



Information précontractuelle

Dans le cadre de contrats conclus en dehors des locaux commerciaux et de contrats à distance de prestations financières et de contrats-cadres de services de paiement, tout comme de contrats en commerce électronique.

(Version 1.7, Date 09.02.2023)

Nom et adresse de N26 Bank AG

N26 Bank AG
Voltairestraße 8
10179 Berlin
Téléphone : +49 (0) 30 364 286 880
Courriel : support@n26.com
(nommé par la suite « N26 »)

Représentants légaux de N26 Bank AG (conseil d'administration)

Maximilian Tayenthal et Jan Stechele

Activité principale de N26 Bank AG

L'activité principale de la N26 est l'exploitation d'opérations bancaires de tout type et des activités se tenant de cette relation.

Autorité de surveillance compétente

L'autorité de surveillance compétente pour N26 est la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn et Marie-Curie-Str. 2428, 60439 Francfort-sur-le-Main, www.bafin.de). N26 est enregistrée dans la base de données tenue par la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht sous le numéro 145827.

Fonds de protection des dépôts

N26 est rattachée au fonds de protection des dépôts de la Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH. Le fonds de garantie des dépôts garantit l'ensemble des dettes qui sont à indiquer dans le poste de bilan « Engagements vis-à-vis de la clientèle ». Celui-ci comprend les dépôts à vue, à terme et d'épargne.

Enregistrement (du siège) dans le registre du commerce

HRB 247466 B au Tribunal cantonal de Berlin (Charlottenburg)

Numéro d'identification de la TVA

DE 30/595/7096

Durée du contrat

Le contrat de compte courant N26 est conclu pour une durée indéterminée. Outre notre compte courant N26, nous offrons des cartes Premium (Smart, You, Metal, Business Smart, Business You, Business Metal). Pour ces comptes Premium, la durée du contrat est de 12 mois.

Droits de Résiliation Contractuels

Vous pourrez fermer votre compte N26 actuel sans préavis conformément au §18 de nos CGU (Règles de Base Gouvernant la Relation entre le Client et la Banque). Nous pourrions fermer votre compte actuel avec un préavis de deux mois conformément au §19 de nos CGU (Règles de Base Gouvernant la Relation entre le Client et la Banque).

Les comptes premium ne peuvent être résiliés durant la durée minimale du contrat.

Tarifs

Vous trouverez les tarifs applicables dans notre liste des tarifs en vigueur.

Droit applicable/juridiction

Les relations commerciales entre vous et N26 sont soumises au droit allemand. Dans les litiges entre N26 et le consommateur domicilié dans l'Union européenne, le consommateur peut toutefois se prévaloir des dispositions du droit de l'Etat de son domicile lorsqu'elles sont d'ordre public. N26 base aussi la relation précontractuelle sur le droit de la République fédérale d'Allemagne. Il n'existe aucune stipulation contractuelle relative à la juridiction.

Langue d'information et du contrat/texte du contrat

La langue déterminante pour ce rapport contractuel et la communication entre vous et N26 est pendant la durée du contrat la langue allemande. Les conditions d'exploitation sont exclusivement disponibles en allemand. Le client a le droit de demander à tout moment pendant la durée du contrat la transmission de ces conditions contractuelles sous la forme écrite.

Moyens de recours/participation extrajudiciaire aux litiges

- N26 Bank AG s'engage à respecter la procédure de résolution des litiges devant un organisme de règlement des litiges.
 - Organisme compétent pour les litiges découlant des services mentionnés à l'article 14 (1) No. 1-5 de la Loi allemande relative aux actions en cessation en matière de protection des consommateurs (*Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen - UKlaG*) :

Adresse postale :

Instance arbitrale de la Banque fédérale allemande
P.O. Box 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main
Wilhelm-Epstein-Strasse 14, 60431 Frankfurt am Main

N26

Site internet: <https://www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle>

- Organisme compétent pour les litiges découlant des services mentionnés à l'article 14 (1) No. 6-7 UKlaG (*Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen - UKlaG*):

Adresse postale : Instance arbitrale de l'Autorité fédérale allemande de supervision financière (BAFIN)
Section ZR 3
Graurheindorfer Strasse 108
53117 Bonn

Site internet :

https://www.bafin.de/DE/Verbübers/BeschwerStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html

- Organismes compétents pour les litiges découlant de l'activité d'intermédiaire en assurances selon l'article 214 (1) §1 No. 2 de la loi allemande sur les contrats d'assurances (*Versicherungsvertragsgesetz - VVG*).

Adresse postale : Médiateur de l'assurance - Association (e.V.)
P.O. Box 08 06 32
10006 Berlin

Site internet: <https://www.versicherungsombudsmann.de>

Adresse postale : Médiateur - Association des assurances privées de santé et de l'assurance de soins de santé de longue durée
P.O. Box 06 02 22
10052 Berlin

Site Internet : www.pkv-ombudsmann.de

- De plus, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges (plateforme ODR) afin de résoudre hors des tribunaux les litiges entre les clients et les entreprises en lien avec les contrats en ligne pour des services. La Plateforme est accessible au lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

N26

Réserve de prestation

Il n'existe aucune réserve de prestation à moins que celle-ci soit expressément conclue.

Étapes techniques pour la clôture du contrat

Conditions et smartphones supportés

Vous avez besoin d'un smartphone synchronisé à votre compte N26 pour pouvoir l'utiliser. Même si vous pouvez utiliser certaines fonctions de votre compte sans qu'il soit synchronisé à un téléphone, les fonctions les plus importantes ne fonctionneront que sur le téléphone synchronisé à votre compte, pour des raisons de sécurité. Etant donné que votre smartphone sera utilisé comme un outil personnel d'authentification, il est possible de synchroniser un seul téléphone à la fois à votre compte. Pour des raisons de sécurité, le smartphone associé peut également être nécessaire pour vérifier les connexions depuis d'autres appareils. Veuillez vérifier que votre appareil possède les capacités nécessaires pour l'utilisation du système opérationnel (iOS / Android) et l'application N26. Vous trouverez des informations quant aux versions prises en charge et plus de détails sur le Support Center N26. Pour des raisons de sécurité, nous avons l'obligation de mettre un terme à notre service sur les versions n'étant plus à jour sur tous les systèmes opérationnels et sur les anciennes versions de l'application N26. Nous vous informerons huit semaines avant de mettre un terme à la compatibilité d'une version d'un quelconque système opérationnel si ceci résulterait en votre incapacité d'utiliser l'application N26, vous inviterons à effectuer les mises à jour nécessaires durant cette période.

En complément des fonctions de base, comme par exemple la consultation des transactions et des paramètres, les fonctions suivantes ne sont disponibles que sur votre smartphone rattaché :

- Compléter avec succès l'enregistrement auprès de N26
- Confirmer les virements et les ordres permanents
- Confirmer les transactions MoneyBeam et CASH26
- Demander une ligne de crédit
- Rattacher un smartphone

Si aucun smartphone n'est actuellement rattaché à votre compte N26, lance tout simplement l'application N26 de votre téléphone. L'application N26 est disponible sur les plateformes de distribution par des tiers ("App-Stores") en fonction du smartphone que vous utilisez. Ceci implique de s'enregistrer au préalable dans l'App-Store concerné avant de téléchargement.

Une fois l'application installée, vous serez guidé à travers toutes les étapes pour synchroniser votre smartphone :

- Confirmez votre numéro de téléphone portable
- Recevez un code à quatre chiffres par SMS
- Entrez le code dans l'application pour achever le raccordement

Si le numéro de téléphone affiché pendant la synchronisation n'est pas correct ou si vous ne recevez pas le SMS comportant le code de raccordement bien que le numéro de téléphone soit correct, merci d'appeler le service clientèle.



Ouverture de votre compte chez N26 Bank

Pour ouvrir votre compte, vous devez créer un compte utilisateur depuis l'application N26 sur votre smartphone ou sur l'interface en ligne N26. N26 a besoin de la confirmation de votre accord concernant nos Conditions Générales d'Utilisation avant de pouvoir procéder à l'ouverture de votre compte. Confirmez ensuite votre courriel. Nous enverrons un lien par courriel à l'adresse email que vous avez fournie lors de l'ouverture de votre compte. Vous pouvez ensuite procéder à la vérification de votre identité dans l'application N26. Une fois votre identité vérifiée, vous devrez synchroniser votre smartphone à votre compte N26.

Déterminer le code de virement

Vous pouvez déterminer vous-même le code de virement de votre compte N26. Ceci a l'avantage que vous pouvez choisir un code que vous pouvez facilement mémoriser. Il vous sera demandé d'entrer votre code de virement après avoir synchronisé pour la première fois votre smartphone à votre compte.

Le code de virement est une combinaison à quatre chiffres dont vous aurez besoin pour l'exécution de tout virement ou de MoneyBeam ou pour saisir des ordres de virement permanent. Pour des raisons de sécurité, certaines combinaisons de chiffres ne peuvent pas être utilisées :

- Les codes qui comprennent en partie votre date de naissance
- Les codes qui comprennent en partie votre adresse comme par exemple votre code postal
- Des répétitions de chiffres comme 1111
- Des séries de chiffres comme 1234

Si le code que vous souhaitez n'est pas accepté, merci de tenter une autre combinaison. Gardez en tête que même si pas toutes les combinaisons sont acceptées, vous pouvez toujours attribuer à votre carte un code PIN identique à celui des virements.

Si vous entrez six fois de suite votre code de virement de manière incorrecte, le code sera bloqué pour des raisons de sécurité. Merci de modifier le code de virement selon les indications ci-dessus, pour le débloquent.

Possibilité de correction des erreurs de saisie

Vous avez la possibilité de déceler des erreurs de saisie et de les corriger. Pour cela, un écran de confirmation s'affiche et vous présente un résumé de vos informations : vous aurez la possibilité de soit corriger ces informations soit d'ouvrir le compte avec les informations correctes et les types de produits correspondants.

Possibilité de récupération et de sauvegarde des conditions contractuelles

Vous avez la possibilité de consulter et de sauvegarder toutes les conditions contractuelles de votre relation contractuelle avec N26 sur le site Internet.

Codes de conduite

N26 Bank respecte les prescriptions légales, il n'y a pas de code de conduite séparé.