

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la Carte Prépayée Cash Converters Carte prépayée Mastercard® Conditions générales

**Valables à compter du 21 novembre 2018**

**REMARQUE IMPORTANTE :** ces conditions générales (« **Contrat** ») régissent l'utilisation des Services de paiement définis à la Clause 1, fournis par Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT, selon les modalités exposées à la Clause 2 (« **nous** », « **nos** ») à toute personne dont nous acceptons la candidature (« **Client** », « **vous** », « **votre** »). Les mots qui commencent par une majuscule ont la signification qui leur est donnée à leur première apparition dans ce Contrat ou dans la Clause 1. Ce Contrat reprend les termes de notre [Politique de confidentialité](#).

Par l'activation de votre Carte, vous déclarez avoir lu et compris les termes de ce Contrat (dont vous pouvez télécharger un exemplaire pour le conserver). Ce Contrat prend effet dès l'activation de la carte et se poursuit jusqu'à sa cessation conformément à la Clause 10 ou sa résiliation conformément à la Clause 12. Nous nous réservons le droit de modifier ce Contrat en vous le signalant avec un préavis de deux mois, conformément à la Clause 18. Dans un tel cas, vous pouvez résilier ce Contrat avec effet immédiat et sans frais avant que le changement proposé ne prenne effet ; à défaut vous serez réputé avoir accepté ces changements à l'expiration du préavis de deux mois. Toutefois, vous convenez que le changement du Taux de change applicable peut être appliqué immédiatement au taux indiqué via le Service de paiement au moment de l'Opération concernée. **Veillez lire également Clause 11 les conditions de remboursement, et les frais attachés à celui-ci, avant d'activer votre Carte.**

Nous communiquerons avec vous en anglais (langue dans laquelle ce Contrat a été convenu avec vous lors de l'enregistrement de votre Compte). Les informations clés relatives à vos Opérations vous seront envoyées à l'adresse e-mail que vous nous indiquez et/ou sur votre Compte. Vous pouvez accéder à ces informations, les télécharger et les imprimer à tout moment en vous connectant à votre Compte. Vous convenez en outre que nous pouvons vous adresser des avis ou d'autres informations en les postant sur votre Compte, à l'adresse e-mail que vous nous avez indiquée, par courrier postal à l'adresse que vous nous avez indiquée, par appel téléphonique ou par message sur votre mobile. Les avis envoyés par e-mail ou par message sur votre mobile sont réputés avoir été délivrés dans les 24 heures suivant leur envoi, sauf si l'expéditeur reçoit un avis de non distribution. Les avis envoyés par courrier recommandé sont réputés être arrivés trois jours après leur remise aux services postaux. Vous pouvez nous contacter comme indiqué Clause 2.

Vous pouvez nous demander un exemplaire de tout élément devant être divulgué (y compris ce Contrat) selon les modalités indiquées Clause 2, que nous vous fournirons sous une forme que vous

pourrez conserver pour la consulter à l'avenir, pour une durée en fonction de la finalité de l'information concernée, cette information pouvant être reproduite sans changement via notre site Web, votre Compte ou par e-mail, par exemple.

## 1. Définitions et interprétation

Dans ce document, les mots commençant par une majuscule sont définis dans cette clause.

<b>Compte ou Portefeuille électronique</b>	Un compte de données ouvert dans nos livres sur lequel nous enregistrons votre Solde disponible, vos Données d'opérations ainsi que d'autres opérations.
<b>Frais de clôture de compte</b>	A la signification qui lui est donnée dans l'annexe « Frais et limites ».
<b>Service d'information sur le Compte</b>	Un service en ligne qui fournit des informations consolidées sur un ou plusieurs comptes de paiement détenus par l'utilisateur du service de paiement auprès d'un ou plusieurs autres prestataires de services de paiement.
<b>Prestataire de services d'information sur le Compte, ou PAIS</b>	Prestataire d'un Service d'information sur le Compte.
<b>Titulaire de Carte supplémentaire</b>	Le cas échéant, une personne qui détient une Carte supplémentaire.
<b>Taux de change applicable</b>	Taux de change disponible sur notre site Web à l'adresse <a href="https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates">https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates</a> .
<b>DAB</b>	Un distributeur automatique de billets est un appareil de télécommunications électronique qui permet aux Clients de faire des opérations financières, en particulier des retraits d'argent, sans intervention d'un caissier, d'un commis ou d'un employé de banque.
<b>Personne autorisée</b>	Une personne que vous autorisez à accéder à votre Compte.
<b>Solde disponible</b>	Montant d'Argent électronique que nous mettons à votre disposition et que vous n'avez pas dépensé ou remboursé.
<b>Jour ouvré</b>	Du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures GMT, excepté les jours fériés bancaires ou publics au Royaume-Uni.
<b>Carte</b>	Une carte de débit prépayée Mastercard délivrée par nous et attachée à votre Compte, utilisable pour dépenser votre Solde disponible partout où les cartes Mastercard sont acceptées.

<b>Frais de remplacement de carte</b>	A la signification qui lui est donnée dans l'annexe Frais et limites.
<b>Système de cartes</b>	L'opérateur du système de paiement dans le cadre duquel nous émettons chaque Carte.
<b>Vérification préalable de connaissance du client</b>	Processus que nous avons l'obligation d'appliquer pour vérifier l'identité de nos Clients.
<b>Compte de fonds du client</b>	Compte bancaire séparé sur lequel nous détenons les fonds correspondant à votre Solde disponible, conformément aux dispositions de protection du règlement [britannique] Electronic Money Regulations 2011.
<b>Argent électronique</b>	Valeur monétaire que nous inscrivons à votre Compte à réception de fonds en votre nom sur notre Compte de fonds du client, égale au montant des fonds reçus.
<b>Espace économique européen, ou EEE</b>	Les États membres de l'Union européenne (UE) plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.
<b>Frais</b>	Frais que vous devez payer en contrepartie des Services de paiement, comme indiqué dans l'annexe Frais et limites.
<b>IBAN</b>	Numéro de compte bancaire international qui permet d'identifier les comptes bancaires pour les paiements internationaux.
<b>Frais de remboursement tardif</b>	A la signification qui lui est donnée dans l'annexe Frais et limites.
<b>Commerçant</b>	Détaillant qui accepte le Paiement pour la vente de biens ou de services.
<b>Paiement</b>	Paiement de biens ou de services au moyen de la Carte.
<b>Service d'émission de paiements</b>	Service en ligne d'émission d'ordres de paiement à la demande de l'utilisateur du service de paiement relativement à un compte ouvert auprès d'un autre prestataire de services de paiement.
<b>Prestataire de services d'émission de paiement ou PISP</b>	Prestataire d'un service de paiement qui assure un Service d'émission de paiements.

<b>Services de paiement</b>	Services dont nous vous assurons la prestation en vertu de ce Contrat : émission de cartes, tenue de Comptes et IBAN, exécution d'Opérations.
<b>IBAN PFS</b>	IBAN virtuel émis par notre prestataire de services bancaires que nous attribuons à votre Carte ou à votre Compte, utilisable par vous ou par d'autres pour effectuer un Virement SEPA de fonds qui seront crédités sur votre Compte.
<b>Carte supplémentaire</b>	Le cas échéant, une carte supplémentaire remise à un Client ou à une Personne autorisée.
<b>Virement SEPA</b>	Service disponible uniquement pour les Comptes enregistrés au Royaume-Uni, par lequel vous nous donnez instruction d'envoyer des Euros sur un compte bancaire situé dans l'espace unique de paiements en euros ( <b>SEPA</b> ), avec indication de l'IBAN du destinataire des fonds.
<b>Audit préalable simplifié</b>	Forme simplifiée d'Vérification préalable de connaissance du client, qui est associée à des limites plus strictes de la Carte et du Compte.
<b>Opération</b>	un Paiement, un Virement ou un Virement SEPA.
<b>Virement</b>	Un virement d'Argent électronique d'un Compte sur un autre Compte.
<b>Carte virtuelle</b>	Un numéro de carte émis pour effectuer un seul paiement sans avoir à émettre la carte matérialisée correspondante.

## **2. Coordonnées de contact et informations réglementaires**

- 2.1. Votre Carte ou votre Compte peut être géré en ligne à l'adresse [www.cashconverters.fr](http://www.cashconverters.fr) ; par email à l'adresse [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net) ; par téléphone au numéro 0 811 880 200. Pour signaler la perte ou le vol de votre carte, appelez le + 33 (0) 1 80 96 16 08 ou envoyez un e-mail à [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net).
- 2.2. L'émetteur de votre Carte prépayée Mastercard XXXXX et prestataire des Services de paiement est Prepaid Financial Services Limited (PFS). PFS est immatriculé en Angleterre et au Pays de Galles au Registre des sociétés sous le numéro 6337638. Son siège est à : 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT.
- 2.3. PFS est un émetteur d'argent électronique agréé, régi par la Financial Conduct Authority auprès laquelle il est enregistré sous le numéro 900036. Des précisions sur l'agrément de PFS par la Financial Conduct Authority sont disponibles sur le registre public, à l'adresse [https://register.fca.org.uk/ShPo\\_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM](https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM).
- 2.4. Prepaid Financial Services Limited agit en qualité d'émetteur du programme.
- 2.5. CREACARD SA est le gestionnaire du programme. CREACARD SA est immatriculé auprès du Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Paris sous le numéro 520 833 302.

- 2.6. Prepaid Financial Services Limited est agréé en tant que membre principal par le système de cartes Mastercard. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated.

### **3. Type de Service, admissibilité et accès au Compte**

- 3.1. Votre Carte n'est pas une carte de crédit et n'est pas émise par une banque. Indépendamment du type de Carte que vous avez, il y a un seul Compte sur lequel est déposé votre Solde disponible.
- 3.2. Vos Services de paiement ne peuvent être activés que si nous disposons des renseignements requis nous permettant de nous conformer aux conditions pour procéder à une Vérification préalable de connaissance du client. Nous conservons un dossier avec ces renseignements et ces documents, conformément aux dispositions légales et réglementaires.
- 3.3. La référence à une monnaie (par ex. euros € ou livre Sterling £) désigne le montant en cette monnaie ou son équivalent en monnaie du pays dans laquelle votre carte est libellée.
- 3.4. Une Opération avec votre Carte dans une autre monnaie que celle dans laquelle votre Carte est libellée exige une opération de change au Taux de change applicable.
- 3.5. Le Solde disponible sur votre Carte et/ou votre Compte n'est pas porteur d'intérêts.
- 3.6. Les Services de paiement sont des services prépayés de paiement et ne sont ni un crédit ni un produit bancaire ; c'est pourquoi vous avez l'obligation de vérifier que vous disposez d'un Solde disponible suffisant pour payer vos Opérations et les Frais en rapport. Si pour une quelconque raison une Opération est traitée mais que son montant dépasse le Solde disponible, vous devez nous payer immédiatement le montant de ce dépassement, et nous sommes en droit d'arrêter le traitement de toute Opération en cours ou postérieure.
- 3.7. Ce Contrat ne vous donne aucun droit d'action à l'encontre du Système de cartes, de ses sociétés affiliées ou de tiers.
- 3.8. Seules les personnes âgées de 18 ans ou plus sont autorisées à souscrire un contrat de Services de paiement.
- 3.9. Pour accéder à votre Compte nous vous demandons vos codes d'accès (définis à la Clause 8). Dans la mesure où les Codes d'accès corrects sont saisis, nous considérons que vous êtes la personne qui donne les instructions et qui effectue l'Opération, dont vous êtes responsable, sauf dans la mesure stipulée à la Clause 8. Nous pouvons refuser des instructions que nous considérons : (i) confuses ; (ii) ne provenant pas de vous ; (iii) susceptibles de constituer pour nous un manquement à une obligation légale ou autre ; (iv) si nous considérons que le Service de paiement est utilisé à des fins illégales.
- 3.10. Nous faisons de notre mieux pour éviter tout accès non autorisé au Compte. Dans la mesure où vous n'avez manqué à aucune obligation exposée dans les clauses 3 et 8, nous prendrons en charge la responsabilité du préjudice que vous subissez en raison directe d'un accès non autorisé au Compte, conformément aux Clauses 14 et 15 de ce Contrat.

### **4. Limites du Service, Virements et Paiement des Virements SEPA (RU uniquement)**

- 4.1. Les Opérations peuvent être limitées en fonction du type de Carte ou de Compte, du mode d'utilisation par le détenteur et des profils de risque de paiement. Les Cartes sont émises conformément aux limites et aux conditions réglementaires. Les limites qui s'appliquent à l'utilisation des cartes figurent dans l'annexe Frais et limites et sur notre site Web à l'adresse

www.cashconverters.fr. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre la fraude, nous nous réservons le droit de modifier certaines restrictions de paiement (y compris celles qui sont publiées ou exposées ici) sans préavis dans la mesure requise pour nous conformer à nos obligations réglementaires.

- 4.2 L'Audit préalable simplifié peut être limité à l'accès aux DAB du pays, assorti de limites de recharge annuelle et de retraits annuels plafonnés. Ces limites sont fixées en fonction du système et des obligations réglementaires.
- 4.3 Vous pouvez faire un Virement sur un autre Compte en accédant à votre Compte et en suivant les instructions.
- 4.4 Pour tout transfert de fonds sur votre Compte, nous recommandons de le faire, que ce soit vous ou un autre expéditeur, par un Virement SEPA au moyen de votre IBAN PFS.
- 4.5 Nous ne sommes pas responsables du processus de paiement ou des frais imputés par la ou les banques et/ou la ou les banques intermédiaires pour effectuer les paiements que vous nous faites. Nous déduisons les frais imputés par des tiers pour recevoir, traiter ou créditer un paiement en votre faveur avant de vous créditer le solde.
- 4.6 Vous êtes tenu de vérifier et de confirmer les références du paiement et les frais imputés avant de nous faire un paiement ou de faire un paiement sur votre Compte.
- 4.6 PFS crédite les paiements reçus sur votre Compte au moins une fois par jour et avant la fin du Jour ouvré. Les sommes reçues après seront traitées le Jour ouvré suivant, et vous garantissez PFS contre toute responsabilité à cet égard.
- 4.7 Nous pouvons vous demander de justifier la source de fonds pour nous conformer à nos obligations réglementaires et, dans un tel cas, vous vous engagez à nous remettre sans délai un justificatif. Vous déclarez et vous nous garantissez que le justificatif que vous nous remettez est à jour, complet et exact.
- 4.8 Si vous y êtes autorisé, vous pouvez changer votre code PIN à un DAB, moyennant le paiement de Frais.
- 4.9 Si vous y êtes autorisé, vous pouvez donner instruction à des entreprises de créer des Virements SEPA périodiques par prélèvement sur votre Compte au Royaume-Uni. Vous êtes tenu de vérifier l'exactitude des références données pour la création du Virement SEPA. Vous êtes tenu de veiller à ce que le Solde disponible sur votre Compte soit suffisant pour permettre le débit des fonds de votre Compte. Vous êtes tenu de vérifier les conditions d'utilisation que vous a communiquées la source du Virement SEPA. PFS et/ou CREACARD SA se réservent le droit de refuser ou de mettre fin à des instructions pour un Virement SEPA que vous avez demandé.
- 4.10 Des frais peuvent vous être imputés si un Virement SEPA ne peut pas être effectué en raison d'une provision insuffisante de votre Compte pour l'honorer.

## **5. Utilisation des Services de paiement**

- 5.1. Vous pouvez accéder aux informations de votre Compte en vous connectant via notre site Web. Vous pouvez consulter vos opérations et les dates, les monnaies, les frais ou les taux de change appliqués. Ces renseignements sont accessibles à tout moment et peuvent être conservés et reproduits autant que nécessaire.
- 5.2. Vous pouvez utiliser les Services de paiement à concurrence du Solde disponible pour les Opérations.
- 5.3. Si le Solde disponible est insuffisant pour un Paiement, certains Commerçants ne permettent pas de combiner l'utilisation d'une Carte ou d'un Compte avec d'autres moyens de paiement.

- 5.4. La valeur de chaque Opération et le montant des Frais payables en vertu de ce Contrat sont déduits du Solde disponible.
- 5.5. Une fois qu'une Opération a été autorisée, vous ne pouvez pas retirer (ou révoquer) l'ordre de paiement correspondant une fois que nous l'avons reçu, pour lesquels vous pouvez révoquer l'ordre de paiement jusqu'à la fin du Jour ouvré antérieur au jour convenu pour le débit (voir Clause 5.6). Nous sommes censés avoir reçu une Opération au moment où vous l'avez autorisée, comme suit :
  - i. pour les Paiements et les Opérations au DAB, au moment où nous recevons l'ordre de paiement de l'opération envoyée par le commerçant acquéreur ou l'opérateur du DAB ;
  - ii. pour les Virements ou les Virement SEPA, nous recevons l'ordre de paiement au moment où vous l'émettez via votre Compte ;
- 5.6. Si nous convenons avec vous de la révocation d'un paiement autorisé, nous pouvons vous imputer des Frais de révocation.
- 5.7. Nous vérifions que le montant d'un Virement SEPA a été crédité au prestataire du service de paiement de son bénéficiaire à la fin du Jour ouvré suivant la réception de votre ordre de paiement. Si le prestataire du service de paiement pour le Commerçant se trouve à l'extérieur de l'EEE, nous effectuons le paiement dès que possible et dans tous les cas conformément à la réglementation.
- 5.8. Afin de vous protéger et de nous protéger contre la fraude, un Commerçant peut demander une autorisation électronique avant de traiter un Paiement. Si le Commerçant n'obtient pas cette autorisation électronique, il peut refuser votre Paiement.
- 5.9. Nous pouvons refuser l'autorisation d'une utilisation des Services de paiement qui constituerait un manquement aux présentes conditions générales, ou si nous avons lieu de soupçonner que vous ou un tiers avez commis ou avez l'intention de commettre une fraude ou toute autre utilisation illégale ou non autorisée des Services de paiement.
- 5.10. L'utilisation ou l'accès aux Services de paiement peut être occasionnellement interrompu pour nous permettre d'effectuer la maintenance de nos Systèmes. Veuillez contacter notre Service clientèle via notre site Web afin de nous signaler d'éventuels problèmes rencontrés lors de l'utilisation de votre Carte ou de votre Compte ; nous ferons de notre mieux pour résoudre le problème.
- 5.11. Le cas échéant, vous pouvez demander jusqu'à 3 Cartes supplémentaires, utilisables par les Titulaires de Cartes supplémentaires sur votre Compte. Un Titulaire de Carte supplémentaire dont vous êtes juridiquement responsable doit être âgé de 13 ans au moins. Tout autre Titulaire de Carte supplémentaire doit être âgé de 18 ans au moins. Il vous appartient d'autoriser les Opérations effectuées par chaque Titulaire de Carte supplémentaire avec sa Carte supplémentaire et de veiller à ce qu'il respecte les stipulations de ce Contrat. Vous êtes responsable de l'utilisation d'une Carte supplémentaire et vous êtes tenu de payer les sommes mises à la charge de votre Compte, même si le Titulaire de Carte supplémentaire ne s'en tient pas aux stipulations de ce Contrat. Nous rejetons toute responsabilité au titre de l'utilisation d'une Carte supplémentaire par un Titulaire de Carte supplémentaire pour des Opérations que vous n'avez pas autorisées. Si votre demande remplit les conditions, nous vous enverrons une Carte supplémentaire au nom du Titulaire de Carte supplémentaire avec un exemplaire de ce Contrat, et nous vous facturerons des Frais de carte supplémentaire. À réception de la Carte supplémentaire, vous pouvez la remettre au Titulaire de Carte supplémentaire qui pourra en faire usage, à condition que :

- i. vous lui remettiez un exemplaire de ce Contrat (par l'utilisation de la Carte supplémentaire, son Titulaire accepte les termes de ce Contrat, qui lui sont opposables comme à vous au regard de l'utilisation de celle-ci) ;
  - ii. la Carte supplémentaire ne peut être utilisée que par son Titulaire ;
  - iii. vous restez titulaire du Compte et de la Carte à laquelle la Carte supplémentaire est attachée ;
  - iv. vous informiez le Titulaire de Carte supplémentaire de ce que vous conservez la Carte principale et que vous êtes toujours en mesure d'utiliser le Compte ;
  - v. nous obtenions toute autre information et documentation pour nous permettre de nous conformer aux exigences de l'Vérification préalable de connaissance du client et de la réglementation contre le blanchiment de capitaux, relativement au Titulaire de Carte supplémentaire.
- 5.12. Vous restez responsable de l'utilisation des Services de paiement, et redevable des Frais et charges encourus par le Titulaire de Carte supplémentaire. Vous êtes, à notre égard, considéré comme le détenteur des fonds qui sont au crédit de votre Compte ou qui seront chargés par la suite. L'utilisation d'une Carte pour laquelle un Titulaire de Carte supplémentaire a été enregistré vaut confirmation que vous avez remis le Contrat à ce dernier.
- 5.13. Vous ou un Titulaire de Carte supplémentaire peut nous [demander]<sup>1</sup> de radier ce Titulaire de Carte supplémentaire et, dans un tel cas, vous devez couper en deux cette Carte supplémentaire.
- 5.14. Vous convenez que nous pouvons donner des renseignements sur votre Compte à chaque Titulaire de Carte supplémentaire et mettre des limites à ce que chaque Titulaire de Carte supplémentaire peut faire relativement à votre Compte.
- 5.15. Sauf disposition contraire de la loi, vous êtes seul responsable de collecter et de conserver pour vous les données de votre Compte et de votre activité en rapport avec ce Contrat. À l'expiration de ce Contrat quelle qu'en soit la raison, nous n'avons pas l'obligation de conserver, de signaler, de fournir des copies ou un accès aux enregistrements, à la documentation ou à d'autres informations en rapport avec des Opérations ou avec le Compte.
- 5.16. Vous vous engagez à n'utiliser les Services de paiement qu'à des fins licites et à vous conformer en permanence à la législation et à la réglementation régissant l'utilisation des Services de paiement, y compris les stipulations de ce Contrat.
- 5.17. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser les Services de paiement pour recevoir des virements de fonds au nom d'une autre personne physique ou morale.

## **6. Accès par des prestataires tiers**

- 6.1. Vous pouvez autoriser des prestataires tiers réglementés (PISP or PAIS) à accéder à votre Compte en ligne pour effectuer des paiements ou obtenir des informations sur le solde ou sur des Opérations faites avec votre Carte et/ou votre Compte.
- 6.2. Le PISP et/ou le PAIS doivent être dûment enregistrés et agréés conformément à la PSD2. Vous devez vérifier ce point auprès des autorités réglementaires du pays concerné avant d'autoriser le PISP/PAIS.
- 6.3. L'autorisation que vous donnez à un prestataire tiers est une convention entre vous et lui, et nous rejetons toute responsabilité pour tout dommage pouvant découler de cette convention.

---

<sup>1</sup> Ndt : texte source confus

- 6.4. Avant de donner votre autorisation, vous devez vérifier le niveau d'accès accordé, comment il sera utilisé et comment il sera répercuté.
- 6.5. Vous devez prendre connaissance de votre droit de mettre fin au droit d'accès que vous avez accordé à un prestataire tiers et de la procédure à suivre à cet effet.
- 6.6. Dans la mesure permise par la loi ou la réglementation, et sous réserve de votre droit à remboursement en vertu de ce Contrat, nous déclinons toute responsabilité quant aux actions du tiers susvisé en ce qui concerne la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser les services ainsi qu'au regard des dommages qui peuvent en découler. Nous déclinons également toute responsabilité au titre de toute convention que vous concluez avec un tiers à laquelle nous ne sommes pas partie. Vous devez veiller à lire une telle convention ou les règles en rapport et à vous y conformer, étant entendu que ce Contrat continuera de s'appliquer entre vous et nous, Services de paiement compris, ainsi que les Frais convenus.
- 6.7. S'il y a lieu, nous pouvons refuser l'accès à votre Compte à un tiers, si nous considérons que cet accès comporte un risque de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres agissements illicites. Si nous sommes dans la nécessité de prendre de telles mesures, nous vous en donnerons les motifs chaque fois que possible, sauf empêchement de la loi ou sauf raisons de sécurité interne.

## **7. Conditions d'utilisation avec certains Commerçants**

- 7.1. Dans certaines circonstances, nous ou un Commerçant pouvons exiger que votre Solde disponible soit supérieur au montant d'un Paiement. Par exemple, au restaurant, vous pouvez être tenu de disposer sur votre Carte de 15 % de plus que le montant de la facture afin de permettre le règlement d'un pourboire ou du service ajouté par le restaurant ou par vous-même.
- 7.2. Dans certaines circonstances, un Commerçant peut demander à vérifier que votre Solde disponible couvre le montant du Paiement et demander à retenir ce montant sur votre Solde disponible ; cela peut être le cas pour la location de voitures, par exemple. Si un commerçant demande et obtient une pré-autorisation sur votre Compte, vous ne pourrez plus disposer de ces fonds jusqu'à la réalisation du complet Paiement ou jusqu'à l'annulation de l'opération par le Commerçant, ce qui peut prendre jusqu'à 30 jours.
- 7.3. Si vous utilisez votre Carte dans une station-service à distributeurs automatiques, une pré-autorisation peut être requise pour un montant prédéterminé dans la monnaie applicable. Si vous n'utilisez pas l'intégralité du montant préautorisé ou ne disposez pas d'un Solde disponible suffisant pour obtenir une pré-autorisation, il est possible que le montant soit retenu jusqu'à 30 jours avant d'être à nouveau disponible pour vous.
- 7.4. Certains Commerçants peuvent refuser d'utiliser vos Services de paiement. Il vous appartient de vérifier la politique de chaque Commerçant. Nous déclinons toute responsabilité en cas de refus d'un Commerçant d'accepter un paiement via nos Services de paiement.
- 7.5. En cas de différend entre vous et un Commerçant, et si vous êtes en mesure de nous prouver que vous avez fait tout votre possible pour résoudre ce différend, nous tenterons de vous aider autant que possible. Cette assistance peut donner lieu à la facturation de Frais de rétro facturation, comme indiqué dans l'annexe Frais et limites jointe à ce document. Si le différend

ne peut pas être résolu alors que la Carte a servi au Paiement, vous serez tenu du Paiement et vous devrez régler directement votre différend avec le Commerçant.

## **8. Gérer et protéger votre Compte**

- 8.1. Vous êtes responsable de la protection de votre nom d'utilisateur et du mot de passe de votre Compte (« **Codes d'accès** ») ainsi que du numéro d'identification personnelle de votre Carte (« **PIN** »).
- 8.2. Ne communiquez votre code PIN à personne. Vous devez garder votre code PIN de créer, séparément de votre Carte ou de tout enregistrement de votre numéro de Carte ne devait le révéler à personne. Pour cela, vous devez :
  - i. mémoriser votre code PIN dès que vous le recevez, et détruire le courrier ou autre support de communication utilisé pour vous le transmettre ;
  - ii. ne jamais écrire votre code PIN sur votre Carte sur quoi que ce soit que vous gardez habituellement avec votre Carte ;
  - iii. garder votre code PIN secret permanence, notamment en vous abstenant de l'utiliser sous le regard d'autrui ;
  - iv. ne révéler votre code PIN à personne.
- 8.3. L'utilisateur de la ou des Carte(s) doit signer sur la bande de signature de toute Carte personnalisée dès qu'il la reçoit.
- 8.4. Si vous oubliez votre code PIN, vous devez envoyer un SMS notification au +33 (0) 7 50 00 12 34 <PIN> <8 derniers chiffres de votre Carte> pour récupérer votre code PIN. Par exemple : envoyez PIN 12345678 au +33 (0) 7 50 00 12 34.
- 8.5. Ne communiquez vos Codes d'accès à personne, excepté une Personne autorisée. Si vous révélez vos Codes d'accès à une Personne autorisée, vous êtes responsable de l'accès, de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation du Compte de sa part, de son manquement aux termes de ce Contrat ou de la divulgation des Codes d'accès.
- 8.6. Seul vous-même, un Titulaire de Carte supplémentaire ou une Personne autorisée peut utiliser les Services de paiement.
- 8.7. Vous ne devez donner la Carte à personne et n'autoriser personne à utiliser les Services de paiement, à l'exception des Personnes autorisées ou des Titulaires de Carte supplémentaire. Vous devez conserver la Carte en lieu sûr.
- 8.8. Le manquement aux clauses 8.2 et/ou 8.5 peut affecter votre capacité à formuler une réclamation en cas de préjudice conformément à la clause 14, au cas où nous serions à même d'établir que vous avez intentionnellement manqué à tenir l'information secrète ou que vous avez agi frauduleusement, intentionnellement, avec un retard injustifié ou commis une faute lourde. Dans toute autre circonstance, votre responsabilité sera plafonnée comme indiqué à la clause 15.
- 8.9. Si vous pensez que quelqu'un d'autre connaît les données de sécurité de votre Compte ou de votre Carte, contactez-nous immédiatement comme indiqué à la clause 13.
- 8.10. À l'expiration de votre Carte (voir clause 11), ou si elle est retrouvée après que vous ayez signalé sa perte ou son vol, vous devez la détruire en la coupant en deux au niveau de la bande magnétique.

## **9. Vérification d'identité**

- 9.1. Si vous procédez à des Opérations sur internet, certains sites Internet vous demandent de renseigner votre nom et votre adresse. Dans un tel cas, vous devez donner l'adresse la plus récente enregistrée auprès de nous en tant qu'adresse de Compte. L'adresse du Compte également l'adresse à laquelle nous envoyons toute correspondance.
- 9.2. Vous devez nous notifier dans les 7 jours tout changement de l'adresse du Compte ou de vos autres coordonnées. Vous pouvez nous les notifier en contactant le Service clientèle, qui peut vous demander de confirmer par écrit cette notification. Vous êtes responsables de tout préjudice découlant directement du manquement à nous notifier un tel changement en raison d'un retard indu, d'une faute lourde ou d'une fraude. Nous devons vérifier votre nouvelle adresse de Compte et nous vous demanderons des justificatifs à cet effet.
- 9.3. Nous nous réservons le droit de vérifier à tout moment votre identité et l'adresse de votre domicile (par exemple en vous demandant tous documents originaux utiles), notamment en vue de prévenir toute fraude et/ou tout blanchiment de capitaux. Par ailleurs, lors de votre adhésion ou à tout autre moment à l'avenir, vous nous autorisez à réaliser relativement à votre Compte toute vérification d'identité électronique, directement ou par le biais de tiers.

## **10. Droit d'annulation (« Rétractation »)**

Vous avez le droit de ne pas donner suite à ce Contrat aux conditions suivantes :

- 10.1. Ayant acheté les Services de paiement, vous disposez d'un délai de « Rétractation » de 14 jours à compter de la date d'acceptation de l'enregistrement de votre Compte, pour ne pas donner suite à ce Contrat et annuler les Services de paiement, sans aucune pénalité mais après déduction des frais raisonnables que nous aurons exposés pour assurer la prestation de tout service avant votre retrait. Vous devez nous contacter dans ce délai de 14 jours pour nous informer que vous souhaitez vous retirer de ce Contrat ; vous devez vous abstenir de toute utilisation des Services de paiement. Nous annulerons alors les Services de paiement et vous rembourserons le montant du Solde disponible sur le Compte. Toutefois, nous nous réservons le droit de retenir le Solde disponible jusqu'à 30 Jours ouvrés compter de la réception de vos instructions avant douloureuses reverser le solde, afin de nous assurer que nous avons bien reçu les références de toutes les Opérations.
- 10.2. Après la période de Rétractation, vous ne pouvez résilier les Services de paiement comme indiqué à la clause 12.

## **11. Expiration et remboursement**

- 11.1. Votre Carte à une date d'expiration imprimée sur elle (« **Date d'expiration** »). La Carte (et toute Carte supplémentaire) ainsi que tout IBAN PFS attaché à la Carte ne seront plus utilisables après la Date d'expiration, et vous devez vous abstenir de les utiliser après cette date, étant entendu que vous aurez encore la possibilité de recevoir et d'envoyer des fonds avec le Compte associé à la Carte.
- 11.2. Si la Carte expire avant que votre Solde disponible soit épuisé, vous pouvez contacter le Service client pour lui demander une Carte emplacement, à condition de le faire 14 jours avant la Date d'expiration imprimée sur votre Carte et moyennant le paiement de Frais (le cas échéant). Nous nous réservons le droit de vous délivrer une nouvelle Carte emplacement si

vous ne l'avez pas demandé. Dans un tel cas, vous n'aurez pas à payer de Frais de remplacement de carte.

- 11.3. Si votre IBAN PFS est rattaché à votre Compte et non à votre Carte, il n'expirera pas à la date d'expiration de la Carte et restera utilisable aussi longtemps que le Compte l'est pour vous.
- 11.4. Vos fonds sont remboursables en nous contactant à tout moment au cours des 6 années à compter de la date d'expiration de ce Contrat en vertu de la clause 12, après quoi votre Solde disponible cessera d'être remboursable et nous serons en droit de retenir les fonds en question. Lorsqu'un Solde disponible reste plus d'un an et un jour après la date d'expiration de ce Contrat conformément à la clause 12, nous ne sommes pas tenues de conserver les fonds correspondants sur notre Compte de fonds du client, mais vous pouvez toujours en demander le remboursement pendant 6 ans. Nous sommes en droit de déduire de ce remboursement du Solde disponible des Frais de remboursement tardif.
- 11.5. Si votre demande de remboursement est présentée moins de 12 mois après la date d'expiration de ce Contrat conformément à la clause 12, le remboursement ne fera pas l'objet de Frais de remboursement tardif. Si votre demande de remboursement est présentée plus de 12 mois après la date d'expiration de ce Contrat conformément à la clause 12, des Frais de clôture de compte peuvent être facturés (le cas échéant).
- 11.6. Nous avons le droit absolu de compenser, de transférer ou de disposer des sommes détenues sur le ou les Comptes/Cartes jusqu'au paiement de toute dette et tous Frais qui nous sont dus et n'ont pas été honorés à leur échéance.
- 11.7. Nous avons le droit absolu de clore votre Compte et de formuler une demande de rétrofacturation des Opérations concernées si votre Compte est débiteur pendant plus de 60 jours. Si notre rétrofacturation fructueuse, les fonds versés sur votre Compte peuvent être employés qu'au crédit de votre Carte ou votre Compte, et votre Compte demeurera clos.
- 11.8. Si votre Compte est inactif (en particulier sans accès à celui-ci ni paiement d'Opérations) pendant au moins deux années consécutives et qu'il a un Solde disponible, nous pouvons, sans y être obligés, vous le notifier par e-mail envoyé à votre adresse e-mail enregistrée, et vous donner l'option de garder votre Compte ouvert avec votre Solde disponible, ou de vous rembourser celui-ci. Si vous ne répondez pas à notre notification dans le délai de trente (30) jours, nous clôturerons automatiquement votre Compte et procéderons au transfert de votre Solde disponible sur le dernier compte de paiement que vous nous aurez notifié (« **Compte en banque désigné** »), ou par chèque envoyé à votre dernière adresse connue.

## **12. Résiliation ou suspension de votre Compte et/ou du traitement des Opérations**

- 12.1. Nous sommes en droit de résilier ce Contrat et de mettre fin à l'utilisation des Services de paiement par vous avec un préavis d'au moins 2 mois.
- 12.2. L'utilisation de votre Carte et de l'IBAN PFS attaché à la Carte prend fin à la Date d'expiration, conformément à la clause 11.2.
- 12.3. Ce Contrat et l'utilisation des Services de paiement de votre part prendront fin également au moment où vous n'êtes plus en droit de réaliser des Opérations.
- 12.4. Nous sommes en droit de résilier ou de suspendre, pour le délai raisonnablement nécessaire et à tout moment, l'utilisation de votre part des Services de paiement, en tout ou en partie, ou le traitement de toute Opération dans les cas suivants :
  - i. défaut ou défaillance du système de traitement de données ;

- ii. nous avons lieu de croire que vous avez utilisé ou êtes susceptible d'utiliser les Services de paiement, ou de permettre l'utilisation de ceux-ci, en violation de ce Contrat ou de commettre une infraction ;
  - iii. un Solde faible court un risque de fraude ou d'utilisation fautive ;
  - iv. nous vous soupçonnons d'avoir fourni des informations fausses ou trompeuses ;
  - v. nous sommes tenus de le faire par la loi, sur injonction de la police, d'un tribunal, des pouvoirs publics ou d'une autorité réglementaire ;
  - vi. nous sommes sommés de satisfaire à nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
  - vii. il y a une suspicion d'accès/d'utilisation non autorisée ou frauduleuse à votre compte , ou l'une des fonctionnalités de sécurité a été mise en défaut, par exemple par l'engagement non autorisé ou frauduleux d'une Opération ;
  - viii. nous avons lieu de penser que vous exercez une activité interdite ou illégale ;
  - ix. nous ne sommes pas en mesure de vérifier votre identité ou d'autres renseignements vous concernant vous, votre Compte ou une Opération.
- 12.5. S'il s'avère qu'une ou plusieurs Opérations ont été effectuées au moyen de votre Carte ou de votre IBAN PFS après son expiration ou après que nous ayons engagé une action en vertu de la clause 12.4, vous devez nous le signaler immédiatement.
- 12.6. Lorsque cela est réalisable et licite de notre part, et si cela ne compromet pas nos normes de sécurité, nous vous notifierons par e-mail la suspension ou la restriction ainsi que les raisons nous ayant conduit à le faire avant l'application de cette mesure ou immédiatement après.
- 12.7. Nous rétablirons votre Compte ou exécuterons l'Opération et que possible après que les raisons ayant conduit à appliquer la clause 12.4 aient pris fin.
- 12.8. Si vous souhaitez résilier les Services de paiement à n'importe quel moment que ce soit, vous devez demander la résiliation et le remboursement de votre Solde disponible par e-mail envoyé à notre adresse figurant à la clause 2 depuis l'adresse e-mail enregistrée sur votre Compte. Notre Service clientèle suspendra alors toute utilisation de vos Services de paiement.
- 12.9. Une fois que nous aurons reçu de votre part tous les renseignements nécessaires (y compris l'Vérification préalable de connaissance du client) et que toutes et les Frais liés auront été traités, nous vous rembourserons le Solde disponible après déduction des Frais dus, à condition que :
- i. vous n'ayez pas agi frauduleusement ou n'ayez pas commis de faute lourde, ou d'une façon donnant lieu à une suspicion raisonnable de fraude ou de faute lourde ;
  - ii. nous ne soyons pas tenus de retenir votre Solde disponible en raison de la loi ou de la réglementation, ou à la demande de la police, d'un tribunal ou des autorités réglementaires.
- 12.10. Après la résiliation des Services de paiement, il vous appartient de détruire la ou les Cartes qui vous ont été remises.
- 12.11. Si, après le remboursement de votre Solde disponible, des Opérations apparaissent ou des Frais du fait de l'utilisation de la/des Cartes sont encourus, nous vous en notifierons le montant que vous devrez nous régler immédiatement en tant que dette.

### **13. Perte ou vol de votre Carte, ou détournement de votre Compte**

- 13.1. En cas de perte ou de vol de votre Carte, ou si vous pensez que quelqu'un utilise votre Carte, votre PIN et/ou vos Codes d'accès en votre permission, ou en cas d'endommagement ou de mauvais fonctionnement de votre Carte :
  - i. vous devez nous contacter dès que possible et nous fournir votre numéro de Compte ou de Carte ainsi que soit votre nom d'utilisateur et votre mot de passe soit tout autre élément d'identification à notre convenance pour nous permettre de nous assurer que c'est bien à vous que nous parlons ;
  - ii. à condition que nous ayons obtenu votre accord pour clore le Compte, nous vous fournirons une Carte remplacement avec un nouveau Compte crédité d'un montant équivalent à celui de votre dernier Solde disponible.
- 13.2. Dès que nous sommes prévenus d'une perte ou d'un vol, nous suspendons les Services de paiement que possible afin de limiter toute perte supplémentaire (voir clause 14). Nous ne pouvons prendre des mesures pour empêcher l'utilisation non-autorisée des Services de paiement que si vous pouvez nous fournir le numéro du Compte ou de la Carte ainsi que le nom d'utilisateur et le mot de passe, et suffisamment de précisions pour vous identifier vous et le Compte concerné.
- 13.3. Les Cartes de remplacement sont envoyées à l'adresse de Compte la plus récente que vous nous aurez indiquée. À défaut d'adresse correcte, nous vous facturerons des Frais de remplacement de carte.
- 13.4. Si vous retrouvez ou récupérez par la suite une Carte dont vous nous aurez signalé la perte ou le vol, vous devrez détruire immédiatement ladite carte en la coupant en deux par la bande magnétique et la puce.
- 13.5. Vous acceptez de nous aider, ainsi que nos agents, les autorités réglementaires et la Police en cas de perte ou de vol de votre Carte, ou si nous pensons que les Services de paiement font l'objet d'une utilisation irrégulière.

#### **14. Responsabilité en cas d'Opérations non-autorisées ou incorrectement exécutées**

- 14.1. Sous réserve des clauses 14.2, 14.3 et 14.6, nous vous rembourserons intégralement toute Opération non-autorisée envoyée depuis votre Compte, sans délai et au plus tard à la fin du Jour ouvré suivant la constatation ou la notification de l'Opération (sauf si nous avons de bonnes raisons de suspecter une fraude), et à condition que vous nous ayez informé de l'Opération sans retard indu après en avoir eu connaissance et, dans tous les cas, 13 mois au plus tard après l'exécution de l'Opération. Le cas échéant, nous remettrons votre Compte dans l'état où il aurait été si l'Opération non-autorisée ne s'était pas produite, de manière à ce que la date de valeur du crédit corresponde à celle à laquelle le montant a été débité.
- 14.2. Vous pouvez être tenu responsable des pertes en rapport avec toute Opération non-autorisée à concurrence de 35 £ en cas d'utilisation d'une Carte perdue ou volée, ou en cas de détournement de votre Compte, sauf si vous n'étiez pas en mesure de constater la perte, le vol ou le détournement avant le paiement (sauf si vous avez agi frauduleusement) ou si la situation est due à l'action ou l'abstention de notre employé, agent, succursale ou prestataire de services.
- 14.3. Vous êtes responsable de toute perte encourue en raison d'une Opération non-autorisée si vous avez agi frauduleusement ou si vous n'avez pas, que ce soit intentionnellement ou en raison d'une faute grave, fait usage de votre Compte conformément aux termes de ce Contrat,

ou si vous n'avez pas conservé de manière confidentielle et en lieu sûr vos Codes d'accès conformément à clause 8.

- 14.4. Vous ne serez pas tenu responsable des pertes découlant d'une Opération autorisée qui a lieu après que vous nous ayez notifié un défaut de vos Codes d'accès conformément à la clause 8, sauf si vous avez agi frauduleusement ou si nous avons failli à vous fournir les moyens de nous notifier selon les modalités convenues et sans retard que vous avez constaté la perte, le vol, le détournement ou l'utilisation non-autorisée de votre Carte ou votre Compte.
- 14.5. Nous ne serons pas tenus de recrediter [votre Compte] en cas de perte due à une Opération de paiement mal ou non-exécutée si les références du compte du bénéficiaire que vous nous avez indiquées étaient incorrectes ou si nous pouvons établir que la totalité du montant de l'Opération bien été reçue par le prestataire du service de paiement du bénéficiaire.
- 14.6. Nous ne sommes pas responsables en cas d'Opération non-autorisée ou incorrectement exécutée si celle-ci a été affectée par des circonstances anormales ou imprévisibles échappant à notre contrôle normal, ou si nous avons agi conformément à nos obligations légales.
- 14.7. Lorsque nous sommes responsables de la mauvaise exécution d'un Virement ou d'un Virement SEPA que vous recevez dans le cadre de ce Contrat, nous mettons immédiatement le montant de l'Opération votre disposition et créditerons votre Compte du montant correspondant au plus tard à la date à laquelle celui-ci aurait eu date de valeur si l'Opération avait été correctement exécutée.
- 14.8. Lorsque nous sommes responsables de la mauvaise exécution d'un Paiement, d'un Virement ou d'un Virement SEPA dont vous êtes le payeur, nous recrediterons votre Compte, sans retard indu, du montant de l'Opération défectueuse ou non exécutée et, le cas échéant, nous le remettrons dans l'état dans lequel il aurait été si l'Opération en question n'avait pas eu lieu.
- 14.9. En cas de Paiement, de Virement ou de Virement SEPA défectueusement exécuté ou non-exécuté dans lequel vous êtes payeur, et indépendamment du fait que nous en soyons responsables, nous ferons sur demande immédiatement de notre mieux pour retracer l'Opération et nous vous en notifierons le résultat sans frais.
- 14.10. Un Paiement à l'initiative ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire (par ex. un Commerçant) sera considéré comme non autorisé si vous n'avez pas donné votre accord. Si vous considérez qu'un Paiement a été effectué sans votre consentement, vous devez nous contacter conformément à la clause 2.
- 14.11. Une réclamation pour le remboursement d'un Paiement autorisé à l'initiative ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire (par ex. un Commerçant) lorsque l'autorisation n'indiquait pas le montant exact de l'Opération de paiement (et que le montant du Paiement dépassait le montant que vous étiez en droit d'attendre compte tenu de vos habitudes de dépenses précédentes, de ce Contrat et des circonstances de l'espèce), doit être formulé dans les huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été déduits de votre Solde disponible. Dans les 10 Jours ouvrés suivant la réception de votre réclamation de remboursement, ou dans les 10 Jours ouvrés après avoir reçu des informations additionnelles de votre part, nous rembourserons le montant total du Paiement à la date où celui-ci a été débité ou, alternativement, nous vous fournirons les justifications de notre refus de vous rembourser.
- 14.12. Le droit à un remboursement en vertu de cette clause 14 ne s'applique pas lorsque vous nous avez donné directement votre accord pour le Paiement à effectuer et, le cas échéant, si nous ou le bénéficiaire vous avons fourni ou mis à votre disposition des informations sous la forme convenue au moins quatre semaines avant la date d'échéance.

- 14.13. Si vous n'êtes pas satisfait par la justification fournie pour refuser le remboursement ou par le résultat de votre réclamation, vous pouvez nous soumettre une réclamation ou contacter l'autorité de tutelle des réclamations, comme indiqué à la clause 16.
- 14.14. Si nous avons déduit de façon erronée de l'argent de votre Solde disponible, nous vous rembourserons. Si nous établissons par la suite que le montant remboursé avait été déduit correctement, nous pourrions le déduire de votre Solde disponible et vous imputer des Frais. Si votre Solde disponible est insuffisant, vous devrez nous payer immédiatement le montant à la demande.
- 14.15. Lorsqu'une requête, une Opération, une Opération contestée, un arbitrage ou une Opération annulée implique des frais de tiers, vous en êtes responsables et ces frais seront déduits de votre Compte vous seront facturés autrement.

## **15. Responsabilité générale**

- 15.1. Sans préjudice de la Clause 14 et sous réserve de la Clause 15.4 ;
- i. une partie n'est pas responsable envers l'autre des dommages indirects et imprévisibles (notamment une perte commerciale, un manque à gagner, une perte de revenus) subis en rapport avec ce Contrat, que ce soit sur le fondement de la responsabilité contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), de la violation d'une obligation légale ou sur un autre fondement ;
  - ii. nous ne sommes pas responsables :
    1. si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la Carte ou les Services de paiement pour une raison valable exposée dans ce Contrat ;
    2. en cas de faute ou de défaillance échappant à notre contrôle normal en ce qui concerne l'utilisation des Services de paiement, notamment, à titre indicatif, un Solde disponible insuffisant, une faute ou une défaillance des systèmes de traitement des données ;
    3. en cas de perte, de faute ou de défaillance en rapport avec le recours à un prestataire tiers, comme indiqué dans les Clauses 6.3, 6.6 et 6.7 de ce Contrat ;
    4. si un Commerçant refuse d'accepter un Paiement ou ne procède pas à l'annulation d'une autorisation ou d'une pré-autorisation ;
    5. des biens ou des services que vous acquérez avec votre Carte ;
    6. en cas de différend avec un Commerçant ou un autre utilisateur des Services de paiement lorsque vous avez agi avec :
      - 15.1.ii.6.1. un retard injustifié ;
      - 15.1.ii.6.2. frauduleusement ; ou
      - 15.1.ii.6.3. faute lourde (y compris lorsque les dommages résultent de votre incapacité à nous communiquer vos coordonnées personnelles exactes).
- 15.2. Vous convenez de vous abstenir d'utiliser les Services de paiement de façon illégale, et vous vous engagez à nous garantir en cas de réclamation ou d'action judiciaire engagée à notre rencontre en raison de cette utilisation illégale des Services de paiement par vous, une Personne autorisée ou un Titulaire de Carte supplémentaire.
- 15.3. Vous êtes seul responsable de vos échanges avec les Commerçants ou d'autres utilisateurs des Services de paiement. Nous nous réservons le droit, sans y être obligés, de contrôler ces différends ou d'y jouer un rôle de médiateur.

- 15.4. Dans toute la mesure permise en droit, et sous réserve des Clauses 14 et 15.5, notre responsabilité totale en vertu de ce Contrat ou en rapport avec lui est limitée comme suit :
- i. lorsque votre Carte est défectueuse du fait de notre défaillance, notre responsabilité se limite au remplacement de la Carte ou, à votre discrétion, au remboursement du Solde disponible ;
  - ii. pour toute autre défaillance de notre part, notre responsabilité sera limitée au remboursement du Solde disponible.
- 15.5. Rien dans ce Contrat n'exclut ni ne limite la responsabilité d'une Partie en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence ou d'une déclaration frauduleuse de cette Partie.
- 15.6. Une Partie n'engage pas sa responsabilité ou ne commet pas de manquement à ce Contrat en cas de retard ou d'inexécution de ce Contrat en raison d'une cause ou d'une situation échappant au contrôle normal de cette Partie.

## **16. Règlement des différends**

- 16.1. Notre objectif est d'apporter une excellente expérience client à tous nos Clients. Si nous ne répondons pas d'une quelconque façon à vos attentes, nous voulons avoir la possibilité de remettre les choses en ordre.
- 16.2. En premier lieu, vous serez en rapport avec notre Service clientèle, que vous pouvez contacter par e-mail à [contact@creacard.net](mailto:contact@creacard.net) ou par téléphone au 0 811 880 200. Notre Service clientèle est à l'écoute de vos besoins et fera de son mieux pour y répondre dans les meilleurs délais et équitablement. Nous apprécions l'occasion qui nous est offerte de revoir notre méthode de travail et de nous aider à répondre aux attentes de nos clients.
- 16.3. Si, après avoir reçu une réponse de notre Service clientèle, vous n'êtes pas satisfait du résultat, veuillez contacter le Service des réclamations de Prepaid Financial Services Ltd, par écrit à l'adresse 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, Londres, W1B 3AT ou par e-mail à l'adresse [complaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:complaints@prepaidfinancialservices.com).
- 16.4. À réception de votre réclamation, le Service des réclamations mènera des recherches et vous recevrez une réponse exposant ses constatations dans le délai de 15 jours suivant la réception de la réclamation. Dans des circonstances exceptionnelles, si nous ne sommes pas en mesure de répondre dans ce délai de 15 jours, nous vous répondrons pour motiver ce retard et vous donnerons une date limite pour la réponse, qui interviendra au plus tard 35 jours après réception de votre réclamation.
- 16.5. Si le Service des réclamations n'est pas en mesure de résoudre votre réclamation, vous pouvez faire appel à l'échelon supérieur et vous adresser au médiateur Financial Ombudsman Service, à l'adresse South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londres, E14 9SR. Des précisions sur le service offert par le Financial Ombudsman Service sont disponibles à <http://www.financialombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm> ; à défaut, vous pouvez formuler votre réclamation dans votre pays de résidence en vous adressant au service de règlement en ligne des litiges de l'UE, à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. Vous devez nous fournir tous les reçus les informations pertinents pour votre réclamation.

## **17. Vos données à caractère personnel**

- 17.1. PFS est un contrôleur de données agréé auprès de l'Information Commissioners Office au Royaume-Uni, enregistré sous le numéro Z1821175 <https://ico.org.uk/ESDWebPages/Entry/Z1821175>
- 17.2. Afin de vous assurer la prestation de services en rapport avec votre Compte, nous devons collecter et traiter des données à caractère personnel sur vous, tout Titulaire de Carte supplémentaire et toute Personne autorisée, avec votre consentement ou en raison de la loi afin de nous conformer aux obligations de la législation contre le blanchiment de capitaux ou à la demande d'autres organismes officiels. Le cas échéant, si un titulaire de Compte est âgé de moins de 15 ans, l'accord parental est explicitement requis.
- 17.3. Nous demandons votre consentement pour la collecte de vos données, et vous avez le droit de le donner ou de le refuser. Si vous refusez la collecte et le traitement de vos données, nous nous réservons le droit d'interrompre le service en raison de nos obligations en tant qu'établissement de services financiers.
- 17.4. Nous pouvons divulguer vos données à caractère personnel ou les vérifier auprès d'autres organismes, et obtenir d'autres renseignements sur vous afin de vérifier votre identité et de nous conformer à la réglementation en matière de blanchiment de capitaux et à d'autres réglementations publiques. Un compte rendu de nos recherches sera enregistré dans votre dossier.
- 17.5. PFS peut communiquer vos données à caractère personnel à des prestataires de services tiers engagés pour traiter votre Compte. Tout tiers avec lequel nous partageons vos données à caractère personnel a l'obligation de conserver en toute sécurité vos données et de les utiliser exclusivement pour la prestation du service qu'il assure en notre nom. Lorsque nous transférons vos données à caractère personnel dans un pays tiers ou à un organisme international, nous veillons à ce que cela se déroule en toute sécurité et conformément à une norme minimale de protection des données dans le pays concerné.
- 17.6. Vous avez le droit de recevoir des informations sur les données à caractère personnel que nous détenons sur vous et de les rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes. Vous avez le droit de vous opposer à certains types de traitement, comme le marketing direct, ou de reprendre votre consentement si vous l'avez donné.
- 17.7. Vos données sont conservées pendant six ans à compter de la fin de la prestation de nos services, et elles seront supprimées conformément aux dispositions du Règlement général de protection des données.
- 17.8. Si vous souhaitez formuler une réclamation sur la façon dont nous (ou un tiers, comme indiqué à la clause 17.5) avons traité votre réclamation, vous avez le droit de formuler une réclamation directement auprès des autorités de contrôle et du responsable protection des données de PFS.
- 17.9. Notre [Politique de confidentialité](#) donne toutes précisions sur vos droits en qualité de personne concernée et sur nos obligations en qualité de responsable du traitement. Veuillez lire attentivement ce document et prendre connaissance de vos droits.

## **18. Modification de ces conditions générales**

Nous pouvons mettre à jour ou modifier ces conditions générales (annexe Frais et limites comprise). Tout changement sera annoncé sur notre site Web, par e-mail ou par SMS avec un préavis d'au moins deux mois. En continuant à utiliser les Services de paiement au terme de ce préavis de deux mois, vous reconnaissez accepter les conditions générales mises à jour ou

modifiées. Si vous ne souhaitez pas être lié par ces conditions générales, vous devez cesser d'utiliser les Services de paiement et résilier ce Contrat conformément à la Clause 10 avant que les changements ne prennent effet.

## **19. Stipulations diverses**

- 19.1. Nous pouvons céder ou transférer nos droits, nos intérêts ou nos obligations au titre de ce Contrat à un tiers (par fusion, par consolidation ou par acquisition de la totalité ou quasi-totalité de nos activités et nos actifs en rapport avec ce Contrat), avec un préavis écrit de deux mois. Cela ne portera pas atteinte à vos droits ou à vos obligations en vertu de ce Contrat.
- 19.2. Rien dans ce Contrat n'est censé profité à une personne qui n'y est pas partie, et aucun tiers n'a le droit de mettre à exécution une clause de ce Contrat en vertu de la loi « *Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999* », étant entendu que cette Clause est sans incidence sur tout droit ou tout recours dont dispose un tiers indépendamment de ladite Loi.
- 19.3. Toute renonciation ou toute concession que nous vous accordons sera sans incidence sur nos droits et vos obligations en vertu de ce Contrat.
- 19.4. Ce Contrat et les documents qui y sont visés constituent l'intégralité de l'accord et de l'entente des parties et remplacent toute convention antérieure entre les parties relative à l'objet de ce Contrat.

## **20. Protection des fonds**

Les fonds correspondant à votre Solde disponible sont séparés de nos fonds et détenus sur le Compte de fonds du client conformément aux dispositions en matière de conservation du « *Electronic Money Regulations 2011* ». Au cas où nous deviendrions insolvable, ces fonds seront protégés contre les réclamations de nos créanciers.

## **21. Droit applicable**

- 21.1. Les Services de paiement, la Carte et le Compte sont des services de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaires, et ne sont pas couverts par le régime de garantie *Financial Services Compensation Scheme*.
- 21.2. Ce Contrat est régi et s'interprète par le droit d'Angleterre et du Pays de Galles, sans préjudice des dispositions impératives applicables, et tout litige en rapport avec lui ou en découlant relève de la compétence non-exclusive des tribunaux anglais. Toutefois, si vous résidez ailleurs qu'en Angleterre et au Pays de Galles, vous pouvez engager une action dans votre pays de résidence.
- 21.3. Aucune disposition du présent Contrat ne vous privera en votre qualité de consommateur de la protection qui vous est accordée conformément à la législation française d'ordre public (en particulier les lois définissant et protégeant les droits des consommateurs). Plus particulièrement, aucune disposition du présent Contrat n'exclura ou ne limitera notre responsabilité à votre égard en votre qualité consommateur, sauf dans les cas expressément prévus par la loi.

---

## **Annexe Frais et Limites**

(Également disponible sur notre site à [www.cashconverters.fr](http://www.cashconverters.fr))