

# Conditions générales applicables d'utilisation de la paysafecard

Version: 01/2018

## 1. Dispositions générales

- 1.1 Nous vous demandons de lire attentivement les présentes conditions générales, car vous êtes tenu d'utiliser votre paysafecard («paysafecard») selon ces conditions. La relation contractuelle que vous avez avec nous est régie par ces conditions générales.
- 1.2 Votre paysafecard est émise et gérée par la société Prepaid Services Company Limited («Société» ou «Nous»), dont le siège social est situé à Part Floor 27, 25 Canada Square, Canary Wharf, London E14 5LQ, Grande-Bretagne (immatriculée sous le numéro 05761861).
- 1.3 Nous accomplissons nos services avec l'autorisation donnée en Grande-Bretagne par l'Autorité des Services Financiers anglaise (Financial Conduct Authority FCA), nous permettant d'émettre la monnaie électronique. Nous sommes soumis au contrôle de cette autorité (FCA numéro d'immatriculation 900021). En raison des règlements relatifs au passeport de l'UE nous sommes autorisés à offrir transfrontalièrement nos services au Luxembourg.
- 1.4 Avec l'achat ou l'utilisation d'une paysafecard vous déclarez accepter l'application des conditions générales présentes.
- 1.5 Toute modification des conditions générales présentes sera indiquée sur le site Internet [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com) (le «Site Web») 2 mois avant leur entrée en vigueur. Vous êtes invité à consulter régulièrement le Site Web pour vérifier de telles modifications. Il est convenu que vous avez donné votre accord en vue de la modification proposée, si vous ne déclarez pas que vous y renoncez par écrit avant le moment proposé pour l'entrée en vigueur de la modification. Pour autant que vous ne formuliez aucune opposition écrite contre les modifications avec l'expiration d'un délai de 2 (deux) mois consécutif à leur publication, les modifications seront acceptées et formeront partie intégrale de notre contrat. Vous êtes autorisé à résilier le contrat passé avec nous sans délai avant l'entrée en vigueur de la modification. Nous attirerons votre attention sur les conséquences de votre silence dans l'offre relative à la modification du contrat, de même que sur la possibilité d'une résiliation immédiate et sans frais. Nous renvoyons à la section 6 (Annulation) pour toute information complémentaire relative à la procédure de résiliation du contrat.

Une simple extension de la fonctionnalité et/ou l'introduction de nouvelles prestations n'ont pas pour effet de modifier le contrat.

- 1.6 Nos points de vente (tels que définis à l'article 3 ci-dessous) vous fourniront sur demande une copie de nos conditions générales lors de l'achat d'une paysafecard. Vous pouvez aussi télécharger à tout moment ces conditions générales du Site Web.

### REMARQUE :

**EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE VOTRE PAYSAFECARD, VOUS POUVEZ PERDRE UNE PARTIE OU LA TOTALITÉ DE L'ARGENT CONTENU DANS LA PAYSAFECARD. NOUS NE POURRONS PAS VOUS AIDER NI VOUS REMBOURSER SI VOUS PERDEZ VOTRE PAYSAFECARD OU SI CELLE-CI EST ILLISIBLE D'UNE QUELCONQUE MANIÈRE.**

## 2. Frais

- 2.1 Nous n'imputerons pas de frais pour la vérification de votre solde et de vos indications sur le Site Web. Dans les autres cas seront appliqués les frais suivants :
  - 2.1.1 Frais de remboursement selon l'article 5 : € 7,50  
Ils sont déduits directement de votre avoir sur la paysafecard.
  - 2.1.2 Frais de maintenance mensuels: GRATUIT pour les premiers douze mois dès l'achat de votre paysafecard et € 3 par mois après l'écoulement de ce délai de 12 mois.  
Ils sont déduits directement de votre avoir sur la paysafecard.
  - 2.1.3 Majoration pour conversion selon l'article 7.

### **3. Achat d'une paysafecard**

- 3.1** Nous sommes en relation contractuelle avec de nombreux partenaires de distribution («points de vente») qui vendent la paysafecard. Vous trouvez les points de vente à votre proximité sur le Site Web.
- 3.2** paysafecard peut être achetées dans les points de vente. La paysafecard vous sera remise par le point de vente seulement si vous payez le montant («valeur») figurant sur la paysafecard. Les cartes paysafecard sont disponibles dans les coupures mentionnées dans le site Web.
- 3.3** A chaque paysafecard est attribué un propre numéro d'identification personnel («PIN»). A l'achat en personne d'une paysafecard le point de vente vous remettra la paysafecard sous forme de reçu en papier, sur lequel vous trouverez entre autres ce PIN. Si vous recevez votre PIN par SMS ou courriel, conservez-le ainsi que le numéro de série en lieu sûr. Le contrat entre vous et nous est conclu pour une durée indéterminée.

### **4. Utilisation de la paysafecard**

- 4.1** Vous pouvez utiliser la paysafecard chez les commerçants en ligne et les fournisseurs de services acceptant la paysafecard comme moyen de paiement («boutiques en ligne»). Une fois que vous avez acheté une paysafecard, vous pouvez l'utiliser pour acheter des produits et des services dans ces boutiques en ligne. L'utilisation de paysafecard pose l'accès à un ordinateur connecté à Internet pour condition, y compris l'activation de Java-Script dans le navigateur.
- 4.2** Vous pouvez utiliser la paysafecard autant de fois que vous le souhaitez pour le paiement de produits et de services jusqu'à l'épuisement de la valeur totale disponible sur la paysafecard.
- 4.3** Vous pouvez utiliser jusqu'à dix (10) paysafecard pour le même procédé de paiement («transaction»). Le montant pour un paiement est donc limité à € 250,-.
- 4.4** Lorsque vous payez à l'aide de votre paysafecard, il vous sera demandé d'entrer votre PIN.
- 4.5** En entrant le PIN, vous autorisez irrévocablement la boutique en ligne, à débiter immédiatement de votre paysafecard le montant correspondant au produit ou au service respectif. En même temps vous nous autorisez irrévocablement à laisser effectuer ce débit et le virement à la boutique en ligne.
- 4.6** Tous les montants débités de votre paysafecard seront libellés en euros. Si vous payez des produits ou services dans une autre devise, le montant dû sera converti au taux de change en vigueur à la date de la transaction conformément à ce qui est prévu dans la clause 7
- 4.7** Il est interdit de vendre, de négocier et d'acquérir des paysafecards par le biais de sites Web non autorisés. Cette interdiction vise explicitement les sites nommés « bourses d'échange » sur lesquels des PIN paysafecard sont vendus de façon illicite.
- 4.8** Vous pouvez vérifier à tout moment le solde et l'historique des transactions de vos cartes paysafecard («consultation du solde») sur le Site Web, en saisissant le code PIN de la paysafecard.
- 4.9** Si vous pensez que votre paysafecard est défectueuse, nous vous invitons à nous en avvertir immédiatement, soit par téléphone au numéro indiqué sur [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com), soit par courriel ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)). S'il n'est pas possible de remédier au défaut, nous vous mettrons à la disposition une nouvelle paysafecard. Si la valeur de la nouvelle paysafecard est supérieure au solde de la paysafecard défectueuse, vous êtes alors tenu de nous payer un montant additionnel afin de couvrir la différence.

### **5. Votre droit à un remboursement**

Vous avez en tout temps le droit de demander un remboursement des montants se trouvant sur votre paysafecard. A cette fin, envoyez-nous un courriel à l'adresse [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) en demandant un remboursement ou appelez notre service clientèle au numéro indiqué sur [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com). Avant de pouvoir vous rembourser les montants, vous devrez nous communiquer le numéro de série de la paysafecard, la valeur restante sur votre paysafecard, vos prénoms complets et votre nom complet, votre adresse électronique et numéro de téléphone, une copie lisible de votre carte d'identité avec photographie, une copie lisible de votre paysafecard, ainsi que votre compte bancaire personnel à l'intérieur de l'Union européenne avec les codes IBAN et BIC, sur lequel vous souhaitez que la somme due soit transférée. Afin de nous permettre de respecter nos obligations légales, il se peut que nous vous demandions de nous fournir certaines autres informations avant d'effectuer le remboursement.

Pour l'exécution du remboursement nous vous demanderons dans les cas suivants des frais de remboursement (voir l'article 2 ci-dessus « frais ») :

- Si vous demandez le remboursement avant l'expiration du contrat
- Si vous demandez le remboursement plus d'un an après la date d'expiration du contrat

## **6. Annulation**

- 6.1** Selon ces Conditions générales d'utilisation, vous avez le droit de résilier votre paysafecard à tout moment pendant la durée de validité du contrat ainsi que de vous faire rembourser votre avoir conformément à l'article 5. Si vous acquies votre paysafecard dans le cadre de la vente à distance, en utilisant exclusivement des moyens de communication à distance (par ex. par directement par Internet, en utilisant un automate de vente à distance ou d'autres moyens comparables), vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans frais dans un délai de 14 jours.
- 6.2** Si vous annulez la paysafecard, nous ferons en sorte que tous les montants inutilisés vous soient remboursés, lorsque toutes les transactions et tous les frais y afférents auront été déduits, conformément à la Section 5 ci-dessus.
- 6.3** Nous avons le droit de bloquer immédiatement une paysafecard et de mettre fin au contrat ou d'annuler le contrat, si nous suspectons une fraude ou un usage impropre de celle-ci, si nous avons d'autres inquiétudes d'ordre sécuritaire ou si nous devons agir ainsi afin de nous conformer à la loi. Cette autorisation vaut en particulier lorsqu'il existe un soupçon que des paysafecards ont été acquies à titre onéreux ou gratuit par des bourses d'échange ou des sites comparables. Si vous nous contactez, nous pourrions vous fournir une paysafecard de remplacement, lorsque les inquiétudes d'ordre sécuritaire n'existent plus. Si la valeur de la nouvelle paysafecard que nous vous avons fournie est plus élevée que la valeur de la paysafecard défectueuse, vous êtes tenu de nous payer la différence.

## **7. Devise**

- 7.1** La paysafecard est émise en euros (€).
- 7.2** Tous les paiements effectués pour des produits ou services dans une autre devise seront convertis en euros au taux de change en vigueur à la date d'exécution de la transaction. Nos taux de change applicables (taux de change publiés par une banque autrichienne) seront disponibles quotidiennement sur le Site Web (<http://www.paysafecard.com/fr-lu/calculateurdevises/>) et seront affichés durant la transaction lors de l'exécution du paiement. Le taux de change utilisé et le montant qui sera débité de la paysafecard seront également indiqués lors de l'exécution du paiement.
- 7.3** Pour tous les paiements effectués dans une autre devise que celle de votre paysafecard (lesdites transactions en devise étrangère) sera demandée une surtaxe de conversion. Cette dernière est de 2% du volume de transaction.

## **8. Votre obligation de prudence et de diligence, sécurité et protection du PIN**

- 8.1** Lors de l'achat de la paysafecard vous devez vérifier si votre reçu présente un PIN ainsi qu'un numéro de série. Si vous ne parvenez pas à lire le PIN, ou si vous pensez que votre paysafecard a été manipulée d'une façon ou d'une autre, vous devez nous en informer immédiatement par téléphone en appelant le numéro indiqué sur [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com) ou par courriel ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)) en nous signalant le numéro de série de la paysafecard. Si vous n'êtes pas en mesure de lire le PIN de la paysafecard, alors que le numéro de série existe, vous n'êtes tenu de nous envoyer une copie de la paysafecard par fax (numéro de fax : +43 1 720 83 80 12) ou par courriel. Après une vérification positive des faits il sera possible de vous fournir une carte de remplacement.
- 8.2** Vous devez conserver votre paysafecard et votre PIN à l'abri et les protéger de tout accès de tierces personnes non autorisées. Ne donnez pas votre PIN à une tierce personne non autorisée. Toutes les transactions effectuées à l'aide votre paysafecard ou du PIN seront traitées comme si c'était vous qui les autorisez.
- 8.3** **SI VOUS PERDEZ VOTRE PAYSAFECARD, ELLE NE SERA PAS REMPLACÉE.**
- 8.4** **EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE VOTRE PAYSAFECARD, VOUS POUVEZ PERDRE UNE PARTIE OU LA TOTALITÉ DE L'ARGENT CONTENU DANS LA PAYSAFECARD. NOUS NE POURRONS VOUS AIDER OU VOUS REMBOURSER SI VOUS PERDEZ VOTRE PAYSAFECARD OU SI CELLE-CI EST ILLISIBLE D'UNE QUELCONQUE MANIÈRE.**

- 8.5** Si vous croyez qu'un paiement de votre paysafecard a été effectué incorrectement, vous devez nous en avvertir sans retard indu, en tout cas dans un délai de 13 mois. Si vous pensez que votre paysafecard a été volée ou utilisée d'une manière non autorisée, vous devez nous en informer immédiatement. Dans les deux cas informez-nous soit par téléphone en appelant le numéro indiqué sur [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com), soit par courriel ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)), afin que le solde restant sur la paysafecard puisse être bloqué. Pour nous permettre de procéder au blocage de la paysafecard, nous avons besoin de votre numéro de série.
- 8.6** Sous réserve de la section 11 ci-dessous, excepté le cas d'une suspicion de fraude ou d'une négligence grave de votre part et si vous nous avez communiqué votre prétention dans les délais du point 8.5, nous vous délivrerons une nouvelle paysafecard pour le montant de la paysafecard bloquée et non en état de fonctionnement.
- 8.7** Nous ne serons responsables de la perte des montants encore disponibles sur votre paysafecard qu'à partir du moment où vous nous aurez informés du vol ou de l'abus de votre paysafecard.
- 8.8** Avant que nous puissions vous délivrer une nouvelle paysafecard, vous devez nous fournir la preuve de l'achat de la paysafecard volée / utilisée de manière abusive. Dans le cas d'une paysafecard volée, vous devez en outre nous communiquer le numéro de dossier respectif du commissariat de police compétent. Toute différence entre la valeur de la paysafecard bloquée et la valeur de la nouvelle paysafecard délivrée vous sera portée en compte.

## **9. Réclamations**

Si, d'une manière ou d'une autre, vous êtes mécontent de la paysafecard ou de la manière dont notre service est géré, faites-le nous savoir par courriel à l'adresse [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com), afin que nous puissions examiner les faits pour vous. Toutes vos réclamations seront traitées rapidement et équitablement. Vous pouvez exposer vos réclamations aussi auprès du Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR, Grande-Bretagne (téléphone : +44 207 964 0500 (attention: les tarifs pour appeler à l'étranger s'appliquent) et courriel : [enquiries@financial-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@financial-ombudsman.org.uk)).

## **10. Litiges avec des commerçants**

- 10.1** Vous devez régler les litiges concernant les achats que vous avez effectués à l'aide de votre paysafecard avec la boutique en ligne en cause. Nous ne sommes pas responsables de la qualité, de la sécurité, de la légalité ou d'un autre aspect quelconque des produits ou services payés avec votre paysafecard.
- 10.2** Veuillez prendre en considération que dès l'instant où vous avez utilisé une paysafecard pour effectuer un achat, nous ne pouvons plus arrêter la transaction respective et le paiement.

## **11. Responsabilité**

- 11.1** Si vous êtes affecté par quelque chose qui relève de notre faute, nous ne serons responsables que des dommages directs subis, et ceci au maximum jusqu'au montant restant sur la paysafecard, et non pas de tout autre dommage indirect (p.ex. atteinte à la réputation).
- 11.2** En cas de paiement non autorisé ou de paiement incorrectement exécuté en raison d'une erreur de notre part, nous nous engageons, aussitôt que possible, et à notre entière discrétion, (1) à vous fournir un nouveau code PIN, ou (ii) transférer sur votre compte bancaire le montant du paiement incluant tous les frais déduits dudit paiement. Nous nous réservons le droit de vous demander la preuve d'achat de votre paysafecard, une preuve d'identification et vos coordonnées bancaires (si besoin). Cette disposition ne s'applique pas et vous serez responsable de toutes les pertes liées à votre paysafecard :
- 11.2.1** Si vous avez agi de manière frauduleuse, négligente ou dans l'intention de compromettre la sécurité de votre paysafecard ; ou
- 11.2.2** Si vous ne contestez pas ni ne portez la transaction non autorisée ou incorrectement exécutée à l'attention de PSC dans les 13 (treize) mois suivant la date de la transaction.
- 11.3** En cas de paiement incorrect ou mal dirigé, PSC prendra des mesures raisonnables pour aider le client à retracer et recouvrer lesdits paiements.
- 11.4** Sous réserve de ce qui précède, nous ne serons pas tenus responsables en cas d'interruption ou de défaillance de nos services ou des services intermédiaires sur lesquels nous nous reposons pour l'exécution de nos obligations en vertu des présentes, sous réserve que ladite interruption ou défaillance soit due à des cir-

constances anormales et imprévisibles échappant à notre contrôle raisonnable ou à celui de l'intermédiaire concerné.

- 11.5** Nous ne sommes pas responsables en cas de pertes indirectes ou consécutives, y compris sans s'y limiter la perte de profit, la perte d'activité ou la perte de réputation. Nous ne sommes pas responsables en cas de pertes découlant de notre conformité aux exigences légales et réglementaires.
- 11.6** Rien dans ces Conditions Générales ne pourra exclure la responsabilité en cas de décès ou de blessure découlant de la négligence ou de la fraude ou d'une déclaration frauduleuse, en cas de responsabilité statutaire qui ne peut être exclue ou amendée sur accord entre les parties.
- 11.7** Nous ne sommes pas responsables de l'évaluation ou du paiement de toutes taxes, impôts ou autres charges découlant de votre utilisation du Compte ou des services fournis dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation.
- 11.8** Nous ne garantissons pas la disponibilité permanente du système paysafecard, en particulier la disponibilité des systèmes des points de vente et des boutiques en ligne. Nous n'assumons également pas la responsabilité pour une boutique en ligne qui n'accepte pas le paiement d'un produit ou d'un service avec la paysafecard.
- 11.9** Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par un cas de force majeure, par des émeutes, une guerre, par des catastrophes naturelles ou par d'autres événements en dehors de notre contrôle exigible.
- 11.10** Le Financial Services Compensation Scheme n'est pas applicable aux cartes.

## **12. Protection des données**

Vous nous autorisez expressément à accéder, traiter et conserver toutes les informations communiquées aux fins de fournir les services de paiement au client. Cette disposition n'affecte pas nos droits et obligations respectifs, dans le cadre de la législation sur la protection des données. Vous pouvez retirer ce consentement en annulant votre paysafecard. Dans ce cas, nous cesserons d'utiliser les données du client à cette fin, mais nous continuerons à traiter vos données à d'autres fins, si nous avons des motifs juridiquement valables de le faire : si nous sommes obligés par la loi de conserver les écritures des transactions.

Aucune donnée personnelle n'est collectée lorsque vous achetez ou utilisez une paysafecard. Vos données sont seulement collectées, si vous les mettez à notre disposition sur notre Site Web. Veuillez noter à ce sujet les directives sur la protection des données personnelles sous [www.paysafecard.com/fr-lu/protectiondesdonnees/](http://www.paysafecard.com/fr-lu/protectiondesdonnees/).

## **13. Cession de la relation contractuelle**

- 13.1** Nous avons le droit de céder en tout temps à une autre entreprise les droits et obligations découlant du contrat avec vous et des conditions générales présentes, en vous en avertissant au mois 2 mois à l'avance sur le Site Web. Dans ce cas, vos droits n'en seront pas affectés.
- 13.2** Si vous n'êtes pas d'accord avec la cession, vous avez le droit d'annuler le contrat avec effet immédiat dans un délai de 2 mois. Pour d'autres renseignements nous vous renvoyons à l'article 6 (annulation). Dans ce cas, nous ne vous réclamerons pas de frais de remboursement (article 5). Vous n'êtes pas autorisé(e) à céder l'un de vos droits en vertu des Conditions Générales.

## **14. Communications**

Les communications que nous vous adresserons seront rédigées en langue française, allemande ou anglaise.

## **15. Droit applicable et tribunaux compétents**

Les conditions générales présentes sont régies par le droit luxembourgeois. Tous les litiges découlant de la relation contractuelle présente relèveront de la compétence des tribunaux luxembourgeois.