



Conditions Générales de compte et de carte max

Conditions Générales diffusées au 28 novembre 2019

Le compte et la carte max sont proposés par Nouvelle Vague, Société Anonyme au capital de 25 210 185 euros dont le siège est 1, rue Louis Lichou, 29480 Le Relecq-Kerhuon, immatriculée au RCS de Brest sous le N° 818 371 726. max est le nom commercial de Nouvelle Vague.

Nouvelle Vague est un établissement de paiement agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09). Notre code banque est le 11658.

Pour devenir client max, et à tout moment de notre relation, vous devez être une personne physique résidant fiscalement en France et demeurant en France métropolitaine. Vous devez également disposer de la pleine capacité juridique et nous fournir un premier justificatif d'identité (carte nationale d'identité française, passeport européen ou titre de séjour français) et un second justificatif d'identité complémentaire (un de ceux listés ci-avant non fourni, un avis d'imposition français, une carte vitale française ou un permis de conduire français au nouveau format).

En outre pour ouvrir le compte max vous devez également être titulaire d'une carte de paiement à votre nom CB, Visa ou MasterCard® émise par un établissement bancaire ou de paiement situé en France (cette carte ne peut être ni une carte professionnelle, ni une carte prépayée ni une carte virtuelle, ni une carte spécifique à un commerce et/ou rattachée à un compte qui n'est pas tenu par l'émetteur de la carte). Pour vérifier la validité de votre carte et votre identité nous réaliserons un micro-paiement sur votre carte. Il vous appartiendra d'indiquer dans l'application max le montant du micro-paiement réalisé.

Si vous ne disposez pas de carte de paiement française max pourra faire certifier votre identité, par un tiers habilité, dans le cadre d'une reconnaissance biométrique faciale par selfie (sous réserve de votre acceptation).

Nos services max sont réservés à une clientèle de particuliers et ils sont mis à disposition sur notre application mobile max que vous devez télécharger.

En souscrivant aux services de paiement max, vous disposez :

- d'un compte (identifié par un RIB IBAN BIC pour réaliser vos virements et prélèvements),
- d'une carte de débit MasterCard® à autorisation systématique,
- d'un portefeuille de cartes où vous pourrez stocker toutes vos autres cartes de paiement (CB, Visa ou Mastercard) émises par des banques ou des établissements de paiement situés en France (attention vous ne pourrez toutefois pas y stocker des cartes prépayées, des cartes professionnelles, des cartes virtuelles ou des cartes spécifiques à un commerce et/ou rattachées à un compte qui n'est pas tenu par l'émetteur de la carte). Ce portefeuille de cartes vous permettra de débiter les comptes liés à ces cartes lors de paiements avec votre carte max.

La convention de compte de paiement max se compose des Conditions Particulières que vous signez lors de la souscription au service et des présentes Conditions Générales que vous acceptez également lors de la souscription.

Les présentes Conditions Générales qui valent également information précontractuelle intègrent nos conditions tarifaires, les conditions de la carte max ([Annexe 1](#)), la convention de signature électronique ([Annexe 2](#)), un modèle de bordereau de rétractation ([Annexe 3](#)), la notice d'assurance et la notice d'assistance ([Annexe 4 et 5](#)), le service Apple Pay ([Annexe 6](#)), le service Garmin Pay ([Annexe 7](#)), le service Fitbit ([Annexe 8](#)), le service Samsung Pay ([Annexe 9](#)), le service Google Pay ([Annexe 10](#)) et le service Paylib ([Annexe 11](#)). Votre convention est conclue pour une durée indéterminée et ses dispositions sont susceptibles d'évolution (voir article 9). Votre contrat est

rédigé en français, cette langue sera utilisée dans nos échanges, la Loi française s'applique à notre contrat et les tribunaux français seront compétents en cas de litige.

Les présentes conditions sont applicables pour les nouveaux inscrits à compter du 28/11/2019.

Préalablement à l'ouverture de votre compte, nous devons vérifier votre identité, votre domicile et vos revenus, et vous devrez nous communiquer tout justificatif demandé. A tout moment de notre relation, nous pourrions vous demander des documents complémentaires. Vous déclarez lors de l'ouverture du compte et à tout moment de notre relation, être une personne physique majeure, être exclusivement résident fiscal français, demeurer en France métropolitaine et disposer de la pleine capacité juridique. Vous devez nous informer de tout changement d'état-civil, de capacité ou de statut fiscal.

En particulier, le transfert de votre résidence fiscale dans un autre état doit nous être immédiatement signalé. Vous êtes pleinement responsable de la mise à jour de vos informations personnelles (adresse postale, email, numéro de téléphone mobile...) dans notre application.

1 - L'ouverture de votre compte

Pour ouvrir votre compte max qui doit être unique, vous devez avoir téléchargé l'application mobile max et suivre nos instructions.

Vous devez :

- vous identifier en prenant en photo votre pièce d'identité
- compléter un formulaire avec vos données personnelles et choisir votre mot de passe de 8 à 15 caractères

Ces deux premières étapes sont initiées lors de la souscription au service max.

Ensuite vous devrez pour poursuivre la souscription au compte et à la carte max

- compléter les écrans relatifs à votre situation personnelle
- indiquer où vous souhaitez recevoir votre carte. Si vous choisissez de retirer votre carte dans l'une des boutiques max (Rennes, Bordeaux, Lyon) vous devrez lors de son retrait nous présenter un justificatif d'identité et un justificatif de domicile.

Si vous choisissez de recevoir la carte max chez vous votre parcours de souscription se poursuivra vous devrez :

- nous fournir un justificatif d'identité complémentaire
- faire un scan dans l'application max d'une carte de paiement française que vous possédez déjà et qui est à votre nom. Pour vérifier qu'il s'agit bien de votre carte, nous vous demanderons d'initier un paiement de faible montant inférieur à 4 euros. Le montant payé figurera sur le relevé lié à votre carte et vous devrez afin de confirmer votre identité, le renseigner dans l'application max lors de l'activation de votre carte. Il vous sera remboursé sous 5 jours.
- si vous ne disposez pas de carte de paiement française nous vous proposerons de faire certifier votre identité par un tiers habilité dans le cadre d'une reconnaissance biométrique faciale par selfie

Puis vous devrez pour finaliser votre souscription en ligne ou dans les boutiques max :

- prendre connaissance des Conditions Particulières et Générales de compte et de carte max et les accepter
- puis les signer électroniquement en insérant un code à usage unique que max vous enverra par SMS.

Pour activer votre carte max une fois reçue, vous indiquerez dans notre application, le numéro de la carte max puis vous y récupérerez le code Pin de votre carte max.

Vous pouvez à tout moment contacter le service max en utilisant le chat de l'application, ou via Facebook Messenger ou encore par email à contact@aumax.fr.

2 - Le compte max et les services associés

Votre compte max est un compte de paiement en Euros, sans autorisation de découvert. Il doit toujours être créditeur. Votre compte max est personnel ce n'est pas un compte joint. Le solde du compte max ne pourra être supérieur à 40 000 euros.

2.1 Le compte max

Le compte et la carte max permettent de réaliser les opérations suivantes :

- au crédit : recevoir des virements
- au débit : émettre des virements, domicilier des prélèvements, payer par carte en France et à l'étranger, dans les commerces physiques et sur Internet ou effectuer des retraits, dans le réseau Mastercard

2.2 La carte max

La carte max est une carte de débit à autorisation systématique MasterCard®. Pour l'utiliser, la provision doit exister sur votre compte. Vos débits (retraits et paiements) sont immédiatement imputés sur votre compte. Les modalités de fonctionnement de la carte max sont détaillées en Annexe 1.

2.3 Votre portefeuille de cartes

Cette fonctionnalité vous permet de stocker de manière sécurisée vos propres numéros des cartes bancaires françaises (CB, Visa et MasterCard) dans la limite de 5 numéros de carte dans l'application max.

Attention les cartes virtuelles, prépayées ou les cartes spécifiques à un commerce et/ou rattachées à un compte qui n'est pas tenu par l'émetteur de la carte, ne pourront pas être stockées dans le portefeuille de cartes

Ainsi vous pourrez débiter vos comptes personnels détenus dans d'autres établissements lors d'un paiement ou d'un retrait avec votre carte max.

Ce paiement est ci-après dénommé paiement en mode agrégé, il fonctionne en deux temps :

Lorsque vous optez pour ce mode agrégé, vous nous donnez l'ordre de débiter le compte lié au numéro de la carte inséré dans votre portefeuille, du montant du retrait ou du paiement que vous réalisez chez le commerçant avec la carte max puis, d'alimenter votre compte max qui est lui-même débité lors du retrait ou du paiement avec la carte max.

Pour réaliser ce paiement (ou retrait) en mode agrégé, vous déclarez avoir la libre disposition des fonds sur le compte auquel est rattaché le numéro de votre carte inséré dans votre portefeuille. Vous reconnaissez être seule partie à l'opération de transfert de fonds en qualité de débiteur et de bénéficiaire. Dans ce contexte, vous reconnaissez que l'ordre de paiement initié avec la carte max en mode agrégé rend irrévocable votre opération de transfert de fonds (via le numéro de votre carte agrégée) qui vient alimenter votre compte max, sauf fraude dûment établie. A défaut de respecter votre engagement, vous devrez couvrir le préjudice subi par Nouvelle Vague.

2.4 Les virements

Vous pouvez émettre des virements en euros, c'est-à-dire transférer à votre initiative une somme d'argent au débit de votre compte au profit d'un bénéficiaire établi dans l'un des pays suivants : la Suisse, l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, les Pays-Bas, , le Portugal, Monaco, la République Tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie, le Liechtenstein, l'Islande, la Norvège, la Nouvelle Calédonie la Polynésie française, la Suède, Wallis et Futuna. Vous pouvez également recevoir des virements uniquement de ces mêmes pays.

Ces virements peuvent être occasionnels, permanents ou à échéances. Lorsqu'ils sont permanents, leur montant est constant. Pour que max exécute votre ordre de paiement, vous devez lui fournir le numéro de compte international IBAN

(International Bank Account Number) du bénéficiaire de votre virement.

2.4.1 Le service d'initiation de paiement (disponible en mars 2019)

Nous mettons à votre disposition un service d'initiation de paiement par virement.

Ce service est régi par l'article 7 du II de l'article L. 314-1 du Code Monétaire et Financier et par son article L 133-40. Pour ce service Nouvelle Vague a reçu un agrément ACPR qui peut être consulté sur le site <https://www.regafi.fr>.

Le service est ouvert aux clients qui sont titulaires du compte et de la carte max et qui ont par ailleurs, agrégé sur l'application max, des comptes de paiements ouverts dans un établissement français, (ci-après l'Etablissement) compatible avec le service d'initiation de paiement max. La liste des établissements compatibles est disponible à l'adresse <https://tous.aumax.fr/t/liste-des-etablisements-compatibles-avec-le-service-dinitiation-de-paiement-max>.

Au titre de ce service, vous nous donnez l'instruction de transmettre votre ordre de virement à l'Etablissement teneur de l'un de vos comptes agrégés sur l'application max.

Les bénéficiaires du virement sont identifiés notamment par les références du compte (IBAN) que vous enregistrez.

Pour initier l'ordre de virement, vos données d'authentification délivrées par l'Etablissement doivent être valides. En fonction du montant ou du destinataire du virement, l'Etablissement peut être amené à demander une confirmation de votre identité notamment par SMS. Le code reçu devra dans ce cas être saisi dans l'application max pour confirmer le virement.

Nous mettons tout en œuvre pour préserver la sécurité de vos données d'authentification et nous en assumons la responsabilité sauf en cas de faute ou de négligence de votre part ou d'un tiers.

Les dispositions de la convention de compte et de carte max sont applicables au présent service pour autant qu'elles trouvent à s'appliquer. Par ailleurs votre opération de virement est assujettie à l'ensemble des clauses qui vous lient à l'Emetteur teneur de votre compte.

Pour votre information nous vous rappelons que dans le cadre de ce service nous ne disposons jamais des fonds.

Modalités de l'exécution

Une fois que vous avez initié l'ordre de virement (puis confirmé votre identité lorsque l'Etablissement le demande), nous le transmettons à l'Etablissement. Notre service et notre responsabilité se limitent ainsi à cette opération de transmission de votre ordre à l'Emetteur.

A partir de cette étape, nous ne pouvons plus intervenir sur l'exécution de l'ordre de virement qui est pris en charge par l'Etablissement. Pour annuler le transfert vous devrez prendre contact directement avec lui.

L'ordre sera autorisé et exécuté conformément aux règles imposées par l'Etablissement qui décide seul, d'accepter le virement, notamment après avoir vérifié l'existence d'une provision, les plafonds, la destination des fonds...

Une confirmation de la bonne ou de la mauvaise exécution de l'ordre sera transmise par l'application max. En cas de mauvaise exécution, nous vous indiquerons le motif renvoyé par l'établissement si celui-ci nous est transmis.

2.5 Les prélèvements

Par mandat de prélèvement, vous autorisez un bénéficiaire à nous donner l'ordre de débiter votre compte. Pour pouvoir initier le paiement, votre créancier doit disposer de vos coordonnées bancaires correctes. Elles sont indiquées sur le mandat que vous lui remettez, après l'avoir signé. Vous pouvez utiliser le prélèvement pour vos paiements en euro entre deux comptes de l'EEE (Espace Economique Européen), la Suisse, Monaco, Saint Marin ou les Iles de Jersey, Guernesey et de Man.

Vous pouvez, en contactant max par chat, bloquer un prélèvement sur votre compte ou n'autoriser que les prélèvements initiés par tel bénéficiaire désigné. Si aucun ordre de paiement n'est émis pendant une période de 36 mois, votre mandat devient caduc.

2.6 Les plafonds maximum des virements, des retraits, des paiements

Plafonds Virements	Hebdo (1)
Plafond Virement France	10 000€
Plafond Virement SEPA Europe (hors France)	1 000€
Plafonds retraits	Hebdo (2) (3)
Nombre Retrait(s)	5
Plafond total des Retraits	500€
Plafonds Paiement(s)	Hebdo (2) (3)
Nombre Paiement(s)	45
Plafond total des Paiements	2 500€

(1) Hebdo = sur 7 jours glissants

(2) Hebdo = calendaire 7 jours du Lundi au Dimanche

(3) Plafond glissant sur 48h

Vous pouvez dans l'application max réduire ces plafonds.

2.7 Vos ordres sur ces opérations

Ils sont validés par signature électronique (code, éléments biométrique, objet en votre possession comme par exemple votre téléphone ...). En fonction du type d'opération, des mesures de sécurité complémentaires seront requises (comme l'enregistrement de votre téléphone). La Convention de signature électronique ([Annexe 2](#)) s'applique à ces opérations.

3 - Le régime de vos opérations de paiement

3.1 Les oppositions cartes et le blocage des opérations

Vous devez mettre votre carte en opposition, sans tarder, en cas de perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui lui sont liées, ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire tant que sa banque n'a pas reçu le paiement.

Cette demande d'opposition peut être faite 24h/24 en appelant le 02 98 28 42 28 ; depuis l'étranger + 33 2 98 28 42 28 : Vous pouvez dans notre application, pour des raisons de sécurité, mettre vos plafonds carte à zéro, vous pouvez également lever ce blocage.

En ce qui nous concerne, nous pouvons être amenés à bloquer votre carte ou vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance pour des raisons motivées (comme par exemple pour des raisons de sécurité, de risque de fraude ou d'incapacité de paiement). Nous vous informerons du blocage par tout moyen. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé. Nous pouvons aussi être conduits à vous demander de nous restituer votre carte.

Nous pouvons également être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement. Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition par tout moyen et sauf contrainte légale, nous vous préciserons le motif (ex : absence de provision, blocage du compte, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement...). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

3.2 Le moment de réception de l'ordre de paiement et son délai d'exécution

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous arrive effectivement. Nous pouvons le recevoir par la banque du bénéficiaire ou encore à votre initiative.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution de l'opération.

Le délai d'exécution est le délai qui s'écoule entre le moment de réception de l'ordre de paiement et le moment du crédit du montant de l'opération sur le compte de l'établissement financier bénéficiaire. Lorsque l'ordre est reçu après l'heure limite de 18 heures ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant; le jour ouvrable est un jour permettant d'exécuter les échanges interbancaires.

Le délai d'exécution maximal d'un ordre pour la partie exécutée dans l'Union Européenne:

- en euro, à partir d'un compte en euro, il est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier.
- dans une autre devise et dans les cas nécessitant une conversion entre 2 devises (dont l'euro), il peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

La date de valeur appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre compte.

3.3 La contestation avant l'exécution d'une opération de paiement.

Pour les prélèvements, les virements et les ordres de paiement échelonnés réalisés par carte : vous pouvez vous opposer ponctuellement au paiement dans les conditions ci-après:

- pour un paiement immédiat : avant que nous recevions votre ordre.
- pour l'exécution d'un paiement à échéance : la veille du jour ouvrable convenu pour son paiement.

3.4 La contestation après l'exécution d'une opération de paiement au débit de votre compte.

3.4.1 Pour une opération autorisée: la contestation est possible pour les paiements par carte ou par prélèvement lorsque l'opération est réalisée entre 2 établissements financiers situés dans l'EEE.

*L'Espace Économique Européen (EEE) comprend, au 15 décembre 2017, les 28 États membres de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République Tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède) auxquels s'ajoutent le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

- Le délai de contestation est de 8 semaines à compter du débit de l'opération sous peine de forclusion.
- Les conditions de votre demande :
 - Pour la carte : que le montant n'ait pas été connu au moment où l'autorisation a été donnée et que le montant de l'opération débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre
 - Pour le prélèvement : sans conditions
- La demande doit être une demande écrite.
- Le remboursement : Nous pouvons vous demander de nous fournir tout élément factuel justifiant votre demande de remboursement. Dans un délai de 10 jours ouvrables après votre demande de remboursement, soit nous vous rembourserons, soit nous vous justifierons notre refus de vous rembourser. Dans ce cas, vous pourrez recourir à la procédure de médiation.

3.4.2 Pour une opération non autorisée ou mal exécutée (comme par exemple une erreur sur le montant, sur le compte du bénéficiaire ou sur la date d'exécution).

- Le délai de contestation. Elle doit se faire sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois, à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion.
- Les conditions pour émettre votre demande : vous n'avez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée.
- La demande doit être une demande écrite.

- Le remboursement : Si vous nous signalez une opération non autorisée, nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France). Si nous sommes responsables d'avoir débité ou crédité votre compte d'une opération mal exécutée, nous rétablirons votre compte sans tarder dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. Important : si toutefois nous n'avons pas la possibilité matérielle de vérifier le bien-fondé de votre contestation avant de vous rembourser, nous pourrions dans certains cas annuler ce remboursement.

Lorsque vous nous demandez le remboursement d'un prélèvement autorisé ou non, vous devez en informer votre bénéficiaire.

3.4.3 Pour une opération non autorisée réalisée par un instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées (comme par exemple la carte dotée d'un code confidentiel), le régime est le suivant :

Avant votre demande de blocage de votre instrument de paiement (votre demande doit être faite dans les plus brefs délais) :

- vous n'êtes pas responsable et n'assumerez donc pas les pertes en cas :
 - de perte ou de vol de votre instrument de paiement que vous ne pouviez détecter avant le paiement,
 - d'opérations non autorisées effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées (sauf si l'établissement financier du bénéficiaire de l'utilisation de votre carte est situé hors de l'EEE, les pertes restent à votre charge jusqu'à 50€),
 - de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle nos activités ont été externalisées,
 - de détournement à votre insu, de votre instrument de paiement ou des données qui lui sont liées,
 - de contrefaçon de votre instrument de paiement si au moment où l'opération réalisée, il était en votre possession,
- vous supporterez les pertes jusqu'à 50€, en cas de perte ou de vol de votre instrument de paiement si le dispositif de sécurité a été utilisé,
- vous supporterez toutes les pertes en cas :
 - d'agissement frauduleux de votre part,
 - ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à vos obligations,
 - ou si vous nous signalez ces opérations après le délai de 13 mois.

Attention : ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace Économique Européen.

Après votre demande de blocage, ces opérations que vous n'avez pas réalisées, sont à notre charge sauf agissement frauduleux de votre part.

Si vous êtes le bénéficiaire d'une opération contestée dans les délais impartis, ou en cas d'opération créditée à tort sur votre compte, vous nous autorisez à débiter d'office votre compte du montant de cette opération. Nous vous en informerons par tout moyen. En cas d'impossibilité de débiter votre compte nous pourrions transmettre à la banque de votre payeur toutes les informations utiles pour lui permettre de récupérer les fonds.

3.5 Vos ordres

Nous mettons le plus grand soin pour exécuter vos ordres. Nous ne pouvons être responsables que des seuls préjudices directs résultant de notre faute, et non de la défaillance d'un tiers, des moyens de communication que vous utilisez, ou en cas de force majeure.

3.6 Vos responsabilités et vos engagements

Lorsque vous nous demandez d'émettre un virement, il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire; si les coordonnées sont erronées nous ne sommes pas responsables. En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné. Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds. Nous sommes responsables de la bonne exécution de l'opération de paiement conformément à votre ordre de paiement, jusqu'à la réception de vos fonds par la banque de votre bénéficiaire.

Lorsque vous êtes le bénéficiaire d'une opération de paiement, nous sommes responsables de sa bonne exécution depuis la réception des fonds de la banque de votre payeur jusqu'au crédit de votre compte. Indépendamment de toute responsabilité, nous pouvons, à votre demande, nous efforcer de retrouver la trace de l'opération mal exécutée et vous notifier le résultat de nos recherches.

Si vous contestez une opération, nous pourrions prouver par tout moyen (enregistrement notamment) votre authentification sauf preuve contraire.

Attention ne divulguez jamais vos données bancaires (codes, numéro de compte, photo de votre carte bancaire) notamment sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, vous vous engagez à utiliser le service de paiement max de manière responsable notamment en rationalisant vos opérations de retrait carte dans l'intérêt de l'ensemble de la communauté des clients max.

3.7 La rectification d'opérations et l'indisponibilité de votre compte.

Les opérations faites sur votre compte peuvent être rectifiées, notamment en cas d'erreur. Une opération n'est inscrite au crédit de votre compte qu'à titre provisoire. À défaut d'encaissement définitif des fonds correspondants, votre compte sera débité du même montant.

Le solde de votre compte peut devenir indisponible totalement ou partiellement, en raison de mesures légales ou réglementaires (ex. gel des avoirs, saisies, opposition à tiers détenteur, avis à tiers détenteur, réquisition...) et rendre impossible la réalisation de certaines opérations.

3.8 Informations sur les opérations, les contestations et vos relevés électroniques

Vous serez informés des opérations passées sur votre compte grâce à un relevé d'opérations. Le relevé vous est mis à disposition au moins une fois par mois si au moins une opération a été enregistrée depuis la date du précédent relevé.

Nous vous demandons de vérifier systématiquement toutes les opérations enregistrées et de conserver vos relevés. Si malgré nos efforts vous relevez une anomalie, nous vous demandons de nous la signaler dans les meilleurs délais. Sauf exceptions légales, le délai de contestation des opérations est de deux mois. Au-delà, vous êtes présumé les avoir acceptées, sauf si vous apportez la preuve contraire. C'est pourquoi, vous devez nous informer de toute difficulté à accéder à vos relevés.

Important : Le solde actualisé de votre compte présenté dans notre application est communiqué à titre informatif.

Quelques informations utiles :

- Vos opérations peuvent ne pas s'afficher instantanément quand votre commerçant (autoroutes, parkings...) ne présente pas immédiatement ses paiements dans les circuits bancaires.
- Le montant affiché sur votre relevé peut être supérieur dans certains cas au montant que vous allez réellement payer. C'est le cas des commerçants qui réalisent des demandes d'autorisation pour le montant maximum du paiement autorisé chez eux. Ces situations se présentent parfois dans les stations d'essence. Dans ce cas il faut attendre quelques jours pour que le montant payé se substitue au montant de l'autorisation.
- Certains commerçants (loueurs de véhicules ou hôteliers) dans le cadre de réservations peuvent également bloquer une caution sur votre compte pendant un certain délai. Cette caution apparaîtra au débit du solde de votre compte.
- Plus généralement toute demande d'autorisation apparaîtra au débit de votre compte pendant une durée maximum de 14 jours si le paiement n'a pas été présenté pendant ce délai. Attention dans certains cas le paiement pourra être présenté après ce délai de 14 jours et venir débiter votre compte.

Nous vous demandons d'être vigilant sur ces opérations car votre compte max ne peut être débiteur et vous êtes tenus de régulariser tout incident sur votre compte dans le plus bref délai.

4 - Comment votre compte peut être clôturé ?

Votre compte peut être clôturé sans préavis d'un commun accord. Il peut être clôturé à votre demande avec un préavis de 30 jours.

En ce qui nous concerne nous pouvons clôturer votre compte sans préavis uniquement dans les cas suivants :

- position débitrice non autorisée de votre compte;
- violation de l'une de vos obligations;
- fonctionnement anormal du compte;
- comportement répréhensible de votre part;
- non respect d'une disposition des présentes ou d'exigences réglementaires (comme par exemple la non communication des documents demandés ou la fourniture d'informations

inexactes);

- incident de paiement;
- décès.

Dans les autres cas nous pourrons le clôturer avec un préavis de 60 jours. A la clôture de votre compte votre carte devra nous être restituée. Notre décision de clôture vous sera notifiée par lettre ou par mail.

Vous devez conserver une copie de vos relevés avant clôture de votre compte. Vous accédez aux produits proposés au titre de la convention de service max (agrégation de comptes, conciergerie notamment) avec les mêmes identifiants que ceux utilisés pour accéder au service de compte et de carte max. De ce fait, la résiliation de la présente convention va entraîner la suppression de vos accès à l'ensemble des services max. Si votre compte est clôturé à notre initiative, vous ne pourrez pas ouvrir un nouveau compte chez max pendant une période de 5 ans.

5 - Quand votre compte devient-il inactif et que se passe-t-il ?

Sans manifestation de votre part, ni d'opérations sur vos comptes pendant 12 mois ou encore si aucun de vos ayants-droit ne s'est manifesté dans les 12 mois suivant votre décès, votre compte sera considéré comme inactif.

Au terme d'un délai de 10 ans à compter de votre dernière manifestation ou opération (ou d'un délai de 3 ans à compter de votre décès), nous procéderons à la clôture de votre compte et au versement du solde global en résultant à la Caisse des Dépôts et Consignations. Vous, vos représentants, ou vos ayants-droit connus, en serez préalablement informé(s). Par prescription acquisitive trentenaire, ce solde sera définitivement acquis à l'État.

6 - Que se passe-t-il en cas de décès ?

Si nous sommes informés de votre décès, votre compte sera bloqué. Le compte sera liquidé sur justification des droits des héritiers ou sur instruction du notaire.

7 - Comment accédez-vous à nos services ?

Vous accédez à nos services par les applications mobiles sur tablette ou smartphone : applications IOS et Android. Vous pouvez aussi nous contacter via les réseaux sociaux (Facebook Messenger). Vous devez disposer d'une connexion haut débit : wifi, 3G, 4G. Afin de profiter pleinement de nos services, nous vous demandons de mettre à jour votre système d'exploitation Android ou IOS ainsi que l'application max.

7.1 Votre authentification

Pour vous connecter, vous devez vous authentifier au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe, et/ou d'éléments biométriques, et/ou d'un objet qui vous est personnel et en respectant les procédures que max vous demandera de suivre. L'enrôlement de votre mobile est obligatoire pour réaliser certaines opérations sensibles comme les opérations de virements ou la création de bénéficiaires. Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de vos codes, identifiants, vol de votre mobile, informez-nous au plus tôt afin que nous bloquions vos accès. (voir article 3).

Vous êtes seul responsable de l'utilisation que vous faites de votre téléphone. Si vous enrôlez votre téléphone, vous déclarez le conserver sous votre seule responsabilité et ne pas le rendre accessible à un tiers.

Toute validation par l'empreinte digitale enregistrée sur votre téléphone est réputée vous identifier et manifester votre consentement. Dans ce contexte, vous vous engagez à enregistrer sur votre mobile uniquement votre propre empreinte digitale. A défaut vous déchargez max de toute responsabilité.

Important : Protégez la confidentialité de vos moyens d'accès.

7.2 Quelle est la disponibilité de nos services ?

Pour des raisons techniques ou de sécurité, nos services en ligne peuvent être momentanément indisponibles. Nous pouvons également être amenés à bloquer vos accès notamment pour des raisons de sécurité ou pour des motifs réglementaires. Nous mettrons dans ce cas tout en œuvre pour limiter ces désagréments. Toute difficulté pour accéder à vos relevés de compte doit nous être signalée.

8 - Comment sont signés les opérations et documents dans notre application ?

Dans notre application vous signez électroniquement les opérations et les contrats. À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité du document signé. La signature au format électronique requiert au préalable votre authentification. Votre signature électronique vous engage au même titre que votre signature manuscrite, sauf preuve contraire. Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique durable et selon des modalités en garantissant l'intégrité. La signature électronique est régie par l'annexe 2 des présentes Conditions Générales.

Important : Nos contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre nous sauf preuve contraire. Pour conserver la preuve de vos contrats et de vos opérations et vous assurer leur relecture dans le temps, pensez à reproduire vos documents électroniques sur d'autres supports. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est important que vous conserviez vos exemplaires de contrats et d'opérations.

9 - Comment nos conditions évoluent ?

A tout moment vous pouvez accéder à la dernière version de nos Conditions Générales de compte et de carte sur le site max.fr. Vous serez informé de la modification des Conditions Générales au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. Le projet d'évolution sera accessible sur notre site. Si vous refusez ces modifications, vous devrez clôturer votre compte dans le délai de 2 mois. À défaut, votre silence vaudra acceptation de ces évolutions. Si, informé de ce projet d'évolution, vous êtes dans l'incapacité d'en prendre connaissance, nous vous demandons de nous prévenir au plus tôt. À défaut, vous ne pourriez vous prévaloir de ce défaut de communication.

10 - Vos données personnelles

Vos informations personnelles, recueillies dans le cadre de notre relation de paiement,

font l'objet d'un traitement informatisé.

Nous utilisons ces informations pour :

- fournir, gérer et améliorer nos services, en développer de nouveaux, et protéger vos données;
- vous proposer des contenus adaptés, en vous adressant des recommandations, des alertes et des notifications, et vous orienter vers des partenaires qui pourront vous faire des offres adaptées ;
- gérer la souscription et la gestion de nos produits et services, et dans certains cas, gérer les contentieux ;
- analyser les enregistrements et les connexions pour résoudre les problèmes que vous rencontrez et vous tenir informé de l'amélioration de nos services ;
- réaliser la classification de nos clients en termes de risque, lutter contre la fraude et mettre en œuvre l'ensemble de nos obligations réglementaires (lutte anti-blanchiment, échanges automatiques d'informations sur les comptes du fait de réglementations fiscales ...) ;
- réaliser des études statistiques, des études de données comparées ou analyser votre situation pour vous apporter le meilleur service dans le cadre de la promesse de max.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la protection de vos données couvertes par le secret bancaire. Vous nous autorisez toutefois à transmettre vos données dans le cadre des finalités visées ci-dessus à nos prestataires et aux Autorités Publiques dûment habilitées. S'agissant des virements, le réseau Swift international est utilisé. Pour tout renseignement vous pouvez consulter le site de la Fédération Française des Banques : www.fbf.fr. Sur vos informations personnelles collectées, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément au Règlement Européen de Protection des Données (dit RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour exercer l'un de ces droits, vous pouvez nous contacter par courrier : Nouvelle Vague (max), 1, rue Louis Lichou 29480 Le Relecq-Kerhuon. Vous pouvez aussi nous adresser un mail à l'adresse : contact@aumax.fr

11 - Notre autorité de contrôle.

Vous pouvez consulter notre agrément d'établissement de paiement sur le site de la Banque de France <https://www.regafi.fr>. Nouvelle Vague est également mandataire d'intermédiaire en assurance, enregistrée auprès de l'Orias sous le N°17004044.

Nouvelle Vague est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en sa qualité d'établissement de paiement ainsi qu'en sa qualité d'intermédiaire en assurances.

12 - Comment régler une difficulté ?

Vous pouvez nous contacter au travers de notre fonction de chat. Si toutefois la réponse ne vous convenait pas, vous pourrez alors saisir le service client max par courrier à l'adresse « Service Relations Clientèle max » 29 808 Brest cedex 9 ou par email à relations.clientele@aumax.fr. Une réponse vous sera apportée, pour une question liée au service de paiement dans les 15 jours ouvrables sauf en cas de situation exceptionnelle

ou la réponse vous sera apportée dans les 35 jours ouvrables.

Pour les autres questions relevant de sa compétence, la réponse vous sera apportée dans un délai maximum de deux mois.

Et en ultime étape de conciliation, et uniquement dans les cas relevant de sa compétence légale et règlementaire, vous pourrez contacter notre Médiateur. Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance conformément à la Charte de la Médiation que vous pouvez consulter sur le site <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>.

Cette possibilité de saisine est gratuite et s'effectue sans préjudice de la saisine d'une juridiction compétente. Vous pouvez ainsi contacter le Médiateur :

- Soit à l'adresse postale : Monsieur le Médiateur de max 29 808 BREST CEDEX 9
- Soit sur le site : <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>

13 - Quelles sont les Conditions Tarifaires de max ?

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	Tarification NV
Ouverture de compte	0.00 €
Clôture de compte	0.00 €
Changement de domiciliation bancaire - Service d'aide à la mobilité	0.00 €
Relevé de compte mensuel	0.00 €
Récapitulatif annuel de frais	0.00 €
Frais de tenue de compte	0.00 €

Banque à distance	Tarification NV
Abonnement à des services de banque à distance	0.00 €
Abonnement au service d'alertes sur la situation du compte	0.00 €

Moyens et opérations de paiement	Tarification NV
Cotisation cartes de paiement à autorisation systématique	0.00 €
Retrait d'espèces au DAB	0.00 €
Refabrication carte (défectueuse)	0.00 €
Renouvellement anticipé de votre carte	10.00 €
Refabrication carte (Perte ou vol)	10.00 €
Opposition carte	0.00 €
Frais de virements / prélèvements (dont mise en place)	0.00 €

Irrégularités Incidents Formalités	Tarification NV
Rejet de prélèvement (sans provision)	15,00 €
Frais de recherche sur opération frauduleuse (rappel de fonds par la banque émettrice)	10% de l'opération avec un minimum de 100 €
Opposition prélèvement	0,00 €
Frais par saisie attribution et saisie conservatoire	50,00 €
Frais par Saisie Administrative à Tiers Détenteur (oppositions administratives...)	10% du montant dû au Trésor Public à hauteur de 50€ maximum
Frais par mise en place (paiement direct) de pension alimentaire	50 €
Ouverture de successions	0.00 €

14 - Comment changer d'établissement ?

Si vous souhaitez changer d'établissement de paiement, nous vous proposons le service gratuit d'aide à la mobilité bancaire. Nous vous demanderons de nous signer un mandat, de nous transmettre un relevé d'identité bancaire et nous réaliserons les formalités pour vous. Vous trouverez sur notre site max.fr le guide de la mobilité