

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION du SERVICE DE CONNEXION AUX COMPTES

Version en vigueur au 1^{er} mai 2021

PRESENTATION DE ONEY

Oney Bank : S.A. au capital de 51 286 585 euros - Siège social : 34 avenue de Flandre, 59170 Croix - RCS Lille Métropole : 547 380 197 (ci-après « **Oney** »). Oney figure sur la liste des établissements habilités à fournir des services de paiement, accessible sur le site www.acpr.banque-france.fr. Il est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09), et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

ARTICLE 1 - OBJET

Oney propose à ses clients titulaires d'un compte de paiement Oney+ ouvert ou en cours d'ouverture, le service d'information sur les comptes défini à l'article 2 ci-dessous (ci-après « **Service** »).

Ces derniers peuvent souscrire au Service selon la procédure décrite à l'article 3 ci-dessous ; ils accèdent alors au Service depuis l'espace sécurisé accessible via l'application mobile Oney+, que Oney met à leur disposition dans les conditions définies dans la convention de compte de paiement Oney+ (ci-après « **Espace sécurisé** »).

Les présentes conditions générales fixent les conditions d'utilisation du Service.

Elles constituent un contrat entre Oney et le Client (ci-après « **Contrat** »).

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est ouvert aux personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins non professionnels, ayant signé une demande d'ouverture de compte de paiement Oney+ (ci-après « **Client** »).

Le Service consiste à récupérer, au nom et pour le compte du Client, des informations concernant un ou plusieurs comptes de paiement qu'il détient auprès d'un ou plusieurs autres prestataires de service de paiement éligible/s au Service (ci-après « **Compte/s externe/s** »), aux fins définies à l'article 11.2.2 des présentes.

Ces informations sont récupérées par Oney de manière automatique auprès des prestataires de services de paiement tiers choisis par le Client dans les conditions décrites à l'article 4 ci-après.

La récupération des informations portant sur les Comptes externes se fait par un protocole de communication sécurisé conforme à la réglementation en vigueur, pour les prestataires de services de paiement tiers ayant mis en place les interfaces de communication sécurisée requises.

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION DU SERVICE

Avant de consentir à souscrire au Service, le Client est invité à lire les présentes conditions générales d'utilisation qui lui sont fournies sous support durable.

Après avoir pris connaissance de ces conditions générales, le Client est invité à les accepter en cliquant sur un bouton prévu à cet effet.

Le présent Contrat est conclu à compter de cette acceptation.

Le Client est invité à télécharger et/ou à imprimer les présentes conditions générales d'utilisation du Service. Celles-ci sont accessibles en permanence et téléchargeables au format Pdf dans la rubrique « Votre profil » / « Vos documents » / « Politiques et conditions » de l'Espace sécurisé. A tout moment de la relation contractuelle, le Client peut demander à Oney de recevoir les présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 4 - DESIGNATION DES COMPTES EXTERNES

Afin d'inclure son(ses) Compte(s) externe(s) dans le champ du Service, le Client est invité à suivre les étapes suivantes pour chaque prestataire de service de paiement tiers teneur du(des) Compte(s) concerné(s) :

- sélectionner le prestataire de services de paiement tiers teneur du(des) Compte(s) externe concerné(s) parmi une liste d'établissements disponible dans la rubrique « Connecter un compte ». Cette liste n'a pas un caractère exhaustif et Oney se réserve le droit de la modifier soit pour ajouter soit pour supprimer des établissements.
Seuls les comptes fonctionnant en devises en euro sont éligibles au Service.
Par ailleurs, pour être consultable par le Service, les informations relatives au compte détenu par le Client auprès d'un établissement tiers, doivent être consultables à partir des services de banque en ligne mis à sa disposition par ledit établissement.
- renseigner ses éléments d'authentification pour l'accès à son compte en ligne via les service de banque en ligne de ce prestataire de services de paiement tiers. Dès que ces éléments d'authentification sont modifiés, le Client doit procéder à leur actualisation en se rendant dans la rubrique « Vos comptes connectés » de la page « Votre profil » de son Espace sécurisé. A défaut, l'agrégation du Compte externe concerné sera suspendue ;
- procéder à l'authentification forte que demande le prestataire de service de paiement tiers teneur du(des) Compte(s) externe(s) ;
- confirmer le ou les Comptes externes qu'il souhaite agréger, parmi ceux dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire. Il pourra aussi, le cas échéant, inclure dans le champ de l'agrégation, les comptes pour lesquels il est le représentant légal du titulaire du compte.

Par la désignation de ces Comptes externes et la confirmation de leur inclusion dans le périmètre du Service, le Client donne ainsi son consentement exprès à Oney afin qu'il accède, en son nom et pour son compte, uniquement aux informations provenant de ces Comptes externes, dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire ou pour lesquels il est le représentant légal du titulaire du Compte et aux opérations de paiement associées, selon la périodicité définie ci-après, en vue d'effectuer tous les actes nécessaires à la fourniture du Service.

Le Client autorise expressément Oney à traiter ses données personnelles, bancaires et financières liées à ces Comptes externes (identité du titulaire du Compte, IBAN du Compte, solde du Compte et opérations liées au Compte) nécessaires à la fourniture du Service.

Oney pourra interroger les Comptes externes du Client qui entrent dans le champ du Service et récupérer de façon automatisée les informations liées à ces Comptes (soldes et opérations), jusqu'à quatre (4) fois par jour. De plus, le Client peut procéder à cette actualisation chaque fois qu'il le souhaite en actionnant la fonction prévue à cet effet.

Conformément à la réglementation, pour l'utilisation du Service et l'actualisation des données agrégées, le Client pourra être conduit à procéder à son authentification forte, à la demande du prestataire de services de paiement tiers teneur de son(ses) Compte(s) externe(s) agrégé(s) et selon le dispositif d'authentification convenu avec ce prestataire de services de paiement, tous les 90 jours et/ou chaque fois qu'il le demande.

Le Service permet au Client, à tout moment, dans la rubrique « Vos comptes connectés » de la page « Votre profil » de l'Espace sécurisé de cesser l'agrégation pour un compte ou un établissement donné.

Le Service ne permet pas de réaliser des opérations de paiement sur les Comptes externes agrégés.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client utilise le Service sous sa responsabilité.

Il s'engage à utiliser le Service, dans le respect des présentes conditions générales d'utilisation, de façon licite et dans des conditions assurant sa sécurité. Il reconnaît avoir les habilitations nécessaires pour inclure dans le champ du Service les Comptes externes dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire, accessibles dans le cadre des services de banque à distance du prestataire de service de paiement tiers concerné.

Les données agrégées, recueillies auprès des prestataires de services de paiement externes, relèvent de la seule responsabilité du Client, qui accepte de donner accès à ses données personnelles pour l'utilisation du Service. Le Client est par ailleurs informé que les relevés de compte ou d'opérations émis par son prestataire de services de paiement d'origine font seuls foi.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur ses éléments d'authentification pour l'accès au service de banque à distance de chaque prestataire de services de paiement tiers. Le Client est invité à mettre à jour régulièrement ces informations dans les conditions de l'article 4, s'il souhaite actualiser ses données.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE ONEY

L'accès au Service s'effectue dans les mêmes conditions que celles de l'accès à l'Espace sécurisé déterminées dans la convention de compte de paiement Oney+ préalablement signée par le Client.

Outre celles décrites dans ladite convention de compte, concernant l'accès à l'Espace sécurisé et son fonctionnement, les obligations et responsabilités de Oney propres au Service sont les suivantes :

Oney s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer au Client un accès continu au Service 24h/24 et 7 jours/7. Ceci constitue une obligation de moyens de Oney.

Oney se réserve cependant le droit d'interrompre l'accès au Service, sans encourir de responsabilité, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation.

Oney fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Service et l'Espace sécurisé.

Les données bancaires, financières et autres données personnelles du Client recueillies dans le cadre de la mise en œuvre du Service, dont ses éléments d'authentification lui permettant d'accéder à ses espaces de banque à distance auprès des prestataires de services de paiement tiers, sont des données confidentielles et sont traitées par Oney dans des conditions garantissant leur sécurité et confidentialité.

Oney peut prendre contact avec le Client par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

Dans ces cas, Oney se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 9.

Oney est responsable en cas d'accès non autorisé ou frauduleux aux données communiquées par le Client pour la fourniture du Service et en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces données, qui lui seraient imputables.

Même si Oney consacre le plus grand soin à la récupération des données auprès des prestataires de services de paiement tiers choisis par le Client, Oney ne peut garantir que cette information corresponde à chaque instant aux informations les plus récentes sur le sujet.

Oney ne peut pas être tenue responsable si les informations relatives aux Comptes externes agrégés du Client ne sont pas exhaustives ou actualisées.

En tout état de cause, Oney n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication. Par ailleurs, la responsabilité de Oney ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution résulte du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat.

ARTICLE 7 - TARIFICATION

Le Service ne donne lieu à aucune tarification.

ARTICLE 8 - MODIFICATION DU CONTRAT

Oney aura la faculté de modifier périodiquement le Contrat. A cet effet, Oney communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support durable, le projet de modification. Oney et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le Contrat. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

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

ARTICLE 9 - DURÉE – RÉSILIATION

Le Service est souscrit et le Contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation, conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes.

Oney peut résilier, à tout moment le Service sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de la date de notification de la résiliation au Client.

Le Client peut résilier le Service à tout moment, en se rendant dans la rubrique « Vos comptes connectés » de la page « Votre profil » de son Espace sécurisé et en supprimant chaque Compte externe agrégé de chaque prestataire de services de paiement tiers, ou en supprimant chaque prestataire de services de paiement tiers.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, Oney pourra résilier sans préavis le Contrat et le Service.

En cas de résiliation de la convention de compte paiement Oney+ conclue entre le Client et Oney, le Client reconnaît que le Service sera résilié de plein droit.

ARTICLE 10 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes conditions générales d'utilisation du Service lors du processus de souscription manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du Contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

Oney et le Client conviennent expressément que les informations relatives à l'exécution du Service pourront être adressées par notifications issue de l'application mobile Oney+ et/ou courrier électronique. Oney et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces notifications envoyées au Client.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par Oney. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

ARTICLE 11 - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

11.1 - Secret professionnel

Oney est tenu au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier, Oney peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (ex : sous-traitants) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins de l'une de ces opérations, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel.

Le Client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels Oney sera autorisé à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

En communiquant à Oney les éléments d'authentification permettant d'accéder à ses comptes tenus par des prestataires de services de paiement tierces, dans le cadre du Service, le Client donne son accord exprès à l'utilisation de ces informations confidentielles par Oney et ses sous-traitants, dans la limite strictement nécessaire à l'exécution du Service, ainsi qu'à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du Service.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent Oney à partager les informations confidentielles récupérées sur ses Comptes externes (solde du compte, opérations liées au compte) ainsi que leurs mises à jour avec les sous-traitants pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 2, dans le cadre de l'autorisation qu'il a donnée à l'article 4.

11.2 – Protection des données personnelles

11.2.1 Oney collecte les informations relatives au/x Compte/s externe/s du Client (identifiants de connexion, IBAN, solde, opérations enregistrées au crédit et au débit), en sa qualité de responsable du traitement, aux fins d'exécuter le présent Contrat.

11.2.2 Oney utilise ces informations dans les conditions définies dans la Politique de protection des données Oney+, qui a été communiquée au Client lors de sa demande d'ouverture de compte de paiement Oney+, et qui est accessible dans son Espace sécurisé (ci-après « Politique de protection des données de Oney+ »).

Plus précisément, Oney utilise ces données dans le cadre de :

i. La fourniture au Client, d'un service d'aide à la gestion budgétaire :

Ce service consiste à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Client auprès d'un ou plusieurs autres prestataires de service de paiement, éligibles au Service (ci-après « **Comptes externes** »).

Ce service est disponible dès lors que Oney a informé le Client de l'ouverture effective de son compte de paiement Oney+. Les informations sur les soldes des Comptes externes et sur les opérations effectuées sur les Comptes externes, que le Client a

préalablement choisi de faire entrer dans le champ du Service, sont restituées dans la page « Vos opérations » de son Espace sécurisé, avec les informations sur le solde et les opérations effectuées sur le compte Oney+ détenu auprès de Oney.

Le Client peut également choisir d'afficher les informations relatives à chaque compte, de manière séparée.

Par ailleurs, le Client peut modifier l'intitulé d'un Compte externe dans le cadre du Service, afin de l'identifier plus facilement dans le cadre de l'utilisation du Service.

Les informations relatives aux comptes externes sont restituées avec un historique de 60 mois glissants maximum. Par exception, lors de la première récupération de ces informations auprès du prestataire de service de paiement tiers teneur du compte concerné, les informations sont restituées avec un historique minimum de 90 jours, lequel est ensuite complété lors des actualisations ultérieures, dans la limite de 60 mois glissants.

Oney ne conserve pas les informations au-delà de ces 60 mois glissants. Par ailleurs, lorsque le Client supprime un Compte ou un prestataire de services de paiement du champ du Service, les informations agrégées correspondant à ce Compte ou ce prestataire de services de paiement sont automatiquement supprimées dans un délai de 30 jours.

- ii. La vérification de l'identité du Client et de ses revenus, dans le cas où ce dernier souscrit au Service avant que sa demande d'ouverture de compte de paiement Oney+ soit finalisée, ou dans le cas où l'utilisation de son compte de paiement Oney+ est limitée dans l'attente d'un justificatif de revenus.

En application des obligations qui lui incombent en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, Oney doit vérifier l'identité du Client avant de lui ouvrir un compte de paiement Oney+.

Au titre de ces mêmes obligations légales, Oney doit également vérifier les revenus du Client pour lui permettre de bénéficier pleinement de son compte de paiement Oney+ ; à défaut, l'utilisation de son compte est limitée dans les conditions décrites à l'article 17.1 de la convention de compte de paiement Oney+ qu'il a préalablement signée.

Lorsque le Client effectue une demande d'ouverture de compte de paiement Oney+, Oney lui propose d'utiliser le Service, qui offre au Client une solution simple, rapide et sécurisée permettant de fournir à Oney, les informations relatives à son identité et à ses revenus, aux fins exposées aux présentes.

Lorsque le Client consent à souscrire au Service, Oney accède, en son nom et pour son compte, aux informations provenant du Compte externe auquel il lui autorise l'accès.

Oney utilise alors les nom et prénom liés au Compte, ainsi que les informations relatives aux opérations de paiement réalisées sur ce compte pour effectuer les traitements suivants :

- la comparaison entre les informations d'identité du titulaire du Compte externe auquel le Client lui autorise l'accès, et les informations relatives à l'identité que le Client lui a communiquées dans le cadre de sa demande d'ouverture de compte de paiement Oney+, afin de vérifier l'identité de ce dernier ;
- l'analyse des informations relatives aux opérations effectuées au crédit du Compte externe au cours des 3 derniers mois, afin de déterminer les revenus du Client.

Le Client est libre de ne pas souscrire au Service ; dans ce cas, il peut finaliser sa demande d'ouverture de compte de paiement Oney+ en effectuant un premier versement sur son compte de paiement Oney+ et en fournissant un justificatif de revenus à Oney.

De la même manière, s'il souhaite agréger uniquement un Compte sur lequel il domicile ses revenus, il en a la possibilité. Dans ce cas, Oney pourra uniquement vérifier son identité pour ouvrir le compte de paiement Oney+. Il suffira alors au Client de fournir à Oney un justificatif de revenus par un autre moyen offert par Oney ; à défaut, l'utilisation de son compte de paiement Oney+ sera limitée dans les conditions de l'article 17.1 de sa convention de compte Oney+.

- iii. La détermination des plafonds d'utilisation du compte de paiement Oney+ qui sont applicables au Client au regard de sa situation financière, dans le cas où ce dernier souscrit au Service avant que sa demande d'ouverture de compte de paiement Oney+ soit finalisée, ou dans le cas où l'utilisation de son compte de paiement Oney+ est limitée dans l'attente d'un justificatif de revenus.

Dans le cadre de l'exécution de la convention de compte de paiement Oney+ que le Client a souscrite, Oney détermine les plafonds d'utilisation dudit compte, en fonction du montant des revenus du Client, par l'application du barème standard communiqué dans les conditions générales de la convention de compte de paiement Oney+.

Pour déterminer ces limites, Oney vérifie également la capacité du Client à s'acquitter de ses obligations de paiement issues de la convention de compte de paiement Oney+.

A cette fin, Oney étudie la situation financière du Client au regard des autres services financiers qu'il détient auprès de lui en cas de relation déjà établie.

Lorsque les informations du Compte externe sur lequel le Client domicilie ses revenus sont utilisées à titre de justificatif de revenus dans les conditions exposées au tiret ci-avant, Oney étudie également les données de ce Compte, pour étudier sa situation financière. A cette fin, Oney s'appuie sur un modèle de score fourni par un prestataire expert ; ce modèle est construit par le prestataire de Oney sur la base de statistiques, à partir des informations relatives aux comptes de paiement des clients auxquels les autres établissements bancaires partenaires du prestataire ont précédemment octroyés un service financier, et des défauts de paiement constatés pour ces clients. Dans le cadre de la détermination des plafonds d'utilisation applicable au compte de paiement Oney+ du Client, ce modèle de score est appliqué aux informations relatives au Compte externe de ce dernier, afin d'évaluer le risque statistique de défaillance

attaché au Client. Dans le cas où la vérification de la situation financière du Client révèle un risque concernant sa capacité à s'acquitter de ses obligations issues de la convention de compte de paiement Oney+, les limites d'utilisation de son compte de paiement Oney+ seront inférieures aux limites prévues dans le barème standard.

iv. La vérification de l'éligibilité du Client aux produits et services Oney+.

Avant d'octroyer certains services financiers au Client, Oney se doit de vérifier que ces services sont adaptés à sa situation financière. Pour atteindre au mieux cet objectif, Oney utilise les informations relatives aux Comptes externes auxquels le Client lui autorise l'accès dans le cadre de l'exécution du Service, à des fins d'étude de sa situation financière.

Oney analyse les opérations réalisées sur les Comptes externes du Client, le solde de ces Comptes, ainsi que les positions débitrices ou créditrices de ces Comptes sur les trois mois précédant l'analyse, afin de déterminer l'éligibilité du Client aux services qu'il propose :

- dans le cadre de ses actions d'animation commerciale : Oney peut ainsi vous proposer les services les plus adaptés à la situation financière et auxquels le Client est éligibles.
- dans le cadre de l'instruction des demandes de services financiers que le Client effectuerait auprès de Oney : sa situation financière constituera une aide à l'instruction de ses demandes.

v. La réalisation de statistiques

Oney utilise les informations relatives aux Comptes externes auxquels le Client lui autorise l'accès dans le cadre du Service, à des fins statistiques, après les avoir pseudonymisées.

Cela signifie que les études statistiques seront réalisées uniquement sur des données ne permettant pas directement l'identification du Client. Les données utilisées aux fins statistiques ne pourront plus être attribuées au Client sans avoir recours à des informations supplémentaires ; ces informations supplémentaires seront conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir que les données ne soient pas attribuées au Client.

11.2.3 Oney ne communique les informations relatives aux Comptes externes à personne à l'exception des sous-traitants auxquels il confie la réalisation de prestations entrant dans le cadre de la fourniture du Service ou de la poursuite des finalités décrites à l'article 11.2.2. Ces derniers sont tenus par contrat de respecter la confidentialité et la sécurité des données auxquelles ils ont accès et de les utiliser exclusivement dans le cadre des prestations qui leur sont confiées par Oney.

11.2.4 Les bases juridiques des traitements opérés dans les conditions de l'article 11.2.2 ci-dessus sont définies dans la Politique protection des données Oney+.

11.2.5 Les données utilisées aux fins de réaliser les traitements décrits à l'article 11.2.2 ci-dessus sont conservées pendant les durées définies dans la Politique de protection des données Oney+, à l'exception :

- des identifiants de connexion et l'IBAN du/des Compte/s externe/s, qui sont conservées durant toute la durée du présent Contrat ;
- des informations relatives aux opérations enregistrées sur le/s Compte/s externe/s, utilisées pour fournir le service d'aide à la gestion budgétaire décrit au paragraphe i. de l'article 11.2.2, qui sont conservées durant une période de 60 mois. En cas de résiliation du Service, ces informations sont supprimées avant la fin de la période de 60 mois, dans les 30 jours suivant la résiliation du Service ;
- des informations relatives aux opérations enregistrées sur le/s Compte/s externe/s, utilisées aux fins statistiques, qui sont conservées pendant une période de 60 mois. En cas de résiliation du Service, ces informations sont supprimées avant la fin de cette période de 60 mois, dans les 30 jours suivant la résiliation du Service.

11.2.6 Le Client peut à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, s'opposer aux traitements de ses données, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

De plus amples informations expliquant au Client pourquoi et comment ses données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Politique de protection des données de Oney+.

ARTICLE 12 – RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de difficultés concernant ses produits et services Oney+, le Client peut obtenir toutes les informations souhaitées, et formuler toute réclamation auprès du service client de Oney :

- En ligne, depuis son Espace sécurisé ;
- Par courrier électronique, à l'adresse serviceclient-oneyplus@oney.fr ;
- Par téléphone, au 09 69 322 312 (coût d'un appel local), du lundi au vendredi de 9H00 à 17H00, sauf jour férié.

En cas de difficultés persistantes, le Client peut saisir le Service réclamation Oney+ qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du service réclamation Oney+ s'effectue :

- En ligne, depuis l'Espace sécurisé du Client ;

- Par téléphone, au 09 69 36 89 62 (coût d'un appel local), lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, sauf jour férié.

Oney s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, Oney s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, Oney lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de l'Association des Sociétés Financières, dans les modalités définies dans la charte de médiation consultable à l'adresse suivante : <http://lemediateur.asffrance.com>. La saisine du Médiateur doit être effectuée par courrier simple, en langue française, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'ASF, ASF, 24, avenue de la Grande Armée 75854 PARIS ou sur le site internet du Médiateur.

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour le litige, en cas de contrat en ligne, à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers.odr>.

13. DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE

A compter du jour de la souscription à distance du Service, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit désactiver le Service dans les conditions de l'article 9 ci-dessus.

A noter, que le Client demande expressément à ce que le Service soit fourni avant la fin de son délai de rétractation. Dans ces conditions, concernant les traitements évoqués aux § ii, iii, et iv de l'article 11.2.2 ci-dessus, qui seraient opérés immédiatement après la conclusion du présent Contrat, le droit de rétractation du Client est inopérant.

ARTICLE 14 – LOI ET LANGUE APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS – AUTORITE DE CONTRÔLE

Le présent Contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le Contrat est soumis à la loi française et à la compétence des tribunaux français.