Client à même de répondre à toutes les demandes de renseignements nécessaires à l'utilisation des services à distance.

### 8.2 Cas de force majeure

La responsabilité de chacune des Parties ne pourra être recherchée si l'exécution du présent Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit. La Partie empêchée fera tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas fortuit, de la force majeure.

Lorsqu'un cas de force majeure survient, dans un premier temps, les obligations du présent contrat pourront être immédiatement suspendues. Cette suspension comme l'éventuelle résiliation si le cas de force majeure devait éventuellement se prolonger ne pourra donner lieu au versement d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit par NOELSE.

## ARTICLE 9 – CONTENU ILLICITE

Le client s'interdit de détourner le service d'agrégation de comptes de sa finalité, notamment en téléchargeant ou accédant à des données illicites ou qui porteraient atteinte aux droits des tiers.

De même, le client s'interdit d'utiliser le service d'agrégation de comptes à des fins illicites. Le cas échéant, NOELSE se réserve la faculté de supprimer tout contenu illicite ou portant atteinte aux droits des tiers, dès qu'il serait porté à sa connaissance.

NOELSE ne pourra, en aucun cas, et dans aucune circonstance être tenue responsable de tout dommage causé directement ou indirectement par un tel détournement des services d'agrégation de comptes.

## ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

### 10.1 Responsabilité de NOELSE

Dans le cadre des services d'agrégation de comptes, et en application de ces présentes CGU, NOELSE est soumise à une obligation de moyens. Par conséquent, NOELSE ne saurait être reconnue responsable en cas de différé ou d'inexactitude dans la diffusion des informations prévues par ces mêmes Services, ainsi que toute interruption momentanée de ces dits Services.

Le client peut voir sa responsabilité engagée dans les cas où les dommages subis relèvent d'une utilisation des services contraires aux présentes conditions générales d'utilisation. NOELSE peut voir sa responsabilité être engagée dans le cas où les dommages directs subis par le client interviennent dans le cadre d'une utilisation de ces services conformes aux présentes CGU et à la législation en vigueur.

Par conséquent, NOELSE ne saurait être tenue responsable de tout dommage indirect causé par l'utilisation de ses Services, notamment la perte de revenus, d'affaires, de notoriété ou de clientèle. Le client reste également responsable de tout usage qu'il fait des informations diffusées par les services d'agrégation de comptes, des décisions qu'il prend, des conseils qu'il décide de suivre et des choix qu'il effectue.

NOELSE ne saurait être tenue responsable de toute inadéquation entre ses Services et les usages et attente de l'Utilisateur final.

NOELSE ne saurait être tenue responsable de toute atteinte à la sécurité informatique pouvant causer des dommages aux matériels informatiques et données de l'Utilisateur final, sauf faute avérée de sa part.

### 10.2 Responsabilité de l'Utilisateur final

L'utilisation des services d'agrégation de comptes se fait sous la responsabilité exclusive du client. Il s'engage à utiliser ces Services dans les conditions prescrites par les présentes CGU et la législation en vigueur.

Le client s'engage à ne pas interférer avec le fonctionnement des Services d'agrégation de comptes, ni à mettre en péril la sécurité des Services.

## ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

NOELSE est responsable, au sens de l'art. 26 du Règlement général de protection des données (2016/679/UE), des traitements de données opérés dans le cadre du service.

Pour exercer son droit d'accès, de rectification ou d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel, le client peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse [dpo@noelse.com](mailto:dpo@noelse.com).

NOELSE s'engage :

- A ne collecter aucune donnée à caractère personnel du client avant que celui-ci n'ait exprimé son consentement ;
- A ne faire aucun usage des données personnelles du client pour des finalités autres que la réalisation du présent service d'agrégation de comptes, ou le respect de ses obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- A mettre en œuvre tous les moyens techniques et opérationnels, notamment sur le plan de la sécurité des systèmes d'information, pour garantir la sécurité des données personnelles de l'Utilisateur final.
- A consigner les directives particulières sur le sort des données personnelles après le décès de l'utilisateur, en vertu de l'art. 40-1 de la loi Informatique et Libertés ;

## ARTICLE 12 - ACCEPTATION DE LA PART DU CLIENT

Le client autorise expressément NOELSE à accéder à ses comptes à des fins d'information sur le compte. Le client peut retirer son consentement à tout moment via son application NOELSE en désactivant le service d'agrégation de compte.

Le client accepte que NOELSE puisse sous-traiter tout ou une partie de la mise en œuvre du service d'agrégation de compte. Toute sous-traitance est toujours subordonnée à la signature par chaque prestataire d'un accord de confidentialité concernant les données personnelles auxquelles il a accès.

Le client déclare avoir obtenu de la part de NOELSE toutes les informations nécessaires quant aux Services proposés.

Afin d'accéder aux services d'agrégation de comptes, le client déclare adhérer sans réserve aux présentes conditions générales d'utilisation, et s'engage à en garantir l'application. Le client accepte donc les présentes CGU de par son inscription au service d'agrégation de comptes, après avoir pris connaissance des présentes CGU, en cliquant sur une case indiquant qu'il a « lu et accepté les présentes conditions générales d'utilisation du service d'agrégation de comptes » qui lui sont fournies par un lien internet dédié.

## ARTICLE 13 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 222-7 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai court à compter du jour où le service d'agrégation de comptes est souscrit.

La rétractation pourra être formalisée par le Client en contactant le service client sur son espace personnel sur l'application mobile NOELSE ou sur le portail en ligne NOELSE, ou encore par e-mail à l'adresse suivante : support@noelse.com. Le Client pourra également exercer son droit de rétractation en adressant le formulaire figurant en Annexe 2 des Conditions Générales ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai prévu au présent article à l'adresse indiquée sur le formulaire.

Cette rétractation met immédiatement fin au fonctionnement du service d'agrégation de comptes mais est sans incidence sur le Compte principal et les autres services souscrits par le Client auprès de NOELSE.

Sans l'accord du Client, l'exécution du service d'agrégation de comptes ne débute qu'à l'expiration du délai de rétractation. Néanmoins, si le Client le souhaite et sous réserve qu'il donne son accord exprès en ce sens, l'exécution dudit service peut débiter dès sa souscription.

Même dans le cas où il a demandé expressément à bénéficier des services avant l'expiration du délai de rétractation, le Client conserve la possibilité d'exercer son droit de rétraction aussi longtemps que le délai de rétractation de quatorze (14) jours n'est pas expiré.

Néanmoins, si le Client a demandé l'exécution du service d'agrégation de comptes et se rétracte ultérieurement, il sera tenu de s'acquitter de l'ensemble des commissions et frais afférents aux services qui lui auront été effectivement rendus par NOELSE avant que la rétractation n'intervienne. En particulier, les frais mensuels d'abonnement au service d'agrégation de comptes seront dus par le Client au prorata du nombre de jours pendant lesquels il a bénéficié de ce service.

## ARTICLE 14 - CONTACTS

Pour toute question relative à nos services ou aux conditions générales d'utilisation de nos services, nous vous invitons à nous envoyer un mail à l'adresse support@noelse.com

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à nous envoyer un mail à l'adresse dpo@noelse.com

## ANNEXE 7

# Conditions Particulières relatives au service « Avance de 100 € » et mandat de prélèvement SEPA

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Particulières relatives au service « Avance de 100 € » (les « CP ») ont pour objet de définir les conditions applicables au service « Avance de 100 € » proposé par NOELSE dûment agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR ») en qualité d'établissement de paiement sous le code CIB 16338.

Ce service permet de mettre à disposition des Clients (i) détenant un compte NOELSE, (ii) titulaires d'un abonnement mensuel « Noelse Care » et (iii) ayant été déclarés éligibles à l'issue du Test d'éligibilité, une somme d'argent plafonnée à un montant de cent (100) euros afin de pallier les difficultés financières ponctuelles qu'ils peuvent rencontrer au quotidien. Cette somme ne peut être utilisée que pour procéder à des paiements au travers de la carte bancaire associée au compte NOELSE.

Les CP du service « Avance de 100 € » constituent une annexe aux Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de NOELSE qu'elles complètent, les CGU demeurant pleinement applicables.

Les CP lient contractuellement le Client et NOELSE.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Pour l'interprétation des CP, les termes et expressions ci-après sont définis de la manière suivante :

**Avance de fonds** : somme d'argent prédéfinie que NOELSE s'engage à mettre immédiatement à disposition du Client déclaré éligible dans le cadre d'une opération de paiement réalisée grâce à la carte bancaire adossée à son compte de paiement, à charge de restitution à la date choisie par le Client lors de l'activation du service, dans un délai maximum de trente (30) jours.

**Client** : personne physique, majeure, capable, résidant fiscalement dans l'Union européenne, n'agissant pas pour des besoins professionnels, étant titulaire d'un abonnement Noelse Care, ayant agrégé ses données bancaires par le service d'agrégation de comptes proposé par NOELSE et dont le profil a été validé à l'issue du Test d'éligibilité.

**Compte du Client** : compte bancaire au nom du Client, géré par NOELSE.

**Compte externe du Client** : compte bancaire au nom du Client, géré par une banque ou un prestataire de services de paiement (PSP) tiers, rendu utilisable par le Client sur l'application NOELSE après agrégation des différentes données bancaires.

**Test d'éligibilité** : vérification du respect des critères d'accès au service « Avance de 100 € » par le Client. Le Test d'éligibilité prend notamment en compte le respect des échéances de paiement de l'abonnement mensuel « Noelse Care » ainsi que l'activité transactionnelle du client sur son compte Noelse. Les conditions contractuelles applicables au Test d'éligibilité sont accessibles [ici](#).

**Evaluation bancaire** : processus d'analyse appliqué par NOELSE (le cas échéant par l'intermédiaire d'une entreprise prestataire tierce), dans le but d'évaluer la solvabilité et le risque de crédit lié la situation du Client. Ce processus repose sur l'utilisation d'algorithmes et de modèles statistiques qui prennent en compte divers critères financiers, comportementaux et transactionnels.

**Services d'agrégation de comptes** : l'ensemble des services d'agrégation de Comptes proposés par NOELSE à l'utilisateur final et encadrés par l'Annexe 5 des Conditions Générales d'Utilisation.

## ARTICLE 3 - DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE « AVANCE DE 100 € »

### 3.1 Nature et objet du service « Avance de 100 € »

Conformément aux définitions données à l'article 2, le service « Avance de 100 € » permet de mettre à disposition des Clients (i) détenant un compte NOELSE, (ii) titulaires d'un abonnement mensuel « Noelse Care » et (iii) ayant satisfait au Test d'éligibilité, une somme d'argent plafonnée à un montant de cent (100) euros pendant une durée de trente (30) jours.

Le service « Avance de 100 € » permet aux Clients de NOELSE de bénéficier gratuitement et sans frais d'une avance de fonds d'un montant de cent (100) euros, dont le délai de remboursement ne dépasse pas trente (30) jours ; le remboursement de cette somme est réalisé *via* le compte de paiement auquel est adossée la carte bancaire, ou, à défaut de solde suffisant sur ce dernier, *via* un compte bancaire externe agrégé pour les besoins du Service (le Client remplit et signe le mandat de prélèvement relatif à ce compte bancaire externe lors de la souscription au service « Avance de 100 € ») ou *via* la ou les cartes de paiement renseignées par le Client ou ayant déjà servi à créditer le compte.

L'application NOELSE permet au Client de suivre la mise à disposition, l'utilisation et le remboursement de l'avance de 100 €.

### 3.2 Conditions d'accès au service « Avance de 100 € »

L'accès au service « Avance de 100 € » est soumis au respect des conditions suivantes :

- Possession d'un compte NOELSE : le Client doit détenir un compte auprès de NOELSE pour être éligible à l'accès au service « Avance de 100 € » ;
- Souscription à une offre NOELSE intégrant le service « Avance de 100€ » (le service « Avance de 100€ » n'est pas disponible dans le cadre de toutes les offres NOELSE – voir le site Internet de NOELSE pour connaître les offres NOELSE intégrant ce service). Le service « Avance de 100€ » constitue une option gratuite de l'offre concernée. En souscrivant à l'offre concernée, le Client peut, s'il le souhaite, activer et accéder gratuitement, sous réserve du résultat du Test d'éligibilité, aux fonctionnalités complètes du service « Avance de 100 € » ;
- Validation du profil par Test d'éligibilité : le profil du Client est soumis à un test d'éligibilité tel qu'encadré par les conditions contractuelles applicables au Test d'éligibilité au service « Avance de 100 € ». L'éligibilité du profil du Client sera déterminée en fonction des critères définis par NOELSE. En cas de non-éligibilité du profil du Client, ce dernier ne pourra pas bénéficier du service « Avance de 100 € ». L'éligibilité du client est réévaluée chaque mois. Si le résultat de ce dernier est négatif, le Client ne pourra plus bénéficier du service « Avance de 100 € ». Ce n'est qu'une fois le Test d'éligibilité passé à nouveau avec succès que le service « Avance de 100 € ».

Si le Client satisfait toutes les conditions requises, le Client pourra bénéficier du service « Avance de 100 € ».

A l'inverse, le non-respect de l'une ou l'autre des conditions précitées empêchera le Client de bénéficier du service « Avance de 100 € ».

NOELSE communiquera alors au Client une confirmation d'activation du service par courriel.

Le Client satisfaisant aux conditions précitées accède ensuite au service « Avance de 100 € » via l'application NOELSE lui permettant de saisir ses identifiants d'accès à son ou ses espace(s) de connexion en ligne.

### 3.3 Conditions du maintien de l'accès au Service « Avance de 100 € »

Chaque mois, NOELSE réévalue l'éligibilité du Client conformément aux procédures définies dans l'annexe 7 relative aux Conditions Particulières relatives au Test d'Eligibilité au Service Avance 100€.

Lorsque, à l'issue d'une réévaluation, le Client devient non éligible alors qu'il l'était précédemment, NOELSE l'en informe par courriel et par notification « push ».

Conformément à l'Annexe 7 relative aux Conditions Particulières relatives au Test d'éligibilité au service « Avance de 100 € », NOELSE se réserve le droit de mettre à jour les critères d'éligibilité et les procédures de test conformément à l'évolution du service

et des normes du secteur.

En cas de non-respect de l'obligation de renouvellement de l'éligibilité du Client au service « Avance de 100 € », le Client ne pourra plus bénéficier de ce service et ce aussi longtemps qu'il n'aura pas obtenu un résultat positif au Test d'éligibilité.

Le Client dispose du droit de résilier son compte bancaire NOELSE ou sa souscription à l'offre « Noelse Care » selon les conditions prévues à l'article 7.2.1 « Résiliation à l'initiative du Client » des CGU.

### 3.4 Champ d'utilisation des fonds mis à disposition au titre du Service

Les fonds octroyés au Client dans le cadre du service « Avance de 100 € » ne peuvent être utilisés que dans le cadre de l'exécution d'opérations de paiement.

Dès lors, le Client reconnaît et accepte que les fonds mis à sa disposition dans le cadre du service « Avance de 100 € » ne peuvent être utilisés que pour l'exécution d'opérations de paiement, telles que des paiements réalisés au moyen de la carte bancaire associée à son compte NOELSE. Les virements sortants, les transactions de transfert de fonds vers d'autres comptes, qu'ils soient détenus par le Client ou par des tiers, sont expressément exclus de l'utilisation des fonds mis à disposition dans le cadre du service « Avance de 100 € ». Les retraits d'espèces sont également expressément exclus.

Le Client s'engage à utiliser les fonds exclusivement à ces conditions. Toute utilisation des fonds en violation de cette clause peut entraîner la suspension du compte NOELSE et des services associés puis la résiliation du compte NOELSE.

NOELSE se réserve le droit de rendre certaines typologies de dépenses non éligibles au service « Avance de 100 € ».

En acceptant les fonds mis à disposition, le Client reconnaît avoir été informé et comprendre ces limitations d'utilisation. NOELSE se réserve le droit de surveiller l'utilisation des fonds mis à disposition du Client afin de garantir le respect de ces conditions.

### 3.5 Frais associés au service « Avance de 100 € »

L'activation du service « Avance de 100 € » par le Client titulaire d'une offre NOELSE donnant accès à cette fonctionnalité est gratuite et ne donne à lieu aucune tarification, intérêts ou frais.

La seule obligation financière du Client ayant reçu les fonds au titre de l'activation service « Avance de 100 € » consiste dans le remboursement de la somme mise à disposition par NOELSE. Ce remboursement est réalisé selon les conditions prévues à l'Article 5 des présentes CP.

## ARTICLE 4 - MISE À DISPOSITION DES FONDS

Les fonds liés au service « Avance de 100 € » ne seront mis à disposition du Client que lorsque celui-ci aura expressément activé l'option correspondante soit *via* l'interface de son application mobile NOELSE, soit *via* le portail NOELSE accessible sur Internet. Il est précisé que cette mise à disposition n'est réalisée que si les fonds mis à disposition au titre d'une précédente utilisation du service « Avance de 100 € » ont bien été intégralement remboursés par le Client.

Les fonds ne pourront être mis à disposition en cas d'échec du Test d'éligibilité.

## ARTICLE 5 - EXÉCUTION DU SERVICE « AVANCE DE 100 € »

### 5.1 Délai de mise à disposition des fonds

La mise à disposition des fonds avancés correspond à la date à laquelle NOELSE met ces derniers à disposition du Client et deviennent utilisables par celui-ci. La mise à disposition intervient instantanément suivant l'activation du service « Avance de 100 € ».

### 5.2 Utilisation de l'Avance de 100 €

Une fois la somme de 100 € mise à disposition, le Client peut utiliser cette dernière, en une ou plusieurs fois, dans le cadre du paiement de ses opérations par carte bancaire.

Lorsqu'une opération par carte bancaire est réalisée, le montant est prélevé par priorité sur le solde du compte de paiement. Si celui-ci est insuffisant, le montant restant est prélevé sur l'avance de fonds de 100 € dans la limite de celle-ci ou du montant restant disponible sur cette dernière si des opérations ont déjà été effectuées.

### 5.3 Modalités de remboursement des fonds mis à disposition du Client par NOELSE

Le Client s'engage à rembourser les fonds qui lui ont été mis à disposition par NOELSE dans le cadre de l'activation du service « Avance de 100 € ». Le remboursement doit intervenir dans les trente (30) jours suivants la date de mise à disposition des fonds (peu important la date de l'utilisation de ces derniers).

NOELSE s'engage à informer le Client des dates de remboursement des fonds mis à disposition dans le cadre du service « Avance de 100 € », conformément aux modalités décrites dans le présent article. Ces informations seront communiquées par courriel ainsi que par « notification push » sur l'application mobile NOELSE du Client.

Les dates de prélèvement seront communiquées au Client de manière anticipée, permettant au Client d'organiser le remboursement en temps opportun.

Les sommes à rembourser sont prélevées automatiquement sur le compte NOELSE du Client. Ce dernier s'engage en

conséquence à provisionner de manière suffisante son compte NOELSE avant la date de remboursement.

Ces notifications incluront également une mention du risque de prélèvement sur le compte externe du Client si le compte NOELSE n'est pas suffisamment provisionné entraînant un non-remboursement de l'avance de 100 €.

Il incombe au Client de s'assurer que les informations de contact fournies à NOELSE, notamment son adresse e-mail et les paramètres de notification push de son application mobile NOELSE sont correctes et à jour.

En cas de défaillance de remboursement par le Client à la date prévue, NOELSE est autorisée à prélever la somme due sur le compte NOELSE du Client. Si le solde sur ce compte est insuffisant, NOELSE est également autorisée à effectuer un prélèvement sur un compte bancaire externe détenu par le Client au moyen d'un mandat de prélèvement SEPA dûment signé par le Client qui figure à la fin des présentes CP. NOELSE peut aussi initier un encaissement sur la carte de paiement renseignée par le Client à l'occasion de l'ouverture du Compte NOELSE (ou, le cas échéant, la carte bancaire ultérieurement indiquée par le Client ou ayant servi à créditer le Compte).

La défaillance du Client se matérialise par un non-paiement partiel ou total de la somme avancée par NOELSE et/ou de l'impossibilité de prélèvement de cette somme sur le compte bancaire NOELSE du Client à la date d'échéance au titre des présentes CP.

Par ailleurs, en cas de défaillance totale du Client, NOELSE se réserve le droit de résilier le compte NOELSE. La résiliation sera notifiée au Client conformément à l'Article 7.2 des CGU.

## 5.4 Délai de remboursement des fonds mis à disposition du Client par NOELSE

La durée maximale entre la mise à disposition des fonds et l'échéance de remboursement est de trente (30) jours.

Ainsi, le délai de remboursement du service « Avance de 100 € » consenti par NOELSE au Client court à compter de la date à laquelle les fonds prêtés sont mis à disposition du Client, étant entendu que la date de mise à disposition des fonds s'entend de la date à laquelle NOELSE émet l'ordre de virement des fonds prêtés sur le compte bancaire désigné par l'emprunteur (ci-après « J »).

Il est précisé que si la date d'une échéance survient un jour qui n'est pas un jour ouvré, le prélèvement interviendra le jour ouvré suivant la date d'échéance.

## 5.5 Révocation de l'ordre de paiement émis par Noelse en tant que créancier

Conformément à l'article L133-8 du Code Monétaire et Financier, le Client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date d'exécution convenue.

Il est recommandé, notamment pour des questions de preuve, d'informer Noelse de cette révocation par courriel à l'adresse support@noelse.com ou par écrit à Noelse France à l'adresse [à remplir]. Toute demande ou réclamation relative à un ordre de paiement formulée auprès de Noelse devra comporter l'Identifiant Créancier SEPA (ICS) et la Référence Unique du Mandat (RUM) concernés.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR FINAL

Le Client s'engage à utiliser les fonds « Avance de 100 € » de NOELSE à des fins licites, en conformité avec les CGU et les CP ainsi qu'avec la réglementation en vigueur, en particulier celle applicable en matière de paiement et de prévention du blanchiment de capitaux.

Le Client s'engage à ne pas interférer avec le fonctionnement du Service, ni à mettre en péril la sécurité du Service.

## ARTICLE 7 - DISPONIBILITÉ ET FORCE MAJEURE

Le Service « Avance de 100 € » est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des cas de force majeure, de pannes informatiques, de maintenance ou de problèmes liés aux réseaux de télécommunications.

NOELSE s'efforce de veiller à la meilleure qualité de prestation de ses Services avec le meilleur taux de disponibilité. NOELSE fera ses meilleurs efforts pour avertir le Client préalablement aux opérations de maintenance susceptibles d'interrompre temporairement le service.

Symétriquement, le Client est informé que le Service « Avance de 100 € » nécessite des opérations de maintenance.

NOELSE ne garantit pas la compatibilité de l'équipement matériel ou logiciel du Client avec sa solution technique. Il appartient au Client d'effectuer les tests nécessaires pour vérifier la bonne collaboration entre son équipement et le service « Avance de 100 € », en prenant contact avec le service utilisateur tel qu'indiqué aux CGU.