Qonto

Programme de Récompenses

Conditions générales d'utilisation

Version en date du 23 novembre 2026.

Les présentes Conditions d'utilisation (les « Conditions ») sont conclues entre :

QONTO, société anonyme immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 819 489 626, dont le siège social est situé 6 impasse Bonne Nouvelle, 75010 Paris (France),

Ci-après « **Qonto** » ou « **nous** »,

Et le client (i) personne morale ou (ii) personne physique agissant pour son propre compte à des fins professionnelles, immatriculé(e) ou résidant en France

Ci-après « **le Client** » ou « **vous** ».

1. Les Points et le Programme de Récompenses en bref

Le programme de récompenses est le programme de fidélité de Qonto (« **Programme de Récompenses** »). Il transforme les dépenses réalisées avec vos cartes en points (« **Points** ») que vous pouvez échanger, notamment, contre des miles aériens, des cartes cadeaux et des points de fidélité de tiers dans l'application Qonto (l'« **Application** »).

Les Points ne sont pas de la monnaie et ne peuvent pas être retirés en espèces. Les Points ne peuvent pas être achetés ni rechargés avec de l'argent. Ils ne peuvent pas être transférés à une autre organisation, utilisés comme moyen de paiement, échangés contre de l'argent ou une devise, ni crédités sur votre compte Qonto.

Le Programme de Récompenses est fourni gratuitement et vous n'avez aucune obligation de l'utiliser.

Les présentes Conditions régissent la fourniture du Programme de Récompenses et s'appliquent en complément des Conditions générales Qonto régissant votre compte. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans les présentes Conditions sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans les Conditions générales Qonto.

2. Qui peut utiliser le Programme de Récompenses ?

Le Client est inscrit automatiquement et commence à gagner des Points dès qu'il utilise les cartes éligibles conformément à l'Article 3.

Cette activation automatique repose sur l'hypothèse que le Programme de Récompenses constitue un avantage supplémentaire pour le Client.

Les Points gagnés par l'ensemble des cartes éligibles du Client sont mis en commun dans une cagnotte de points (la « **Cagnotte** »). Si vous gérez plusieurs organisations sur Qonto, chacune dispose de sa Cagnotte.

Tous les membres de l'équipe titulaires d'une carte éligible gagnent des Points pour le Client à chaque paiement. Seuls les Titulaires et les Administrateurs peuvent consulter la Cagnotte et échanger des Points.

3. Gagner des Points

Les Points sont gagnés avec les cartes Ultra, X et Plus (les « **cartes éligibles** »). Les autres cartes, telles que la carte One et les cartes virtuelles, ne permettent pas de gagner des Points. Le taux de gain de chaque carte est indiqué dans l'Application.

Les Points sont crédités lorsque le paiement par carte éligible est réglé. Un paiement qui est seulement autorisé et qui n'est jamais réglé ne donne pas lieu à des Points.

Pour un paiement dans une devise autre que l'euro, les Points sont calculés sur le montant réglé en euros.

Toutes les transactions par carte ne donnent pas lieu à des Points. Les types de transactions suivants sont exclus du calcul des Points et ne contribuent pas à leur accumulation : (i) les retraits et décaissements d'espèces, y compris aux distributeurs automatiques, et les transactions assimilées à des espèces (quasi-cash) (y compris les cryptomonnaies, les jetons de jeux d'argent et les mandats) ; (ii) les virements et mouvements de fonds, y compris les transferts d'argent, l'alimentation de portefeuilles ou de valeur stockée, et les transactions avec des établissements financiers, des prestataires de services de paiement et des courtiers en valeurs mobilières ; (iii) les cartes cadeaux ; (iv) les paris, casinos, loteries publiques, jeux d'argent en ligne et courses hippiques ; (v) les paiements d'impôts et les services publics ; et (vi) les bureaux de tabac spécialisés dans les cigares et les kiosques de cigares.

Qonto se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'exclure toute transaction lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'elle est frauduleuse, illégale ou contraire aux présentes Conditions. Aucun Point n'est gagné sur les transactions que nous considérons raisonnablement comme artificielles, circulaires ou destinées à générer des Points plutôt qu'à payer des biens ou des services, et nous pouvons retirer les Points obtenus de cette manière conformément à l'Article 9.

4. Remboursements et rétrofacturations (*chargebacks*)

Les Points suivent la dépense. Si un paiement est remboursé, les Points gagnés à cette occasion sont retirés de votre Cagnotte ; un remboursement partiel retire une part correspondante de Points. Si une

rétrofacturation est ultérieurement annulée, les Points vous sont automatiquement recrédités.

Si des Points doivent être retirés de votre Cagnotte alors que vous les avez déjà échangés, votre Cagnotte peut devenir négative. Les Points que vous gagnerez par la suite sur vos dépenses par carte serviront d'abord à ramener votre Cagnotte à zéro.

Si votre Cagnotte n'est pas revenue à zéro ou au-dessus dans les 30 jours suivant notre notification, vous nous devez un montant égal à la valeur de l'avantage que vous avez reçu au titre des Points retirés. Cette valeur est la valeur de la Récompense que vous avez obtenue, c'est-à-dire sa valeur faciale ou, à défaut, le prix qui nous a été facturé par le partenaire.

Si seule une partie des Points utilisés pour une Récompense est retirée, le montant est réduit proportionnellement. Lorsque vous avez effectué plusieurs échanges, les Points retirés sont imputés en priorité sur vos échanges les plus récents. Lorsque votre Cagnotte négative a été partiellement compensée, seuls les Points encore manquants à la date du prélèvement sont pris en compte.

Vous nous autorisez à débiter votre compte Qonto de ce montant. Nous pouvons débiter immédiatement votre compte, sans attendre l'expiration du délai de 30 jours, lorsque votre Cagnotte négative dépasse 30 000 Points ou lorsque nous soupçonnons un abus ou une utilisation frauduleuse du Programme de Récompenses. Nous vous informerons du montant avant le prélèvement.

Ce prélèvement constitue le paiement d'une somme que vous nous devez au titre d'une Récompense qui vous a déjà été délivrée. Il ne constitue pas un remboursement de Points par Qonto, ne donne lieu à aucun paiement de Qonto à votre profit, et n'achète ni ne crédite des Points. Une fois effectué, votre Cagnotte est ramenée à zéro.

5. Échanger vos Points

Vous pouvez choisir d'échanger vos Points sur la base du catalogue de Récompenses (le « **Catalogue** »). Chaque élément du Catalogue est une « **Récompense** ». Toutes les Récompenses utilisent la même Cagnotte.

Chaque Récompense a son propre taux : le nombre de Points nécessaires diffère de l'une à l'autre et peut varier selon chaque partenaire. Avant que vous ne confirmiez un échange, nous vous indiquons précisément ce que vous obtiendrez, par exemple le nombre de miles auxquels vos Points sont convertis. Les taux peuvent changer ; si un taux change pendant votre échange, nous vous demandons de confirmer à nouveau.

Vous devez disposer de suffisamment de Points pour obtenir une Récompense. Une fois confirmé, un échange est définitif : il ne peut être ni annulé ni remboursé.

Le Programme de Récompenses est fourni par des partenaires, dont les conditions s'appliquent une fois la Récompense délivrée. Vous devrez accepter les conditions du partenaire dans l'Application avant d'échanger vos Points.

6. Durée de validité des Points

Si vous n'avez obtenu aucune Récompense dans un délai de 1 an à compter de votre dernier échange, vos Points expirent. Nous vous le rappellerons par tout moyen avant l'expiration de vos Points.

Par exemple, si votre dernier échange de Points a eu lieu le 15 mars 2027 et que vous n'effectuez aucun autre échange, tous vos Points expirent le 15 mars 2028.

Si vous changez de Plan ou de carte, vous cessez de gagner des Points sur cette carte. Les Points déjà présents dans votre Cagnotte restent acquis et vous pouvez toujours les utiliser.

Lorsque votre compte Qonto est clôturé, les Points restant dans votre Cagnotte sont perdus.

7. Évolution du Catalogue

Le Catalogue évolue. Nous ajoutons régulièrement de nouvelles Récompenses, et une offre peut être modifiée ou retirée à tout moment, sans préavis distinct.

8. Fiscalité

Les Récompenses du Catalogue sont destinées à un usage personnel. La taxe sur les biens et services échangés est gérée par le commerçant, selon les règles applicables aux ventes aux particuliers.

Qonto n'est pas responsable du traitement fiscal des Points ou des Récompenses, ni de toute conséquence de leur utilisation par vous, vos utilisateurs ou tout tiers.

9. Blocage du Programme de Récompenses et perte de Points

Nous pouvons bloquer l'accès au Programme de Récompenses pour des raisons de sécurité, en cas de soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse, ou lorsque vous ne respectez pas les Conditions. *Parmi les exemples figurent l'exploitation des remboursements et des retours, ou la*

manipulation des mécanismes du programme. Nous pouvons alors retirer les Points obtenus de manière frauduleuse ou abusive.

10. Durée

Les Conditions sont conclues pour une durée indéterminée à compter de leur acceptation en ligne.

11. Modification

La version des Conditions applicables est celle publiée à l'adresse du Legal Center lorsque vous accédez à le Programme de Récompenses. Nous pouvons modifier les Conditions à tout moment sans préavis. Si la modification est significative ou défavorable, nous vous en informons par tout moyen avec un préavis raisonnable.

Les mises à jour du Catalogue et les variations du nombre de Points requis pour une Récompense ne constituent pas des modifications des Conditions.

12. Résiliation

Dans la mesure où le Programme de Récompenses n'est pas un service de paiement mais une offre promotionnelle, nous pouvons résilier les Conditions à tout moment moyennant un préavis raisonnable. Ce préavis ne s'applique pas si nous soupçonnons un usage abusif ou frauduleux du Programme de Récompenses ou une activité illégale : nous pouvons alors résilier immédiatement.

Le Programme de Récompenses ne pouvant être désactivé séparément de votre compte Qonto, vous pouvez mettre fin aux présentes Conditions en clôturant votre compte Qonto. Si vous cessez d'utiliser le Programme de Récompenses sans clôturer votre compte, vos Points expirent conformément à l'Article 6.

La résiliation des Conditions, quelle qu'en soit la cause, ne donne lieu à aucune indemnisation, y compris pour les Points déjà gagnés. Les Points restant dans votre Cagnotte lors de la résiliation sont annulés. La résiliation des Conditions générales Qonto entraîne automatiquement la résiliation des présentes Conditions.

13. Responsabilité

Notre responsabilité est limitée à la réparation du dommage direct. Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects (par exemple perte financière, perte de revenus, perte de clients, atteinte à l'image) pouvant résulter de l'utilisation du Programme de Récompenses, ni des dommages résultant de l'exécution des obligations légales et réglementaires qui vous incombent. Nous ne sommes pas non plus responsables de la livraison, de

la qualité, de la disponibilité ou de l'utilisation d'une Récompense fournie par un partenaire une fois qu'elle vous a été délivrée.

Vous nous garantissez, ainsi que nos salariés et représentants, contre toute réclamation d'un tiers ou d'une autorité publique relative à une utilisation illégale, frauduleuse ou non conforme de le Programme de Récompenses par vous ou vos utilisateurs.

14. Disponibilité de le Programme de Récompenses

Nous faisons de notre mieux pour rendre le Programme de Récompenses accessible 24h/24 et 7j/7, mais l'accès peut être temporairement indisponible pour des raisons techniques. Nous ne sommes notamment pas responsables en cas de maintenance, de problèmes techniques de toute origine, de panne du réseau de télécommunications, de programmes malveillants, d'utilisation anormale ou illicite, ou de perte ou de vol de vos identifiants de connexion.

15. Support client

Vous pouvez contacter notre service client par e-mail à support@qonto.com ou par chat depuis l'interface web ou le menu « Nous contacter » de l'Application. Notre Centre d'aide propose une page de questions fréquentes (FAQ), mais en cas de conflit entre la FAQ et les Conditions, les Conditions prévalent : elles sont le seul document juridiquement contraignant.

Une fois vos Points échangés contre une Récompense, la Récompense est fournie par le partenaire concerné selon ses propres conditions, et toute question relative à son utilisation, sa validité ou ses conditions est traitée par le support de ce partenaire. Notre service client reste disponible pour les questions relatives à vos Points, à votre Cagnotte et à l'échange lui-même.

16. Données personnelles

Qonto traite vos données personnelles conformément à sa Politique de confidentialité, disponible à l'adresse : Politique de confidentialité. Lorsque cela est nécessaire à la fourniture d'une Récompense, Qonto peut communiquer aux partenaires concernés uniquement les Données personnelles nécessaires, par exemple votre nom de famille.

17. Interdiction de cession

Vous ne pouvez pas céder les Conditions, en tout ou en partie, ni transférer vos Points à une autre organisation.

18. Droit applicable et juridiction compétente

Les Conditions sont régies par le droit français. Tout litige relatif à leur formation, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, y compris en cas de demande d'un tiers ou de pluralité de défendeurs.


Qonto