

# Conditions générales de vente

## M POUR TOUJOURS BY SOSHOP.CLUB



## SOMMAIRE

<b>BIENVENUE AU CLUB</b>	<b>3</b>
PRESENTATION DE LA CARTE BY SOSHOP.CLUB	3
<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET UTILISATION DE LA CARTE PREPAYEE M Pour TOUJOURS SoShop.Club</b>	<b>4</b>
1. Définition et interprétation	5
2. Coordonnées et contact	7
3. Type de Service, admissibilité et accès au Compte	7
4. Limites du Service, Prélèvement directs, Virements et Paiement des Virements SEPA (RU Uniquement).	8
5. Utilisation des Services de paiement	9
6. L'accès à votre Compte par des prestataires Tiers	11
7. Conditions d'utilisation de votre carte chez certains Commerçants	12
8. Gérer et protéger votre Compte	12
9. Vérification de l'Identité	13
10. Annulation de votre Carte et droit de "Rétractation"	13
11 Expiration et remboursement	14
12. Résiliation ou suspension de votre Compte et/ou du traitement des opérations	15
13. Perte, vol de votre Carte ou détournement de votre Compte.	16
14. Notre responsabilité en cas d'Opération non-autorisée ou incorrectement exécutées	16
16. Litiges et réclamations	18
17. Données à caractère personnel	19
18. Modifications des Conditions générales	20
19. Stipulations diverses	21
20. Protection des fonds	21
21. Droit applicable	21
<b>Annexe 1. Frais et Limites</b>	<b>22</b>

## BIENVENUE AU CLUB

### PRESENTATION DE LA CARTE BY SOSHOP.CLUB

La carte SoShop.Club Prepaid Mastercard est une carte de paiement prépayée rechargeable que vous pouvez vous procurer chez l'un de nos buralistes ou marchands partenaires, ou par le biais de notre site internet [www.SoShop.Club](http://www.SoShop.Club) (rubrique Commander ma carte).

La Carte SoShop.Club vous permet de faire des achats en vente direct chez les commerçants acceptant les cartes Mastercard, ou de commander en ligne. Vous pouvez également effectuer des retraits d'argent auprès des distributeurs automatiques de billets, ainsi que recevoir ou transférer de l'argent depuis votre Compte SoShop.Club conformément aux conditions générales de ventes associées à votre carte.

**En réglant vos achats auprès de nos milliers de marchands partenaires vous pouvez bénéficier d'une remise cashback grâce à votre Compte SoShop.Club**, que l'achat soit effectué chez un commerçant en vente directe ou en ligne. Un pourcentage de votre achat vous sera re-crédité sur votre Compte SoShop.Club conformément aux conditions générales d'utilisations associées à la remise cashback.

**En pilotant votre compte depuis notre application disponible sous Android et IOS ou notre site internet, vous pouvez :**

- Faire confirmer votre compte en nous fournissant les justificatifs d'identité et de domiciliation demandés, et ainsi bénéficier pleinement des nombreux avantages associés à votre carte
- Associer votre carte à votre compte SoShop.Club afin d'accéder à votre RIB/IBAN personnalisé
- Transférer des fonds instantanément et sans frais vers une autre carte SoShop.club
- Gérer vos finances
- Recharger votre Compte grâce à nos coupons de recharge ou par virement
- Bloquer et débloquer votre carte en cas de perte ou de vol
- Localiser nos marchands partenaires cashback
- Accéder à votre code parrainage et votre communauté (filleuls/sous-filleuls).

**En parrainant vos proches à leurs inscriptions au club SoShop**, vous créez votre communauté et bénéficiez de 10% de l'ensemble des gains cashback validés cumulés par vos filleuls inscrits. Si l'un de vos filleuls devient à son tour parrain, Vous recevez 4% de l'ensemble des gains cashback validés cumulés par les filleuls de ses filleuls inscrits.

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET UTILISATION DE LA CARTE PREPAYEE M Pour TOUJOURS SoShop.Club  
Mastercard®**

**INFORMATION IMPORTANTE** : Les présentes conditions générales ("**Contrat**") régissent l'utilisation des Services de paiement définis à l'article 1, fournis par Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Laugham 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**"). Ce contrat comprend les termes de notre politique de confidentialité.

Veillez lire attentivement ce Contrat avant d'activer votre carte ou votre Compte. Les conditions générales de vente, les frais et limites ci-après s'appliqueront à l'ensemble des Clients à compter de l'activation de leur Carte et/ou Compte. Par l'activation de votre Carte ou de votre Compte, vous déclarez avoir lu et approuvé les termes de ce Contrat, dont les effets s'appliqueront jusqu'à sa cessation conformément à la clause 11. 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. Définition et interprétation

Dans le présent Contrat, les mots commençant par une majuscule revêtent la définition qui leur est attribué ci-dessous.

<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>Compte SDD</b>	Un compte n'ayant pas eu approbation des pièces justificatives par le service conformité. Son usage est restreint aux plafonds réglementaires
<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 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 (CVC)</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>Prélèvement direct</b>	Système de paiement automatisé mis en place entre vous et nous qui nous permet d'envoyer des paiements à des établissements en vertu du mandat de prélèvement direct que vous avez donné à l'établissement qui gère la fréquence et le montant de chaque paiement.
<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/AISP</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 Prélèvement direct ou 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 (SEPA), avec indication de l'IBAN du destinataire des fonds.
<b>Audit préalable simplifié</b>	Forme simplifiée de Vérification préalable de connaissance du client, qui est associée à des limites plus strictes de la Carte et du Compte.
<b>Opération</b>	Un Prélèvement direct, un Paiement, un Virement ou un Virement SEPA.
<b>Virement</b>	Un virement d'Argent électronique d'un Compte sur un autre Compte.
<b>Réseau limité</b>	Liste des enseignes où la carte SoShop.Club .Club .Club est acceptée pour les porteurs "SDD" non confirmés
<b>Carte virtuelle</b>	Un numéro de carte émis pour effectuer un seul paiement sans avoir à émettre la carte matérialisée correspondante.

## 2. Coordonnées et contact

2.1. Vous pouvez gérer votre carte ou votre compte en ligne à l'adresse [www.SoShop.Club](http://www.SoShop.Club), par e-mail à l'adresse [serviceclient@SoShop.Club](mailto:serviceclient@SoShop.Club), ou par téléphone au numéro +33 (0)9 86 73 84 57. Pour signaler la perte ou le vol de votre carte, appelez le +33 (0)9 86 73 84 57 ou envoyer un e-mail à [serviceclient@SoShop.Club](mailto:serviceclient@SoShop.Club).

2.2. Votre Carte Prépayée Mastercard est émise par Prepaid Financial Services Limited (PFS), prestataire de services de paiements. PFS est immatriculé en Angleterre et au Pays de Galles au Registre des sociétés sous le numéro 6337638. Le siège social de la société est situé au 5ème étage, Laugham 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. Paymount est le gestionnaire du programme, immatriculé au tribunal de commerce de Paris sous le numéro 819886722. Son siège social est situé 13 rue de Nesle 75006 Paris.

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 émise par un organisme de crédit. Indépendamment du type de Carte(s) que vous détenez, un seul Compte sera lié à votre Solde disponible.

3.2. Vos Services de paiement ne peuvent être activés que si nous disposons des renseignements nécessaires vous concernant, nous permettant de vous identifier et de pouvoir satisfaire à toutes les exigences CVC applicables concernant la lutte anti-blanchiment de capitaux. Nous tenons un registre de ces informations et documents, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables en la matière.

3.3. La mention d'une devise (par exemple en Euros €) se réfère à la devise dans laquelle votre Carte est libellée ou à l'équivalent en devise locale.

3.4. Une Opération avec votre Carte dans une autre monnaie que celle dans laquelle votre Carte a été libellé 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'intérêt.

3.6. Votre Compte est un Compte de monnaie électronique prépayé et non un compte bancaire ou de crédit, vous devez donc vous assurer que le Solde disponible sur votre Compte est suffisant avant d'effectuer vos achats, paiements, ou retraits lorsque vous utiliser votre Carte (y compris les taxes, taxe sur la valeur ajoutée incluse, charges et frais applicables). Si pour une quelconque raison, le montant d'une transaction traitée avec votre Carte s'avère supérieure au Solde disponible de votre Compte, vous devrez nous rembourser le montant de cet excédent sans délai. Nous sommes en droit de suspendre toutes les transactions en cours ou subséquentes.

3.7. Ce Contrat ne vous confère pas le droit d'engager une action contre le Système, ses sociétés affiliées ou ses tierces parties.

3.8. Seules les personnes de 18 ans ou plus sont autorisées à souscrire un Contrat auprès de nos Services.

3.9. Pour accéder à votre Compte nous vous demandons vos codes d'accès définis à clause 8. Dans la mesure où vos codes d'accès sont correctement saisis, nous considérons que vous êtes la personne qui donne les instructions et qui effectue l'Opération, vous êtes responsable de l'Opération, sauf dans les cas stipulés 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 du présent Contrat, (v) ou que les Services de paiement sont utilisés 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 pas manqué à une obligation du présent Contrat, nous prendrons en charge la responsabilité du préjudice subi en raison direct avec un accès non autorisé au Compte, conformément à la clause 14.

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

4.1. Les Opérations peuvent être limitées selon le type de Cartes ou de Compte, du mode d'utilisation qui en est fait par le détenteur, notamment en cas de profil à risque de paiement. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et de fraude, nous nous réservons le droit de modifier certaines restrictions de paiement (y compris de celles publiées ou incluses dans le présent contrat), sans notification préalable et conformément à la protection de votre Compte en accord avec nos obligations réglementaires. Les limites applicables à l'utilisation des Cartes figurent dans l'Annexe 1. "Frais et Limites", ainsi que sur notre site Web à l'adresse suivante [www.SoShop.Club](http://www.SoShop.Club), rubrique "Grille Tarifaire".

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 vers un Compte tiers, nous recommandons de suivre les instructions énoncées sur votre Compte.



4.5. Nous ne pouvons pas être tenus responsable du processus de paiement ou des frais qui vous sont imputés par la(les) banque(s) et ou la(les) banque(s) intermédiaire(s) dans le cadre des transferts que vous effectuez à PFS. Avant de vous créditer le solde restant, nous déduisons tous les frais qui nous sont imputés, y compris les frais liés à la réception, le traitement ou le crédit d'un paiement.

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.

4.7. En outre, vous n'êtes pas autorisés à donner des instructions à d'autres établissements pour effectuer un Prélèvement direct périodique sur votre Compte.

4.8. Vous reconnaissez être directement responsable auprès de l'émetteur en cas d'annulation d'un prélèvement direct de votre Compte.

4.9. Vous reconnaissez être directement responsable auprès de l'émetteur en cas d'annulation d'un Prélèvement direct sur votre Compte. Ni PFS ni SoShop.Club ne sont en mesure d'agir en votre nom, et rejettent toute responsabilité en cas de préjudice dû à votre incapacité d'annuler un Prélèvement direct.

4.10. 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 garanzissez PFS contre toute responsabilité à cet égard.

4.11. 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 garanzissez que le justificatif que vous nous remettez est à jour, complet et exact.

4.12. Si vous y êtes autorisé, vous pouvez changer votre code PIN à un DAB, moyennant le paiement de Frais.

4.13. 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 avez accès à vos informations en vous connectant à votre Compte via notre site internet [www.SoShop.Club](http://www.SoShop.Club) ou notre application mobile SoShop.Club Vous pouvez consultez vos opérations, les dates, les monnaies, les frais et/ou les taux de change appliqués.

5.2. Vous pouvez utiliser vos Services de paiement dans la limite du Solde disponible chez les Commerçants affiliés aux Systèmes applicables.

5.3 En cas de Solde insuffisant pour effectuer une transaction, certains Commerçants ne vous permettent pas de combiner l'utilisation de plusieurs moyens de paiement.

5.4. La valeur de chaque Opération ainsi que le montant des frais payables par vos soins, et en vertu du présent Contrat, seront déduits du Solde disponible.

5.5. Dès qu'une Opération est autorisée, elle ne peut pas être annulée (révoquée) une fois l'ordre de virement reçu. Au sein de l'EEE, nous assurons le transfert du paiement au fournisseur de services de paiement du commerçant dans un délai de trois jours ouvrables. Si le prestataire de services de paiement du commerçant est situé en dehors de l'EEE, nous effectuerons alors le paiement dans les

meilleurs délais. 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 ;
- (iii) pour une demande de Prélèvement direct, nous sommes réputés l'avoir reçue le jour convenu (si le jour convenu n'est pas un Jour ouvré, la demande est réputée arrivée le Jour ouvré suivant).

5.6. Si nous convenons avec vous de la révocation d'un paiement autorisé, des Frais de révocation peuvent vous être imputés.

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, les Commerçants demanderont une autorisation électronique avant de traiter toute transaction. Si un commerçant n'obtient pas cette autorisation électronique, il sera alors contraint d'annuler la transaction.

5.9. Nous pouvons refuser l'autorisation de toute utilisation de votre Carte qui constituerait une violation du présent Contrat. Si nous possédons des raisons de vous soupçonner, vous ou un tiers, d'avoir commis ou d'avoir l'intention de commettre une fraude ou toute autre manœuvre illégale non autorisée, nous sommes en mesure de suspendre toute transaction suspecte.

5.10. L'utilisation ou l'accès à votre Compte peuvent être occasionnellement interrompus du fait de maintenances de nos Systèmes. Veuillez contacter notre service clientèle via notre site ou par téléphone afin de nous soumettre d'éventuels problèmes rencontrés lors de l'utilisation de votre Carte. Nous nous efforcerons de répondre à vos attentes dans les plus brefs délais.

5.11. En tant que Titulaire de Compte, vous pouvez demander jusqu'à trois (3) Cartes supplémentaires qui pourront être utilisées par un autre Titulaire de Carte associé à votre Compte. Le Titulaire de la Carte supplémentaire dont vous êtes juridiquement responsable doit être âgé de 13 ans au moins. Tout autre Titulaire de Cartes doit être âgé de 18 ans au moins. Il vous appartient d'autoriser les Opérations effectuées par chaque Titulaire de Carte supplémentaire. Toute activation de nouvelle Carte supplémentaire est soumise aux conditions générales du présent Contrat. Nous ne serons en aucun cas responsables de l'utilisation de ces Cartes supplémentaires en cas de transactions illégales et/ou non autorisées par le Titulaire. Si vous remplissez ces conditions et souscrivez à ce service, nous vous ferons parvenir une Carte supplémentaire pour laquelle des frais de dossier et d'éventuels frais de maintenance vous seront facturés pour chacune des Cartes commandées. Dès réception de celle-ci, vous pourrez remettre cette Carte supplémentaire à son Titulaire qui pourra en faire un usage immédiat, à condition que :

- (i) lui soit adressé une copie du présent Contrat,
- (ii) la Carte supplémentaire ne puissent être utilisée que par son titulaire, (iii) vous conservé la Carte principale,
- (iv) le Titulaire de la Carte supplémentaire soit informé que vous avez conservé la Carte principale et que vous êtes toujours en mesure d'utiliser le Compte,
- (v) vous nous fournissez toute autre information et/ou document supplémentaire qui nous permettront de nous conformer à toutes les exigences CVC et anti-blanchiment de capitaux en vigueur.

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. La radiation d'un Titulaire de Carte supplémentaire peut nous être demandé par lui-même, ou par le Titulaire du Compte et, dans un tel cas, la Carte supplémentaire devra être découpée en deux.

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 législative contraire, vous êtes seul responsable de la collecte et de la conservation des données de votre Compte et de vos activités en rapport avec ce Contrat. A l'expiration du présent 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 vos Opérations ou votre Compte.

5.16. 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.

5.17. Vous vous engagez à utiliser les Services de paiement qu'à des fins licites, en conformité permanente avec la législation et la réglementation en vigueur concernant l'utilisation des Services de paiement, y compris les stipulations du présent contrat.

5.18. 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. L'accès à votre Compte par des prestataires Tiers**

6.1. Vous pouvez autoriser des prestataires tiers réglementés (PISP ou AISP) 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 Compte et/ou votre Carte.

6.2. Le PISP et/ou AISP doivent être dûment enregistrés et agréés conformément à la Directive relative aux Services de paiement de 2015 (DSP2). Vous devez vérifier ce point auprès des autorités réglementaires du pays concernés avant d'autoriser un quelconque accès à votre Compte.

6.3. L'autorisation que vous donnez à un PISP et/ou AISP est une convention entre vous et lui. Dans ce cadre, nous rejetons toute responsabilité pour tout dommage découlant de cette convention.

6.4. Avant de donner votre autorisation, vous devez vérifier le niveau d'accès accordé et définir les modalités d'utilisation de cet accès et ses répercussions.

6.5. Vous devez prendre connaissance de votre droit de mettre un terme au droit d'accès que vous avez octroyé à un prestataire tiers et de la procédure à suivre à cet effet.

6.6. Dans les conditions permises par la loi et/ou la réglementation et sous réserve de votre droit à remboursement en vertu du présent 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 que tout dommage qui peuvent en découler. Nous déclinons toute responsabilité au titre de toute convention conclue entre vous et un tiers à laquelle nous ne sommes pas partie.

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 de tous autres agissements illicites.

Sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires, nous vous tiendrons informé des motifs d'un tel refus d'accès. Les motifs peuvent ne pas être communiqué pour des raisons de sécurité interne.

## 7. Conditions d'utilisation de votre carte chez certains Commerçants

7.1. Dans certaines circonstances, nous ou les Commerçants pourront exiger de votre part que votre Solde disponible soit supérieur au montant d'un Paiement. Dans les restaurants, par exemple, vous pourriez être tenu de régler 15% de plus que le montant annoncé sur votre note, ce supplément correspond aux Frais de service.

7.2. Dans d'autres cas, un Commerçant peut exiger la vérification de votre Solde disponible afin de couvrir le montant de la transaction et demander à retenir ce montant sur votre Solde disponible, comme pour les voitures de location par exemple. Dans le cas où un Commerçant impose et obtient une pré-autorisation sur votre compte, vous n'aurez plus accès à ces fonds avant que la transaction soit effectuée ou annulée par le Commerçant, soit jusqu'à 30 jours.

7.3. Si vous utilisez votre Carte dans une station service à distributeur automatique, sous réserve d'acceptation du Commerçant, une somme minimum prédéterminée peut être retenue sur votre Compte. Si vous n'utilisez pas l'intégralité du montant retenu ou n'avez pas un Solde disponible suffisant pour obtenir une autorisation préalable, il sera alors possible que le montant soit retenu jusqu'à 30 jours après l'Opération, avant d'être à nouveau disponible sur votre Compte.

7.4. Certains Commerçants peuvent ne pas accepter votre Carte. Il est de votre responsabilité de vérifier la politique de chaque Commerçant. Nous déclinons toute responsabilité en cas de refus de votre Carte de la part du Commerçant.

7.5. En cas de litige avec un Commerçant et si vous disposez de preuves nécessaires à justifier de la véracité de vos allégations, nous pourrions vous apporter assistance. Cette assistance donnera lieu à facturation de Frais de rétro-facturation comme indiqué dans l'Annexe 1 "Frais et limites" jointe au présent contrat. Si le litige n'est pas résolu, alors que la Carte a servi au Paiement, vous serez tenu du Paiement et devrez régler votre différend avec le Commerçant directement.

## 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. Vous devez conserver en sécurité votre code PIN, le nom d'utilisateur et le mot de passe liés à votre Compte, séparément de votre Carte ou de toute copie de votre numéro de Carte. Ne les divulguez jamais à quiconque. Cela implique donc de votre part :

- (i) que vous mémorisez votre code PIN dès que vous le recevez ou tout autre moyen de communication utilisé pour vous le transmettre,
- (ii) que vous n'écrivez jamais votre code PIN sur votre Carte ou sur tout autre support que vous gardez habituellement à proximité de votre Carte,
- (iii) que vous gardiez votre code PIN secret en tout temps et ne l'utilisez pas si quelqu'un d'autre vous regarde, (iv) que vous ne divulguez votre code PIN à personne.

8.3. Les utilisateurs de la (les) Carte(s) doivent signer la bande de signature prévue à cet effet au verso de la (les) Carte(s) personnalisée(s) dès réception.

8.4. Si vous oubliez votre code PIN, vous pouvez le récupérer à tout moment grâce à notre fonctionnalité SMS. Envoyer un SMS au 09 86 73 84 57 contenant le message PIN suivi d'un espace et des 8 derniers chiffres de votre Carte. (Par exemple : PIN 12345678).

8.5. Ne communiquez vos Codes d'accès à votre Compte et votre code PIN à personne. 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 et de ses manquements aux termes du présent Contrat.

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 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 ou dans tout autre circonstance, votre responsabilité sera plafonnée comme indiqué à la clause 14.

8.9. Si vous pensez qu'une tierce personne a connaissance des numéros de votre Compte, de la Carte ou des informations de sécurité, vous devez nous contacter immédiatement.

8.10. Après expiration de toute(s) (vos) Carte(s) associée(s) à votre (vos) Compte(s), ou après avoir retrouvé une Carte déclarée volée, vous acceptez alors de détruire en la coupant en deux par la bande magnétique.

## **9. Vérification de l'Identité**

9.1. Si vous effectuez des Opérations sur internet, certains sites pourront vous demander de saisir votre nom, prénom et adresse. Dans ce cas, vous devrez fournir l'adresse la plus récente enregistrée sur votre Compte. Toutes nos correspondances seront envoyées à cette adresse.

9.2. Le Titulaire du Compte doit nous informer de tout changement d'adresse et autres coordonnées dans un délai maximum de sept (7) jours. Pour ce faire, vous pourrez les mettre à jour soit via notre site internet, soit, en appelant notre service client qui vous demandera de confirmer cette notification par écrit.

Dans le cas où vous auriez omis de nous avertir de tout changement, vous serez tenu responsable en cas de négligence, de fraude ou autre activité illégale en rapport avec votre Compte. Afin de valider votre nouvelle adresse liée à votre Compte, nous vous demanderons de nous fournir des pièces justificatives.

9.3. Pour des raisons de sécurité et à des fins de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux, nous nous réservons en tout temps le droit de nous assurer des bonnes identités et adresses associées au Compte en vous demandant de nous fournir un document original prouvant vos coordonnées. Dès la création du nouveau Compte, vous serez également soumis à des vérifications d'identité électronique par nos soins ou par l'intermédiaire des tierces parties concernées.

9.4. Les Cartes sont émises conformément aux limites et conditions réglementaires. Les limites des Cartes et de leur utilisation peuvent être consultées dans nos conditions générales d'utilisation présentes sur notre site.

## **10. Annulation de votre Carte et droit de "Rétractation"**

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. 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.

10.3. 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 rétro facturation 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** »).

## **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.

12.3. Nous pouvons mettre fin ou suspendre, pendant une période raisonnable et nécessaire, l'utilisation de votre Carte et de votre Compte à tout moment, sans préavis dans les cas suivants :

- (i) en cas de panne ou de défaillance dans le système de traitement de données,
  - (ii) si nous avons des raisons de croire que vous avez utilisé, ou, êtes susceptible d'utiliser votre Carte, ou de permettre l'utilisation de celle-ci en violation du présent Contrat,
  - (iii) si votre Solde disponible est susceptible de subir des fraudes ou abus,
  - (iv) si nous vous soupçonnons d'avoir fourni des informations fausses ou trompeuses concernant votre identité,
  - (v) sur ordre ou réquisition de la police ou de toute autorité administrative ou judiciaire compétente.
- Si 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 que des transactions aient eu lieu ou que des frais aient été engagés par l'utilisation de la Carte ou de votre IBAN PFS après que nous ayons mis en œuvre la clause 12.3 ou à l'issue du délai d'expiration, le Titulaire de la Carte devra nous rembourser immédiatement les montants correspondants.

12.6. Vous pourrez être informé des raisons ayant conduit à la restriction et/ou la suspension de vos Services de paiement, avant l'application de la clause 12.3 ou dans un délai raisonnable après sa mise en œuvre. Cette notification par e-mail peut être limitée par le respect de nos engagements contractuels et normes de sécurités.

12.7. Votre Compte et les Opérations affiliés seront rétablies et exécutés lorsque les raisons ayant conduit à l'application de la clause 12.4 aient pris fin.

12.8. Vous pouvez résilier les Services de paiement à tout moment en demandant la résiliation de votre compte et le remboursement de votre Solde disponible par e-mail envoyé à notre service figurant à la clause 2 depuis votre adresse e-mail enregistrée sur votre Compte. Notre Service Clientèle suspendra alors toutes utilisation de vos Services de paiement.

12.9. Une fois que nous avons reçu de votre part tous les renseignements nécessaires (y compris la Vérification préalable de connaissance du client) et que les frais liés ont été traités, nous vous remboursons le Solde disponible après déduction des Frais dus, à condition que :

- (i) toute suspicion raisonnable de fraude ou de comportement lourdement fautif soit exclu, et que,
- (ii) nous ne soyons pas tenus de retenir votre Solde disponible du fait de la Loi ou de la réglementation, à la demande des autorités policières, d'un tribunal ou toute autres autorités réglementaires.

12.10. Après la résiliation des Services de paiement, il vous appartient de détruire la (les) Carte(s) qui vous ont été remises. Une Carte est détruite lorsque vous la coupez en deux par la bande magnétique.

12.11. Si, après le remboursement de votre Solde disponible, des Opérations apparaissent, des Frais dû à l'utilisation de la (les) Carte(s) sont encourus, nous vous en notifierons le montant que vous devrez nous régler immédiatement en tant que dette.

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

13.1. Vous devez traiter vos fonds comme des espèces et, par conséquent, en prendre soin. Si votre Carte est perdue ou volée ou si vous pensez que quelqu'un utilise vos Services de paiement sans votre autorisation, ou si votre Carte est endommagée ou dysfonctionne :

(i) vous devez nous contacter dès que possible et nous fournir votre numéro de Compte ou de Carte ainsi que vos identifiant et mot de passe, ou tout autre détail d'identification convaincant tel que la question - réponse secrète, afin que nous nous assurions qu'il s'agisse bien de vous.

(ii) Sous réserve que nous ayons obtenu l'autorisation de fermer le Compte de la part du Titulaire de la Carte perdue ou volée, nous fournirons une Carte de remplacement moyennant des Frais avec un nouveau Compte correspondant et crédité en date d'un montant équivalent à votre dernier Solde disponible.

13.2. Une fois informés de la perte ou du vol de votre Carte, les Services de paiement seront suspendus dès que possible, de façon à limiter toute perte supplémentaire. Nous ne pouvons prendre de mesure pour éviter une utilisation abusive des Services de paiement que si vous nous fournissez le numéro de Compte ou de la Carte, le nom d'Utilisateur et le mot de passe, et si vous présentez assez de précisions pour vous identifier vous et le Compte concernés.

13.3. Les Cartes de remplacement seront envoyées à l'adresse la plus récente enregistrée par le Titulaire de Carte.

13.4. Si par la suite vous retrouvez ou récupérez une Carte que vous avez déclarée perdue ou volée, vous devrez immédiatement la détruire en la coupant en deux par la bande magnétique.

13.5. Vous vous engagez à apporter votre aide à nos agents, aux autorités régulatrices ainsi qu'à la police et aux autorités compétentes dans le cas où votre Carte serait perdue, volée ou si nous soupçonnons que l'utilisation de la Carte est douteuse et/ou frauduleuse.



#### **14. Notre responsabilité en cas d'Opération non-autorisée ou incorrectement exécutées**

14.1. Sous réserve de la clause 14.2., 14.3., 14.6., toute Opération non-autorisée envoyée depuis votre Compte sera remboursée intégralement, sans délai et au plus tard à la fin du jour ouvré suivant la notification de l'Opération litigieuse à condition de nous avoir préalablement informé de l'Opération non-autorisée sans retard indu après en avoir eu connaissance et dans tous les cas, treize (13) mois au plus tard après l'exécution de l'Opération non-autorisée. Le cas échéant, votre Compte sera remis dans l'état dans lequel il aurait été si l'Opération non autorisée n'avait pas eu lieu. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de suspicion de fraude.

14.2. Vous pouvez être tenu responsable des pertes en rapport avec toute Opération non-autorisée à concurrence de cinquante euros (50€) 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 Prélèvement direct ou 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, vous 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. Notre 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 : si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser la Carte ou les Services de paiement pour une raison valable exposée dans ce Contrat ; 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 ; 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 ; si un Commerçant refuse d'accepter un Paiement ou ne procède pas à l'annulation d'une autorisation ou d'une pré-autorisation ; des biens ou des services que vous acquérez avec votre Carte ; en cas de différend avec un Commerçant ou un autre utilisateur des Services de paiement lorsque vous avez agi avec : un retard injustifié ; frauduleusement ; ou 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 différents 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. Litiges et réclamations**

16.1. Nous tentons de faciliter le contact avec le Service clientèle qui réceptionne les dossiers, les examine et répond aux réclamations.

16.2. En premier lieu, nous prenons les réclamations très au sérieux et apprécions l'occasion qu'elles nous offrent de revoir notre méthode de travail et de nous aider à répondre aux attentes de nos clients. Notre objectif premier est de trouver une solution répondant à toutes les réclamations que vous pourriez émettre aussi vite et efficacement que possible et par conséquent de prendre les mesures documentées ci-dessous. Dans une première phase votre communication initiale sera avec notre équipe du Service clientèle. Vos réclamations auprès d'eux seront traitées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Vous pouvez contacter notre équipe en utilisant les informations fournies dans la clause 2, par courriel à [serviceclient@SoShop.Club](mailto:serviceclient@SoShop.Club) ou par téléphone au +33 (0)9 86 73 84 57.

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 5ème étage, 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 après avoir soumis votre réclamation et toutes les informations souhaitées y compris les accusés de réception et copies de toutes les communications envoyées et reçues, votre réclamation n'a toujours pas été résolue de façon satisfaisante, vous pouvez transmettre votre réclamation à l'échelon supérieur en vous adressant 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 <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>; 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=FN>.

16.6. Vous devez nous fournir tous les reçus les informations pertinents pour votre réclamation

## 17. Données à caractère personnel

17.1. PFS est 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>. PFS traitent les données personnelles qui lui sont transmises dans le cadre de votre Compte afin de satisfaire aux obligations du présent Contrat. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique sur la base légale du présent contrat, conformément à la réglementation en vigueur en matière de Services de Paiement. Le traitement de vos données est effectué dans le respect de la Politique de confidentialité établie par PFS et consultable à l'adresse suivantes : <https://prepaidfinancialservices.com/fr/politique-de-confidentialite>.

17.2. Afin de vous assurer les Services de paiement en rapport avec votre Compte, nous sommes dans l'obligation légale de traiter des données à caractère personnel vous concernant, avec votre consentement ou en raison de la loi, notamment pour nous conformer aux obligations de la loi et/ou de la réglementation en vigueur en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux. Le cas échéant, si un Titulaire de Compte est âgé de moins de quinze (15) ans, l'accord parental ou de son tuteur légal sera explicitement requis.

17.3. En tant qu'établissement de service financier nous demandons votre consentement pour la collecte de vos données. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Si vous refusez la collecte et le traitement de vos données, nous nous réservons le droit d'interrompre nos Services en raison de nos obligations étant qu'établissement de services financiers.

17.4. Pour la vérification de votre identité, vos données collectées pourront être divulguées auprès d'autres organismes pour obtenir des renseignements supplémentaires nécessaires à la vérification de votre identité et de nous conformer à la réglementation en vigueur, notamment concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux.

17.5. PFS peut demander la vérification de vos données personnelles auprès d'autres organismes et obtenir ainsi de plus amples renseignements à votre égard afin de vérifier votre identité et de nous conformer aux réglementations officielles en vigueur sur le blanchiment de capitaux. Un compte-rendu de nos recherches sera enregistré dans votre dossier. Vos données personnelles pourront être transmises à des tierces parties identifiées (notamment au service technique) dans le but de remplir nos obligations et d'exercer nos droits en vertu du présent contrat auprès de tiers situés en dehors de l'Union Européenne où les règles de protection de données personnelles en vigueur peuvent différer. Nous serons également en droit de divulguer vos données personnelles lorsqu'une autorité compétente ou dépositaire de la loi le requiert.

17.6. En acceptant le présent Contrat, vous reconnaissez et acceptez ce type de traitement par nos soins de vos données personnelles. Vous avez pris connaissance du document exposant notre politique de confidentialité et vous reconnaissez et acceptez ces dispositions susceptibles d'être modifiées.

17.7. Vos données sont conservées pendant six (6) ans à compter de la fin de la prestation de nos services financiers, et elles seront supprimées conformément aux dispositions du Règlement n°2016/679 dit règlement général pour la protection des données ("RGPD").

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 droit, <https://prepaidfinancialservices.com/fr/politique-de-confidentialite>.

## **18. Modifications des Conditions générales**

Nous sommes susceptibles de mettre à jour ou de modifier les présentes Termes et Conditions générales (y compris l'Annexe 1. de Frais et limites). Tout changement sera notifié sur le site internet, par e-mail ou par tout autre moyen au Titulaire de Compte. En continuant à utiliser votre Carte ou Compte, vous reconnaissez avoir exprimé votre plein accord et êtes lié à la nouvelle version des conditions générales. Si vous ne souhaitez pas être lié par celles-ci, veuillez cesser d'utiliser les Services de paiement immédiatement, conformément à notre politique de résiliation clause 12.

## **19. Stipulations diverses**

19.1. Nous pourrions céder nos droits, intérêts ou obligations en vertu du présent Contrat à toute tierce partie (y compris par voie de fusion, de consolidation ou d'acquisition de la totalité ou la quasi-totalité de nos activités et de nos actifs relatifs à ce présent accord) après notification écrite deux (2) mois à l'avance. Cela ne nuira pas à vos droits ou obligations liés à ce présent Contrat.

19.2. Il n'est pas dans notre intérêt que l'une des dispositions du présent Contrat soit exécutée par une personne non autorisée, ou profite à une personne qui n'en est pas partie, aucun tiers n'a le droit de mettre à exécution une clause du présent Contrat en vertu de la loi "*Contracts (Right of Third Parties) Acte 1999*", étant entendu que cette disposition est sans incidence les droits 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**

Vos fonds sont protégés par la loi. Les fonds correspondant à votre Solde disponible sont séparés de nos fonds et détenus sur le Compte de fonds du client conformément aux disposition en matière de conservation du "Eletronic Money Regulations" de 2011. Dans le cas ou Prepaid Financial Services Limited serait insolvable, vos fonds seront protégés contre les réclamations faites par les autres créanciers.

## **21. Droit applicable**

21.1. Les Services de paiement, de Cartes et de Compte sont des produits de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaire et ne sont en aucun cas couverts par le Régime de garantie des dépôts ("Financial Services Compensation Scheme").

21.2. Dans la mesure permise par la loi et sans affecter vos droits en tant que consommateur, le présent Accord et tout litige ou demande en découlant (y compris les litiges ou demandes non contractuelles) sont régis et interprétés conformément aux lois en vigueur en Angleterre et au Pays

de Galles et les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles ont la compétence exclusive à ce sujet. Toutefois, vous avez le droit d'engager une action dans votre pays de résidence.

21.3. Aucune disposition du présent Contrat ne vous privera en qualité de consommateur de la protection qui vous est accordée conformément à la législation française et européenne en vigueur. En application du présent Contrat, notre responsabilité ne pourra être exclue ou limitée au regard de votre qualité de consommateur, sauf dans les cas expressément prévus par la loi.

### Annexe 1. Frais et Limites

FRAIS ET LIMITES DE LA CARTE SOSHOP.CLUB Mastercard				
<p><b>Profil anonyme*</b> : Correspond au statut de votre carte après achat lorsque vous n'avez encore pas créé de compte sur notre application ou notre site internet pour associer votre carte à votre compte SoShop.Club. L'activation de votre Carte intervient par la demande de votre code PIN. (Etape 1)</p> <p><b>Profil activé/déclaré*</b> : Correspond au statut de votre carte après création de votre compte SoShop.Club sur notre application ou site web. Vos documents relatifs à votre identité et votre domicile n'ont pas encore été vérifiés. (Etape 2)</p> <p><b>Profil confirmé*</b> : Correspond au statut de votre carte après soumissions et validation de votre identité par l'organisme de services financiers chargés de vérifier de la véracité de vos informations conformément à la réglementation de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme. (Etape 3).</p>				
LIMITES DE PLAFONDS		Profil anonyme*	Profil activé/déclaré*	Profil confirmé*
Etapas		1	2	3
ALIMENTATION DU COMPTE SOSHOP.CLUB	Alimentation minimum du compte	20€	20€	5€
	Montant de chargement minimum	20€	20€	5€
	Montant de chargement initial maximum	150€	150€	4500€
	Montant de chargement maximum / jours	150€	150€	4500€
	Montant de chargement maximum / acte	150€	150€	4500€
	Solde maximum de compte	150€	150€	10000€
	Nombre de chargement maximum / jours	3	3	3
RECHARGEMENT PAR COUPON PRÉPAYÉ	Plafond mensuel maximum de rechargement	150	150€	1000€
CHARGEMENT PAR VIREMENT SEPA	Plafond maximum de chargement par virement depuis un compte externe	Non autorisé	Non autorisé	4500€
TRANSFERT DE FONDS DE CARTE SOSHOP.CLUB	Limites de chargement maximum mensuel Limites de chargement maximum mensuel	Non autorisé	Non autorisé	5
		Non autorisé	Non autorisé	1000
	Montant maximum par transaction e-commerce/MOTO en France	50€	50€	1000/jours 3000/ mois
		50€	50€	1000/jour 3000/mois

PAIEMENT & RETRAIT EN GUICHETS BANCAIRES	Montant maximum par transaction à l'étranger	50€	50€	750/jour 1000/jour
Retrait journalier maximum aux guichets/DAB				
GRILLE TARIFAIRE SOSHOP.CLUB		FRAIS		
Frais d'activation		Gratuits		
Prix d'achat de la carte Soshop.club		19.90€		
Frais liés aux transactions effectués dans une devise autre que celle de votre carte (majoration de charge de devises)		3.00%		
Frais de gestion mensuel		1.50€		
FRAIS ADMINISTRATIFS		FRAIS		
Remplacement de la carte perdue/volée		10.00€		
Frais de remboursement tardif* <i>(*si la demande de remboursement intervient plus de 12 mois après la date d'expiration de votre Carte).</i>		30.00€		
FRAIS DE CHARGEMENT DU COMPTE/CARTE		FRAIS		
Chargement par virement bancaire (par acte)		0.70%		
Chargement par coupon de recharge		7%		
Transfert de fonds d'une carte SoShop.club vers une carte SoShop.Club (par SMS)		2.5%		
Transfert de fonds d'une carte SoShop.Club sur une autre carte SoShop.Club (depuis l'application internet ou mobile)		Gratuit		
Virement Sortant vers un compte bancaire externe		1.25€		
FRAIS DAB/GUICHETS BANCAIRES		FRAIS		
Retrait DAB en France		0.99€		
Retrait en DAB International (Zone SEPA)		0.99€		
Retrait DAB International (Hors Zone SEPA)		2.75€ + 0.70%		
Demande de connaissance du Solde depuis un DAB		0.38€		
Frais refus de retrait pour solde insuffisant		0.63€		
Chargement du code PIN depuis un DAB		0.40€		
FRAIS SMS		FRAIS		
SMS état du Solde		0.38€		

SMS Blocage de la Carte SoShop.Club	0.15€
SMS Déblocage de la Carte SoShop.Club	0.15€
SMS Demande de code PIN (première demande)	Gratuit
SMS Demande de code PIN (Demandes suivantes)	1.88€
SMS Transfert de fonds de carte à carte SoShop.club	2.50%
<b>FRAIS LIÉS AUX TRANSACTIONS EN MAGASIN ET SUR INTERNET</b>	<b>FRAIS</b>
Frais liés aux achats effectués en France	Gratuits
Frais liés aux achats effectués à l'étranger (dont ZONE SEPA)	Gratuit
Frais de conversion dans une devise autre que l'euro	.33€
Frais de refus de paiement pour solde insuffisant	0.63€
<b>PASSAGE EN PROFIL CONFIRMÉ</b>	<b>FRAIS</b>
Etude administrative et passage en profil confirmé	Gratuit
<b>FRAIS SERVEUR VOCAL</b>	<b>FRAIS</b>
Connaissance du solde du Compte SoShop.Club	1.88€
Connaissance du code PIN (première demande)	Gratuit
Demandes ultérieures / connaissance du code PIN	1.88€