

Conditions Générales d'affiliation au service BTS PAY :

Les présentes conditions générales sont relatives à l'ouverture d'un porte-monnaie électronique "Wallet" sur les livres de la BTS et à l'utilisation du service de paiement mobile à partir de l'application "BTS PAY".

DEFINITIONS

BTS PAY : désigne l'application de paiement mobile pour les clients particuliers

Wallet : est un porte-monnaie électronique mis par la BTS à la disposition de toute personne physique lui permettant:

- Le stockage de la monnaie électronique via des opérations de recharge
- L'exécution des opérations de paiement via téléphone mobile pouvant inclure différentes technologies.

Toute souscription au service de paiement mobile "BTS PAY" donne lieu à l'ouverture :

- D'un "Wallet" au nom de l'utilisateur ayant une codification spécifique composée de 19 chiffres (Numéro Wallet).
- D'un "**Compte Wallet**" ou **Compte de rattachement du Wallet** ouvert sur les livres de la Banque, ayant la même codification qu'un compte bancaire (RIB).

Ce compte est non-arrestable et ne peut en aucun cas afficher un solde débiteur ou être utilisé pour des opérations bancaires classiques.

Les opérations de débit peuvent être plafonnées à un nombre d'opérations maximales.

Un seuil journalier peut être fixé par la banque.

Etablissement : désigne tout établissement bancaire, La Poste ou les établissements de paiement.

Cash-In : il s'agit d'une opération de dépôt d'espèces au niveau du Wallet.

Cash-Out : il s'agit d'une opération de retrait d'espèces à partir du Wallet.

Détenteur du Wallet : peut-être le titulaire du compte ou toute autre personne nommément désignée dans le présent contrat.

Carte digitalisée : désigne la digitalisation de la carte de paiement du client au moment de son inscription sur l'application BTS PAY.

DAB/GAB : appareils de distribution automatique de billets de Banque.

TPE : Terminal de Paiement Electronique.

OBJET :

Le Wallet BTS PAY est un moyen de paiement adossé à un compte **prépayé** qui permet à son titulaire d'effectuer en temps réel différents services de paiement et de transfert d'argent et ce, via l'application mobile BTS PAY. Cette application est téléchargeable à partir de Google Play, Apple Store et Huawei.

L'APPLICATION DE PAIEMENT MOBILE "BTS PAY"

"BTS PAY" est une application de paiement mobile offrant les services suivants (liste non exhaustive) :

- Inscription du client/activation du service.
- Gestion du "Wallet", du "Compte Wallet" et de la carte bancaire associée.
- Gestion de l'historique et disponibilité des informations.
- **Recharge du Wallet** (Stockage de la monnaie électronique) :
 - Cash-in en agence BTS
 - Alimentation à partir de la carte associée au wallet.
 - Transfert à partir d'un autre wallet (Souscripteurs BTS ou autres banques).
- **Opérations de retrait**
 - Cash-Out agences
 - Cash-Out DAB (BTS ou Autres Banques)
 - Transfert d'argent vers un autre Wallet BTS ou autres banques.
- **Opérations de paiement :**
 - Paiement chez le commerçant : le client peut payer ses achats à partir de son Wallet BTS PAY, auprès des commerçants accepteurs détenant un Wallet BTS PAY PRO ou toute autre application interopérable avec BTS PAY, en scannant le QR code généré par l'application Mobile ou par le canal mobile du TPE ou en saisissant le code de paiement généré par l'application Mobile du commerçant. Avant la validation de toute transaction effectuée à partir du Wallet BTS PAY, un écran affiche le résumé de l'ensemble de l'opération et demande la validation de cette dernière par la saisie du mot de passe du client sur l'Application mobile BTS PAY. Cette fonctionnalité est accessible uniquement chez les commerçants acceptant le paiement mobile.
 - Paiement de services gouvernementaux et des facturiers (en fonction des accords existants).
 - Recharges téléphoniques.

LA CARTE DIGITALISEE ASSOCIEE A L'APPLICATION BTS PAY

L'utilisateur de l'application BTS PAY peut associer sa carte bancaire à ladite application et bénéficie à cet effet des services qui lui sont rattachés.

L'utilisateur peut modifier la carte bancaire associée à son wallet via l'application BTS PAY. La carte associée doit obligatoirement être au nom de l'utilisateur.

En présence d'opérations de paiement réalisées à travers l'application BTS PAY, l'utilisateur a le choix

d'utiliser son wallet ou sa carte bancaire associée.

Toute opération de paiement par carte bancaire est régie par les dispositions contractuelles conclues entre la BTS et le porteur de la carte.

Les cartes pouvant être associées au service de paiement mobile BTS PAY sont les cartes bancaires nationales émises exclusivement par la BTS.

L'INSCRIPTION AU SERVICE BTS PAY

1-Client de la BTS équipé d'une carte bancaire nationale

Pour pouvoir disposer du service de paiement mobile, le client équipé de carte bancaire émise par la BTS doit :

- Télécharger l'application BTS PAY sur son téléphone mobile compatible et finaliser l'inscription et l'activation du service de paiement mobile en ligne en poursuivant les différentes étapes y afférentes.
- Accepter les présentes conditions générales d'utilisation de l'application paiement mobile.

Le numéro de la ligne téléphonique déjà communiqué à la BTS et rattaché à la carte bancaire, permettra l'authentification par la BTS.

2- Client de la BTS non équipé de carte bancaire, ou client non détenteur d'un compte Dépôt à vue

Ce client doit faire :

- Une Pré-inscription auprès d'une agence BTS (bulletin d'adhésion).
- Une prise de connaissance et acceptation des Conditions Générales d'utilisation de l'application BTS PAY.
- Une activation du Wallet sur l'application BTS PAY qui se conclut par le choix et la confirmation de son code secret (mot de passe de l'application).

Le numéro de la ligne téléphonique associé au wallet est celui communiqué lors de l'adhésion à ce service aux guichets de l'une des agences de la BTS, lequel numéro permettra son authentification par la BTS pour l'inscription et l'activation du service BTS PAY.

Nb : En cas de changement de numéro de téléphone mobile associé au service, l'utilisateur devra communiquer le nouveau numéro à la BTS qui se chargera de le modifier au niveau de sa base de données.

LE CODE CONFIDENTIEL

Le code personnel défini lors de l'inscription à BTS PAY, soit le mot de passe de l'application BTS PAY, est strictement confidentiel. Le client s'engage à le tenir secret et s'interdit de le communiquer à quiconque. Le client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation et/ou de leur utilisation par des tiers.

Toute imprudence à cet égard ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

Pour des raisons de sécurité, l'accès au service pourra être bloqué temporairement au client après composition à trois reprises d'un mot de passe erroné.

La Banque recommande de modifier le mot de passe de l'application BTS PAY tous les 90 jours.

UTILISATION DU SERVICE BTS PAY

Le service est strictement personnel et nominatif. Il n'est donc pas cessible sous peine de résiliation. Le titulaire du service est personnellement responsable de l'utilisation du service rattaché à son compte ou à sa carte bancaire.

L'utilisateur est tenu, préalablement à chaque paiement effectué au moyen du service, de s'assurer de l'existence d'une provision suffisante sur son wallet ou sur sa carte bancaire associée. Dans le cas où le solde du wallet ou de la carte bancaire associée, pour le règlement des transactions, est insuffisant, le paiement est automatiquement rejeté.

Le client autorise expressément la Banque à débiter le compte bancaire auquel est rattachée la carte pour tout paiement initié à travers la carte ou son wallet pour tout paiement initié à travers le wallet. Il ne peut en aucun cas faire opposition à son paiement.

Toutes les opérations effectuées par l'utilisateur au moyen du service de paiement mobile sont consultables via l'application BTS PAY.

Tous les paiements effectués par le client au moyen du service doivent obligatoirement porter sur des dépenses réelles. Le débit du compte interviendra au titre des règlements desdits achats de toute somme due au vu des enregistrements des opérations transmises par le commerçant relevant l'existence des transactions effectuées et des sommes dues, et ce même en l'absence de note de débit ou de facturette.

Tout différend ou toute réclamation pouvant naître entre le client et le commerçant doivent être réglés directement entre eux. Ces différends ne peuvent en aucun cas justifier le refus du client d'honorer ses créanciers et n'engagent aucunement la responsabilité de la Banque.

CONDITIONS TARIFAIRES

L'adhésion au service est gratuite et son utilisation est soumise à la grille tarifaire en vigueur (affichée sur le site de la BTS ou au niveau de l'agence).

Les services ci-après sont offerts gratuitement pour le détenteur du Wallet BTS PAY :

- La souscription au Wallet BTS PAY.
- Le chargement du Wallet BTS PAY.
- Cash out sur un GAB BTS
- Cash out agence BTS.
- Cash in agence BTS.
- Le paiement chez le commerçant ou autres prestataires
- La désinscription.

Les commissions suivantes, sont payées par **le donneur d'ordre du transfert** :

- Transfert d'argent entre Wallets BTS : 0,5 TND.
- Transfert vers Wallet confrère : 0,5 TND + 0,3% du montant.
- Cash-out off-us DAB : 1 TND + 0,3% du montant.
- Cash-out agence off-us : 1,5 TND + 0,5% du montant.

ASSISTANCE :

La Banque met à disposition de l'utilisateur un service d'assistance via son Centre de Relations clients (CRC).

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

La Banque se réserve le droit de refuser une transaction effectuée à travers le service de paiement mobile à tout moment, sans notification préalable, et ce, pour cause d'absence de solde suffisant ou suite à tout autre contrôle mis en place par la BTS.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité pour le client d'utiliser le service, du non fonctionnement temporaire ou de la mauvaise utilisation par le client.

Le client autorise la Banque à débiter le compte auquel le service de paiement mobile est rattaché du montant de toutes les transactions effectuées, dès qu'une autorisation aura été donnée par la BTS, ainsi que de toutes les pertes résultant de l'utilisation du service que la BTS juge avoir supportées en raison du non-respect par l'utilisateur des présentes conditions générales.

Le client s'engage à :

- Respecter et à adhérer sans aucune réserve aux présentes conditions générales ;
- Tenir secret son code confidentiel ;
- Ne pas mandater un tiers, pour effectuer une opération quelconque ;
- Ne pas contester le débit tardif suite à un retard mis par la Banque à débiter le compte de toute somme due ou liée à l'utilisation du service.

En cas de non-respect de ces engagements, l'abonnement du client sera désactivé et les opérations ultérieures seront refusées.

OPPOSITION :

En cas de perte ou vol de son téléphone ainsi que du code confidentiel, le client assume l'entièr responsabilité de l'usage abusif qui serait fait du service.

Dans ce cas **le client** doit immédiatement alerter et faire opposition auprès de la BTS, en appelant le centre de relation client ou par lettre signée du client en se présentant à son agence.

La Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du client.

RELEVE DES OPERATIONS :

Toutes les écritures découlant de l'utilisation du service figureront dans la rubrique historique de l'application téléchargée ainsi que dans le relevé de compte mis à la disposition du client.

CONTINUITÉ ET INTERRUPTION DU SERVICE

La Banque se réserve le droit d'améliorer les fonctionnalités de BTS PAY ou d'en bloquer l'accès total et/ou suspendre certains services à tout moment pour des motifs jugés nécessaires dont des raisons de sécurités ou de présomption d'opérations non autorisées ou frauduleuses.

Elle a par ailleurs la faculté de refuser son renouvellement sans obligation de motiver son refus.

Le retrait du service aura lieu de plein droit en cas de :

- Clôture du compte du client tenu par la Banque pour quelque motif que ce soit ;

- Expiration de la durée de validité de la carte associée ;
- Non-respect de l'une des obligations auxquelles est tenu le client au titre des présentes ;
- Défaut de paiement comme en cas de recouvrement forcé ;
- Décès ou incapacité du client ;
- Usage abusif ou frauduleux ;
- Fausse déclaration du client.

En cas de résiliation du service que ce soit à l'initiative du client ou par décision de la Banque, celle-ci débitera le compte du client, du montant de toutes les opérations effectuées antérieurement à la date de résiliation.

Au cas où la Banque est amenée à autoriser une facilité de caisse pour une insuffisance de provision ayant fait l'objet d'un paiement rejeté, le client sera redevable envers la banque du montant accordé ainsi que des frais relatifs à la dispense de ce service.

L'existence d'un litige ne peut en aucun cas dégager le client de son obligation de restituer à la Banque l'intégralité des dépenses effectuées au moyen du service.

Tout usage abusif ou frauduleux du service est passible des sanctions pénales prévues à cet effet.

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications au présent contrat devant être portées à la connaissance du client, par tout moyen laissant une trace écrite, 10 jours avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à la Banque 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 résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La banque s'engage à ne faire usage des informations nominatives recueillies dans le cadre de la présente convention que pour répondre aux obligations légales et réglementaires, pour les nécessités de la gestion ou d'information du client. En souscrivant à BTS PAY, le client accepte que ses données personnelles puissent être utilisées par la Banque dans le cadre d'une campagne commerciale relevant de la BTS.

La conservation de ces données sera effectuée conformément aux dispositions de la loi organique n° 2004-63 du 27/07/2004, relative à la protection des données à caractère personnel.

Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification, prévu par la loi susvisée auprès de la banque.

Le client donne son accord quant à l'enregistrement des données se rapportant à sa personne et aux transactions qu'il effectue.

La banque traite ces données aux fins de :

- Gestion des données de la clientèle de la banque,
- Gestion de la relation contractuelle,

- Réalisation de statistiques et de tests,
- Informations auprès du client quant aux produits et services bancaires offerts par la BTS,
- Objectifs promotionnels,
- Satisfaire aux obligations légales et réglementaires incomptant à la Banque auprès des organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle, notamment dans la cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le terrorisme.

Ces données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque.

Sauf fait exprès ou faute grave, la banque ne pourra être tenue responsable ni de l'usage ni de l'interprétation de certaines informations relatives à des données générales et personnalisées inexactes.

DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION

Le service comporte une durée de validité d'un an à partir de son activation, renouvelable par tacite reconduction. La résiliation du service est gratuite et peut être demandée à tout moment par le client ou par la Banque.

La résiliation par le client prend effet trente (30) jours après la date de réception de sa notification à la Banque, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du service et encore en cours.

La résiliation par la Banque prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification au client, sous réserve de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées au moyen du service et encore en cours. La banque s'engage à décharger le solde disponible du Wallet résilié et le loger dans le compte principal du client.

Le client s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat utilisateur, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. A compter de la date de résiliation, le client n'aura plus le droit d'utiliser le service et la Banque pourra prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

REOURS :

• En premier recours

✓ **L'agence** : Le client peut contacter soit directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation soit par courrier.

✓ **Le Responsable Réclamations Clients** : Si le client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site « bts.com.tn ».

• En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

- Soit par voie postale : coordonnées du Médiateur à récupérer en agence ou sur le site « bts.com.tn ».
- Soit par voie électronique : adresse email du Médiateur à récupérer en agence ou sur le site « bts.com.tn ».

LITIGES ET COMPETENCES

Tout usage abusif ou frauduleux est passible des sanctions pénales prévues à cet effet. Tous les frais et dépenses de recouvrement des sommes dues sont à la charge du titulaire du service.,

Le présent contrat est régi par le droit tunisien. Tout différend entre les parties relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent accord, que les parties ne pourraient pas résoudre à l'amiable, sera soumis aux Tribunaux de Tunis.

FAQ ("Qu'est-ce que BTS PAY ?" ,

"BTS PAY est une application mobile pour Smartphones permettant à l'adhérent d'effectuer un certain nombre d'opérations et mieux gérer ses dépenses, d'un simple geste grâce à son téléphone mobile\n" +

"BTS PAY présente également l'avantage à ses clients de pouvoir régler leurs factures et les services gouvernementaux tels que Tunisie autoroutes et le Radar et prochainement d'autres fonctionnalités seront ajoutées."),

FAQ("Qui peut utiliser BTS PAY ?" ,

"Tous les clients de la BTS Bank détenteurs ou non d'une carte bancaire et d'un numéro de téléphone mobile tunisien valide."),

FAQ("Dois-je recharger BTS PAY \pour l'utiliser ?" ,

"BTS PAY est directement connectée à votre compte bancaire ouvert chez BTS Bank, et sera utilisée comme un moyen de paiement (comme le chèque ou la carte bancaire)\n" +

" le Wallet peut être chargé directement en agence de la BTS, à partir de la carte associée au Wallet ou par Transfert à partir d'un autre Wallet (Souscripteurs BTS ou autres banques) "),

FAQ("Est-ce que je peux définir mon mot de passe ?" ,

"Après la préinscription et le téléchargement de l'application BTS PAY il vous sera demandé de définir votre mot de passe servant à sécuriser vos opérations de paiement ."),

FAQ("Et ce que je peux suivre mes transactions effectuées via l'application ?" ,

"Une fois connecté(e) sur votre application BTS PAY, vous pouvez consulter toutes les opérations que vous avez effectuées en allant sur la rubrique « Historique »."),

FAQ("Quel est le prix de ce service ?" ,

"La souscription à ce service est Gratuite."),

FAQ("Comment payer un commerçant avec BTS PAY ?" ,

"Pour payer un commerçant il suffit de scanner son QR code avec votre téléphone et saisir votre mot de passe pour valider le paiement.\n" +

"Il suffit que le téléphone soit muni d'une caméra et d'une connexion internet."),

FAQ("Qu'est-ce qu'un QR code ?" ,

"QR code ou « Quick Response » en raison de sa facilité et sa rapidité à être décodé est un type de code à barres en deux dimensions présenté sous forme de pictogramme constitué de pixels noirs sur carré de fond blanc. La lecture de ce code délivre une information déchiffrée par des lecteurs spécifiques (smartphones, téléphones mobiles, webcam, tablette mobile). Le QR est photographié via la caméra embarquée de l'appareil qui le déchiffre grâce à l'application BTS PAY."),

FAQ("Qu'est ce qui se passe si je perds mon mobile ?" ,

"Si vous perdez votre mobile vous avez deux possibilités pour opposer votre carte :\n" +

"- Appeler notre centre de relation client au 70 018 436\n" +

"- Vous dirigez à votre agence BTS Bank"),