

## Conditions générales de « Account & Card » de myPaysafe

[Version : Août 2023]

**Note : Le principal objet du compte de monnaie électronique est d'effectuer et de recevoir des paiements. Il ne s'agit pas d'un compte bancaire et vous ne percevrez pas d'intérêts sur la monnaie électronique stockée sur votre compte de monnaie électronique. Le système irlandais de garantie des dépôts (Irish Deposit Guarantee Scheme) ne s'applique pas à la monnaie électronique détenue sur votre compte. Veuillez consulter le site web PSC pour plus d'informations sur votre Compte de monnaie électronique et des réponses aux questions fréquemment posées.**

### 1 **Application des présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique**

- 1.1 Les présentes conditions générales de « Account & Card » du Compte de monnaie électronique de myPaysafe (les « **Conditions générales du Compte de monnaie électronique** ») régissent votre relation avec nous lorsque vous demandez et obtenez notre autorisation d'utiliser un Compte de monnaie électronique avec une Paysafe Mastercard virtuelle ou physique (le « **Compte de monnaie électronique** »). Le Compte de monnaie électronique permet aux utilisateurs d'envoyer des paiements en monnaie électronique en euro sur des comptes SEPA. Le Compte de monnaie électronique dispose d'un identifiant unique dédié (« **IBAN** ») qui permet d'envoyer et de recevoir des paiements en monnaie électronique vers et à partir de votre Compte de monnaie électronique. Le Compte de monnaie électronique vous permet également d'utiliser une carte de débit Mastercard virtuelle ou physique (la « **Carte** »), qui vous permet de faciliter les transactions de paiement avec des marchands membres de la Mastercard Card Association (« **Marchands Mastercard** »). La Carte physique vous permet de retirer des espèces dans les limites convenues et jusqu'à hauteur du montant du solde de votre Compte de monnaie électronique sur n'importe quel guichet automatique dans le monde entier portant le logo Mastercard (à l'exception des pays interdits).
- 1.2 Les présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique font partie de l'accord conclu avec nous, tout comme les Conditions générales du Compte « MyPaysafe » qui continuent de s'appliquer tant qu'elles ne sont pas en contradiction avec les dispositions des présentes Conditions du Compte de monnaie électronique. La langue des présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique et la langue de communication entre vous et nous sera l'anglais.
- 1.3 Nous vous donnerons sur notre page d'accueil et/ou dans l'espace de votre Compte myPaysafe des instructions étape par étape sur la manière dont vous pouvez vous inscrire pour ouvrir votre Compte de monnaie électronique et l'utiliser. Vous devrez suivre ces instructions pour utiliser votre Compte de monnaie électronique et ses fonctions.

### 2 **Informations générales**

- 2.1 Votre Compte de monnaie électronique est émis et géré par Paysafe Prepaid Services Limited. La Carte est émise par Paysafe Prepaid Services Limited, sous licence de Mastercard International Incorporated. Le siège social de Paysafe Prepaid Services Limited est établi à 3rd floor Kilmore House, Spencer Dock, Dublin 1, D01 YE64, Irlande (numéro de société 626671).

- 2.2 Nous sommes autorisés à émettre de la monnaie électronique en vertu de la réglementation « European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 » et nous sommes soumis à la supervision de la Banque centrale d'Irlande (numéro d'enregistrement C185005).
- 2.3 Nous sommes en droit de modifier les Conditions générales du Compte de monnaie électronique de la même manière que celle décrite dans la clause 18 des Conditions générales du Compte myPaysafe.
- 2.4 La version la plus récente des Conditions générales du Compte de monnaie électronique est disponible gratuitement sur le site web PSC.

### 3 Ouverture de votre Compte de monnaie électronique

- 3.1 Si vous avez un compte myPaysafe, vous pouvez vous inscrire pour ouvrir un Compte de monnaie électronique via l'espace personnel de votre compte sur le site web PSC ou via l'application mobile (l'« **Appli** »).
- 3.2 Pour être éligible au Compte de monnaie électronique, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et votre compte myPaysafe ne doit pas être bloqué. La législation applicable nous oblige à vérifier votre identité. Par conséquent, nous procéderons à un contrôle d'identification et nous pouvons vous demander de présenter une preuve écrite de votre identité et de votre adresse lorsque vous demandez un Compte de monnaie électronique, ainsi que toute autre information nécessaire en vertu de la législation applicable. Vous devez également confirmer que vous êtes l'utilisateur autorisé du compte myPaysafe auquel le Compte de monnaie électronique est lié. Il est interdit d'ouvrir plusieurs Comptes de monnaie électronique.
- 3.3 En demandant l'ouverture d'un Compte de monnaie électronique et en vous inscrivant, vous acceptez de respecter les présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique et vous devez choisir soit un plan Start, soit un plan Plus. Une fois que nous avons vérifié que vous répondez aux exigences d'inscription, nous activerons votre Compte de monnaie électronique. Afin de finaliser le processus d'inscription et d'activer toutes les fonctions du Compte de monnaie électronique dont vous avez besoin, vous devrez payer les frais annuels pour la première année. Ces frais peuvent être automatiquement déduits du solde de votre compte myPaysafe.
- 3.4 Le plan Start inclut la mise à disposition d'une Mastercard virtuelle, l'utilisation d'un IBAN en EUR, l'assistance à la clientèle et toutes autres fonctions qui peuvent être mentionnées de temps à autre dans l'Appli ou sur le site web PSC (le « **Plan Start** »).
- 3.5 Le plan Plus inclut la mise à disposition d'une Mastercard physique, l'utilisation d'un IBAN en EUR, l'assistance à la clientèle et toutes les autres fonctions qui peuvent être mentionnées de temps à autre dans l'Appli ou sur le site web PSC (le « **Plan Plus** »).
- 3.6 Il vous est interdit d'utiliser le Compte de monnaie électronique pour émettre ou recevoir des paiements à des fins professionnelles ou commerciales, ou pour effectuer des paiements pour ou pour le compte de toute autre personne. Si nous détectons que le Compte de monnaie électronique est utilisé à des fins professionnelles ou pour le compte d'une autre personne, nous sommes en droit de résilier le Compte de monnaie électronique avec effet immédiat.
- 3.7 Différentes limites s'appliquent au fonctionnement du Compte de monnaie électronique et aux transactions effectuées en utilisant le Compte de monnaie électronique et la Paysafe

Mastercard. Ces limites portent sur la valeur et le volume des transactions que vous êtes autorisé à effectuer. Des détails sur ces limites sont fournis sur le site web PSC ou dans l'espace personnel de votre Compte de monnaie électronique.

- 3.8 Vous êtes en droit de vous rétracter des présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique et de révoquer le contrat avec effet immédiat, et sans être obligé d'en donner la raison, dans un délai de 14 jours après la confirmation de votre inscription. Si vous le faites, aucuns frais ne vous seront facturés. Vous devez nous informer précisément de votre demande d'annulation du Compte de monnaie électronique. Si des services vous ont déjà été fournis pendant le délai de rétractation, nous sommes en droit de vous facturer les frais convenus liés aux demandes de remboursement des dépenses et services qui vous ont déjà été fournis pendant le délai de retrait. Si vous vous rétractez du contrat, vous devez détruire immédiatement la Carte (si vous vous êtes inscrit pour obtenir une Carte physique) et nous confirmer par écrit que vous l'avez fait. Vous ne devez pas continuer d'utiliser la Carte.

#### **4 Activation du Compte de monnaie électronique**

- 4.1 Pour activer le Compte de monnaie électronique et pouvoir utiliser les fonctions du Compte de monnaie électronique et votre Carte, vous devez virer suffisamment de fonds pour le paiement des premiers frais annuels sur votre Compte myPaysafe. Ces frais annuels initiaux seront immédiatement déduits des fonds que vous avez déposés sur votre Compte myPaysafe existant. Les nouvelles fonctions du Compte de monnaie électronique seront alors automatiquement activées et votre Carte sera émise.

Vous pouvez charger des fonds sur votre Compte de monnaie électronique par virement SEPA ou en utilisant d'autres méthodes de rechargement. Toutes les options de rechargement disponibles, les délais d'exécution estimés et les frais qui y sont liés sont présentés sur le site web PSC et sur l'espace de votre Compte de monnaie électronique. Nous nous réservons le droit d'ajouter de nouvelles options de rechargement du Compte de monnaie électronique et de supprimer des options existantes, si nécessaire.

- 4.2 Si une contre-passation d'un paiement sur le Compte de monnaie électronique crée un solde négatif sur le Compte de monnaie électronique, vous devrez résoudre immédiatement cette situation. Vous devrez immédiatement rendre à nouveau le solde du Compte de monnaie électronique créditeur, sans la moindre injonction de notre part. Nous nous réservons le droit de prélever des fonds sur votre Compte myPaysafe existant pour combler le solde négatif de votre Compte de monnaie électronique.

#### **5 Virements et paiements à l'aide de votre Compte de monnaie électronique**

- 5.1 Vous pouvez vous servir de votre Compte de monnaie électronique pour effectuer des virements et des prélèvements sur des comptes SEPA en Euro à concurrence du solde actuel de votre Compte de monnaie électronique. Les transactions de paiement que vous effectuez qui dépassent le solde disponible de votre compte seront rejetées. Les conditions générales mentionnées sur le site web du marchand en question pour accepter les paiements par virement SEPA seront applicables.

- 5.2 Pour les virements SEPA nationaux et transfrontaliers, votre argent est détenu et protégé par des banques sous licence, et un intermédiaire ou la banque de l'émetteur peut prélever des frais sur vos paiements internationaux, ce qui est indépendant de notre contrôle.

5.3 Le Compte de monnaie électronique est libellé en euro. Les virements SEPA effectués en utilisant votre Compte de monnaie électronique peuvent uniquement être effectués en euro. Tous les paiements effectués via la Carte en devises étrangères feront l'objet de frais supplémentaires et de frais de conversion de devise. Davantage d'informations sont fournies sur le site web PSC.

## 6 Vos instructions de paiement et l'exécution du paiement

### 6.1 Virements

6.1.2 Pour nous passer un ordre de virement, vous devez nous fournir les informations requises (telles que nom et IBAN du bénéficiaire, BIC, montant de la transaction, référence du paiement, etc.) sous une forme et de la manière approuvées par nous (par ex. via l'Appli).

6.1.3 Vous devez vous assurer que ces informations sont lisibles, complètes et correctes. Les informations illisibles, incomplètes et incorrectes peuvent entraîner des retards ou des erreurs d'acheminement des virements, ce qui peut vous faire subir des pertes ou des préjudices. Si des informations illisibles, incomplètes et incorrectes nous sont fournies, nous pouvons refuser d'exécuter le virement.

6.1.4 Nous exécuterons un ordre de virement si les informations requises pour son exécution nous sont fournies de la manière requise, si l'ordre de virement est autorisé par vous et si un solde suffisant est disponible sur votre Compte de monnaie électronique.

6.1.5 Nous sommes habilités à exécuter le virement dans l'espace SEPA uniquement sur la base de l'identifiant unique (IBAN) du bénéficiaire que vous nous aurez fourni.

6.1.6 Si les conditions de l'exécution d'un ordre de virement ne sont pas remplies, nous pouvons refuser d'exécuter la transaction. Nous vous en informerons sans délai. Ce faisant, nous vous expliquerons si possible les raisons du refus et nous vous indiquerons de quelle manière vous pouvez corriger les erreurs qui ont abouti au refus. Nous sommes en droit de vous facturer des frais si nous avons légitimement refusé d'effectuer un virement SEPA autorisé en raison d'un manque de fonds sur votre Compte de monnaie électronique.

### 6.2 Prélèvements SEPA

6.2.1 Un prélèvement est une transaction lancée par vous et débitée de votre Compte de monnaie électronique pour laquelle le montant du paiement est précisé par le bénéficiaire. Le système de prélèvement SEPA classique vous permet d'effectuer des paiements dans l'espace unique de paiement en euros (SEPA).

6.2.2 Pour l'exécution de paiements par prélèvements SEPA classiques

- le bénéficiaire et le prestataire de service de paiement du bénéficiaire doivent utiliser le système de prélèvement SEPA classique et
- vous devez accorder un mandat de prélèvement SEPA au bénéficiaire avant la transaction pour l'autoriser à percevoir des paiements directement de votre Compte de monnaie électronique et à nous donner en même temps des instructions de payer les prélèvements effectués sur votre compte par le bénéficiaire.

À réception des prélèvements SEPA classiques effectués par le bénéficiaire, le montant mentionné par le bénéficiaire sera débité de votre Compte de monnaie électronique à la date d'exigibilité indiquée dans le jeu de données de prélèvement. Si la date d'exigibilité n'est pas un jour ouvrable pour les banques, le compte sera débité le jour ouvrable suivant.

Vous pouvez révoquer le mandat de prélèvement SEPA par le biais d'une déclaration à cet effet. Dans ce cas, toutes les transactions de paiement ultérieures ne seront plus autorisées.

6.2.3 Les frais liés aux prélèvements seront indiqués sur le « **Barème des Frais Account & Card** ». Voir section 14 de ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique pour plus de détails.

6.2.4 Nous vous informerons sans délai de la non-exécution ou de l'annulation de cette écriture de débit (ou du refus de payer un prélèvement SEPA classique). Si possible, nous vous en expliquerons les raisons et nous vous indiquerons de quelle manière vous pouvez corriger les erreurs qui ont entraîné cette non-exécution, cette annulation ou ce refus. Nous sommes en droit de vous facturer des frais indiqués sur notre « Barème des Frais Account & Card » si nous avons légitimement refusé d'effectuer un prélèvement SEPA autorisé en raison d'un manque de fonds sur votre Compte de monnaie électronique.

6.3 Vous devez nous donner des instructions à propos de la méthode de transaction et du montant de la transaction, et des informations sur le bénéficiaire, par le biais du site web PSC ou de l'Appli lorsque vous rechargez votre Compte de monnaie électronique ou que vous effectuez des virements.

6.4 Vous devez veiller à ce que toutes les instructions que vous nous avez données par le biais du site web PSC ou de l'Appli soient précises et complètes. Vous êtes seul responsable de la précision de vos instructions. Nous ne sommes pas responsables des retards ou des erreurs résultant d'instructions incomplètes, imprécises, incohérentes ou erronées que vous nous donnez. Si vous nous donnez des instructions incohérentes, nous ne serons pas tenus d'agir ou de ne pas agir conformément à une partie quelconque de ces instructions.

6.5 Vous devrez autoriser la transaction (ordre de virement ou prélèvement) de la manière convenue avec nous (en utilisant la biométrie ou le TAN, par exemple). Nous serons obligés de veiller à ce que le montant de la transaction soit débité de votre compte et qu'il soit reçu par le prestataire de service de paiement du bénéficiaire du paiement dans le délai d'exécution convenu. Une fois qu'un paiement a été autorisé avec succès, le montant de la transaction et les frais (désignés tous deux par le « **Montant de la transaction** ») sera déduit du solde disponible sur le Compte de monnaie électronique. Si le Montant de la transaction n'est pas déduit immédiatement, nous nous réservons le droit de déduire ce montant ultérieurement.

6.6 Lorsque vous utilisez la Carte (y compris en fournissant les données de la Carte, en présentant la Carte, ou en tapant votre code PIN) dans l'intention d'effectuer un paiement ou de nous donner une instruction de paiement pour votre Compte de monnaie électronique, vous nous accordez un consentement irrévocable pour effectuer le paiement au bénéficiaire concerné. Nous suivrons alors vos instructions en toute bonne foi.

6.7 Vous avez la responsabilité de veiller à ce que le montant de la transaction soit correct. Vous acceptez de nous rembourser le montant spécifié, ainsi que tous frais encourus en liaison avec la transaction, comme précisé dans la clause 14 de ces Conditions générales du Compte de

monnaie électronique, sans nous faire part d'aucune objection concernant la transaction sous-jacente.

## **7 Activation et utilisation de la Carte**

La Carte est émise en EUR. Si vous souscrivez au plan Plus, la Carte physique vous sera envoyée environ 14 jours après la confirmation de l'acceptation de votre demande de Carte, conformément à la clause 3.3. Dans le cas d'une Carte virtuelle, elle sera mise à votre disposition dans votre espace client aussitôt après la confirmation de l'acceptation de votre demande.

- 7.1 Si vous souscrivez au plan Plus et que vous recevez une Carte physique, la Carte n'est pas active lorsqu'elle est envoyée et vous devez suivre les instructions d'activation fournies avec la Carte. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que le numéro de téléphone portable que vous avez fourni soit correct.
- 7.2 Votre prénom et votre nom de famille sont indiqués sur la Carte. Si une donnée personnelle quelconque manque ou n'est pas correcte sur la Carte, veuillez nous en informer immédiatement.

## **8 Utilisation de la Carte**

- 8.1 Vous avez le droit d'utiliser la Carte pour effectuer des paiements, dans la limite des fonds de monnaie électronique disponibles et dans les limites applicables (voir 3.7 de ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique), chez n'importe quel Marchand Mastercard.
- 8.2 Si les fonds disponibles sur le Compte de monnaie électronique au moment d'une transaction ne sont pas suffisants pour payer le Montant de la transaction (tel que défini dans la clause 6.5 de ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique), ou si la transaction n'a pas été autorisée conformément aux exigences d'autorisation convenues, ou si les limites prescrites (voir la section 3.7 ci-dessus) n'ont pas été respectées, la transaction sera rejetée.
- 8.3 Les restrictions à l'utilisation de la Carte peuvent signifier que cette Carte ne peut pas être utilisée dans certains pays, même si un marchand affiche le logo Mastercard. Nous ne garantissons pas que la Carte pourra être utilisée comme moyen de paiement auprès de n'importe quel Marchand Mastercard.
- 8.4 Pour vérifier votre identité, les Marchands Mastercard ont le droit de vous demander de présenter une pièce d'identité avec photographie sous une forme approuvée par la loi dans le cadre de la transaction de paiement. La Carte ne peut pas être utilisée pour payer des prestations qui sont interdites par la loi.
- 8.5 Une fois qu'un paiement par Carte a été effectué avec succès, le Montant de la transaction est déduit du solde disponible sur le Compte de monnaie électronique. Si le Montant de la transaction n'est pas déduit immédiatement, nous nous réservons le droit de déduire ce montant ultérieurement.
- 8.6 Vous n'avez pas le droit de transférer la Carte à un tiers. La Carte reste notre propriété et vous n'avez pas le droit de conserver la Carte après la résiliation de votre contrat conclu avec nous.

## 9 Validité et remplacement de la Carte

- 9.1 La durée de validité de la Carte est indiquée sur la Carte elle-même. Pour que votre Carte reste valable, vous devez toujours vous acquitter des frais annuels.
- 9.2 Si vous demandez une Carte de remplacement avant la date d'expiration de votre Carte initiale, vous devez nous payer des frais pour la Carte de remplacement, comme indiqué dans la clause 14. Néanmoins, vous serez exonéré de ces frais si la Carte doit être remplacée en raison d'un défaut dont nous sommes responsables, ou pour toute autre raison qui nous est imputable et qui nécessite le remplacement de la Carte.

## 10 Sécurité de la Carte

- 10.1 En plus de la clause 8 (sécurité du compte myPaysafe) des Conditions générales du Compte myPaysafe, vous êtes tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires pour protéger la Carte et son code PIN contre tout accès non autorisé.
- 10.2 Vous devez conserver la Carte en lieu sûr, séparément du code PIN. Ne conservez pas la Carte ou les données relatives à la Carte à un endroit où des tiers pourraient y avoir facilement accès. Ne rangez pas la Carte avec son code PIN. Ne notez pas le code PIN sur la Carte. Ne remettez pas la Carte, ou ses données, à un tiers que vous ne pouvez pas identifier comme étant un Marchand Mastercard accrédité. **Vous ne devez en aucun cas laisser quelqu'un d'autre disposer du code PIN de la Carte.** Lorsque vous utilisez le code PIN et les données de la Carte, veillez à ce que personne d'autre ne puisse écouter ou découvrir ces informations.
- 10.3 Si vous constatez que votre Carte ou les données de votre Carte ont été perdues, volées, utilisées abusivement ou de toute autre manière non autorisée, vous devez nous contacter dans les plus brefs délais. Pour ce faire, vous pouvez soit bloquer la Carte dans l'espace de votre compte, ou bien nous appeler par téléphone pour que nous bloquions immédiatement la Carte, ce que vous pouvez faire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous pouvez trouver ce numéro de téléphone sur la Carte et sur le site web PSC. Tout retard injustifié de la notification pourrait affecter la sécurité de votre carte et de votre compte de monnaie électronique, mais vous pourriez également être tenu responsable de toutes les pertes subies si votre défaut de notification est intentionnel ou résulte d'une négligence grave. Si vous soupçonnez que votre Carte a été utilisée par un tiers, vous devez également contacter la police pour signaler l'incident.
- 10.4 **Note : Notre personnel ne vous demandera jamais votre code PIN ! En général, ne laissez jamais qui que ce soit prendre connaissance de votre code PIN.**

## 11 Blocage du Compte de monnaie électronique et/ou de la Carte

- 11.1 Nous bloquerons le Compte de monnaie électronique et/ou la Carte si vous nous demandez de le faire. Vous n'êtes pas responsable de pertes quelconques qui sont subies suite à une utilisation non autorisée du Compte de monnaie électronique et/ou de la Carte une fois que vous nous avez adressé une notification de blocage. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas si vous avez agi frauduleusement.
- 11.2 Nous avons également le droit de bloquer le Compte de monnaie électronique et/ou la Carte si c'est nécessaire à notre avis raisonnable, par exemple en cas de suspicion d'usage abusif ou de fraude. Nous vous informerons sans délai du blocage de votre Carte. Enfin, la Carte peut

être bloquée si votre Compte myPaysafe et/ou votre Compte de monnaie électronique est bloqué.

11.3 **L'utilisation d'une Carte bloquée n'est pas autorisée.** Si le code PIN d'une Carte physique est saisi trois fois de manière incorrecte le même jour sur un terminal (y compris un guichet automatique ou un terminal de paiement), quel que soit le lieu ou la personne qui exploite ce terminal, les fonctions de vérification du code PIN empêcheront l'utilisation ultérieure de cette carte ce jour-là, à titre de mesure de sécurité. Le Marchand Mastercard peut aussi conserver une Carte et des Cartes bloquées. Toutefois, vous serez informé au préalable avant que votre Carte soit conservée par le Marchand.

11.4 Si nous avons des motifs légitimes de croire que votre Compte de monnaie électronique ou votre Carte est exposé à un risque de fraude ou à une menace pour la sécurité, nous sommes en droit de bloquer votre Compte de monnaie électronique et votre Carte. Nous utiliserons la façon la plus rapide et la plus sûre de vous contacter en utilisant les données que vous nous avez fournies, pour vous indiquer ce que vous devez faire pour nous aider à gérer ce risque. Nous débloquerons la Carte ou la remplacerons par une nouvelle Carte une fois que les motifs du blocage auront disparu.

## 12 Taux de change pour les transactions en devises étrangères avec la Carte

12.1 Pour les transactions par carte en devises étrangères (par exemple si la devise facturée par un détaillant diffère de la devise de la Carte, ou si vous utilisez votre Carte pour effectuer un paiement à l'étranger dans une devise étrangère, ou en cas de retraits en espèces dans la devise étrangère), le montant de la transaction sera converti dans la devise de la Carte au taux de change fixé par Mastercard. Vous trouverez sur le site web PSC des informations sur le taux de change actuel de Mastercard, ainsi que des informations sur la majoration liée aux taux de change de référence les plus récents disponibles publiés par la Banque Centrale Européenne (BCE).

12.2 Vous serez informé par des notifications électroniques automatiques (telles que des e-mails ou des notifications push via l'Appli) des frais de conversion de devise applicables. Vous avez la possibilité de vous désinscrire pour ne plus recevoir ces notifications.

12.3 Le jour où la conversion de devises est effectuée est le jour où nous recevons la demande de paiement de la part du bénéficiaire. Si ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, la demande sera traitée le jour ouvrable suivant. Il s'agit de la date qui apparaîtra sur votre relevé de transactions.

## 13 Informations sur des Transactions de paiement spécifiques

13.1 Nous vous fournirons toutes les informations disponibles sur vos transactions effectuées dans le cadre de la relation contractuelle (rechargement, paiements, retrait d'espèces), le solde du Compte de monnaie électronique, les frais éventuels encourus dans le cadre de la relation contractuelle, la date de transmission ou de réception (la date de valeur du débit ou du crédit) et, le cas échéant, le taux de change utilisé. Ces informations seront indiquées sur le site web PSC. Un identifiant de transaction unique est attribué à chaque transaction et affiché dans l'historique des transactions. Veuillez mentionner cet identifiant de transaction lorsque vous communiquez avec nous concernant une transaction particulière. Vous devrez vérifier régulièrement le solde de votre Compte de monnaie électronique et l'historique des



transactions. Vous devrez signaler dès que possible toutes irrégularités ou répondre à toute question que vous vous posez, en contactant notre service client via les canaux de contact proposés sur notre site web. Nous ne modifions pas ou ne corrigeons pas les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne.

- 13.2 Vous pouvez visualiser ces données d'historique à tout moment. En outre, vous pouvez télécharger ces informations dans un fichier pdf et/ou les imprimer pour vous permettre de les stocker et de les reproduire sous une forme inchangée. Vous consentez par conséquent à consulter et à afficher ces informations au format électronique.

## 14 Frais

- 14.1 Les frais applicables à chaque plan sont indiqués sur l'Appli ou sur le site web PSC sur le « Barème des frais Account & Card » qui fait partie intégrante des présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique.

- 14.2 Comme mentionné dans la clause **Error! Reference source not found..1**, des frais annuels sont prélevés pour l'utilisation du Compte de monnaie électronique. Les fonctionnalités du Compte de monnaie électronique ne seront activées que lorsque vous aurez suffisamment de fonds disponibles sur votre Compte myPaysafe pour payer ces frais annuels. Après l'expiration de la première année contractuelle, nous déduisons automatiquement de votre Compte de monnaie électronique ces frais annuels pour l'année suivante. Nous sommes en droit de déduire les frais annuels pour l'année suivante des fonds dont vous disposez un mois avant le début de cette année. Si vos fonds présents sur votre Compte de monnaie électronique sont insuffisants pour payer ces frais annuels, nous bloquons votre Compte de monnaie électronique et vous ne pourrez réactiver ce compte qu'une fois que des fonds suffisants auront été chargés.

- 14.3 L'utilisation du compte de monnaie électronique peut donner lieu à d'autres frais supplémentaires (par exemple, frais de chargement, frais de remplacement de carte, frais de taux de change et frais de retrait d'espèces). Vous trouverez plus de détails sur ces frais sur le Barème des frais Account & Card sur l'Appli ou sur le site web PSC.

- 14.4 Nous pouvons modifier de temps à autre les frais applicables en vous adressant un préavis d'au moins deux mois, conformément à la clause 18 des Conditions générales du Compte myPaysafe. Si nous augmentons les frais, vous pouvez choisir de mettre fin à votre utilisation du Compte de monnaie électronique conformément à la clause 17 des présentes Conditions générales myPaysafe.

- 14.5 Vous confirmez expressément que tous les frais et dépenses liés au remplacement de votre Carte peuvent également être déduits de votre Compte de monnaie électronique personnel.

- 14.6 Si vous avez une adresse en Irlande, vous serez tenu de payer le droit de timbre du gouvernement en vertu de la législation en vigueur. Ce droit de timbre sera prélevé annuellement et a posteriori, le 1er avril ou aux environs de cette date.

## 15 Votre responsabilité et vos droits au remboursement

- 15.1 Vous devez nous informer sans délai si vous constatez qu'une transaction de paiement non autorisée ou incomplète (virement, prélèvement ou transaction par Carte) a été effectuée en utilisant les coordonnées fournies sur le site web PSC. Les réclamations et les objections liées

aux transactions de paiement non autorisées et incomplètes seront rejetées si vous ne nous prévenez pas dans un délai de 13 (treize) mois après la date à laquelle la transaction de paiement non autorisée ou incorrectement exécutée a été effectuée à partir du solde de crédit de la Carte.

- 15.2 En cas de paiement non autorisé ou de paiement mal exécuté en raison d'une erreur de notre part, nous devons, dès que possible et à notre discrétion, soit (i) rembourser le montant sur votre Compte de monnaie électronique ; soit (ii) transférer sur votre compte bancaire le montant du paiement, y compris tous les frais qui en ont été déduits, et nous pourrions vous demander une preuve d'identité et vos coordonnées bancaires (si nécessaire). Cette modalité ne s'applique pas :
- (a) si le paiement non autorisé résulte du fait que vous n'avez pas préservé la confidentialité de vos identifiants du Compte de monnaie électronique, de votre Carte ou votre code PIN conformément à la section 10 de ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique, auquel cas vous resterez responsable des premiers 50 EUR, sauf si la section 15.2(c) s'applique ;
  - (b) si vous ne nous informez pas dans les meilleurs délais de la perte de votre carte, de votre code PIN, de votre mot de passe ou tout autre événement qui pourrait raisonnablement compromettre la sécurité de votre Compte de monnaie électronique ou de la Carte, après avoir pris connaissance d'un tel événement, dans ce cas, vous resterez responsable des pertes subies jusqu'à ce que vous nous l'ayez notifié ;
  - (c) si la transaction n'était pas autorisée, mais que vous avez agi de manière frauduleuse ou avez compromis la sécurité de votre Carte avec intention ou négligence grave, auquel cas vous serez seul responsable pour toutes les pertes ; ou
  - (d) si vous ne contestez pas et ne portez pas à notre attention la transaction non autorisée ou mal exécutée dans un délai de 13 mois à compter de la date de la transaction.
- 15.3 À moins que vous n'ayez agi frauduleusement, la section 15.2(a) ne s'applique pas aux transactions effectuées une fois que vous nous avez prévenus conformément à la section 10.2, lorsque nous ne vous avons pas fourni les moyens de notification appropriés, auquel cas nous resterons responsables et nous vous rembourserons dès que possible toute transaction non autorisée.
- 15.4 Dans le cas d'un paiement incorrect ou mal effectué, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous aider à retrouver et à récupérer ce paiement.
- 15.5 Sous réserve de ce qui précède, nous ne saurions être tenus pour responsables de toute perturbation ou interruption de notre service ou des perturbations ou interruptions des services intermédiaires sur lesquels nous nous appuyons pour exécuter nos obligations en vertu des présentes, à condition que ces interruptions ou perturbations soient dues à des circonstances anormales et imprévisibles échappant à notre contrôle raisonnable ou à celui de l'intermédiaire concerné.
- 15.6 Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes ou consécutives, y compris, mais sans s'y limiter, une perte de profits, une perte d'affaire et une perte de réputation. Nous ne serons pas responsables de toute perte découlant de notre conformité aux exigences légales et réglementaires.

- 15.7 Aucune disposition de ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique n'a pour effet d'exclure la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles dus à une négligence, ou en cas de fraude ou de fausse déclaration ou de toute responsabilité légale qui ne peut pas être exclue ou modifiée par le biais d'un accord entre les parties.
- 15.8 Nous ne serons pas responsables de l'évaluation ou du paiement de taxes, droits ou autres frais qui découlent de l'utilisation du compte de monnaie électronique ou des services fournis.
- 15.9 Nous n'acceptons aucune responsabilité si un bénéficiaire refuse d'honorer une transaction liée à votre compte de monnaie électronique ou s'il n'annule pas une autorisation.
- 15.10 Nous ne sommes pas responsables à votre égard pour des pertes causées par des cas de force majeure, des émeutes, une guerre, des catastrophes naturelles ou d'autres événements qui sont indépendants de notre contrôle raisonnable.
- 15.11 Nous ne garantissons pas la disponibilité permanente du Compte de monnaie électronique ou de ses fonctionnalités.
- 15.12 Le système irlandais de garantie des dépôts ne s'applique pas au Compte de monnaie électronique.

## **16 Responsabilité pour les paiements et les remboursements**

- 16.1 Nous ne pouvons pas garantir qu'un virement SEPA depuis votre Compte de monnaie électronique sera crédité sur le compte du bénéficiaire ou qu'un Marchand Mastercard acceptera des paiements à partir d'une Mastercard myPaysafe, ou que nous autoriserons une transaction spécifique. Cela peut être dû à un problème lié au système, ou à tout autre facteur indépendant de notre volonté, ou parce que nous craignons que le compte de monnaie électronique ne soit utilisé à mauvais escient. Par conséquent, nous ne serons pas responsables si le prestataire de service de paiement du bénéficiaire refuse d'accepter des paiements à partir d'un Compte de monnaie électronique, si un Marchand Mastercard rejette un paiement par Carte, ou si nous n'autorisons pas une transaction, ou si nous annulons ou suspendons l'utilisation du Compte de monnaie électronique, dans la mesure permise par les présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique et par la loi.
- 16.2 Sauf disposition légale contraire, nous ne serons pas responsables de pertes directes ou indirectes ou de préjudices que vous pourriez subir du fait de l'utilisation totale ou partielle ou de votre incapacité d'utiliser votre Compte de monnaie électronique, ou de l'utilisation de votre Compte de monnaie électronique par un tiers. Nous ne serons pas non plus responsables des pertes ou frais que vous pourriez subir en raison de notre respect des exigences légales et réglementaires. Au cas où vous n'utiliserez pas votre Carte conformément aux présentes Conditions générales du Compte de monnaie électronique ou si nous découvrons que vous utilisez la Carte de manière frauduleuse, nous nous réservons le droit de vous facturer tous les frais raisonnables que nous engageons pour que vous cessiez d'utiliser cette Carte et pour récupérer les sommes dues en conséquence de vos activités.
- 16.3 Dans le cas d'un paiement qui a été fait sur la base d'un prélèvement SEPA classique, vous avez le droit de demander un remboursement du montant débité de votre Compte de monnaie électronique dans un délai de huit semaines après la date du prélèvement, sans être obligé de

fournir un quelconque justificatif. Toutes les réclamations du bénéficiaire à votre rencontre n'en seront pas affectées. En cas de transaction non autorisée ou d'exécution incorrecte, votre droit au remboursement sera régi par les règles de la clause 15.2 (d) ci-dessus.

- 16.4 Les paiements effectués à un Marchand Mastercard avec votre Carte, s'ils sont remboursés, seront remboursés en tant que crédit sur votre Compte de monnaie électronique.

## 17 **Résiliation de votre Compte de monnaie électronique**

- 17.1 Ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique s'appliqueront aussi longtemps que vous continuez d'utiliser le Compte de monnaie électronique, les fonctions du Compte de monnaie électronique et la Carte.
- 17.2 Vous pouvez résilier votre utilisation du Compte de monnaie électronique en envoyant à tout moment un message par e-mail. Nous pouvons demander une copie signée de la notification de résiliation.
- 17.3 Nous pouvons résilier à tout moment votre droit d'utiliser le Compte de monnaie électronique en vous adressant un préavis d'au moins deux (2) mois par e-mail à l'adresse e-mail que vous avez fournie.
- 17.4 Nous pouvons également résilier le Compte de monnaie électronique avec effet immédiat si nous avons le droit de résilier notre relation contractuelle avec vous conformément aux Conditions générales du Compte myPaysafe ou comme expressément prévu dans ces Conditions générales.

## 18 **Remboursement**

Vous pouvez récupérer à tout moment l'argent électronique détenu sur votre Compte de monnaie électronique à sa valeur nominale en transférant votre solde sur votre compte bancaire personnel en utilisant votre IBAN.

## 19 **Obligations de notification**

Vous êtes tenu de nous prévenir immédiatement de toute modification de vos données personnelles, en particulier de votre nom, de votre adresse, de votre date de naissance et de vos coordonnées.

## 20 **Droit applicable/Réclamations**

- 20.1 Ces Conditions générales du Compte de monnaie électronique seront régies par le droit irlandais et relèvent de la compétence des tribunaux irlandais. Les règles obligatoires de protection des consommateurs de votre pays de résidence de l'EEE continuent de s'appliquer.
- 20.2 Vous pouvez adresser vos réclamations par e-mail à [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com). Nous ferons notre maximum pour répondre aussi vite que possible aux réclamations. Si des réclamations ne sont

pas résolues, vous pouvez également contacter le Irish Financial Services and Pensions Ombudsman à Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlande (téléphone : +353 (1) 567 7000 ou par e-mail : info@fspoi.ie). En cas de plainte ne pouvant être résolue autrement, les tribunaux irlandais disposeront d'une compétence non exclusive. Votre droit d'intenter des procédures en justice devant les tribunaux du pays dans lequel vous résidez n'en sera pas affecté.

## 21 **Autres dispositions**

- 21.1 Pour éviter toute ambiguïté, bien que les Conditions générales de myPaysafe restent applicables, nous attirons votre attention en particulier sur la clause 13 (Responsabilité de PSC), la clause 14 (Responsabilité du client), la clause 16 (Protection des données), la clause 17 (Durée et résiliation du contrat), la clause 18 (Modifications des Conditions générales), la clause 19 (Cession de la relation contractuelle), la clause 20 (Exclusion de la cession) et la clause 21 (Notifications adressées au client) des Conditions générales de myPaysafe.
- 21.2 Si une partie des présentes conditions est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal compétent, cette partie sera dissociée du reste des conditions, qui resteront valides et applicables dans toute la mesure permise par la loi.