

**Emetteur de la carte** : Oney Bank - S.A. au capital de 50 741 215 euros, siège social 40, avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 547 380 197 - n° ORIAS 07 023 261 (ci-après « Oney »), soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92456, 75436 Paris Cedex 09, et de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

#### CONDITIONS GENERALES

« Carte » désigne la Carte émise par Oney.

Le « Titulaire » est la personne physique signataire de l'offre préalable d'ouverture de crédit à laquelle la Carte est adossée et dont le nom figure sur la Carte.

« Compte » désigne l'ouverture de crédit renouvelable accordée à l'Emprunteur pour l'enregistrement des sommes dues au titre de l'utilisation de la Carte.

« Commerçant Agréé Oney » ou Commerçant désigne tout commerçant acceptant la Carte comme moyen de paiement.

« Réseau Oney » désigne l'ensemble des Commerçants Agréés Oney.

« Equipement Electronique » désigne tout terminal de paiement et automate utilisé par les Commerçants pour accepter la Carte en paiement, ainsi que tout distributeur automatique de billets permettant le retrait d'espèces au moyen de la Carte.

#### 1. Objet de la Carte

**1.1 - La Carte est un instrument de paiement qui permet au Titulaire, dans le cadre de l'utilisation du Compte, de :**

- régler des achats ou prestations de services auprès des Commerçants Agréés Oney ;
- effectuer des retraits d'espèces en euros dans les distributeurs automatiques de billets de Oney acceptant la Carte et dans ceux du réseau de la Banque Postale.

**1.2 - La Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles.** L'usage de la Carte est strictement limité aux opérations déterminées à l'article 1.1. Le Titulaire s'interdit d'en faire un usage différent. La Carte ne peut être utilisée pour l'achat de biens ou de services en vue de leur revente.

#### 2. Délivrance de la Carte

**2.1 - La Carte est la propriété de Oney qui pourra la retirer ou en bloquer l'utilisation à tout moment pour tout motif sérieux et légitime, notamment en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la part du Titulaire, ou de résiliation du Compte.** La Carte est rigoureusement personnelle, le Titulaire devant y apposer obligatoirement dès réception sa signature. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

**2.2 - Si le présent contrat est conclu à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter de votre acceptation pour revenir sur votre demande.** A défaut, le contrat devient définitif dès l'expiration de ce délai. Le contrat ne pourra recevoir commencement d'exécution avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires qu'à votre demande, et ce, notamment, sous forme d'un ordre de paiement donné à l'aide de la Carte.

**2.3 - Le Titulaire s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Equipements Electroniques de quelque manière que ce soit.**

#### 3. Données de Sécurité Personnalisées

Les « Données de Sécurité Personnalisées » sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par Oney à des fins d'authentification. Oney met à la disposition du Titulaire de la Carte une Donnée de Sécurité Personnalisation sous la forme d'un Code confidentiel, qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui (ci-après « Code »). Le Titulaire doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte et du Code. Il doit donc tenir son Code absolument

secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas l'inscrire sur sa Carte, ni sur tout autre document et doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Ce Code lui est indispensable aux fins d'authentification pour l'utilisation de sa Carte dans les Equipements Electroniques. Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur les Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire provoque l'invalidation de sa Carte ou sa capture.

#### 4. Forme du consentement et irrévocabilité

Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement :

- par la frappe de son Code sur le clavier d'un Equipement Electronique,
  - à distance, par la communication, puis la validation des données liées à l'utilisation de la Carte, le cas échéant communiquées via un portefeuille numérique agréé par Oney.
- L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois, le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du Commerçant concerné, tant que le compte du prestataire de services de paiement du Commerçant n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

#### 5. Modalités d'utilisation de la Carte

**5.1 - Les retraits d'espèces et paiements par carte sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Oney et, en tout état de cause, dans la limite du disponible du Compte.**

**5.2 - Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants.** Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la facture ou du ticket émis par le Commerçant, la vérification de la conformité de la signature du Titulaire par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe au Commerçant.

**5.3 - Les opérations de paiement reçues par Oney sont automatiquement imputées au Compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Oney dans les conditions de fonctionnement du Compte.** Même si ces dispositions prévoient un différé de paiement, Oney a la faculté de débiter immédiatement le compte bancaire du Titulaire du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire, d'incidents de paiement, de clôture du Compte ou de retrait de la Carte par Oney, décision qui sera notifiée au Titulaire. De même, Oney a la faculté de débiter immédiatement le compte bancaire du Titulaire du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par Oney.

**5.4 - Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par le Commerçant que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal.** Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale. Oney ne sera en aucun cas responsable de tout différé commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire et l'établissement auprès duquel l'achat a été réalisé. L'existence d'un tel différé ne peut justifier le refus d'honorer les sommes dues à Oney.

#### 6. Relevés de compte

Oney communiquera au Titulaire, une fois par mois, un relevé des opérations réalisées à l'aide de la Carte. Ce relevé lui sera adressé sous format durable par voie électronique, à l'adresse électronique qu'il aura communiquée à Oney. Par ailleurs, la consultation des opérations est disponible sur le site Internet de Oney, dans la limite d'une antériorité des opérations de 14 mois à compter de la date d'exécution de l'opération de paiement par Oney. Le Titulaire de la Carte doit vérifier les opérations enregistrées figurant sur les relevés d'opérations et imprimer

ou télécharger ses relevés, afin de pouvoir les conserver au-delà de la période de mise à disposition en ligne de 14 mois. En cas de résiliation du présent contrat, le Titulaire ne pourra plus consulter en ligne les relevés d'opérations. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces relevés avant la résiliation effective du contrat. Lorsqu'il communique une adresse électronique à Oney, le Titulaire de la Carte s'engage à lui fournir une adresse électronique correcte et à l'informer de toute modification de cette adresse. Ainsi, lorsque Oney aura adressé un message électronique à l'adresse lui ayant été indiquée par le Titulaire de la Carte, le message sera considéré comme ayant été reçu par le Titulaire de la Carte, le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier. Dans le cas où le Titulaire n'aurait pas communiqué d'adresse électronique à Oney, ou dans le cas où le Titulaire en ferait la demande, le relevé des opérations lui sera adressé par voie postale.

#### 7. Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Oney informe le Titulaire que l'ordre de paiement est reçu par Oney au moment où il lui est communiqué par le Commerçant. Oney dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte de la banque du Commerçant. Il est précisé que si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour Oney, l'ordre de paiement sera réputé avoir été reçu par Oney le jour ouvrable suivant. Etant entendu qu'un jour ouvrable est un jour au cours duquel Oney exerce une activité lui permettant d'exécuter des opérations de paiement. En ce qui concerne les retraits, Oney informe le Titulaire que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire.

#### 8. Responsabilité de Oney

Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Oney d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements par les Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées. Oney peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte sur lequel fonctionne la Carte. Oney sera responsable des pertes directes encourues par le Titulaire dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel Oney a un contrôle direct. Oney ne sera en aucun cas responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci était signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

#### 9. Recevabilité des oppositions

Pour l'exécution des présentes conditions de fonctionnement de la Carte, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition". Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire doit en informer sans tarder Oney aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage. Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à Oney pendant ses heures d'ouvertures notamment par téléphone, Télécopie, télégamme ou déclaration écrite remise sur place.
- ou d'une façon générale au centre Oney ouvert 7 jours par semaine, en appelant le numéro de téléphone suivant : 0 892 68 13 00 (Service 0,35€/min + prix appel).

Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Titulaire de la Carte. Une trace de ce blocage est conservée pendant 18 mois par Oney qui la fournit à la demande du Titulaire, pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Oney peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Le défaut de fourniture de ce récépissé ou copie n'empêchant pas le cas échéant le remboursement des sommes visées. En cas de blocage de la Carte, une nouvelle Carte pourra être délivrée au Titulaire moyennant le prix déterminé dans les conditions tarifaires de Oney.

#### **10. Responsabilité du Titulaire de la Carte et de Oney**

**10.1 - Principe :** Le Titulaire est responsable de l'utilisation et de la conservation de sa Carte et des Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées (son Code). Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Il assume comme indiqué à l'article 10.2, les conséquences de l'utilisation de sa Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition dans les conditions prévues à l'article 9.

#### **10.2 - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire dans la limite de 50 euros ; toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte et le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de Oney ou d'une entité vers laquelle Oney a externalisé ses activités.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte, sont à la charge de Oney, si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Titulaire était en possession de la Carte. De la même manière, les opérations de paiement non autorisées, effectuées en détournant la Carte ou les données qui y sont liées, à l'insu du Titulaire, sont à la charge de Oney.

#### **10.3 - Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)**

Elles sont à la charge de Oney, à l'exception des opérations effectuées par le Titulaire.

#### **10.4 - Exceptions :** Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire, sans limitation de montant :

- si le Titulaire n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles 2, 3 et 9 des présentes Conditions de Fonctionnement de la Carte,
- en cas d'agissement frauduleux du Titulaire de la Carte.

#### **10.5 - Remboursement des sommes :**

**1-** Le Titulaire de la Carte est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération, du montant de l'opération non autorisée, contestée dans le délai déterminé à l'article 14 ci-dessous, conformément aux articles 10.2 et 10.3 ci-dessus. Oney pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant que l'opération contestée entre dans le cadre de l'article 10.4 ci-dessus. Conformément aux dispositions légales, Oney ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de Carte. Dans ce cas, Oney en informe la Banque de France.

**2-** Le Titulaire de Carte est remboursé si besoin et sans tarder, du montant des opérations mal exécutées.

**3-** Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le Compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

#### **11. Responsabilité du ou des Titulaires du Compte**

Le (ou les) titulaire(s) du Compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le Code, et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Oney,
- ou dénonciation de la convention de Compte collective.

#### **12. Durée des conditions de fonctionnement de la Carte et résiliation**

**12.1 -** Les présentes conditions de fonctionnement de la Carte sont conclues pour une durée indéterminée. Elles peuvent être résiliées à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte ou par Oney. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à Oney. La résiliation par Oney prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte, sauf pour le cas visé à l'article 11.

**12.2 -** Le Titulaire de la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre des présentes, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. A compter de la résiliation, le Titulaire n'a plus le droit de l'utiliser et Oney peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

**12.3 -** Les présentes conditions de fonctionnement de la Carte seront résiliées de plein droit, avec effet immédiat, en cas de clôture du Compte auquel la Carte est associée.

**12.4 -** Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation immédiate des présentes.

**12.5 -** Oney a le droit de résilier les présentes conditions, et de retirer, faire retirer ou bloquer la Carte, à tout moment ou de ne pas la renouveler, en cas de non respect des présentes conditions de fonctionnement de la Carte ou des conditions de fonctionnement du Compte. La décision de Oney est notifiée au Titulaire. Celui-ci s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si, après notification du retrait, il continue à en faire usage.

#### **13. Durée de validité - renouvellement, retrait et restitution de la Carte**

**13.1 -** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée des présentes conditions de fonctionnement de la Carte. A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement, sauf si les présentes ont été résiliées dans les conditions de l'article 12.

**13.2 -** Oney peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

**13.3 -** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du Compte sur lequel fonctionne la Carte, Oney peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte, par simple lettre ou par courrier électronique (mail ou SMS). Dans ces cas, Oney peut retirer ou faire retirer par un Commerçant ou par un distributeur automatique de billets acceptant la Carte. Le Titulaire de la Carte s'oblige en conséquence à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

**13.4 -** La clôture du Compte sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de restituer la Carte.

#### **14. Contestations**

Le Titulaire de la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de Oney, si possible en

présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date d'exécution de l'opération de paiement telle qu'indiquée sur le relevé de compte communiqué au Titulaire conformément à l'article 6 ci-dessus. Il peut adresser sa contestation à l'adresse suivante : Oney - service Réclamations - CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9, ou au numéro de téléphone suivant : numéro de téléphone 09 69 32 86 86 (coût d'un appel local). Oney ne sera en aucun cas responsable de tout différend commercial pouvant intervenir entre le Commerçant et le Titulaire de la Carte. Seules les contestations qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la Carte à Oney sont visées par le présent article. Par dérogation, le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, Oney peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé. La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le solde de la Carte. Oney dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder. Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

#### **15. Conditions financières**

**15.1 -** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une éventuelle cotisation dont le montant est fixé dans les Conditions générales de tarification de Oney. Le montant de la cotisation sera imputé sur le Compte auquel la Carte est associée comme une utilisation de celle-ci. Il fera ensuite l'objet d'un prélèvement sur le compte bancaire ou postal du Titulaire en une seule fois, sans frais de crédit, comme un achat comptant.

**15.2 -** Les autres conditions tarifaires sont fixées et notifiées par Oney dans ses conditions générales de tarification.

**15.3 -** Les frais régulièrement imputés pour l'utilisation de la Carte, ne sont dus par le Titulaire qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du présent contrat. Aussi, en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12, les frais qui auront été éventuellement payés à l'avance, seront remboursés au prorata.

**15.4 -** Au cours du mois de janvier de chaque année, un document récapitulant le total des sommes perçues par Oney au cours de l'année civile précédente au titre de l'application des présentes conditions sera mis à votre disposition sur le site Internet [www.oney.fr](http://www.oney.fr), et consultable à l'aide des données d'identification qui vous auront été remises par Oney.

#### **16. Modifications des conditions du contrat**

Oney se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, aux présentes conditions de fonctionnement de la Carte, qui seront communiquées au Titulaire de la Carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Oney avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte n'accepterait pas les modifications, il a le droit de résilier les présentes conditions avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Il est par ailleurs précisé, qu'à la demande du Titulaire de la Carte, Oney lui fournira gratuitement les termes du présent contrat sur un support durable qui peut être électronique, ou, à la demande du Titulaire de la Carte, sur un support papier.

#### **17. Protection des données personnelles**

Oney traite les données personnelles relatives au Titulaire de la Carte recueillies dans le cadre du présent Contrat, les informations figurant sur la Carte et celles relatives aux opérations effectuées

au moyen de celle-ci dans les conditions définies dans sa Politique de protection des données personnelles remise au Titulaire de la Carte avant la conclusion du présent Contrat.

**18. Réclamation - Médiation**

**18.1** - En cas de réclamation portant sur l'exécution du présent Contrat, le Titulaire de la Carte peut s'adresser au service Réclamations Client de Oney, par courrier à l'adresse suivante : CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 ou par téléphone au 09 69 32 86 86 (coût d'un appel local).

Oney répondra à la réclamation, au plus tard dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, par courrier ou sur tout autre support durable choisi par le Titulaire

de Carte.

Toutefois, si une réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de Oney, celui-ci envoie une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Titulaire de Carte recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Titulaire de Carte recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

**18.2** - Le Titulaire de Carte pourra saisir gratuitement le médiateur de l'Association des Sociétés Financières, dans les modalités définies

dans la charte de médiation consultable à l'adresse suivante :

<http://lemediateur.asffrance.com>.

La saisine du Médiateur doit être effectuée, par courrier simple, en langue française, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'ASF, ASF, 24, avenue de la Grande Armée 75854 PARIS ou sur le site internet du Médiateur.

**18.3** - Le Titulaire de Carte peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour le litige, en cas de contrat en ligne, à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers.odr>.