

# Conditions Générales d'Utilisation Izly by Crous

Izly by Crous est une marque déposée du Crous et du Cnous (Réseau des œuvres universitaires et scolaires).

Izly by Crous permet aux Utilisateurs, à partir d'un compte de monnaie électronique géré en ligne, d'effectuer des paiements de faibles valeurs auprès des Crous et des établissements d'enseignement supérieur.

Les Services proposés dans le cadre d'Izly by Crous sont facultatifs et l'Utilisateur garde à tout moment la possibilité de ne pas activer ou de clôturer son compte à tout moment. En cas de clôture de son compte, l'Utilisateur ne pourra plus bénéficier des Services et des avantages associés (bons plans, programmes de fidélité, actualités des Crous).

Ces Services sont proposés dans le respect de la Réglementation relative à la Protection des Données.

Au terme de la procédure d'appel d'offres, le marché n°19.000.06 relatif à la « FOURNITURE D'UN SERVICE DE MONETIQUE IZLY » (ci-après « le Marché ») a été attribué à XPOLLENS (anciennement « S-money ») dans le cadre d'un groupement de commandes auquel ont adhéré l'ensemble des Crous et le Cnous. Le marché a été notifié le 16 mars 2020 pour une durée de 6 ans.

Le Crous a établi un partenariat (dans le cadre d'un marché public) avec XPOLLENS, filiale de Natixis, appartenant au groupe BPCE. XPOLLENS propose des solutions de paiement électronique intégrant la gestion de Comptes de monnaie électronique à destination d'Utilisateurs personnes physiques ou morales, notamment dans le cadre d'encaissement pour compte de tiers, en s'appuyant sur la plateforme technologique développée par XPOLLENS. XPOLLENS est l'opérateur d'Izly by Crous sous le contrôle du Crous (notamment concernant la responsabilité des traitements et de l'utilisation des données personnelles). XPOLLENS apporte à Izly by Crous toute sa compétence dans la gestion de la monnaie électronique et dans le respect du cadre réglementaire applicable.

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont disponibles, et acceptées par l'Utilisateur sur son Espace Personnel et sur le Site Internet.

## Article I. Objet du porte-monnaie électronique Izly

Le Porte-Monnaie électronique Izly by Crous, permet à son Utilisateur, à partir de son compte de Monnaie électronique géré en ligne, d'effectuer des paiements de faible valeur relatifs aux Services de la vie étudiante proposés par les Crous ou les établissements d'enseignement supérieur.

La monnaie électronique est émise par l'Emetteur, XPOLLENS est une société par actions simplifiée au capital de 64 427 585,00 euros, dont le siège social est situé 110 avenue de France 75013 Paris, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 501 586 341 (courriel : [Support@izly.zendesk.com](mailto:Support@izly.zendesk.com)).

L'Emetteur est un établissement de monnaie électronique agréé par l'ACPR, et dûment habilité à émettre de la monnaie électronique. Il est possible de vérifier l'agrément de l'Emetteur en contactant l'ACPR, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, ou en consultant la page internet <https://acpr.banque-france.fr/autoriser/registre-des-agents-financiers>.

## Article II. Définitions

- « ACPR » : Désigne l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.
- « Ayant Droit » : Désigne l'étudiant ou le personnel de l'Institution utilisant les Services de la vie étudiante, notamment la restauration universitaire.
- Bénéficiaire : personne qui reçoit, à son profit, la Monnaie électronique suite à un ordre de paiement effectué par l'Utilisateur, depuis son Compte Izly.

- « Carte Multiservice » : Désigne une carte étudiante ou professionnelle émise par l'Institution. La carte est émise et remise à l'Ayant Droit, étudiant ou au membre du personnel, par l'établissement d'enseignement dont il relève ou par le Crous.
- « Compte Izly » : Désigne le compte de monnaie électronique, compte technique ouvert dans le cadre du service IZLY par l'Emetteur sur lequel sont stockées les unités de Monnaie électronique représentatives des fonds reçus.
- « Compte Inactif » : Désigne un compte IZLY n'ayant fait l'objet d'aucune opération dans une période de 18 mois (hors frais et commissions) et dont le titulaire du compte ne s'est manifesté d'aucune manière, ni n'a fait aucune opération sur son Compte IZLY dans une période de 18 mois. Un Compte Izly est aussi considéré comme inactif si après une période de 18 mois suivant le décès de son titulaire, aucun de ces ayants droits n'a informé l'émetteur de sa volonté de faire valoir ses droits sur le compte.
- « Contrat » : Désigne l'ensemble contractuel liant l'Utilisateur et l'Opérateur Izly, composé des présentes conditions générales d'utilisation et de son(s) annexe(s).
- « Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de Fintecture » : Désigne le contrat cadre de service de paiement entre Fintecture en tant que prestataire de service d'initiation de paiement, et l'Utilisateur.
- « Distributeur(s) de monnaie électronique » : désigne le(s) CROUS.
- « Emetteur » : Désigne XPOLLENS agissant au titre du Contrat en qualité d'émetteur de monnaie électronique. XPOLLENS est agréée en France en tant qu'Etablissement de monnaie électronique, soumise au contrôle de l'ACPR.
- « Equipements » : Désigne les matériels et logiciels appartenant à l'Utilisateur et utilisés par ce dernier pour les besoins du Service, dont il est seul et exclusivement responsable (téléphone mobile, ordinateur, tablette, Carte Multiservice). Les Equipements et l'ensemble des procédures convenues pour l'utilisation du Service Izly constituent des « instruments de paiement » au sens du Code monétaire et financier.
- « Espace Personnel » : Désigne l'espace en ligne réservé à chaque Utilisateur pour utiliser le Service, accessible sur <https://mon-espace.izly.fr/> ou sur son application mobile par la saisie de ses Identifiants Personnels.
- « Espace SEPA » : Désigne les pays de l'Union Européenne, y compris la France et ses Départements et Territoires d'Outre-Mer ainsi que le Royaume-Uni, l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'Île de Man, l'Etat de la Cité du Vatican et la Principauté d'Andorre.
- « Identifiants Personnels » : Désigne les codes confidentiels propres à chaque Utilisateur, constitués d'un identifiant associé à un code secret, que l'Utilisateur utilise pour s'authentifier afin d'accéder au Service et effectuer les opérations sur son compte de Monnaie Electronique Izly. Les Identifiants Personnels constituent des « données de sécurité personnalisées » au sens du Code monétaire et financier, placé sous la garde de l'Utilisateur et dont il est seul responsable.
- « Institution » : Désigne l'ensemble des établissements d'enseignement et entités administratives rattachés ou sous tutelle des ministères de l'Enseignement supérieur et de l'Education nationale et au sein d'une académie.
- « Izly » : Désigne le Porte-Monnaie électronique Izly by Crous.
- « Jour ouvrable » : Désigne un jour au cours duquel la banque de l'Opérateur Izly exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, c'est-à-dire du lundi au vendredi, sous réserve des jours fériés et des jours de fermeture des schèmes de paiement, systèmes permettant le règlement des opérations de paiement.
- « Monnaie électronique » : Désigne la valeur monétaire sous forme électronique représentant une créance sur l'émetteur, émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement définies à l'article L. 133-3 du Code monétaire et financier et qui est acceptée par une personne physique ou morale autre que l'émetteur de monnaie électronique.
- « Opérateur Izly » : Désigne la société XPOLLENS, agissant en qualité d'émetteur de monnaie électronique, en application du marché public conclu avec le CNOUS.
- « Point d'encaissement » : Désigne tout équipement susceptible d'encaisser le paiement des Services et par extension de réaliser par utilisation d'interfaces dédiées toute opération au profit de l'Ayant droit (caisses équipées d'un logiciel agréé par le réseau des œuvres, distributeurs automatiques, systèmes d'impression (photocopie), équipement de laverie, sites de commandes en ligne).
- « Réglementation relative à la Protection des Données » : Désigne les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD), ainsi que

les lois nationales, délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autre autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre des CGU.

- « Réseau des Œuvres Universitaires et Scolaires » : Désigne le Cnous et les Crous.
- « Schéma de Cartes de paiement » : désigne un ensemble unique de règles, de pratiques, de normes et/ou de lignes directrices de mise en œuvre régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte, qui est distinct de l'infrastructure ou du système de paiement qui assure son fonctionnement, et qui inclut toute organisation, toute entité ou tout organe décisionnel spécifique responsable du fonctionnement du schéma.
- « Service » : Désigne les services proposés par l'Émetteur à l'Utilisateur.
- « Site Internet » : Désigne le site internet <https://www.izly.fr>
- « Utilisateur » : Désigne la personne physique utilisateur du Service.

### Article III. Eligibilité / conditions d'utilisation

La souscription à Izly est réservée aux personnes physiques ayants droit aux services de la vie étudiante (étudiants ou personnels enseignants et administratifs).

La vérification de la qualité d'Ayant Droit est réalisée par l'établissement d'enseignement ou l'entité administrative rattachée ou sous tutelle des ministères de l'Enseignement supérieur et de l'Éducation nationale et au sein d'une académie.

L'utilisation des Services est soumise à des seuils et plafonds indiqués aux annexes et sur l'Espace Personnel.

De plus, l'Opérateur Izly se réserve le droit discrétionnaire :

- d'accepter ou de refuser l'ouverture du Compte de paiement si l'utilisateur ne respecte pas les présentes conditions générales, à sa propre discrétion et sans avoir à motiver sa décision. Cette décision ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. L'Opérateur Izly en informe l'Ayant droit par tout moyen.
- à tout moment et sans justification, de clôturer le Compte Izly et de résilier le Service Izly en cas de doute sur l'authenticité des documents d'identification recueillis, de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou en cas de fausse déclaration ou de non-respect de l'une des exigences susvisées.
- de ne pas établir ou poursuivre une relation d'affaires avec un Ayant droit qu'il ne serait pas en mesure d'identifier ou lorsqu'il ne parviendrait pas à déterminer l'objet et la nature de la relation d'affaires.
- de bloquer le Compte Izly de l'Ayant Droit, de l'en aviser par tout moyen et d'exiger des justifications sur son usage du service en cas de doute sur une utilisation des fonds rechargée étrangère au paiement des services de la vie étudiante. L'utilisateur est informé qu'une ou plusieurs opérations de rechargement, suivies d'une ou plusieurs demandes de remboursement dans un délai court, peuvent s'apparenter à des opérations suspectes ou frauduleuses.

### Article IV. Modalités d'inscription

La liste des Ayants Droit est établie par l'Institution. Elle est révisée périodiquement, notamment à l'échéance de chaque année universitaire.

À la suite de son inscription dans une institution, l'Ayant Droit reçoit de l'Opérateur Izly, par courrier électronique envoyé sur l'adresse qui lui est fournie par l'Institution, les informations nécessaires à l'activation de son Compte Izly.

Ce message lui permet d'accéder à l'Espace Personnel afin soit d'activer son Compte Izly, soit de le désactiver définitivement, et ce dans un temps limité. En l'absence d'action de sa part, le message est réémis hebdomadairement.

En cas de non réception du message d'activation, ou de perte du code secret nécessaire pour la première connexion, l'Ayant Droit doit s'adresser à l'établissement dont il relève. L'Ayant Droit peut aussi, à partir de son Espace Personnel, demander le renvoi du message d'activation après avoir saisi son courriel.

Pour finaliser son inscription en ligne, après s'être connecté au moyen de l'identifiant et du mot de passe provisoire fourni, l'Utilisateur doit communiquer ou vérifier certaines informations pré-remplies :

- Son ou ses numéros d'identifiant fournis par l'Institution

- Ses nom, prénom, date de naissance et lieu de naissance - Son adresse
- Son numéro de téléphone portable en option
- Son adresse de messagerie. L'adresse courriel fournie par l'Institution est pré-saisie. L'Utilisateur peut la compléter d'une adresse de courriel personnelle. Si elle est saisie, les messages Izly sont envoyés uniquement sur le courriel personnel.

L'Utilisateur doit choisir un mot de passe à 6 chiffres, en respectant les règles précisées sur l'Espace Personnel ainsi qu'une question secrète qui lui sera posée en cas de changement ou de perte de son code secret.

La validation de l'inscription nécessite la saisie sur l'Espace Personnel d'un code de sécurité préalablement adressé par SMS ou par courriel.

Lors de la procédure d'inscription, l'Utilisateur peut décider de désactiver son Compte Izly en cliquant sur le bouton de refus d'adhésion au Service. Après confirmation, son Compte Izly et les données personnelles associées sont définitivement supprimés. Cette opération est irréversible.

Les informations liées au profil peuvent être modifiées hormis le nom, prénom, date de naissance et courriel institutionnel via l'Espace Personnel.

## Article V. Pré-requis techniques

Pour pouvoir accéder à son Compte Izly en ligne, l'Utilisateur doit disposer d'un équipement ouvrant l'accès à Internet (ordinateur, tablette, smartphone) et d'un navigateur.

Le paiement par smartphone nécessite la détention d'un matériel compatible et le téléchargement des applications complémentaires mises à disposition.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de l'acquisition, de l'installation, de la connexion, de l'entretien et de la garde de ses équipements. Il lui appartient d'effectuer la mise à jour du navigateur et des logiciels nécessaires à l'utilisation de son matériel.

Les informations relatives au prérequis techniques sont disponibles sur le Site Internet.

## Article VI. Tarification

Izly est fourni à titre gratuit, hors frais de communication et de connexion facturés directement à l'Utilisateur par les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès à internet.

Les Comptes Inactifs feront l'objet d'une tarification au titre de frais de gestion annuel d'un montant de quatre euros, dans la limite du solde disponible. Le prélèvement des frais de gestion est réalisé à l'expiration d'un délai de 18 jours à compter de l'envoi d'un message adressé à l'Utilisateur, l'informant de la nature de l'opération et du montant prélevé.

## Article VII. Fonctionnement du compte de monnaie électronique

### 7.1 Principales caractéristiques

La Monnaie Electronique inscrite sur le Compte Izly de l'Utilisateur et les opérations effectuées sur ce Compte sont libellées en euros, pour la même valeur nominale que les fonds reçus en euros en contrepartie de laquelle la Monnaie électronique est émise, étant précisé que l'Opérateur Izly n'assure aucun service de change.

#### Forme du consentement et irrévocabilité

L'Utilisateur et l'Opérateur Izly conviennent que l'Utilisateur donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par l'apposition du support de paiement, (Equipement), sur l'équipement électronique ;
- par la saisie de ses Identifiants Personnels sur l'équipement électronique.

### **Irrévocabilité d'un ordre de paiement**

Une fois ses Identifiants Personnels saisis par l'Utilisateur et la procédure d'authentification complétée dans les conditions ci-après, ou une fois le paiement réalisé au moyen d'un Equipement, l'ordre de paiement de Monnaie électronique est réputé confirmé par l'Utilisateur qui ne peut plus le révoquer. Les contestations relatives aux ordres de paiement doivent être formulées auprès du Réseau des Œuvres Universitaires et Scolaires.

### **Moment de réception de l'ordre de paiement**

Le moment de réception est immédiat dès confirmation de l'ordre de paiement par l'Utilisateur.

Délai d'exécution de l'opération par l'Opérateur Izly. Si l'ordre de paiement est autorisé après que les contrôles aient été effectués, l'Opérateur Izly procède immédiatement (sauf remboursement et cas de refus stipulés) à l'exécution de l'opération demandée. Si le moment de réception n'est pas un Jour Ouvrable l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu par l'Opérateur Izly le Jour Ouvrable suivant. Le Compte de Monnaie Electronique enregistre toutes les opérations de paiement effectuées par l'Utilisateur décrites ci-après.

## **7.2 Chargement d'Izly en Monnaie électronique**

Pour être utilisé en paiement, Izly doit être préalablement chargé en Monnaie électronique.

Il est précisé que l'Opérateur Izly se réserve le droit de refuser un paiement de Monnaie électronique dans les conditions prévues à l'article 15. Izly peut être chargé en Monnaie électronique via l'application web ou mobile au moyen :

1. **D'une carte bancaire** appartenant à l'Utilisateur (CB, Visa Mastercard), autorisant les transferts de fonds et détenue auprès d'un établissement situé dans l'Espace Economique Européen (EEE) ou dans un pays tiers considéré comme équivalent en termes de réglementation LCBFT. L'Utilisateur doit préalablement saisir les données de la carte dans son Espace Personnel. Les cartes bancaires émises hors EEE ou pays équivalents sont susceptibles de faire l'objet de restrictions ou d'interdiction pour des raisons réglementaires ou de gestion de risques de l'opérateur monétique. Dans ce cas, la saisie des données est refusée. L'opération de rechargement par carte bancaire entraîne une demande d'autorisation ainsi qu'une authentification renforcée 3D Secure. La saisie et la validation des Identifiants Personnels, ainsi que la confirmation de l'opération de rechargement, valent consentement de l'Utilisateur à son ordre de transfert de fonds par carte et de crédit du Compte de Monnaie électronique.
2. **D'un virement SEPA** depuis un compte de paiement ouvert au nom de l'Utilisateur chez un prestataire de service de paiement de l'Espace SEPA. Le virement est ponctuel et non permanent ; il est libellé en euros, Le montant et la fréquence des rechargements effectués par virement sont limités par l'Opérateur Izly, conformément aux indications figurant en Annexe 1.

Le virement est initié par le partenaire de l'Opérateur Izly, Fintecture, sur la base du consentement de l'Utilisateur donné lorsqu'il clique sur le bouton "Recharger par virement sécurisé" sur l'Application. L'initiation de paiement permet à l'Utilisateur d'ordonner un virement à partir d'une Application qui n'est pas celle du prestataire de service de paiement dans laquelle son compte de paiement est détenu. L'initiation s'effectue selon les modalités prévues par les CGU de Fintecture, qui sont expressément acceptées par l'Utilisateur sur l'Application.

Le montant est crédité sur le Compte Izly au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par le prestataire de service de paiement de l'Utilisateur. Dès réception des fonds, XPOLLENS crédite le Compte IZLY.

L'Utilisateur doit s'assurer de l'existence d'une provision suffisante sur le compte de paiement servant à recharger le Compte Izly. Le rechargement du Compte Izly s'effectue sous réserve du bon dénouement de l'opération de virement. En cas de rejet de l'opération par le prestataire de service de paiement de l'Utilisateur, l'Utilisateur s'engage à recharger son Compte Izly.

L'opération d'initiation de paiement n'est pas facturée à l'Utilisateur. Toutefois, la collecte des fonds sur le compte de paiement de l'Utilisateur peut le cas échéant être facturé par le prestataire de service de paiement de l'Utilisateur. Il appartient à l'Utilisateur de se renseigner auprès de son prestataire sur les frais éventuellement appliqués.

L'Utilisateur s'engage à informer immédiatement l'Opérateur Izly de tout changement concernant ses données de paiement et de les mettre à jour.

3. **Par demande de rechargement adressée à un tiers** : L'Utilisateur peut, après s'être connecté sur son Espace Personnel, effectuer une demande de rechargement par un tiers. Il doit pour se faire saisir l'adresse électronique du tiers, accompagné le cas échéant d'un message. La validation de la demande de paiement par un tiers génère l'envoi d'un message électronique au tiers désigné. A réception, le tiers qui choisit d'effectuer le paiement sollicité accède à un formulaire de paiement. Ce dernier comporte les éléments permettant d'identifier l'Utilisateur, ainsi que le message d'accompagnement éventuel. Le tiers peut valider ou modifier le montant pré renseigné, ou saisir le montant de son choix. Le paiement peut être réalisé au moyen d'une carte de paiement émise par une banque de l'Espace Economique Européen. La validation de l'opération nécessite une authentification forte du porteur. Lorsque l'opération est autorisée, elle entraîne transfert des fonds vers le Compte Izly de l'Utilisateur. Le crédit est alors immédiat. Cette monnaie électronique ne peut être utilisée que pour le paiement auprès des Crous.
4. **Rechargement sur campus** : Izly peut également être chargé en acquérant auprès des Points d'encaissement autorisés par les Crous un forfait monétique d'un montant prédéfini au moyen d'espèce ou d'une carte bancaire (bornes, guichets, caisses des Crous).

## Conditions communes aux rechargements

Toutes les opérations de rechargement sont soumises aux seuils définis aux annexes. Le Compte Izly doit constamment présenter un solde égal ou supérieur à zéro.

Toute opération de rechargement qui s'avérerait in fine rejetée (sur un compte précédemment crédité du montant de l'opération) entraînera la mise en opposition du Compte Izly, avec les conséquences suivantes :

- le Compte Izly de l'Utilisateur pourra être débité d'office à hauteur du montant crédité à tort;
- si l'Utilisateur a déjà utilisé la Monnaie électronique créditée à tort et qu'il n'a pas la provision suffisante, il lui appartiendra de recharger son Compte Izly. A défaut, l'Opérateur Izly sera en droit d'utiliser tous moyens de contrainte appropriés, notamment par voie judiciaire pour y parvenir.

## Règles applicables en cas d'échec du rechargement par prélèvement SEPA, virement et par carte bancaire

Si la banque de l'Utilisateur refuse d'honorer le prélèvement SEPA (provision insuffisante, compte clôturé, prélèvement refusé ...) ou conteste l'opération de rechargement par carte bancaire ou prélèvement SEPA ou virement, l'Opérateur du service Izly procède au remboursement de la somme à la banque de l'Utilisateur conformément à la réglementation en vigueur.

L'Opérateur du service Izly est notifié du refus ou de la contestation et procède au recouvrement de la somme auprès de l'Utilisateur selon les modalités suivantes :

- Si le solde du Compte Izly est suffisant, l'Opérateur débite le Compte Izly de l'Utilisateur du montant de l'impayé.
- Si le solde du Compte Izly est insuffisant, le Compte Izly de l'Utilisateur est « gelé », c'est à dire que l'Utilisateur ne peut plus réaliser d'opération jusqu'à la régularisation par le recouvrement complet de la somme due. L'Utilisateur est appelé à régulariser la situation en rechargeant son compte Izly via un mode de paiement habilité (a minima par carte bancaire), à partir d'un lien actif qui lui est transmis par courriel ou en se connectant à son Espace personnel.

Après une période de 18 mois suivant la date de l'impayé, le Compte Izly est définitivement clôturé par l'Opérateur Izly.

L'Utilisateur se voit interdire par le Crous d'utiliser le service Izly pendant une période de 5 ans à compter de la date de l'impayé.

### 7.3 Compteurs associés au compte Izly :

Selon les possibilités offertes par les Crous, Izly peut comporter un ou plusieurs compteurs associés (points fidélité, repas sociaux, ...).

Ces compteurs sont distincts du compte de Monnaie électronique tenu en euros.

Les crédits sont personnels à l'Utilisateur. Ils sont crédités et utilisables dans les conditions déterminées par les Crous, dans un circuit économique fermé.

La valeur qu'ils représentent est exprimée en unité de consommation et non en monnaie légale. Ils ne sont pas remboursables par Izly.

### 7.4 Opérations de paiements des Services

Izly permet à l'Utilisateur d'effectuer :

- des paiements de proximité auprès d'un réseau privé d'acceptation, les Points d'encaissement agréés de l'Institution.
- des paiements à distance auprès de sites de commande en ligne agréés par l'Institution.

Le paiement peut être réalisé au moyen d'un support sans contact relié au compte de Monnaie électronique de l'Utilisateur, auprès des Points d'encaissement agréés par le Crous :

- au moyen d'une Carte Multiservice.
- au moyen d'une application mobile permettant le paiement par QRCODE sécurisé, imprimable ou utilisable sur l'équipement mobile de l'Utilisateur. Le QRCODE est généré à la demande de l'Utilisateur pour une durée limitée, et ne peut être rejoué (droit unique de passage).

Lors d'un paiement de proximité, l'Utilisateur doit présenter le dispositif choisi devant le lecteur du Point d'encaissement, ce qui vaut consentement à l'opération de paiement de Monnaie électronique. Lors d'un paiement à distance sur un site de commande en ligne, l'Utilisateur doit saisir ses Identifiants Personnels, ce qui vaut consentement à l'opération de paiement.

Le paiement sur les sites de commande en ligne est réalisé à partir de l'Espace Personnel de l'Utilisateur après saisie de ses Identifiants Personnels

Dès que le consentement a été donné sous l'un des formes définies ci-dessus, l'opération de paiement est réputée autorisée. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable et non contestable. Le montant est immédiatement soustrait du porte-monnaie électronique.

L'Utilisateur peut le cas échéant obtenir l'annulation d'un encaissement en s'adressant à son gestionnaire Crous. Les opérations de paiement sont soumises aux seuils définis aux annexes.

### 7.5 Seuils et plafonds d'utilisation du Service

A l'ouverture de son compte, l'Utilisateur est soumis à des plafonds prédéfinis et précisés en annexe 1 : « Seuils et plafonds d'utilisation du Service. »

## Article VIII. Consultation du solde Izly et des opérations

L'Espace Personnel permet de consulter l'ensemble des transactions réalisées au moyen du compte de monnaie électronique, les compteurs associés, les opérations de chargement du compte de monnaie électronique, ainsi que le relevé d'opération tel que mentionné à l'article 14 ci-après.

## Article IX. Remboursement de la Monnaie électronique

L'Utilisateur peut obtenir le remboursement de la Monnaie électronique non utilisée à tout moment et sans frais. Le remboursement se fait à la valeur nominale des unités de valeurs de Monnaie électronique. La demande de remboursement est effectuée sur l'Espace Personnel.

Le remboursement est effectué par virement SEPA sur le compte ouvert dans un établissement de crédit préalablement saisi par l'Utilisateur sur son Espace Personnel.

Après saisie et validation des Identifiants Personnels, l'Utilisateur donne son consentement à sa demande de remboursement.

Dès qu'il reçoit la demande de remboursement pour le montant indiqué, l'Opérateur Izly procède immédiatement au débit du Compte de Monnaie électronique et initie auprès de sa banque le virement correspondant vers le compte bancaire de l'Utilisateur.

Si la demande de virement est effectuée un Jour ouvrable, l'Utilisateur est informé que le délai moyen de réception des fonds sur le compte de l'Utilisateur est de 48 h.

Si la demande de virement est effectuée un Jour non ouvrable, l'Utilisateur est informé que le délai moyen de réception des fonds sur le compte de l'Utilisateur est de 48 h à compter du prochain jour ouvrable.

## Article X. Sécurité du Service Izly

### 10.1. Sécurisation des opérations par un dispositif d'authentification des Utilisateurs

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies à l'Utilisateur aux fins d'authentification.

Izly met en œuvre un dispositif de sécurité personnalisé qui correspond à l'association d'un identifiant choisi par l'Utilisateur (soit son identifiant fourni par l'Institution, soit l'adresse de courrier électronique fournie par l'Institution, soit son numéro de téléphone mobile) à un code secret qui constituent ensemble ses Identifiants Personnels, lui permettant de s'authentifier lors de et aux fins de l'accès au Service et de donner son consentement aux opérations qu'il effectue sur son compte de Monnaie Electronique. L'Opérateur Izly a également mis en place un dispositif d'authentification personnalisé de l'Utilisateur afin d'optimiser la sécurisation de chaque opération effectuée en ligne sur son compte de Monnaie Electronique.

Le dispositif d'authentification inclut la saisie du code secret de l'Utilisateur et la mise en œuvre d'un mot de passe à usage unique pour valider chaque transaction.

L'Utilisateur doit utiliser les données de sécurité personnalisées et suivre la procédure de sécurisation chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par l'Opérateur Izly sous peine d'engager sa responsabilité.

### 10.2. Chiffrement et confidentialité des données Utilisateurs

Tous les échanges sont chiffrés par le protocole SSL (TLS) dans le cadre du Service Izly.

Les coordonnées bancaires de l'Utilisateur ne sont utilisées qu'à des fins de fonctionnement du compte Izly et ne sont en aucun cas transmises à un tiers.

Les informations concernant les cartes bancaires de l'Utilisateur, utilisées pour le rechargement de son Compte Izly, ne sont saisies qu'une seule fois. Elles sont gérées par la plateforme de paiement du Groupe BPCE, répondant aux normes de sécurité PCI DSS. L'Utilisateur a la possibilité de supprimer toute référence bancaire fournie et ce, à tout moment depuis son Espace Personnel.

### 10.3. Protection des fonds des Utilisateurs

Les fonds que l'Utilisateur remet à l'Opérateur Izly pour l'échange et l'émission de Monnaie électronique à leur valeur nominale sont protégés par l'Opérateur Izly conformément à la législation en vigueur.

A ce titre, l'Opérateur Izly assure notamment la séparation des fonds des Utilisateurs dans un compte affecté spécialement à cette fin, ouvert dans un établissement de crédit français, de sorte qu'ils ne pourront jamais servir à régler les dettes de l'Opérateur Izly en cas d'insolvabilité ou en cas de retrait d'agrément en sa qualité d'« établissement de monnaie électronique » et resteront insaisissables par des éventuels créanciers de l'Opérateur Izly.

## Article XI. Obligations de l'Utilisateur

### 11.1 Obligation de sécurité et de vigilance constante

L'Utilisateur fait son affaire personnelle, et demeure exclusivement responsable :

- de l'acquisition, de l'installation, de la connexion, de l'entretien, et plus généralement, de la garde de ses Equipements ;



- de ses Identifiants Personnels, qu'il détient et conserve à ses risques et périls, l'Utilisateur étant réputé avoir donné son consentement à toutes les opérations effectuées sur son Compte de Monnaie électronique au moyen de ceux-ci.
- L'Utilisateur est pleinement averti du risque lié à la perte ou au vol de ses Identifiants Personnels, au piratage de ses Equipements ou à tout autre agissement frauduleux permettant une utilisation non autorisée du Compte de Monnaie électronique de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à :

- ne jamais communiquer ses Identifiants Personnels ou les laisser accessibles à des tiers;
- mémoriser ses Identifiants Personnels, éviter de les noter par écrit et de les rendre accessibles à des tiers à proximité de ses Equipements;
- ne pas laisser ses Equipements sans surveillance ;
- sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de dispositifs de sécurité à l'état de l'art (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, firewall, etc.) ;
- vérifier l'exactitude des mentions portées sur les relevés d'opérations qu'il doit conserver, sous quelque forme que ce soit ;
- avertir immédiatement le Crous ou l'Opérateur Izly de tout évènement susceptible de provoquer une utilisation abusive, frauduleuse ou non-autorisée de son compte de Monnaie électronique.

## 11.2. Obligation de vérification

L'Utilisateur doit vérifier l'exécution correcte de ses ordres de paiement, ainsi que la réception effective d'un paiement sur la base des relevés mensuels d'opérations accessibles en ligne sur son Espace Personnel.

Ces relevés de compte mensuels font foi et prévalent sur toute autre information relative à des instructions de paiement et à leur exécution par l'Opérateur Izly.

En particulier, l'Opérateur Izly n'est pas responsable des conséquences résultant de l'envoi frauduleux de messages qui seraient adressés aux Utilisateurs par des personnes non autorisées, et qui contiendraient des informations fausses sur le fonctionnement du compte Izly.

## 11.3. Obligation d'alerte et de notification

### 11.3.1 Demande de blocage en cas de perte, vol, ou toute utilisation non autorisée des Equipements et Identifiants Personnels de l'Utilisateur

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de ses Equipements ou de ses Identifiants Personnels, l'Utilisateur doit formuler immédiatement, une demande mise en opposition de son compte de Monnaie électronique ou de ses supports :

- Soit en ligne depuis son Espace Personnel ;
- Soit auprès des guichets de son Crous d'affiliation ou au numéro communiqué par celui-ci.

L'Opérateur Izly ou le Crous ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une demande d'opposition qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

L'accès à son compte de Monnaie électronique bloqué suite à une demande de blocage peut toujours être rétabli par l'Utilisateur en suivant la procédure décrite dans son Espace Personnel.

L'Opérateur Izly ou le Crous peut exiger un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte effectué par l'Utilisateur, en cas de perte ou de vol de ses Equipements.

Une trace du blocage effectué sur Izly est conservée pendant un délai de 18 mois, au cours duquel l'Utilisateur peut en obtenir copie sur demande adressée au Crous ou au service clients de l'Opérateur

Izly.

### 11.3.2 Contestation d'une opération non autorisée ou mal exécutée (hors opération de rechargement)

L'Utilisateur doit signaler par lettre recommandée avec accusé de réception au Crous ou au service clients de l'Opérateur Izly, sans tarder et au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de débit de son compte de Monnaie Electronique, une opération de paiement (hors rechargement) non autorisée par lui ou qu'il reconnaît avoir effectué, mais prétend que celle-ci n'aurait pas été correctement exécutée par l'Opérateur Izly.

Dès lors que l'Opérateur Izly a régulièrement mis à disposition de l'Utilisateur ses relevés de compte mensuels, l'Utilisateur est informé que passé le délai susvisé de 13 mois prévu par la loi à peine de forclusion, son action sera définitivement irrecevable, que ce soit devant l'Opérateur Izly, son médiateur, ou les tribunaux compétents. L'Opérateur Izly n'est en aucun cas responsable et ne traite pas les contestations relatives aux opérations de rechargement et à tout transfert de fonds vers l'Opérateur Izly effectué par l'intermédiaire de la carte bancaire de l'Utilisateur, lesquelles doivent être directement adressées à l'établissement de crédit teneur du compte bancaire impacté et/ou émetteur de la carte bancaire, selon les modalités que cet établissement aura lui-même fixées.

## Article XII. Obligations et responsabilité de l'Opérateur Izly (hors opération de rechargement)

### 12.1 En cas d'opération non autorisée par l'Utilisateur

Sauf cause exonératoire de responsabilité de l'Opérateur Izly énoncée ci-après :

L'Opérateur Izly est tenu de rembourser l'Utilisateur à hauteur du montant de toute opération non autorisée suite à la perte ou au vol des Equipements de l'Utilisateur, déduction faite d'une franchise de 50 € à sa charge pour les pertes subies avant la demande de blocage.

L'Utilisateur n'est toutefois pas responsable d'une opération non autorisée, à aucun moment, sans plafond ni limitation quand :

- l'opération non autorisée ne résulte ni de la perte ni du vol de ses Equipements ;
- l'opération non autorisée a pu être effectuée sans la saisie de ses Identifiants Personnels ;
- l'opération non autorisée a été effectuée en détournant ses Equipements ou ses Identifiants Personnels.

### 12.2 En cas d'opération mal exécutée par l'Opérateur Izly

Si une opération n'a pas abouti ou contient des erreurs et anomalies imputables au seul Opérateur Izly, ce dernier s'engage à :

- Rectifier, s'il est encore possible, son erreur ;
- A défaut, restituer sans tarder à l'Utilisateur le montant débité à tort.

L'Utilisateur peut demander à l'Opérateur Izly la trace de l'opération concernée, et l'Opérateur Izly fera ses meilleurs efforts pour la retrouver et notifier le résultat de sa recherche à l'Utilisateur.

## Article XIII. Cas d'exonération de la responsabilité de l'Opérateur Izly (hors opération de rechargement)

### 13.1 En cas d'agissement frauduleux, négligence et/ou manquement grave de l'Utilisateur à ses obligations au titre du Contrat

L'Opérateur Izly n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit survenu du fait d'agissements frauduleux et/ou intentionnels de l'Utilisateur, d'un manquement ou par négligence grave à ses obligations au titre du Contrat, notamment en cas de non-respect des préconisations de sécurité décrites précédemment.

### 13.2 En cas de survenance d'un cas de force majeure

L'opérateur Izly n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunications.

### 13.3 En cas de respect d'obligations légales et réglementaires

L'Opérateur Izly n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit lié aux mesures qu'il devrait prendre dans le cadre des obligations légales et réglementaires lui incombant.

Pour exemple, l'Opérateur Izly peut être amenée, au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, à demander une autorisation aux autorités étatiques avant de procéder à une opération, ou à procéder au gel des avoirs d'un Utilisateur, qui seraient susceptibles de provoquer des retards ou des refus d'exécution du Service.

L'Opérateur Izly peut aussi demander à l'Ayant Droit tout justificatif permettant de vérifier la provenance ou la destination des fonds transitant par le Compte de monnaie électronique.

L'Opérateur Izly appliquera des mesures de vigilance complémentaires prévues par la réglementation à l'égard de l'Ayant droit lorsque ce dernier est une personne politiquement exposée telle que définie au 2° de l'article L561-10 du code monétaire et financier.

### **13.4 En cas de dépassement des délais de contestation**

L'Opérateur Izly n'est pas responsable ni tenu de faire droit aux réclamations de l'Utilisateur qui seraient formulées au-delà du délai légal de 13 mois suivant la date de débit du compte de l'Utilisateur, tel que stipulé ci-dessus.

### **13.5 En cas d'indisponibilité du Service**

L'Opérateur Izly s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer à l'Utilisateur un accès continu au Service et au Site Internet, et veillera en particulier à ce que l'Utilisateur puisse disposer de sa Monnaie électronique sans interruption pendant les Jours Ouvrables.

L'Utilisateur est toutefois informé que certains problèmes techniques peuvent survenir, rendant le Service ou le Site Internet indisponibles et/ou l'exécution de paiements impossible, dont l'Opérateur Izly ne sera pas tenue responsable.

### **13.6 En cas de litiges entre l'Utilisateur et un tiers**

L'opérateur Izly exclut toute responsabilité quant aux biens ou prestations réglés par l'Utilisateur au moyen de son Service à accepteur. L'Utilisateur fait son affaire personnelle de résoudre, avec l'accepteur tous litiges de toute nature sur ce fondement.

## **Article XIV. Relevés de Compte Mensuels**

L'Utilisateur dispose d'un relevé de compte mensuel d'opérations accessible chaque mois sur son Espace Personnel.

Il appartient à l'Utilisateur de conserver ses relevés mensuels d'opérations sous quelque forme que ce soit.

L'Utilisateur peut en outre consulter à tout moment le solde de son compte de Monnaie électronique et les dernières opérations exécutées, soit sur son application mobile Izly, soit en se connectant à son Espace Personnel. Par exception, les Relevés de Compte seront disponibles selon une périodicité annuelle dans le cas d'un compte sans mouvement.

## **Article XV. Refus d'effectuer des opérations par l'Opérateur Izly**

### **15.1 Principaux cas de refus d'exécution d'une opération**

L'Opérateur Izly se réserve le droit de refuser l'exécution d'un ordre de paiement, d'une demande de rechargement ou de remboursement, notamment dans les cas suivants :

- En cas de défaut de provision suffisante sur le compte de Monnaie électronique à débiter ;
- En cas d'erreur matérielle (par exemple : identifiants incorrects, mot de passe à usage unique non valide) ;
- En cas d'obligation législative ou réglementaire ;
- En cas de dépassement des plafonds annuels légaux ou des seuils conventionnels;
- En cas de demande de remboursement vers un compte bancaire dont l'établissement de crédit teneur est situé hors de la zone SEPA.

## 15.2 Modalités du refus

Lorsque l'Opérateur Izly refuse d'exécuter une opération, il en informe l'Utilisateur via son application mobile ou sur son Espace Personnel. L'Opérateur Izly précise dans la mesure du possible à l'Utilisateur

- Les motifs de ce refus ;
- La façon de rectifier l'erreur matérielle, le cas échéant ;
- La nécessité de recharger son Compte Izly en cas de provision insuffisante.

Un ordre de paiement, une demande de rechargement ou de remboursement refusés sont réputés non enregistrés et ne peuvent donc engager la responsabilité de l'Opérateur Izly à ce titre.

## Article XVI. Blocage du Compte à l'initiative de l'Opérateur Izly ou du Crous

L'Opérateur Izly ou le Crous d'affiliation se réservent le droit, dans le respect des conditions légales, de bloquer l'accès au Service et au compte de Monnaie électronique de l'Utilisateur à tout moment, sur décision notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique si possible avant le blocage, ou immédiatement après, sauf exceptions.

Une fois le blocage activé, l'Utilisateur ne peut plus utiliser le Service via les applications mobiles ou sur son Espace Personnel, qui publie un « message de blocage ».

Pour demander le déblocage, l'Utilisateur peut contacter son Crous d'affiliation. S'il est fait droit à cette demande, l'Utilisateur devra choisir un nouveau code secret.

Lorsque le compte est bloqué à la suite de 3 saisies consécutives d'un code secret erroné, l'Utilisateur devra suivre la procédure de déblocage disponible sur le Site Internet.

## Article XVII. Disponibilité du Service

L'Opérateur Izly s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer à l'Utilisateur un accès continu aux Services et à son Site Internet, et veillera en particulier à ce que l'Utilisateur puisse disposer de sa Monnaie électronique sans interruption pendant les Jours Ouvrables.

Toutefois, sa responsabilité ne sera pas engagée en cas d'inaccessibilité du Service ou du Site Internet rendant impossible l'exécution de paiements ou de toute autre opération lorsque cette inaccessibilité ou inexécution résulte d'une cause échappant au contrôle raisonnable de l'Opérateur Izly, notamment :

- Les défaillances techniques graves du Site Internet,
- Coupure de ligne téléphonique ou autre voie de communication,
- Fréquentation intensive du Site Internet et surcharge des systèmes de l'Opérateur Izly, - Coupure de courant.

L'Opérateur Izly se réserve le droit d'interrompre le Service pour assurer les nécessaires prestations de réparation, de maintenance, d'actualisation de données ou d'évolution.

## Article XVIII. Convention de preuve

L'Utilisateur et l'Opérateur Izly reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications effectuées par l'Opérateur Izly via l'application mobile Izly, des documents numérisés échangés entre eux dans le cadre du Contrat, ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par l'Opérateur Izly.

L'Utilisateur reconnaît que la saisie de ses Identifiants Personnels et la validation du dispositif d'authentification vaut souscription au Service et consentement aux opérations qu'il demande via son Compte.

La preuve écrite de toutes les opérations effectuées sur son compte par l'Utilisateur incombe à l'Opérateur Izly et peut résulter de tous les documents susvisés qui sont présumés avoir force probante, sauf preuve du contraire apportée par tous moyens par l'Utilisateur.

## Article XIX. Entrée en vigueur et durée du Contrat / perte de la qualité d'Ayant Droit

Le Contrat entre en vigueur à compter de la confirmation par l'Utilisateur de la souscription en ligne au Service, sous réserve de l'exercice de son droit de rétractation. Il est conclu pour une durée indéterminée. Cependant, une mise à jour de la qualité d'Ayant Droit doit être effectuée lors de chaque rentrée universitaire. La perte de la qualité d'Ayant Droit aux Services de la vie étudiante n'entraîne pas la résiliation d'office du Contrat mais peut faire perdre des avantages tarifaires, des accès à certaines prestations. L'Utilisateur peut toutefois continuer à accéder à son Espace Personnel. Il lui appartient, le cas échéant, de solliciter le remboursement de sa Monnaie électronique ainsi que la clôture de son compte via son Espace Personnel.

## Article XX. Droit de rétractation

L'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de l'entrée en vigueur du Contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception au service clients de l'Opérateur Izly.

Pendant ce délai, l'Utilisateur a la possibilité de revenir sur son engagement sans justification, quand bien même l'exécution de son Contrat aurait commencé, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier et au Code de la consommation sur les contrats conclus à distance.

Le modèle de courrier suivant peut être utilisé à cette fin :

« Je soussigné .... (Nom, prénom de l'Utilisateur), demeurant à .... (Adresse de l'Utilisateur), déclare renoncer au contrat régissant le porte-monnaie électronique Izly que j'ai souscrit le ....., Fait à .... (Lieu) le ..... (Date) et signature »

## Article XXI. Modifications du Contrat

### 21.1. Modifications à l'initiative de l'Opérateur Izly

L'Opérateur Izly se réserve le droit de modifier unilatéralement le Contrat, notamment s'agissant des plafonds et seuils maximum et minimum.

L'Utilisateur est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à l'Opérateur Izly, avant la date d'entrée en vigueur, son désaccord. S'il refuse la modification proposée, l'Utilisateur peut résilier le Contrat sans frais.

### 21.2. Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

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

## Article XXII. Clôture du Compte

En cas de résiliation du Contrat pour l'une des raisons ci-après, L'Opérateur Izly rembourse à l'Utilisateur le solde de son Compte de Monnaie électronique, après dénouement des opérations en cours. L'Opérateur Izly émet un ordre de virement en euros du montant de ce solde à destination du compte bancaire de l'Utilisateur dans les mêmes conditions qu'une procédure de remboursement. La clôture entraîne la désactivation du Service sur tous les supports.

La réglementation impose à l'Opérateur Izly la conservation des données personnelles liées aux opérations de Monnaie électronique. Ces dernières ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

### 22.1 Résiliation à l'initiative de l'Opérateur Izly

L'Opérateur Izly peut procéder à la clôture d'un Compte Inactif dont le solde est nul à l'échéance de 18 mois d'inactivité.

La clôture intervient à l'expiration d'un délai de 18 jours prenant effet à la date d'envoi d'un message informant l'Utilisateur.

### 22.2 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut demander à tout moment la clôture de son Compte après avoir dénoué toutes les opérations en cours, en suivant les instructions figurant sur son Espace Personnel (sur le Site Internet exclusivement). Un courrier électronique lui est envoyé pour confirmer la résiliation.

## Article XXIII. Sort du compte en cas de décès de l'Utilisateur

Le décès de l'Utilisateur met fin au Contrat, dès que celui-ci est porté à la connaissance de l'Opérateur Izly. Les opérations intervenant à compter du décès sont, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession pour les honorer, considérées comme n'ayant pas été autorisées. Le compte reste ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession et l'Opérateur Izly assure le règlement du solde avec l'accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

## Article XXIV. Indisponibilité du solde du compte par l'effet d'une saisie, d'un avis à tiers détenteur ou d'une opposition administrative

Sous certaines conditions, la loi reconnaît aux créanciers impayés le droit d'obtenir le paiement de leur créance par voie de saisie sur leurs débiteurs. Les procédures les plus couramment utilisées sont la saisie conservatoire, la saisie-attribution et l'Avis à Tiers Détenteur ou « ATD » (réservé à l'administration pour le recouvrement de certaines créances fiscales) ainsi que l'opposition administrative ou « OA » (réservé à l'administration pour le recouvrement des amendes contraventionnelles).

En fonction de leur nature, ces procédures ont pour effet de rendre indisponible la créance saisie à concurrence des sommes pour lesquelles elles sont pratiquées à la date de leur signification ou de leur notification à l'Opérateur Izly. L'Utilisateur est obligatoirement informé de la procédure par son créancier. Dans le cadre d'une saisie, après présentation d'un certificat de non-contestation ou d'acquiescement, l'Opérateur Izly verse les sommes attribuées au créancier saisissant. Concernant les OA et les ATD, après expiration d'un délai (de trente jours pour les OA, de deux mois pour les ATD ou d'un mois pour les ATD de l'administration des Douanes) suivant la notification de l'OA ou de l'ATD, l'Opérateur Izly verse les sommes attribuées au créancier saisissant sauf production d'une mainlevée.

## Article XXV. Réclamation – Médiation

Toute demande d'information ou réclamation relative au Contrat est à formuler par l'Utilisateur auprès du service clients Izly dont les coordonnées indiquées sur le Site Internet ou directement auprès de l'Opérateur Izly. Concernant les réclamations liées aux services de paiement, l'Utilisateur peut s'adresser directement auprès de l'Opérateur Izly. Une réponse sera apportée à l'Utilisateur dans les quinze Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, l'Opérateur Izly lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, l'Utilisateur recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, l'Utilisateur peut saisir gratuitement le médiateur de l'Opérateur Izly, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de l'Opérateur Izly, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'Utilisateur peut saisir le médiateur :

- Soit par courrier postal, l'adresse postale du médiateur est la suivante : Médiateur de l'AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 Paris.
- Soit déposer directement en ligne leur demande de médiation sur le Site Internet du médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>.

Par ailleurs, l'Utilisateur, que la décision du médiateur ne satisfait pas, peut saisir la juridiction administrative à l'issue de la procédure de médiation.

## Article XXVI. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'acceptation et de l'exécution du Contrat, et plus généralement de notre relation d'affaires, les CROUS et l'Opérateur d'Izly vont recueillir certaines informations concernant l'Utilisateur. Les informations expliquant pourquoi et comment Izly entend utiliser ces informations, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont l'Utilisateur dispose sur ses données sont disponibles sur le Site Internet : [http://www.izly.fr/notice\\_information\\_protection\\_donnees\\_personnelles.pdf](http://www.izly.fr/notice_information_protection_donnees_personnelles.pdf)

## Article XXVII. Secret professionnel

L'Opérateur Izly est tenu au secret professionnel, conformément à la législation en vigueur.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale, des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément aux textes en vigueur, l'Opérateur Izly peut partager des informations confidentielles concernant l'Utilisateur, notamment dans le cadre des opérations énoncées ci-après :

- avec des entreprises de recouvrement ;
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles ;
- lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations concernant l'Utilisateur, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que l'Opérateur Izly.

L'Utilisateur peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels l'Opérateur Izly sera autorisé à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

## Article XXVIII. Moyens de communication

L'Utilisateur accepte que l'Opérateur Izly lui adresse toutes informations relatives au fonctionnement d'Izly par courrier électronique, par SMS, par notifications via les applications mobiles Izly et par tout autre moyen en fonction des informations qu'il a fourni.

L'Opérateur Izly peut prendre contact avec l'Utilisateur par tous moyens appropriés en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

## Article XXIX. Loi et langue applicables au Contrat – Tribunaux compétents

Le Contrat est conclu en langue française, qui est la langue choisie et utilisée par les deux parties dans leurs relations contractuelles.

La loi applicable au Contrat est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

## Annexe 1 : Seuils et plafonds d'utilisation du Service

- La monnaie électronique est émise en vue de la seule acquisition de biens ou de services de consommation ;
- La valeur monétaire maximale stockée ne peut excéder 150 euros et, dans l'hypothèse où le support peut être rechargé, la valeur monétaire est assortie d'une limite maximale de stockage et de paiement de 150 euros par période de trente jours et ne peut être utilisée que pour des paiements sur le territoire national ;

### Plafonds unitaires :

- Rechargement par CB : minimum 10€ maximum 150€
- Rechargement CB par un tiers : minimum 10€ maximum 150€
- Rechargement par virement : minimum 5€ maximum 150€
- Paiements : 20€

### Plafonds applicables sur une période de trente jours :

- Paiements : 150€
- Cumul des opérations entrantes (dont rechargement) : 150€

La valeur monétaire maximale stockée ne peut en aucun cas excéder 150 euros.

### Plafond du 'Rechargement sur Campus' (aux bornes, guichets et caisses des Crous, utilisable seulement pour l'achat de biens et services dans l'environnement IZLY) :

- Montant maximum par opération : 50 €
  
- Cumulé maximum sous 24h : 50 €
- Cumulé maximum sous 7 jours : 150 €
- Cumulé maximum sous 1 mois : 150 €
- Cumulé maximum sous 1 an : 1800 €
  
- Nombre maximum d'opération sous 24h : 5
- Nombre maximum d'opération sous 7 jours : 20
- Nombre maximum d'opération sur 1 mois : 40
- Nombre maximum d'opération sur 1 ans : 240



## Annexe 2 : Récapitulatif des Seuils et plafonds d'utilisation du Service IZLY

		IZLY
<b>Transactions de rechargement</b>		
Rechargement par carte bancaire*	Montant minimum par opération	10 €
	Montant maximum par opération	150 €
Rechargement par virement	Montant minimum par opération	5 €
	Montant maximum par opération	150 €
Rechargement par carte bancaire* par un tiers	Montant minimum par opération	10 €
	Montant maximum par opération	150 €
Rechargement sur campus Bornes, guichets, caisses des Crous utilisable seulement pour l'achat de biens et services dans l'environnement IZLY	Montant maximum par opération	50 €
	Cumulé maximum sous 24h	50 €
	Cumulé maximum sous 7 jours	150 €
	Cumulé maximum sur 1 mois	150 €
	Cumulé maximum sur 1 an	1800 €
	Nombre maximum d'opérations sous 24h	5
	Nombre maximum d'opérations sous 7 jours	20
	Nombre maximum d'opérations sur 1 mois	40
Nombre maximum d'opérations sur 1 an	240	
<b>Récapitulatif des transactions de rechargement</b>	Cumul maximum des transactions de rechargement sur 30 jours glissants	150 €
	Cumul maximum annuel des opérations de rechargement	1800 €
	Montant maximum par opération	150 €
<b>Valeur monétaire maximale stockée sur le compte Izly à tout instant</b>		150 €
<b>Transactions de paiement</b>		
Paiement à un commerçant	Montant maximum par opération	150 €
Paiement e-commerce, site de commande en ligne	Montant maximum par opération	50 €
<b>Récapitulatif des transactions de paiement</b>	Cumulé maximum sur 30 jours glissants	150 €
<b>Remboursement de la monnaie électronique</b>	Montant maximum par opération	150 €

\*Carte 3D Secure émise par un établissement bancaire domicilié dans l'EEE ou pays tiers équivalent.