

# Contrat Porteur offre Intégrale (carte Gold Mastercard®)

Applicable au 2 septembre 2021

## Sommaire

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>ARTICLE 1</b><br>Objet du Contrat Porteur .....   | 2 | <b>ARTICLE 11</b><br>Blocage de la Carte par ING .....                                     | 3 |
| <b>ARTICLE 2</b><br>Services de paiement associés à la Carte .....   | 2 | <b>ARTICLE 12</b><br>Réclamations – Responsabilité d'ING .....                             | 4 |
| <b>ARTICLE 3</b><br>Délivrance et utilisation de la Carte .....  | 2 | <b>ARTICLE 13</b><br>Durée de validité de la Carte –<br>Renouvellement – Restitution ..... | 4 |
| <b>ARTICLE 4</b><br>Données de Sécurité Personnalisées .....   | 2 | <b>ARTICLE 14</b><br>Communication de renseignements<br>à des tiers .....                  | 4 |
| <b>ARTICLE 5</b><br>Consentement du Client aux opérations<br>effectuées avec la Carte – Irrévocabilité ..... | 2 | <b>ARTICLE 15</b><br>Conditions financières .....  | 5 |
| <b>ARTICLE 6</b><br>Retraits d'espèces .....   | 2 | <b>ARTICLE 16</b><br>Modification du Contrat Porteur .....                                 | 5 |
| <b>ARTICLE 7</b><br>Règlements d'achat de biens et de prestations<br>de services.....                        | 3 | <b>ARTICLE 17</b><br>Durée du Contrat Porteur – Résiliation .....                          | 5 |
| <b>ARTICLE 8</b><br>Réception des ordres de paiement – Délais<br>d'exécution .....                           | 3 | <b>ARTICLE 18</b><br>Médiation .....   | 5 |
| <b>ARTICLE 9</b><br>Relevé d'opérations .....  | 3 | Conditions générales relatives<br>au service Apple Pay .....                               | 6 |
| <b>ARTICLE 10</b><br>Obligation de vigilance du Client –<br>Mise en opposition de la Carte .....             | 3 |  |   |

## ARTICLE 1

# Objet du Contrat Porteur

Le présent contrat (ci-après le « Contrat Porteur ») a pour objet de définir (i) les conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement et de restitution de la carte bancaire Gold Mastercard® attribuée au Client (à chacun des co-titulaires du Compte Courant si celui-ci est un compte joint) dans le cadre de la Convention de Compte « Offre Intégrale » (ci-après la « Carte ») et (ii) les conditions applicables aux opérations de paiement effectuées avec elle.

Le Contrat Porteur fait partie intégrante de la Convention de Compte. Sa résiliation éventuelle n'emporte pas résiliation de la Convention de Compte. La résiliation de la Convention de Compte emporte nécessairement résiliation du Contrat Porteur. En cas de divergence entre le Contrat Porteur et les Conditions Générales du Compte Courant, le Contrat Porteur prévaut.

Les termes employés avec une majuscule non définis dans le Contrat Porteur sont définis dans le glossaire figurant à la fin des Conditions Générales du Compte Courant. La mention d'un article numéroté sans autre précision renvoie à cet article dans le Contrat Porteur.

## ARTICLE 2

# Services de paiement associés à la Carte

La Carte est un instrument de paiement au sens de l'article L. 133-4 du code monétaire et financier, permettant au Client d'effectuer, par le débit du Compte Courant, les opérations de paiement suivantes en euros ou en devises, en France ou à l'étranger, à l'exclusion de toute autre :

- retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets de banque affichant la marque du réseau Mastercard®, dans la limite des disponibilités de ces distributeurs ;
- retrait d'espèces aux guichets des établissements habilités à fournir des services de paiement affichant la marque du réseau Mastercard®, dans la limite des disponibilités de ces guichets et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- règlement d'achats de biens ou de prestations de services aux commerçants ou prestataires de services, ou règlement de cotisations ou de dons aux personnes et organismes habilités à les recevoir affichant la marque du réseau Mastercard® (ci-après les « Membres 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 Membres du Réseau Mastercard®.
- retrait d'espèces auprès de commerçants.

Des services d'assurance et d'assistance sont également attachés à la Carte. Les notices Assurance Gold Mastercard® et Assistance Gold Mastercard® sont remises au Client en annexe au présent Contrat Porteur et consultable sur le Site ING ([www.ing.fr](http://www.ing.fr)).

## ARTICLE 3

# Délivrance et utilisation de la Carte

La Carte est délivrée au Client à l'ouverture du Compte Courant. Elle porte la marque du réseau international Mastercard®. Elle demeure la propriété d'ING.

La Carte peut être à débit immédiat (et porte alors la mention « DEBIT ») ou à débit différé (et porte alors la mention « CREDIT »). Tout changement de type de carte (passage du débit immédiat au débit différé et inversement) entraîne la délivrance d'une nouvelle carte et la facturation de frais conformément aux Tarifs ING. Le passage d'une carte à débit immédiat à une carte à débit différé est soumis à l'accord d'ING.

La Carte dispose de la fonctionnalité « paiement sans contact », permettant au Client d'effectuer des opérations de paiement sans insertion de la Carte ni composition du code confidentiel sur les terminaux de paiement électroniques et automatiques pourvus de la technologie « sans contact » affichant la marque du réseau Mastercard®. Le Client choisit d'activer ou de désactiver cette fonctionnalité lors du paramétrage initial de la Carte (et peut ensuite modifier son choix à tout moment autant de fois qu'il le souhaite) dans l'Espace Client.

La Carte est rigoureusement personnelle. Le Client y appose sa signature dès réception dans l'espace prévu à cet effet. Le Client ne peut ni prêter la Carte, ni s'en déposséder.

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, automatiques 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 la signature ci-dessus visée.

Le Client utilise la Carte et les données qui lui sont associées exclusivement à des fins non professionnelles, dans le cadre du réseau international Mastercard® et pour les opérations visées à l'article 2.

## ARTICLE 4

# Données de Sécurité Personnalisées

### 4.1 Code Confidentiel

A réception de la Carte, le Client se connecte dans l'Espace Client pour y créer son code confidentiel à quatre chiffres (ci-après le « Code Confidentiel ») selon la procédure qui lui est communiquée par ING. Après création du Code Confidentiel, le Client active la Carte en effectuant un retrait dans un distributeur automatique de billets (dans certains cas, un second retrait peut être nécessaire). Le Client peut modifier ultérieurement le Code Confidentiel autant de fois qu'il le souhaite en se connectant dans l'Espace Client. Cette modification est gratuite et prend effet immédiatement.

**Le Client prend toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte, des données qui lui sont associées et du Code Confidentiel. Il tient le Code Confidentiel absolument secret. Il s'abstient notamment 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 Confidentiel toutes les fois qu'il en reçoit l'instruction sur les terminaux de paiement électroniques et automatiques de paiement. Lorsqu'il utilise un terminal à distance, 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 Confidentiels erronés entraîne l'invalidation de la Carte, et le cas échéant sa capture. En cas d'invalidation, le Client peut réinitialiser le Code Confidentiel dans l'Espace Client sur le Site ING en suivant la procédure qui lui est communiquée par ING.

### 4.2 Autres données de sécurité personnalisées

La composition d'un code à usage unique communiqué au Client par SMS (ci-après le « Code de Sécurité ») peut être nécessaire, en plus de celle du Code Confidentiel et du cryptogramme visuel, pour effectuer des opérations de paiement à distance sur certains sites internet. Le Code de Sécurité est à usage unique et ne peut être utilisé que pendant une durée limitée. Le Client le compose sur le site de vente toutes les fois qu'il en reçoit l'instruction. La saisie successive de trois (3) Codes de Sécurité erronés entraîne l'annulation de la transaction en cours et le blocage de la Carte. Le Client tient le Code de Sécurité absolument secret.

ING peut demander au Client de renseigner d'autres Données de Sécurité Personnalisées pour effectuer des opérations de paiement à distance. Ces données peuvent correspondre au Code d'Accès Renforcé mentionné dans les Conditions Générales du Compte Courant.

La saisie par le Client de trois (3) Codes d'Accès Renforcés erronés entraîne l'annulation de la transaction en cours et le blocage de la Carte.

## ARTICLE 5

# Consentement du Client aux opérations effectuées avec la Carte – Irrévocabilité

Le Consentement du Client à une opération de paiement effectuée avec la Carte est réputé donné (avant ou après la détermination du montant de l'opération) :

- par la composition du Code Confidentiel sur le clavier d'un terminal de paiement électronique ou d'un automate de paiement portant la marque du réseau Mastercard® et/ou ;
- la signature manuscrite du Client portée sur une facturette établie par un Membre du Réseau Mastercard® ;
- par la présentation 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 et cryptogramme).

Le Consentement du Client à une série d'opérations de paiement initiée au moyen de la Carte peut en outre être donné à distance par la communication des données associées à la Carte (numéro de la Carte et cryptogramme).

L'ordre de paiement est irrévocable et l'opération de paiement réputée autorisée dès que le Client a donné son consentement dans l'une des formes ci-dessus. 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.

## ARTICLE 6

# Retraits d'espèces

Les retraits d'espèces au moyen de la Carte sont possibles dans la limite du plafond de retrait (sur 7 jours glissants) fixé dans la Convention d'Ouverture de Compte (ou dans tout document ultérieur adressé au Client par ING).

Le plafond de retrait applicable et le montant de retraits encore disponible compte tenu des retraits déjà effectués le jour même et les 6 jours précédents sont consultables à tout moment dans l'Espace Client. Une modification du plafond de retrait peut être demandée à tout moment dans l'Espace Client parmi les options proposées par ING. La modification est gratuite et prend effet immédiatement.

Quel que soit le type de la Carte (crédit, débit ou prélevé), les retraits d'espèces ainsi que les commissions éventuelles sont portés au débit du Compte Courant au fur et à mesure, en général quelques jours après l'opération (en fonction du délai de transmission de l'ordre à ING). Le Client doit s'assurer de l'existence d'un solde disponible suffisant sur le Compte Courant jusqu'aux débits correspondants.

Il est rappelé au Client qu'il peut effectuer des retraits d'espèces auprès d'un Membre du Réseau Mastercard® à partir d'un (1) euro et dans la limite de soixante (60) euros par retrait, lorsque ce service est proposé par le Membre du Réseau Mastercard® et que ce retrait intervient dans le cadre d'un paiement par carte d'un bien ou d'un service.

## ARTICLE 7

# Règlements d'achat de biens et de prestations de services

Les règlements d'achats de biens, de prestations de services, de cotisations ou de dons aux Membres du Réseau MasterCard® sont possibles dans la limite du plafond d'achat (sur 30 jours glissants) fixé dans la Convention d'Ouverture de Compte ou dans tout document ultérieur adressé au Client par ING.

Le plafond d'achat applicable et le montant de règlements encore disponible compte tenu des règlements déjà effectués le jour même et les 29 jours précédents sont consultables à tout moment dans l'Espace Client. Une modification du plafond d'achat peut être demandée à tout moment dans l'Espace Client parmi les options proposées par ING. La modification est gratuite et prend effet immédiatement.

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 avec insertion de la Carte dans un terminal de paiement ou un distributeur automatique de billets avec saisie du Code Confidential pour pouvoir utiliser à nouveau la Carte en mode « sans contact ».

Les règlements sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Membres du Réseau Mastercard®.

Le Membre du Réseau Mastercard® a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur le terminal de paiement. Le Client peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par le Membre du Réseau Mastercard® en choisissant une autre marque ou une autre application de paiement, parmi celles d'acceptées par le Membre du Réseau Mastercard®.

Si la Carte est une carte de crédit ou à débit différé, les règlements ainsi que les commissions éventuelles sont portés au débit du Compte Courant le dernier jour du mois civil en cours ou, en fonction de la date de l'opération et de la date de transmission de l'ordre de paiement à ING, le dernier jour du premier mois civil suivant l'opération ou des mois civils suivants. ING a toutefois la faculté de débiter le Compte Courant immédiatement en cas de dépassement des plafonds de retrait et/ou d'achat fixés par ING, d'incidents de paiement ou autre (saisie, avis à tiers détenteur ou opposition administrative par exemple) affectant le fonctionnement du Compte Courant, de clôture du Compte Courant ou de résiliation du Contrat Porteur pour quelque cause que ce soit, ou de décès ou d'incapacité juridique du Client. La décision de débiter le Compte Courant est notifiée au Client par courrier électronique.

Si la Carte est une carte à débit immédiat, les règlements ainsi que les commissions éventuelles sont portés au débit du Compte Courant au fur et à mesure, en général dans les quelques jours suivant l'opération (en fonction de la date de transmission de l'ordre de paiement à ING).

Dans tous les cas, le Client doit s'assurer de l'existence d'une provision disponible suffisante sur le Compte Courant :

- Au jour du débit des opérations lorsque la carte est une carte à débit différé,
- Au jour de la transaction et jusqu'au débit de l'opération sur le Compte Courant, lorsque la carte est à débit immédiat.

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

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 le bénéficiaire du paiement.

## ARTICLE 8

# Réception des ordres de paiement – Délais d'exécution

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.

L'ordre de paiement relatif à un règlement effectué au moyen de la Carte est réputé reçu par ING 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, ING dispose, pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire :

- d'un délai d'un jour ouvrable pour un règlement en euros effectué à l'intérieur de l'Espace Economique Européen ; et
- d'un délai de quatre jours ouvrables pour un règlement en devises effectué à l'intérieur de l'Espace Economique Européen.

Les règlements effectués en dehors de l'Espace Economique Européen ne sont pas soumis à un délai d'exécution maximal.

ING se réserve le droit de refuser une opération de paiement par carte sur la base de l'analyse de risque effectuée sur cette opération.

## ARTICLE 9

# Relevé d'opérations

Le montant détaillé des sommes débitées sur le Compte Courant au titre des retraits d'espèces et des règlements effectués au moyen de la Carte (comportant le cas échéant les commissions et taux de change appliqués) figure sur le relevé de compte mensuel mis à la disposition du Client conformément à l'article 23 des Conditions Générales du Compte Courant.

## ARTICLE 10

# Obligation de vigilance du Client – Mise en opposition de la Carte

**Le Client exerce une vigilance constante sur les opérations enregistrées sur le Compte Courant. Il prend connaissance régulièrement de ses relevés de compte et signale immédiatement par courriel à l'adresse [securite@mail.ing.fr](mailto:securite@mail.ing.fr) toute opération suspecte.**

**Lorsqu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte ou du détournement des données qui lui sont associées, le Client en informe immédiatement ING aux fins d'opposition (ou blocage de la carte à la demande du Client). Cette information est faite :**

- **par téléphone** : au 01 57 22 54 09 (service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – appel non surtaxé – coût selon opérateur) ; ou
- **dans l'Espace Client** sur le Site ING (rubrique « Compte Courant/Votre carte/Faire opposition ») ou l'Application Mobile ING (rubrique « Compte Courant/Gérer mon compte/Faire opposition »).

Un numéro d'enregistrement est communiqué au Client.

L'opposition prend effet immédiatement. Une trace en est conservée par ING (et fournie au Client sur sa demande) pendant 18 mois. Le remplacement de la Carte mise en opposition donne lieu à la facturation de frais conformément aux Tarifs ING.

En cas de simple doute sur la perte ou le vol de la Carte, le Client peut désactiver temporairement la Carte selon la procédure indiquée dans l'Espace Client sur le Site ING (rubrique « Compte Courant/Votre carte/Gérer votre carte ») ou l'Application Mobile ING (rubrique « Compte Courant/Gérer mon compte/Gérer ma carte »). Cette désactivation est gratuite et prend effet immédiatement. **Le Client est tenu de procéder à la mise en opposition définitive de la Carte selon la procédure visée ci-dessus s'il ne retrouve pas la Carte dans les quarante-huit (48) heures.** Le Client peut réactiver la Carte dans l'Espace Client s'il retrouve la Carte.

Le Client supporte les pertes résultant des opérations non autorisées effectuées au moyen de la Carte avant la demande de mise en opposition ou de désactivation temporaire, dans les conditions et limites prévues à l'article 12.2.

En cas d'opération frauduleuse réalisée au moyen de sa carte, le Client peut également effectuer un signalement par le biais du service [Percev@al](mailto:Percev@al) accessible sur le site [service-public.gouv.fr](http://service-public.gouv.fr), dès lors que les conditions suivantes sont réunies :

- Le Client est toujours en possession de sa Carte ;
- Le Client n'est pas à l'origine des achats en ligne,
- Le Client a déjà mis sa carte en opposition.

## ARTICLE 11

# Blocage de la Carte par ING

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

- si les circonstances en font présumer une utilisation non autorisée ou frauduleuse, ou s'il apparaît que la sécurité ne peut plus en être assurée ;

- en cas de dépassement par le Client du découvert autorisé (ou, en l'absence de découvert autorisé, en cas de position débitrice) sur le Compte Courant ; ou
- en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de ses obligations de paiement.
- en cas de composition de trois (3) Codes d'Accès Renforcés et/ou de trois (3) codes temporaires erronés au cours d'une transaction. Pour supprimer le blocage temporaire de la Carte, le Client doit se connecter à son Espace Client.

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. ING 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 ING à première demande. ING peut retirer ou faire retirer la Carte par un Membre du Réseau Mastercard® ou par tout établissement habilité à fournir des services de paiement.

## ARTICLE 12

# Réclamations – Responsabilité d'ING

### 12.1 Objet des réclamations – Délais - Modalités

Le Client peut contester, dans les treize (13) mois suivant son enregistrement sur le Compte Courant, le caractère autorisé ou les modalités d'exécution d'une opération de paiement effectuée au moyen de la Carte.

Ce délai est réduit à soixante-dix (70) jours lorsque le prestataire de services de paiement du Membre du Réseau Mastercard® est situé en dehors de l'Espace Economique Européen, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint Barthélemy.

Le Client peut demander, dans les huit (8) semaines suivant son enregistrement sur le Compte Courant, le remboursement d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées, quand le consentement à cette opération a été donné avant que le montant en soit connu et quand ce montant dépasse celui auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre. Aucune demande de remboursement ne peut toutefois être faite à ce titre si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé en dehors de l'Espace Economique Européen.

Aucune réclamation ou demande de remboursement n'est admise passé les délais ci-dessus.

Quel que soit l'objet de la réclamation, le Client s'adresse dans un premier temps au Service Client ING :

- soit par téléphone au **+33 (0)1 57 22 54 00** (appel non surtaxé, coût selon opérateur) **du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi de 8h00 à 18h00 sauf jours fériés** ;
- soit dans l'Espace Client sur le Site ING, en remplissant le **formulaire de réclamation en ligne** (rubrique « Contact/Faire une réclamation ») ;
- soit par courrier postal à  
**ING**  
**Service Clients**  
**Libre Réponse 70678**  
**75567 PARIS Cedex 12**

S'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante de la part du Service Client ING, le Client adresse dans un second temps une réclamation écrite au Service Réclamations ING :

- par courrier postal à  
**ING**  
**Service Réclamations**  
**Libre Réponse 70678**  
**75567 PARIS Cedex 12**

Si la réclamation porte sur une opération de paiement effectuée avec la Carte, ING y répond par courriel ou courrier postal dans les quinze (15) jours ouvrables suivant sa réception. Si une réponse ne peut être apportée dans ce délai, ING en informe le Client par écrit en précisant dans quel délai il lui sera répondu. Ce délai ne peut en tout état de cause excéder trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

En cas de désaccord persistant, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française, comme indiqué à l'article 18.

### 12.2 Contestation du caractère autorisé d'une opération

En cas de contestation par le Client du caractère autorisé d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées, ING rembourse sous bonne valeur le montant de l'opération (et rétablit le cas échéant le Compte Courant dans l'état où il se serait trouvé si elle n'avait pas eu lieu) au plus tard à la fin du premier jour ouvrable après en avoir été informé, à moins qu'ING n'ait de bonnes raisons de soupçonner une fraude de la part du Client.

En cas de perte ou de vol de la Carte, le Client supporte toutefois, dans la limite de cinquante (50) euros, les pertes liées aux opérations de paiement non autorisées effectuées au moyen de la Carte avant la demande de mise en opposition ou de désactivation temporaire visée à l'article 10, à moins que ces opérations n'aient été effectués sans utilisation du Code Confidentiel, ou avant que le Client ait pu détecter le vol ou la perte de la Carte, ou par ou par la faute d'un préposé d'ING ou de l'un de ses sous-traitants.

Dans tous les cas, le Client supporte la totalité des pertes liées aux opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, aux obligations de prudence et de vigilance mises à sa charge aux articles 4 et 10.

### 12.3 Contestation des modalités d'exécution d'une opération

En cas de contestation des modalités d'exécution d'une opération effectuée au moyen de la Carte ou des données qui lui sont associées, ING justifie le cas échéant que l'opération a été enregistrée et comptabilisée correctement. ING ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences d'une opération de paiement mal exécutée en raison d'une déficience technique du réseau Mastercard®, dès lors que cette déficience a été signalée au Client par un message sur le terminal de paiement électronique ou l'automate de paiement utilisé ou d'une autre manière visible.

S'il apparaît qu'ING est bien responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération, ING rétablit le Compte Courant dans l'état où il doit se trouver.

### 12.4 Contestation du montant d'une opération autorisée

En cas de contestation par le Client du montant d'une opération de paiement effectuée au moyen de la Carte quand le consentement à l'opération a été donné avant que le montant en soit connu, le Client fournit à ING tous les éléments de nature à établir que ce montant dépasse ce à quoi le Client pouvait raisonnablement s'attendre. ING procède au remboursement de l'opération sous bonne valeur ou justifie de son refus d'y procéder dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de ces éléments. ING reste étranger à tout différend commercial (indépendant de l'ordre de paiement lui-même et de son exécution) pouvant survenir entre le Client et le Membre du Réseau MasterCard® bénéficiaire.

## ARTICLE 13

# Durée de validité de la Carte – Renouvellement – Restitution

La durée de validité de la Carte est limitée. La date limite de validité est inscrite sur la Carte.

A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si le Contrat Porteur a été résilié dans les conditions prévues à l'article 17. Le renouvellement anticipé de la Carte à la demande du Client entraîne la facturation de frais conformément aux Tarifs ING. A réception de la nouvelle carte, le Client s'engage à détruire l'ancienne et à activer la nouvelle suivant la procédure qui lui est communiquée par ING.

La résiliation du Contrat Porteur ou la clôture du Compte Courant pour quelque cause que ce soit, entraînent pour le Client l'obligation de détruire la Carte et de confirmer cette destruction à ING conformément aux dispositions de l'article 17.

## ARTICLE 14

# Communication de renseignements à des tiers

Les informations recueillies par ING, agissant en qualité de responsable du traitement, dans le cadre du Contrat Porteur sont nécessaires à la fabrication de la Carte, la définition des plafonds de retrait et d'achat, la personnalisation de la carte et des services associés, l'exécution et/ou la sécurisation des opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte, la connaissance du Client, la gestion de la relation bancaire et financière, l'octroi de crédits, la gestion des produits et des services, y compris des instruments de paiement, la souscription par téléphone et par internet de produits et de services, le profilage, le recouvrement, la prospection et l'animation commerciales, les études statistiques, l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, ainsi que le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces informations peuvent faire l'objet de traitements informatisés pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Toute déclaration fautive ou irrégulière de la part du Client peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude au sein du groupe ING.

Les conversations téléphoniques et par messagerie instantanée sont enregistrées à des fins de formation des collaborateurs d'ING agissant en qualité de responsable de traitement ainsi qu'à des fins probatoires conformément aux lois et règlements applicables.

ING conserve et traite les données personnelles du Client pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus, et au maximum pour la durée permettant la liquidation des droits et l'épuisement des voies de recours.

ING peut transmettre les données personnelles du Client aux prestataires et sous-traitants qui lui sont liés contractuellement, à ses partenaires commerciaux (tels que les assureurs) et aux autres entités du groupe ING, dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, ainsi qu'aux organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle d'ING.

Les données personnelles du Client peuvent en outre faire l'objet de transferts dans des pays membres ou non de l'Union Européenne. Dans ce cas, des moyens assurant la protection et la sécurité de ces informations sont mises en place par ING en vue de garantir la confidentialité de ces données. La liste des pays destinataires est disponible auprès du Délégué à la Protection des Données d'ING.

Le Client accepte expressément, par la signature du présent Contrat Porteur, que ses données personnelles soient utilisées par ING et ses partenaires mentionnés au présent article, aux fins de traitement et de l'exécution des opérations de paiement réalisées par le Client au moyen de sa Carte. Dans le cas où le Client refuse de donner son consentement à un tel traitement ou vient à la retirer ultérieurement, il est informé que cela aura pour conséquence de mettre fin à la Convention de Compte et de clôturer son Compte Courant dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 33 de la Convention de Compte relatives à la clôture du Compte Courant à l'initiative d'ING.

ING agit en tant que responsable de traitement et peut être contacté directement auprès de son Service Client à l'adresse suivante :

40 avenue des Terroirs de France, 75616 Paris Cedex 12.

Son Délégué à la Protection des Données peut être contacté à la même adresse.

Le Client bénéficie, à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, du droit d'accéder à ses données personnelles, de les faire rectifier ou de s'opposer à leur utilisation, notamment à des fins de prospection commerciale. Il peut demander l'effacement de ses données personnelles ou la limitation de leur traitement par ING en s'adressant par courrier au Délégué à la Protection des Données d'ING et en joignant à sa demande la copie de sa pièce d'identité..

Le Client bénéficie également du droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de ses données personnelles, applicables après le décès.

Conformément à la loi 2016-1321 du 07 octobre 2016, le Client bénéficie également du droit de formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de ses données personnelles après son décès.

En cas de difficulté relative au traitement des données personnelles le concernant, le Client peut adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés dont l'adresse est rappelée en tête des Conditions Générales du Compte Courant.

## ARTICLE 15

### Conditions financières

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 Tarifs ING. Ces cotisations et ces frais sont débités sur le Compte Courant. En cas de résiliation du Contrat Porteur dans les conditions prévues à l'article 17, 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 ING :

- d'une commission conformément aux Tarifs ING 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 Tarifs ING 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 Courant.

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.

En cas d'opération effectuée en devise au sein de l'Union Européenne, ING adresse au client un courriel mentionnant notamment :

- Le cours de conversion au jour de l'opération
- Le taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne
- Le cours de conversion appliqué par Mastercard®

Le Client peut renoncer à recevoir cette information en se connectant sur son Espace Client, rubrique « cartes ».

## ARTICLE 16

### Modification du Contrat Porteur

ING est susceptible de modifier à tout moment le Contrat Porteur. Le Client est informé de ces modifications au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, par message électronique (courriel à l'adresse courriel personnelle communiquée par le Client et message posté dans l'Espace Client sur le Site ING) l'invitant à prendre connaissance de la nouvelle version du Contrat Porteur mise à sa disposition sur le Site ING. S'il n'accepte pas les modifications proposées, le Client peut, par courrier postal adressé à ING avant leur entrée en vigueur, demander la résiliation sans frais du Contrat Porteur. A défaut, le Client est réputé avoir accepté les modifications proposées.

Les modifications du Contrat Porteur imposées par la loi ou la réglementation sont applicables de plein droit sans préavis.

Le Client peut demander à tout moment une copie sur support papier ou au format PDF du Contrat Porteur dans sa version en vigueur au moment de la demande.

## ARTICLE 17

### Durée du Contrat Porteur – Résiliation

Le Contrat Porteur est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment, à l'initiative du Client ou d'ING, par courrier postal adressé à l'autre partie. La résiliation à l'initiative du Client prend effet sans préavis sous réserve du dénouement des opérations en cours. La résiliation à l'initiative d'ING prend effet à l'issue d'un préavis de deux (2) mois suivant la réception de la lettre de résiliation par le Client. ING n'est pas tenu de respecter ce préavis en cas de comportement gravement répréhensible du Client.

La résiliation du Contrat Porteur s'accompagne nécessairement de la destruction de la Carte. Le Client confirme cette destruction à ING 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, ou adressée à ING par courrier postal dans le cas contraire.

## ARTICLE 18

### Médiation

En cas de litige persistant au sujet du présent Contrat Porteur après une réclamation adressée à ING conformément à l'article 12.1, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française :

- soit en complétant le formulaire de saisine sur le site internet [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) ;
- soit par courrier postal au  
**Médiateur auprès de la FBF**  
**CS 151**  
**75422 PARIS Cedex 09**

La Charte du Service de Médiation auprès de la FBF et la brochure Comment régler un litige avec ma banque ? publiée par la Fédération Bancaire Française sont consultables dans l'Espace Client sur le Site ING (rubrique « Contact/Faire une réclamation »).



# CONDITIONS GENERALES RELATIVES AU SERVICE

Les présentes conditions générales ci-après désignées « Conditions Générales Apple Pay », constituent une annexe au Contrat Porteur applicable à la carte de paiement ING du Client. Elles ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par ING (ci-après désigné « le Service Apple Pay » ou « le Service »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans le Contrat Porteur.

Les dispositions du Contrat Porteur non modifiées par les Conditions Générales Apple Pay continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties et s'appliquent au Service.

Le Client est informé que les Conditions Générales Apple Pay peuvent être consultées sur le site internet d'ING et déclare en avoir pris connaissance.

Le Client est également informé qu'il a la possibilité de consulter les conditions contractuelles applicables au service Apple Pay, depuis son espace personnel, après sa souscription, de manière durable et permanente et ce, à tout moment.

La politique de sécurité de la société Apple au titre de l'utilisation du Service est disponible sur le site internet d'Apple.

## 1. Définitions

« Appareil Apple » : appareil iOS (iPhone, Apple Watch, iPad, Mac) compatible figurant sur la liste disponible sur <https://support.apple.com/km207105>, utilisé par le Client dans le cadre du Service.

« Apple Wallet » : portefeuille numérique développé par Apple permettant notamment de gérer les Cartes que le Client a enrôlées pour utiliser le Service. Son fonctionnement relève de la seule responsabilité d'Apple.

« iCloud » : compte Apple que le Client doit créer lors de sa première utilisation d'un appareil commercialisé par Apple. Son fonctionnement relève de la seule responsabilité d'Apple.

« Données de sécurité personnalisées Apple Pay » : couvrent le Touch ID, le Face ID, le code de déverrouillage de l'Appareil.

« Touch ID »/« Face ID » : technologies développées par Apple permettant au Client de s'authentifier sur son Appareil Apple et de valider ses paiements. Il s'agit de Dispositifs de Sécurité Personnalisés.

## 2. Description du Service Apple Pay :

Le Client ayant préalablement souscrit une ou plusieurs carte(s) de paiement (ci-après désignée(s) « la Carte » ou « les Cartes ») émise(s) par ING, a souhaité souscrire au Service qui lui permet de dématérialiser les données de sa Carte dans son Appareil Apple afin de réaliser des opérations de paiement :

- par Internet (Paiement en Ligne), avec une authentification sécurisée sans la contrainte de la saisie à chaque opération de ses références bancaires,
- en magasin (Paiement de Proximité) sur un terminal de paiement via un Appareil Apple permettant le paiement mobile.

Si le Client souhaite utiliser le Service au moyen de plusieurs Cartes et/ou à partir de plusieurs Appareils Apple, il devra procéder à l'activation du Service pour chacune des Cartes et/ou chaque Appareil Apple. Lors de chaque utilisation du Service, une Carte sera proposée par défaut pour le paiement, étant précisé que le Client aura toujours la possibilité d'en choisir une autre. En cas de renouvellement ou de changement de la Carte, les données de la nouvelle Carte seront automatiquement mises à jour dans l'application Apple Pay des Appareils Apple dans lesquels elle a fait l'objet d'un enregistrement.

## 3. Conditions d'éligibilité et de souscription au Service Apple Pay

### 3.1. Éligibilité au Service Apple Pay

Le Service est réservé au bénéfice exclusif du Client, personne physique à la condition qu'il soit titulaire cumulativement :

- d'un compte de paiement en Euros ouvert auprès d'ING,
- d'une carte de paiement éligible fonctionnant sur ce compte, la liste des cartes éligibles étant précisée sur le site internet d'ING,
- d'un Appareil Apple et d'un accès internet actif, la liste des appareils éligibles étant précisée ici : <https://support.apple.com/km207105>,
- d'un identifiant Apple connecté à iCloud, compte souscrit par le Client auprès de la société Apple et dans lequel il aura enregistré son Appareil Apple.

Le Client est informé que pour le cas où il changerait son Appareil Apple, pour un appareil non compatible, ce Service ne pourra plus lui être assuré, sans qu'il soit nécessaire pour ING de l'en informer.

### 3.2. Accès au Service Apple Pay

L'accès au Service Apple Pay a lieu pour les Paiements à Distance via l'utilisation d'internet ou, s'il s'agit d'un Paiement de Proximité, via un Appareil Apple présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires et acceptant les opérations effectuées en mode « sans contact ». Le Client fait son affaire personnelle :

- de son accès à Internet (notamment dans le choix d'un fournisseur d'accès) et
- de la compatibilité de son Appareil Apple destiné à utiliser le Service proposé par ING.

### 3.3. Souscription au Service Apple Pay

Le Service Apple Pay peut être souscrit à partir de l'application ING ou bien directement dans l'application Apple Wallet présente dans l'Appareil Apple. Le Client s'authentifie

pour valider l'activation d'Apple Pay : soit en renseignant un code à usage unique reçu sur son téléphone, soit directement sur son application à l'aide de ses identifiants ING : son numéro de client, son mot de passe et le code à usage unique reçu sur son téléphone, en fonction du canal choisi par le Client pour effectuer la souscription.

**3.3.1** En cas de souscription à partir de l'application ING, il est demandé au Client de se connecter en utilisant les moyens d'authentification et Données de sécurité personnalisées qui lui ont été fournis par ING et qui lui sont personnels.

Il est ensuite invité à poursuivre sa souscription au sein de l'application Apple Wallet. Le Client enrôle alors sa Carte dans Apple Wallet.

**3.3.2** En cas de souscription à partir d'Apple Wallet, le Client ajoute sa Carte et renseigne les données de celle-ci. L'ajout de cette Carte pourra éventuellement être validé par le Client qui soit :

- Renseigne un code à usage unique reçu par SMS via son téléphone,
- Réalise une authentification forte au sein de son application ING à l'aide de son code secret puis d'un code à usage unique reçu par SMS via son téléphone.

**3.3.3** Après vérification par ING de la demande d'activation d'une Carte, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des Conditions Générales Apple Pay par le Client. En cas de refus d'activation, le Client en est informé par simple notification.

Le Client doit avoir déclaré à ING un numéro de téléphone mobile ou fixe permettant de recevoir le « Code à usage unique » dans les conditions détaillées dans les Conditions Générales du Compte Courant.

Le Client reçoit une notification écrite l'informant que la souscription a bien été effectuée et sa demande acceptée.

Si le Client n'est pas allé jusqu'au bout du processus de souscription, il reçoit une notification l'invitant à finaliser cette opération.

### 3.4. Données de sécurité personnalisées Apple Pay

Tout paiement réalisé au moyen du Service nécessite l'utilisation d'une Donnée de sécurité personnalisée parmi les suivantes :

- L'authentification par la composition du Code confidentiel Apple Pay, choisi par le Client pour déverrouiller son Appareil Apple ci-après désigné « Code confidentiel Apple Pay »,

- L'authentification par Touch ID qui est une technologie de biométrie digitale, à condition qu'elle soit utilisable sur l'Appareil Apple du Client et que celui-ci ait activé cette fonctionnalité directement sur son Appareil Apple.

- L'authentification par Face ID qui est une technologie de biométrie faciale, à condition qu'elle soit utilisable sur l'Appareil Apple du Client et que celui-ci ait activé cette fonctionnalité directement sur son Appareil Apple.

- L'authentification par le biais d'une Apple Watch appairée à un iPhone compatible et qui permet au Client de s'authentifier tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

En conséquence, l'opération de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement par l'utilisation d'une de ces Données de sécurité personnalisées Apple Pay. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée autorisée.

## 4. Utilisation du Service Apple Pay

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client doit :

- avoir activé l'authentification par « Touch ID » ou « Face ID » ;
- avoir renseigné son compte Apple appelé « compte iCloud » sur son ou ses Appareil(s) Apple ;
- avoir accepté les Conditions Générales Apple Pay, ainsi que les éventuelles Conditions Générales d'Utilisation édictées par Apple.

Le Client doit en outre avoir enrôlé une ou plusieurs Cartes à son nom et émises par ING dans Apple Wallet, qui relève de la seule responsabilité de la société Apple. Les données de la Carte du Client ne sont pas stockées dans Apple Wallet.

Le Client peut utiliser le Service dès qu'il est activé sur son ou ses Appareils Apple.

### 4.1 Utilisation du Service pour les paiements en ligne

Le Service permet au Client de régler à distance sur Internet (via le navigateur Safari) ainsi que sur les applications, exclusivement des achats de biens et des prestations de services auprès de Membres du réseau Mastercard, sans avoir à saisir les données de sa Carte, et ce sans aucun coût additionnel. Le Service est utilisable chez tous les Membres du réseau Mastercard qui affichent le logo Apple Pay sur leur page de paiement en ligne.

Au moment de régler son achat en ligne à partir de son Appareil Apple, le Client

sélectionne le mode de paiement Apple Pay sur la page de paiement de l'Accepteur. Le Client sélectionne ensuite la Carte avec laquelle il souhaite effectuer le règlement ou confirme la Carte sélectionnée par défaut. Le Client est ensuite invité à confirmer son opération en s'authentifiant au moyen d'une des Données de sécurité personnalisée Apple Pay acceptée par l'Appareil Apple utilisé.

Par suite de cette procédure d'authentification, si l'opération est acceptée, le Client reçoit la confirmation de l'opération de paiement sur la page de paiement du Membre du réseau Mastercard. Si l'opération n'est pas acceptée, ING n'aura pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Client. A défaut d'authentification probante, l'opération ne sera pas traitée par ING.

Les opérations de paiement effectuées par l'utilisation du Service en ligne et reçues par ING sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions indiquées dans le Contrat Porteur régissant la Carte.

## 4.2. Utilisation du Service pour les paiements de proximité

Le Service permet au Client de régler exclusivement des achats de biens et des prestations de services auprès des Membres du réseau Mastercard, sans avoir à présenter sa Carte, et ce sans aucun coût additionnel. Le Service est utilisable chez tous les Membres du réseau Mastercard qui acceptent le paiement en mode « sans contact » ou/et affichent le logo Apple Pay à leur point de vente, et permet de réaliser le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services sur les Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après « TPE ») ou Automates (ci-après dénommés collectivement « Equipements Electroniques ») des Membres du réseau Mastercard, équipés en conséquence et affichant le logo du paiement sans contact.

Au moment de régler son achat avec son Appareil Apple, le Client sélectionne la Carte avec laquelle il souhaite effectuer le règlement ou confirme la Carte sélectionnée par défaut. Il donne ensuite son consentement au moyen d'une des Données de sécurité personnalisée Apple Pay acceptée par l'Appareil Apple utilisé et le maintien de son Appareil Apple devant un dispositif identifiant la présence de la technologie « sans contact ».

Si l'opération n'est pas acceptée, ING n'a pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Client. A défaut d'authentification probante, l'opération n'est pas traitée par ING.

Les opérations de paiement effectuées sans contact par l'utilisation du Service et reçues par ING sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions indiquées dans le Contrat Porteur régissant la Carte.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez le Membre du réseau Mastercard.

Lorsque le Client utilise le Service pour des Paiements de proximité, il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Equipement Electronique situé chez le Membre du réseau Mastercard.

## 4.3 Paiement avec l'iPhone ou l'Apple Watch du Client

**4.3.1** Lorsque le Client paie en utilisant son iPhone, il s'authentifie au moment du paiement en utilisant la fonction Touch ID ou Face ID

**4.3.2** Lorsque le Client paie en utilisant son Apple Watch, il doit renseigner le code confidentiel de la montre pour la débloquer. Celle-ci peut toutefois être déblocuée par l'iPhone auquel elle est appairée en renseignant les données nécessaires au déblocage de ce téléphone.

Avant d'effectuer un paiement, le Client doit double-cliquer sur le bouton latéral afin d'afficher la Carte et activer la fonctionnalité NFC. Cette action permet au Client d'autoriser le paiement.

Dès lors que le Client a autorisé le paiement, l'Appareil transmet au Membre du réseau Mastercard le code spécifique attaché à l'opération de paiement et l'identifiant de la Carte.

## 5. Responsabilités du Client et d'ING

Les dispositions du Contrat Porteur relatives à la responsabilité d'ING et du Client s'appliquent aux opérations de paiement effectuées au moyen du Service.

### 5.1 Responsabilité du Client et confidentialité des données.

Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et garantir le niveau de protection requis de son Appareil Apple ainsi que de ses Données de sécurité personnalisées Apple Pay notamment contre tout risque de virus ou de logiciels espions.

Le Client est seul responsable de la garde, de la conservation de son Appareil Apple et de la confidentialité de ses Données de sécurité personnalisées Apple Pay, ainsi que, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

A ce titre, le Client s'engage à :

- désactiver la connexion de son Appareil Apple à son compte iCloud avant tout prêt ou toute cession dudit appareil.
- signaler à la société Apple ainsi qu'à ING toute perte, vol, cession, ou usage abusif de son Appareil Apple ou de ses Données de sécurité personnalisées Apple Pay dans les plus brefs délais et par tous moyens, aux fins de blocage du Service. A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service n'est plus accessible, ni utilisable. ING n'est pas tenu responsable en cas de défaut déclaration ou de déclaration tardive par le Client de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse de son Appareil Apple ou de ses Données de sécurité personnalisées.
- supprimer de son Appareil Apple les données de sa Carte enregistrées dans cet appareil en cas de cession ou don de celui-ci
- bloquer son token Apple Pay, en cas de vol de son Appareil, en se rendant sur son compte iCloud ou en appelant le centre de relations clients d'ING.

Le Client est responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de cession de son Appareil Apple sans avoir préalablement désactivé le Service ou retiré sa (ses) Carte(s) d'Apple Wallet.

Le Client est également responsable de :

- la mise à jour des données relatives aux Cartes qu'il a enregistrées dans Apple Wallet, notamment suite au renouvellement ou au blocage d'une Carte.
- l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et confidentialité de son téléphone mobile, de ses codes d'activation ou du code secret ou « Touch ID » ou « Face ID » de son Appareil Apple et de leur paramétrage par lui-même.
- du paramétrage de ses Données de Sécurité Appel Pay au sein des Appareils Apple qu'il utilise.

Ainsi, le Client doit conserver la confidentialité de ses données (Dispositifs de Sécurité Personnalisés et données biométriques) permettant d'accéder au Service, et assurer la sécurité de ses Dispositifs de Sécurité Personnalisés, c'est-à-dire les composer en toute discrétion, ne les communiquer à personne (y compris sur demande téléphonique ou par courrier électronique), ni les noter ou les enregistrer. Lors de l'opération effectuée sur Internet, il incombe au Client de se placer dans un contexte de confidentialité, notamment lors de cette authentification, et de veiller à y rester tout au long de l'opération, et ce jusqu'à son terme, ceci afin d'être à l'abri des regards indiscrets.

L'identifiant Apple du Client connecté à son compte iCloud est strictement confidentiel. En conséquence, il est de la responsabilité du Client de le tenir absolument secret et de ne le communiquer à personne. Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de cet identifiant et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation ou de son utilisation par des tiers. Il lui appartient notamment de s'assurer que la conservation de son identifiant soit effectuée dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité et de veiller à le composer à l'abri regards indiscrets.

### 5.2 Responsabilité d'ING

Le Service étant opéré par la société Apple, ING n'est en aucun cas responsable de la sécurité et du fonctionnement du Service, ni des réclamations et pertes financières liées à un mauvais fonctionnement du Service, ni des litiges pouvant survenir entre le Client et la société Apple ou son opérateur de téléphonie mobile ou son fournisseur internet pouvant impacter le fonctionnement du Service. ING ne peut pas non plus être tenue responsable des conséquences de toute déficience technique de l'Appareil Apple et/ou des logiciels installés sur l'Appareil Apple.

De même, ING n'est pas tenu responsable des opérations non autorisées réalisées avant et après la demande de blocage de la Carte et ce, sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et à l'article « Données de sécurité personnalisées Apple Pay ».

ING n'est responsable que des dommages résultant de son propre fait.

ING n'est notamment pas responsable :

- du fonctionnement de Apple Wallet ni de la fonctionnalité de paiement Apple Pay,
- de l'interruption ou suspension du service pour des raisons de force majeure, d'un cas fortuit ou fait d'un tiers, ou autre motif légitime, comme la suspicion de fraude,
- en cas de déclaration tardive à Apple, par exemple, en cas de perte de l'Appareil Apple utilisé pour le Service,
- des paramétrages (codes, empreintes) enregistrés dans les Appareils Apple,
- des réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés auprès du commerçant,
- En cas de litiges nés du contrat conclu entre le Client et son opérateur de téléphonie mobile, lesquels pourraient avoir une incidence sur le fonctionnement du Service.

## 6. Assistance Technique

En cas de difficultés lors de l'activation du Service ou lors d'un paiement, un service d'assistance est mis à disposition du Client par ING que le Client peut contacter par téléphone au 01 57 22 64 01 (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

## 7. Informatique et Libertés – Protection des données personnelles

Les informations recueillies par ING, agissant en qualité de responsable du traitement, dans le cadre des Conditions Générales Apple Pay sont nécessaires à la souscription et au fonctionnement du Service, l'exécution et/ou la sécurisation des opérations de paiement effectuées au moyen de la Carte dans le cadre du Service, la connaissance du Client, la gestion de la relation bancaire et financière, la gestion du Service le profilage, le recouvrement, la prospection et l'animation commerciales, les études statistiques, l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, ainsi que le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces informations peuvent faire l'objet de traitements informatisés pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Les traitements de ces données personnelles sont fondés sur l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, sur la poursuite des intérêts légitimes d'ING et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Client, sur le consentement; dans ce dernier cas, le consentement pourra être retiré à tout moment. ING peut enregistrer et conserver des conversations et communications avec le Client, quel que soit leur support (principalement messages électroniques, entretiens en face à face, appels téléphoniques, échanges avec l'assistant virtuel...), notamment aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique et de respect des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité des opérations effectuées.

Toute déclaration fautive ou irrégulière de la part du Client peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude au sein du groupe ING.

Les conversations téléphoniques et par messagerie instantanée sont enregistrées à des fins de formation des collaborateurs d'ING agissant en qualité de responsable de traitement ainsi qu'à des fins probatoires conformément aux lois et règlements applicables.

ING conserve et traite les données personnelles du Client pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités ci-dessus, et au maximum pour la durée permettant la liquidation des droits et l'épuisement des voies de recours.

ING peut transmettre les données personnelles du Client aux prestataires et sous-traitants qui lui sont liés contractuellement, à ses partenaires commerciaux (tels que les

assureurs) dont Apple et aux autres entités du groupe ING, dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, ainsi qu'aux organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle d'ING.

Les données personnelles du Client peuvent en outre faire l'objet de transferts dans des pays membres ou non de l'Union Européenne. Dans ce cas, des moyens assurant la protection et la sécurité de ces informations sont mises en place par ING en vue de garantir la confidentialité de ces données. La liste des pays destinataires est disponible auprès du Délégué à la Protection des Données d'ING.

Le Client accepte expressément que ses données personnelles soient utilisées par ING et ses partenaires mentionnés au présent article, aux fins de traitement et de l'exécution des opérations de paiement réalisées par le Client au moyen de sa Carte dans le cadre du Service. Dans le cas où le Client refuse de donner son consentement à un tel traitement ou vient à la retirer ultérieurement, il est informé que cela aura pour conséquence de mettre fin aux Conditions Générales Apple Pay et au Service dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 10.1 des Conditions Générales Apple Pay. ING agit en tant que responsable de traitement et peut être contacté directement auprès de son Service Client à l'adresse suivante :

40, avenue des Terroirs de France  
75616 Paris Cedex 12.

Son Délégué à la Protection des Données peut être contacté à la même adresse.

Le Client bénéficie, à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, du droit d'accéder à ses données personnelles, de les faire rectifier ou de s'opposer à leur utilisation, notamment à des fins de prospection commerciale. Il peut demander l'effacement de ses données personnelles ou la limitation de leur traitement par ING en s'adressant par courrier au Délégué à la Protection des Données d'ING et en joignant à sa demande la copie de sa pièce d'identité.

Conformément à la loi 2016-1321 du 07 octobre 2016, le Client bénéficie également du droit de formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de ses données personnelles après son décès.

En cas de difficulté relative au traitement des données personnelles le concernant, le Client peut adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés dont l'adresse est rappelée en tête des Conditions Générales du Compte Courant.

## 8. Interruption et blocage du Service

Le Client reconnaît avoir été avisé que le Service peut être suspendu ou interrompu à tout moment sur décision de la société Apple, notamment en cas de dysfonctionnement constaté dans l'utilisation de l'Appareil Apple et/ou de l'application dédiée à Apple Pay ou d'utilisation frauduleuse du Service par le Client. Le blocage du Service peut porter sur l'ensemble des fonctionnalités Apple Pay ou partiellement, sur une carte, un Client, une région géographique, un mode de paiement (« de proximité » ou en ligne).

ING peut également décider à tout moment de bloquer ou d'interrompre le Service, notamment en cas de dysfonctionnement de l'application ING ou d'utilisation frauduleuse du Service par le Client.

En conséquence, le Client dégage ING de toute responsabilité en cas d'interruption, de blocage ou de modification du fonctionnement partiel ou total du Service par Apple.

En pareille situation, il appartient au Client d'utiliser un autre mode de règlement.

En cas de suspicion de fraude ou de non-respect par le Client des conditions d'utilisation du Service, ING se réserve également le droit, de bloquer le Service sans préavis.

Le Client est informé qu'en cas de blocage de la Carte selon les modalités prévues dans le Contrat Porteur régissant la Carte, le Service ne pourra pas être utilisé pour cette Carte, le blocage de ce dernier étant immédiat. ING n'a pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Client.

Le Client peut, à tout moment, décider de supprimer la Carte activée dans son Appareil Apple depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette carte. La Carte activée dans l'Appareil Apple peut également être désactivée à distance par le Client temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Client peut, au choix :

- contacter le service de relations client d'ING au 01 57 22 64 01,
- se rendre sur le site internet [icloud.com/find](http://icloud.com/find).

Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil Apple dans plusieurs cas de figure: en cas de déconnexion de l'Appareil Apple du compte iCloud du Client, si le code de déverrouillage de l'Appareil Apple est supprimé ou encore si l'Appareil Apple et/ ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Client et Apple.

Le Client s'engage à désactiver le Service s'il prête son Appareil Apple à un tiers.

## 9. Modifications du Service Apple Pay

ING se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux Conditions Générales Apple Pay, par écrit sur support papier ou sur un autre support durable communiqué au Client, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à ING avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de mettre fin immédiatement et sans frais aux Conditions Générales Apple Pay avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des Conditions Générales Apple Pay prend effet dès son entrée en vigueur.

Le Service proposé est susceptible de faire l'objet d'évolutions, notamment par l'ajout de nouvelles fonctionnalités, ou d'être remplacé à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

De même, ING et la société Apple se réservent le droit d'apporter à tout moment toutes modifications ou améliorations utiles au développement et à la protection du Service. Ces nouvelles conditions techniques ou sécuritaires sont notifiées au Client par écrit sur support papier ou sur un autre support durable et entrent en vigueur au terme d'un délai minimum qui sera indiqué au Client. Le Client ne souhaitant pas la mise en œuvre de ces modifications pourra résilier les Conditions Générales Apple Pay avant la date d'entrée en vigueur des modifications concernées et ce, sans indemnité. Passé le délai visé ci-dessus, les modifications sont opposables au Client. Il s'engage alors à accepter ces modifications ou améliorations.

## 10. Durée et cessation du Service Apple Pay

### 10.1. Durée et cessation du Service

Les Conditions Générales Apple Pay ont une durée indéterminée. Il peut y être mis fin par le Client ou par ING à tout moment, par écrit avec avis de réception, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois.

ING cessera de proposer le Service en cas de cessation de ses relations contractuelles avec Apple concernant ce service.

Le Client a également la possibilité de supprimer sur son application Apple Pay, la ou les Carte(s) enrôlées initialement, ceci entraînant de fait la cessation du fonctionnement du Service.

Le Service est bloqué et résilié de plein droit si les conditions d'éligibilité ne sont plus remplies, ING n'ayant pas d'autres obligations que d'adresser une simple notification au Client.

### 10.2. Conséquence de la cessation du Service Apple Pay

A compter de la cessation du Service, plus aucune opération de paiement ne peut être effectuée avec Apple Pay, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La cessation du Service n'entraîne pas la cessation du Contrat Porteur.

Le Client a la possibilité d'activer à nouveau le Service à tout moment, en accédant à son application Apple Pay sous réserve que les conditions d'éligibilité au Service soient remplies.

En cas de cessation du Contrat Porteur, le Service est maintenu jusqu'à ce que la résiliation devienne effective, date à compter de laquelle le Service est automatiquement résilié.

Le Client et ING s'engagent à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre des Conditions Générales Apple Pay, jusqu'à ce que la cessation du Service devienne effective.

## 11. Droit de rétractation

Conformément à l'article L 221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception de la souscription au Service. Durant ce délai, le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, en supprimant son token suivant la procédure décrite dans les présentes Conditions Générales Apple Pay.

Le Client peut, sans renoncer à son droit de rétractation, demander à pouvoir utiliser le Service avant l'expiration du délai de 14 jours.

ING prend acte de cette rétractation et met fin au Service pour le Client. Le Client est tenu au paiement des services effectivement fournis par ING jusqu'à la date de suppression du token par le Client et veille à supprimer le Service de son Appareil Apple ainsi que toute donnée relative à la Carte enrôlée.

Il est précisé qu'en cas d'exercice de la faculté de rétractation, le Client reste pleinement tenu de l'exécution des opérations de paiement qu'il a initiées dans le cadre du Service jusqu'à la date effective de rétractation.

## 12. Réclamation - médiation

En cas de litige persistant au sujet des Conditions Générales Apple Pay après une réclamation adressée à ING conformément à l'article 12.1 du Contrat Porteur, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française :

- soit en complétant le formulaire de saisine sur le site internet [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) ;

- soit par courrier postal au :

Médiateur auprès de la FBF  
CS 151  
75422 PARIS Cedex 09

La Charte du Service de Médiation auprès de la FBF et la brochure Comment régler un litige avec ma banque ? publiée par la Fédération Bancaire Française sont consultables dans l'Espace Client sur le Site ING (rubrique « Contact/Faire une réclamation »).