

## Conditions générales pour « my paysafecard »

Version : 05/2020

### 1. Généralités

- 1.1. Le compte my paysafecard est émis et géré par la société paysafecard.com Schweiz GmbH, Business Village Luzern, Platz 6, CH-6039 Root D4 (ci-après : « PSC »). La société PSC est joignable par adresse électronique à [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) et accomplit ses services en tant qu'un intermédiaire financier suisse affilié à l'organisme d'autorégulation OAR FIDUCIAIRE | SUISSE. L'OAR FIDUCIAIRE | SUISSE dispose d'une autorisation de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) pour la surveillance de ses membres conformément à la loi sur le blanchiment d'argent.
- 1.2. L'ouverture, l'utilisation et la fermeture d'un compte my paysafecard ainsi que les modalités du remboursement de l'avoir sur le dit compte sont soumises aux présentes conditions générales d'utilisation (CGD). La langue du contrat est le français. La communication avec le client peut s'effectuer en français ou en anglais. En s'enregistrant pour le compte my paysafecard, le client déclare accepter la validité des présentes CGD. La version actuelle des CGD est mise à disposition sur le site Web de PSC, <https://www.paysafecard.com/fr-ch/> (le « site Web PSC »), sous le lien « CGD ».
- 1.3. **Les CGD contiennent des informations importantes relatives aux droits et obligations du client concernant son compte my paysafecard. Le client est tenu d'utiliser le compte my paysafecard selon ces conditions. En ce qui concerne l'avoir se trouvant sur le compte my paysafecard du client, les présentes CGD sont exclusivement applicables. L'avoir se trouvant sur le compte my paysafecard est la propriété exclusive de la personne au nom de laquelle le compte my paysafecard a été ouvert. Le client n'est pas autorisé à céder le compte my paysafecard à un tiers.**
- 1.4. Le compte my paysafecard sert principalement à la réalisation de paiements électroniques. Il n'est pas un compte bancaire. Le client ne touche pas d'intérêts au titre de l'avoir enregistré sur le compte my paysafecard. Plus d'informations concernant le compte my paysafecard ainsi que des réponses aux demandes fréquentes sont disponibles sur le site Web PSC.

### 2. Conditions préalables

- 2.1. Pour ouvrir un compte my paysafecard, le client doit avoir 16 ans au moins et être domicilié en Suisse. En outre, le client doit être en possession d'une carte d'identité avec photographie. PSC peut à tout moment demander au client de prouver son âge.
- 2.2. Le client doit disposer d'un ordinateur capable d'accéder à l'Internet (le navigateur Web devant être équipé de JavaScript ou d'un plugin Flash), et d'un programme d'e-mail ou d'un client Web prévu à cet effet. En outre, le client a besoin d'un téléphone mobile capable de recevoir des SMS et d'un numéro de téléphone mobile délivré par un opérateur de téléphonie mobile suisse. La fourniture de ces services (éventuellement payants) ne fait pas partie du présent contrat.
- 2.3. **Chaque client ne peut ouvrir qu'un seul compte my paysafecard. Ce compte doit être ouvert au nom du client. Il est interdit d'ouvrir un compte my paysafecard supplémentaire pour le client ou pour une autre personne. De façon expresse, PSC se réserve le droit de procéder au blocage immédiat des comptes my paysafecard concernés en cas de non-respect de cette condition. Par l'acceptation des présentes CGD, le client atteste utiliser le compte en son propre nom et pour son propre compte, être lui-même le bénéficiaire économique et ne pas agir pour le compte d'un tiers en tant que mandataire occulte.**

### 3. Enregistrement et activation

- 3.1. Le compte my paysafecard est proposé en deux variantes :
  - Compte my paysafecard en statut « **standard** »
  - Compte my paysafecard en statut « **unlimited** »
- 3.2. **Enregistrement pour le compte my paysafecard en statut « standard » :**
  - 3.2.1. Enregistrement en ligne : Pour la création du compte my paysafecard, un enregistrement en ligne unique sur le site Web PSC est nécessaire. Pour ce faire, le client doit saisir les données requises de façon correcte. PSC peut demander des preuves concernant l'identité et le domicile du client ainsi que des documents supplémentaires qui confirment les données requises pour l'enregistrement. Dans le cadre de l'enregistrement, le client est invité à choisir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Dans son propre intérêt, le client ne doit pas communiquer ces données à des tiers (à ce sujet, voir notamment le point 8.).

- 3.2.2. Conclusion du contrat : Par l'envoi du formulaire d'enregistrement en ligne, le client propose à PSC de conclure un contrat sur la base des présentes CGD. PSC vérifie les informations fournies dans le cadre de l'enregistrement, le client reçoit alors un code par SMS qui est envoyé au numéro de téléphone mobile indiqué dans le formulaire d'enregistrement en ligne. Après la saisie du code correct sur le site Web de PSC et aussitôt que toutes les données ont été vérifiées avec succès, le client reçoit un courriel qui confirme l'acceptation de son offre.
- 3.2.3. Activation du compte my paysafecard : Avec l'acceptation de l'offre de contrat, le client reçoit un lien de confirmation qui lui permet d'activer le compte my paysafecard en statut « standard ».
- 3.2.4. Limites : Pour le compte my paysafecard en statut « standard », une limite de transaction de CHF 1 500, une limite d'avoir de CHF 3 000 ainsi qu'une limite d'opérations de CHF 5 000 par année civile est prévue aussi bien pour les chargements (selon les points 4.) que pour les paiements (point 5.). À son gré et en tenant compte des risques de blanchiment d'argent et de sécurité, PSC peut à tout moment réduire ces montants, soit de façon temporaire, soit de façon permanente.
- 3.3. **Activation du compte my paysafecard en statut « unlimited » :**
- 3.3.1. Upgrade : Pour les transactions qui dépassent la limite d'opérations indiquée au point 3.2.4., il est nécessaire d'effectuer une mise à niveau pour passer au statut « unlimited ». À cette fin, le client doit fournir une carte d'identité avec photographie ainsi qu'un autre document émis par une entreprise d'approvisionnement (p.ex. facture d'électricité, de gaz ou de téléphonie fixe à son nom) en utilisant la fonction de téléchargement de documents sur le site Web PSC. Une description détaillée de la procédure de mise à niveau et des documents requis est disponible sur le site Web PSC.
- 3.3.2. Activation : Aussitôt que les documents ont été vérifiés avec succès, le compte my paysafecard est activé en statut « unlimited » et le client en est informé par courriel.
- 3.3.3. Limites : Pour le compte my paysafecard en statut « unlimited », une limite de transaction de CHF 1 500 et une limite d'avoir de CHF 3 000 est prévue pour les chargements (selon les points 4. et 6.) et pour les paiements (point 5.). À son gré et en tenant compte des risques de blanchiment d'argent et de sécurité, PSC peut à tout moment réduire ces montants, soit de façon temporaire, soit de façon permanente.

#### 4. **Chargement**

- 4.1. Après l'activation, le client peut charger son compte my paysafecard à l'aide des PIN paysafecard et jusqu'à la limite applicable au type de compte en cliquant sur l'onglet de versement dans le menu client et en entrant le PIN paysafecard, qui se compose de 16 chiffres. Le client peut voir les limites actuelles sur le site Web PSC.
- 4.2. Pour le chargement du compte my paysafecard, le client ne doit utiliser que des PIN paysafecard qu'il a achetés à un point de vente suisse autorisé à vendre des paysafecards. Des informations concernant les points de vente autorisés par PSC sont disponibles sur le site Web PSC (recherche de points de vente). PSC se réserve le droit d'élargir les possibilités de chargement et en informera le client en temps utile.
- 4.3. Si le compte a été chargé avec succès, le client peut voir le nouveau montant disponible immédiatement dans le compte my paysafecard.
- 4.4. **Il est interdit de vendre, de négocier et d'acquérir des PIN paysafecards par le biais de sites Web non autorisés. Cette interdiction vise notamment les sites nommés « bourses d'échange » sur lesquels des PIN paysafecard sont vendus de façon illicite. PSC se réserve le droit de bloquer tout chargement du compte my paysafecard qui s'effectue sur la base de PIN paysafecard qui n'ont pas été achetés de façon légale, et/ou d'empêcher l'utilisation d'avoirs ainsi obtenus par le biais du compte my paysafecard.**

#### 5. **Réalisation de paiements**

- 5.1. En tenant compte des éventuelles limites de transaction (point 3.2.4.), le client peut utiliser son compte my paysafecard pour effectuer des paiements à des entreprises contractantes paysafecard, dans la limite de l'avoir sur le compte. L'acceptation des paiements par le biais de my paysafecard est soumise aux conditions indiquées sur le site Web de l'entreprise contractante concernée.
- 5.2. En fonction de l'entreprise contractante et de l'âge du payeur (p.ex. majorité) et du statut du compte my paysafecard, les possibilités de paiement peuvent être limitées. PSC ne garantit pas que le compte my paysafecard sera disponible à tout moment et chez toutes les entreprises contractantes comme moyen de paiement.
- 5.3. Déroulement de la transaction de paiement : En sélectionnant l'option de paiement my paysafecard, le client peut initier sur Internet le paiement à une entreprise contractante paysafecard. La fenêtre de paiement my paysafecard s'ouvre alors et indique les données de paiement. Le client peut autoriser l'opération de paiement en entrant son nom d'utilisateur et son mot de passe dans la fenêtre de paiement my paysafecard (ordre de paiement). Aussitôt que le paiement a été autorisé, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu. PSC exécute

l'ordre de paiement immédiatement après réception, de façon à ce que celui-ci ne puisse pas être annulé par le client.

- 5.4. **Avant d'entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe, le client doit vérifier qu'il s'agit vraiment de la fenêtre de paiement PSC, sur le site Web avec l'URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, et qu'il peut voir le certificat de sécurité paysafecard dans la barre d'adresse du navigateur Web du client. Vous trouverez d'autres informations et conseils de sécurité dans le menu "Aide" sur le site Web de PSC.**
- 5.5. Pour protéger le compte my paysafecard de paiements abusifs, PSC peut définir des caractéristiques de sécurité supplémentaires (p.ex. une procédure SMS-TAN) pour l'autorisation des paiements.
- 5.6. Refus d'ordres de paiement : PSC refusera d'exécuter une transaction de paiement dans les cas suivants :
- si l'exécution est contraire à une disposition légale applicable ou à une ordonnance judiciaire ou administrative,
  - s'il y a le soupçon justifié que l'exécution constitue un acte punissable ou est interdite, notamment en raison de la lutte contre le blanchiment d'argent,
  - si les données d'accès et/ou les paramètres de sécurité n'ont pas du tout été entrés ou ne l'ont été que de façon incomplète,
  - si le compte my paysafecard est bloqué,
  - si l'exécution de l'ordre de paiement provoque le dépassement de la limite de transaction applicable au compte (point 3.2.4.), ou
  - si le compte my paysafecard **n'est pas suffisamment approvisionné (ne présente pas un solde créditeur suffisant) pour le paiement du montant souhaité.**
- 5.7. En cas de refus, le client est sans délai informé de la non-exécution du paiement.

## 6. Informations sur des opérations de paiement individuelles

- 6.1. Dans l'espace client du compte my paysafecard, dans le cadre de l'historique des transactions, PSC met immédiatement à la disposition du client toutes les informations concernant les transactions exécutées ainsi que la situation du compte. À tout moment, le client peut voir ces informations pour les 6 (six) derniers mois. En outre, le client a la possibilité de télécharger ces informations sur son ordinateur, sous forme d'un document PDF, pour les garder et les consulter. Le client accepte de consulter et de télécharger ces informations sous forme électronique. L'entreprise contractante a en outre la possibilité de restituer en totalité ou en partie sur le compte my paysafecard du client les montants ayant été payés par le client via son compte my paysafecard (en cas de remboursement du prix d'achat dans le cas de renvoi de marchandises).
- 6.2. Le client doit informer PSC sans délai dès qu'il constate qu'une opération de paiement exécutée par le biais du compte my paysafecard a été effectuée sans autorisation ou de façon incorrecte. Pour pouvoir faire valoir des droits ou soulever des objections en raison d'une opération de paiement non autorisée ou incorrecte, le client doit en avoir informé PSC au plus tard dans les 13 (treize) mois suivant le jour où le compte my paysafecard a été débité d'une opération de paiement non autorisée ou incorrecte.

## 7. Sécurité du compte my paysafecard

- 7.1. Le client doit veiller à ce que les données fournies dans le cadre de l'ouverture du compte my paysafecard soient toujours actuelles. Tout changement des coordonnées – notamment de l'adresse électronique et du numéro de téléphone mobile – doit sans délai être indiqué dans l'espace client du compte my paysafecard.
- 7.2. PSC peut à tout moment demander au client de prouver que les informations qu'il a déposées dans l'espace client sont exactes et actuelles.
- 7.3. Pour garantir la sécurité du compte my paysafecard, PSC peut contacter le client, soit en envoyant un courriel à l'adresse électronique déposée dans l'espace client, soit en envoyant un SMS au numéro de téléphone mobile enregistré dans l'espace client. Il incombe au client de contrôler la capacité de fonctionnement de l'adresse électronique déposée ainsi que de la connexion mobile et de lire sans délai les messages qu'il reçoit de PSC, afin d'empêcher des actes non autorisés concernant le compte my paysafecard.
- 7.4. L'utilisation du compte my paysafecard à des fins de paiement est limitée à l'avoir qui se trouve sur le compte my paysafecard. Par des opérations de chargement et de déchargement, le client peut à tout moment redéfinir cette limite et donc également le risque lié à la gestion du compte my paysafecard.

## 8. Confidentialité des données d'enregistrement et comportement en cas d'emploi abusif

- 8.1. Le client est tenu de veiller à ce que ses données d'accès (nom d'utilisateur et/ou mot de passe) ainsi que les éventuels paramètres de sécurité ne soient pas utilisés de façon abusive par un tiers. Dans son propre intérêt,

- le client ne doit notamment noter nulle part le mot de passe et/ou le nom d'utilisateur sous une forme lisible par un tiers.
- 8.2. Pour empêcher l'emploi abusif des données d'accès sur Internet, le client, avant d'entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe, doit vérifier qu'il s'agit vraiment de la fenêtre de paiement de PSC, sur le site Web avec l'URL <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, et qu'il peut voir le certificat de sécurité paysafecard dans la barre d'adresse du navigateur Web.
  - 8.3. **Lorsque le client constate que ses données d'accès ou ses paramètres de sécurité ont été perdus ou volés ou qu'ils ont fait l'objet d'un usage abusif ou d'un autre emploi non autorisé, il doit en informer PSC sans délai par téléphone (cf. numéro de la permanence téléphonique sur le site Internet PSC) ou en ligne au <https://www.paysafecard.com/fr-ch/securite/verrouiller-compte/>, et demander le blocage du compte my paysafecard (« demande de blocage »).**
  - 8.4. La même recommandation s'applique si le client soupçonne que ses données d'accès et ses paramètres de sécurité ont été portés à la connaissance d'une autre personne non autorisée ou qu'ils ont été utilisés de façon abusive ou non autorisée.
  - 8.5. Le client peut trouver à tout moment voir les coordonnées pour une éventuelle demande de blocage sur le site Web PSC. Outre PSC, le client doit informer la police sans délai de tout emploi abusif.
  - 8.6. **Les collaborateurs de PSC ne demanderont jamais au client de communiquer à un tiers ou à PSC son mot de passe par téléphone, par e-mail ou autre. Le nom d'utilisateur et le mot de passe doivent être saisis par le client uniquement de manière directe sur le site Web de PSC ou via la fenêtre de paiement PSC sur d'autres sites. Si le client a des doutes concernant l'authenticité du site Web, il est prié de contacter le service clientèle de PSC ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)).**

## 9. Frais

L'activation, l'exécution de chargements et de paiements en francs suisses, la vérification du solde et la vérification des données sur le site Web sont gratuites. Dans tous les autres cas, les frais suivants sont applicables :

- **Frais de remboursement :** Dans le cadre d'un remboursement au sens du point 14. des CGD, des frais à hauteur de CHF 9 sont directement déduits du montant à rembourser. Ces frais sont payables au titre de chaque remboursement.
- **Frais :** En principe, le compte my paysafecard est mis à la disposition du client à titre gratuit. Cependant, PSC facture des frais à hauteur de CHF 7 par mois si le client n'a pas utilisé son compte my paysafecard pour l'exécution de transactions de paiement pendant une période de douze (12) mois. Ces frais sont facturés à compter du premier mois suivant l'expiration du délai de douze (12) mois et sont prélevés du compte my paysafecard du client le premier jour de chaque mois.
- **Frais de transaction:** En principe, l'exécution de paiements est gratuite pour le client. Cependant, pour certaines entreprises contractantes, PSC peut facturer des frais au titre des paiements effectués par le biais du compte my paysafecard ; ces frais seront indiqués au client avant le paiement. Un récapitulatif des entreprises contractantes concernées incluant les frais est mis à la disposition du client dans le guide des tarifs sous <https://www.paysafecard.com/fr-ch/utiliser/frais-de-transaction/>. Ce guide des tarifs fait partie intégrante des présentes conditions générales de vente. Tout changement de ce tableau est soumis aux dispositions stipulées au point 17.
- **Taux de change et frais de conversion :** Tous les paiements effectués pour des produits ou services dans une devise autre qu'en CHF seront convertis par PSC en CHF au taux de change en vigueur à la date d'exécution de la transaction. Ce taux de change se base sur le taux de change d'achat déterminé par un établissement financier. Les taux de change respectivement applicables sont à tout moment disponibles sur le site Web (<https://www.paysafecard.com/fr-ch/calculateur-de-devises/>). Pour les transactions avec conversion monétaire, PSC facture une surtaxe de 3 % du volume de transaction, si la devise de paiement est l'euro autrement les taux de conversion remonte à 6,09 % du volume de transaction. Sur sa demande, le client peut voir le taux de change et les frais avant l'exécution de la transaction.

## 10. Paiements non autorisés / blocage du compte my paysafecard

- 10.1. PSC peut bloquer le compte my paysafecard sans délai en cas de soupçon de fraude ou d'usage abusif (utilisation non autorisée ou abusive du compte) ou d'autres doutes en matière de sécurité ou si PSC doit agir ainsi afin de se conformer à une loi ou à une ordonnance administrative.
- 10.2. Dans le cas d'une opération de paiement non autorisée, le client peut demander à PSC de reconstituer l'avoir sur le compte my paysafecard tel qu'il aurait été sans l'opération de paiement non autorisée. Si les opérations de paiement non autorisées se basent sur l'emploi abusif du compte et si le client n'a pas respecté ses

obligations de prudence et de diligence, les conditions de responsabilité prévues au point 14. des présentes CGD sont applicables.

## **11. Non-exécution d'opérations de paiement autorisées**

- 11.1. Si une opération de paiement autorisée n'est pas du tout exécutée ou si elle est exécutée de façon incorrecte, le client peut demander le remboursement immédiat et complet du montant concerné et PSC remettra le compte my paysafecard au niveau auquel il aurait été sans l'opération de paiement incorrecte. Cependant, si PSC peut prouver que le montant concerné a été reçu par le destinataire en temps utile et de façon complète, sa responsabilité selon cet alinéa est exclue.
- 11.2. En outre, le client peut demander le remboursement des éventuels frais dans la mesure où ceux-ci ont été facturés dans le cadre de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte d'une opération de paiement autorisée et ont été prélevés de son compte my paysafecard.

## **12. Responsabilité de PSC**

- 12.1. La responsabilité de PSC est limitée aux fautes volontaires et aux fautes lourdes. PSC répond également des fautes légères dans la limite du dommage typiquement prévisible en fonction du contrat uniquement en cas de manquement à des obligations importantes pour l'accomplissement de l'objectif du contrat (« obligations contractuelles essentielles »). Toute responsabilité est limitée aux dommages directs. Dans la mesure où la responsabilité de PSC est exclue, limitée ou plafonnée, ces restrictions s'appliquent aussi à la responsabilité personnelle des salariés, des employés, des collaborateurs, des représentants et des préposés de PSC.
- 12.2. PSC ne répond pas des dommages causés par un cas de force majeure, par des émeutes, par une guerre, par des catastrophes naturelles ou par d'autres événements en dehors du contrôle que l'on peut raisonnablement exiger.
- 12.3. La disponibilité permanente du système de compte my paysafecard n'est pas garantie. Sur le site Web de PSC, le client sera informé en temps utile des travaux de maintenance technique prévisibles entravant ou empêchant l'utilisation du compte my paysafecard. Le client ne peut pas invoquer la non-disponibilité temporaire du compte my paysafecard pour faire valoir un droit quelconque vis-à-vis de PSC.
- 12.4. Les exclusions, limitations et plafonnements de la responsabilité cités ci-dessus ne sont pas applicables aux dommages provoqués par une atteinte à la vie, au corps ou à la santé.
- 12.5. PSC décline toute obligation et responsabilité en ce qui concerne la qualité, la sécurité, la légalité ou quelque autre aspect des produits et/ou services payés par le biais du compte my paysafecard. Tout litige relatif à des biens qui ont été payés à l'aide du compte my paysafecard doit être réglé avec l'entreprise contractante concernée.

## **13. Responsabilité du client**

- 13.1. Si le client a des indications ou des soupçons sur le fait que son compte my paysafecard, ses données d'accès, son mot de passe ou autres paramètres de sécurité aient été perdus, volés, détournés ou utilisés sans autorisation et façon abusive, il est recommandé au client de modifier immédiatement le mot de passe de son compte my paysafecard. Conformément au point 8.3, le client est en outre tenu d'informer immédiatement PSC en cas de perte ou de vol de ses données d'accès et paramètres de sécurité, de l'utilisation abusive ou toute autre utilisation non autorisée de ses données d'accès et paramètres de sécurité afin de faire bloquer le compte my paysafecard et parer à tout préjudice imminent (« **demande de blocage** »).
- 13.2. Jusqu'au moment de la demande de blocage : Le client répond des dommages qui ont été provoqués par l'emploi abusif du compte my paysafecard avant la réception de sa demande de blocage, à concurrence d'un montant de CHF 200, sauf s'il a agi avec intention frauduleuse ou s'il a facilité l'usage impropre du compte my paysafecard en commettant une faute volontaire ou lourde. En cas de faute volontaire ou lourde, la responsabilité du client n'est pas limitée ; cela s'applique également si le client n'a pas fait sa demande de blocage de façon immédiate ou s'il a manqué à ses obligations de prudence et de diligence au sens des présentes CGD. Les cas suivants entre autre peuvent être qualifiés de faute lourde si le client :
  - i. indique ses données d'accès sur des sites Web qui ne disposent pas du certificat de sécurité de paysafecard (voir le point 8.2.),
  - ii. communique son nom d'utilisateur et/ou son mot de passe à d'autres personnes,
  - iii. note son nom d'utilisateur et/ou son mot de passe ou s'il garde ces deux informations au même endroit,
  - iv. enregistre son nom d'utilisateur et/ou son mot de passe sur un ordinateur public ou s'il ne se déconnecte pas en bonne et due forme après avoir utilisé le compte my paysafecard sur un ordinateur public.



Le client ne doit pas réparer le dommage subi s'il n'a pas pu demander le blocage parce que PSC ne lui en a pas donné la possibilité, et que c'est cette impossibilité qui a provoqué le dommage.

- 13.3. À compter de la demande de blocage : PSC répond des dommages qui sont provoqués après la présentation de la demande de blocage par des actes non autorisés concernant le compte my paysafecard, sauf en cas de faute volontaire ou d'intention frauduleuse du côté du client. Dans ces cas, le client répond également des dommages qui surviennent après la présentation de la demande de blocage.

#### **14. Remboursement**

- 14.1. Le client peut à tout moment demander le remboursement de l'avoir se trouvant sur son compte my paysafecard. Pour ce faire, il doit communiquer à PSC son nom d'utilisateur, l'avoir se trouvant sur son compte my paysafecard, ses prénoms complets et son nom complet, son adresse électronique et son numéro de téléphone mobile, une copie lisible de sa carte d'identité avec photographie, le montant à rembourser ainsi que les coordonnées de son compte bancaire personnel en Suisse avec les codes IBAN et BIC, sur lequel il souhaite que la somme due soit transférée. Les possibilités de prise de contact sont décrites sur le site Web PSC. Afin de respecter ses obligations légales, il se peut que PSC demande au client de lui fournir certaines informations complémentaires avant d'effectuer le remboursement.
- 14.2. Le remboursement de l'avoir n'est pas soumis à un montant minimum ; toutefois, l'avoir sur le compte doit permettre le paiement des frais qui résultent du remboursement concret. Les remboursements qui interviennent soit pendant la durée du contrat, soit plus d'un (1) an après son expiration, sont soumis aux frais indiqués au point 9. Si le remboursement intervient dans le délai d'un (1) an après l'expiration du contrat, il est gratuit pour le client.
- 14.3. En cas de remboursement, PSC vire le montant choisi par le client (déduction faite des frais) sur le compte bancaire suisse indiqué par le client. Pour se conformer aux dispositions légales, PSC a le droit et l'obligation de demander au client de justifier de son identité avant de donner une suite positive à la demande de remboursement. Le client accepte que PSC vérifie son identité avant le paiement du montant à rembourser dans le cadre de l'opération de remboursement, pour éviter le risque de fraude et respecter les directives sur le blanchiment d'argent et autres exigences légales.
- 14.4. **Les clauses du présent contrat qui autorisent PSC à facturer des frais de remboursement après l'expiration du contrat, restent applicables même après la fin du contrat.**

#### **15. Protection des données**

- 15.1. Dans le cadre de l'utilisation du compte my paysafecard, les données personnelles du client sont collectées dans la mesure où cela est nécessaire pour la fourniture des prestations, pour la mise à disposition du système et en raison des obligations légales. Le traitement des données personnelles des clients par PSC et les dispositifs de sécurité sont décrits dans les dispositions sur la protection des données. Par l'utilisation des services, le client accepte que PSC traite ces données conformément aux dispositions légales sur la protection des données. Ces dispositions sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.paysafecard.com/fr-ch/protection-des-donnees/>.
- 15.2. PSC fait parvenir au client des informations concernant son compte my paysafecard, des aspects de sécurité et des événements importants relatifs à PSC, etc. Par l'acceptation des présentes CGD, le client accepte la communication régulière de ces informations par courriel ou SMS. En outre, PSC transmet au client d'autres informations concernant des campagnes publicitaires et promotionnelles ainsi que d'autres avantages pour le client, dans le cadre d'un bulletin d'information régulier, dans la mesure où le client y a donné son consentement.
- 15.3. Les données personnelles que nous enregistrons à l'occasion de l'ouverture d'un compte my paysafecard ainsi que les informations personnelles qui nous sont régulièrement transmises par le client peuvent également être communiquées à des entreprises dont le siège est situé hors de Suisse dans des États disposant de normes adaptées en matière de protection des données pour y être traitées et utilisées pour la mise à disposition du compte my paysafecard et le traitement des transactions ou pour le versement de crédits.

#### **16. Durée et résiliation du contrat**

- 16.1. Le contrat relatif à l'utilisation du compte my paysafecard est conclu entre PSC et le client pour une durée indéterminée.
- 16.2. Le client peut à tout moment mettre fin au contrat par écrit, en envoyant un courriel à [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com), ce courriel devant être accompagné d'une lettre de résiliation revêtue de la signature autographe du client.
- 16.3. PSC peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis de 2 (deux) mois, en envoyant un courriel à l'adresse électronique indiquée par le client.

- 16.4. En cas de motif grave, PSC peut à tout moment entamer une procédure de résiliation unilatérale sans préavis et ainsi mettre fin au contrat conclu avec le client, avec effet immédiat et sans préjudice d'autres conventions. Ceci est réalisé en envoyant un courriel à l'adresse électronique indiquée par le client. Exemples courants (non exhaustifs) de motifs graves justifiant la résiliation sans préavis:
- si le client a fourni des informations fausses relatives à son identité ou s'il a dissimulé d'autres circonstances importantes,
  - si le client ne respecte pas une disposition essentielle des présentes CGD,
  - si le client est soupçonné d'un acte légalement punissable ou d'une violation des règles sur la lutte contre le blanchiment d'argent,
  - si le client utilise son compte my paysafecard de façon abusive,
  - si le client saisit des PIN paysafecard dans son compte my paysafecard qu'il n'a pas achetés auprès d'un point de vente autorisé,
  - si le client est soupçonné d'accepter des PIN paysafecard à des fins de paiement,
  - s'il y a des doutes en matière de sécurité, ou
  - si PSC y est obligé par la loi ou par une ordonnance administrative.
- 16.5. Dès que la résiliation est effective, le compte my paysafecard du client sera bloqué. PSC remboursera au client les éventuels avoirs qui se trouvent sur le compte my paysafecard au moment de la résiliation, déduction faite des éventuelles créances en contrepartie, notamment des droits de rémunération conformément au point 9. (Frais). À cette fin, le client doit suivre les démarches de remboursement définies au point 14. (Remboursement). Le remboursement de l'avoir se trouvant sur le compte my paysafecard du client est exclu s'il intervient plus de 10 (dix) ans après la fin du contrat.

## **17. Modifications et avenants aux CGD**

- 17.1. PSC peut modifier les présentes CGD avec force obligatoire pour le client à condition que les modifications prévues soient communiquées par écrit au client au moins 2 (deux) mois avant la date d'entrée en vigueur proposée.
- 17.2. PSC informera le client par écrit des modifications prévues des présentes CGD au moins 2 (deux) mois avant leur entrée en vigueur, en envoyant un courriel à l'adresse électronique enregistrée dans le compte my paysafecard. Il est convenu que les modifications proposées sont réputées acceptées par le client s'il ne s'y oppose pas par écrit avant la date d'entrée en vigueur proposée. Si le client ne s'oppose pas par écrit aux modifications dans un délai de 2 (deux) mois après leur communication, celles-ci sont réputées acceptées et deviennent partie intégrante et valable du contrat avec le client. Le client peut résilier le contrat avec PSC avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur des modifications respectives. Dans l'offre concernant la modification du contrat, PSC informera le client des conséquences de son silence ainsi que du droit de résiliation gratuite et immédiate. Pour de plus amples informations sur les démarches à suivre dans le cadre de la résiliation du contrat, il est fait référence au point 16. (Durée et résiliation du contrat).
- 17.3. Les modifications des taux de change entrent en vigueur de façon immédiate et sans avis préalable, dans la mesure où elles se basent sur les taux de change de référence convenus.
- 17.4. Le simple élargissement des fonctionnalités, l'introduction de nouveaux services ou la modification des méthodes de paiement et des entreprises contractantes ne peuvent pas être considérés comme une modification du contrat.

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

- 18.1. PSC a le droit de céder en tout temps les droits et obligations découlant du contrat avec le client à une autre entreprise qui dispose de l'autorisation requise du point de vue du droit de surveillance. Dans ce cas, les droits du client n'en seront pas affectés.
- 18.2. PSC informera le client de la cession prévue du contrat au moins 2 (deux) mois à l'avance, en envoyant un courriel à l'adresse électronique déposée dans le compte my paysafecard. Le client peut résilier le contrat avec effet immédiat avant la date de cession prévue. Pour de plus amples informations, nous renvoyons au point 16. (Durée et résiliation du contrat).

## **19. Interdiction de cession**

Le client s'interdit de donner en gage ou de céder à un tiers ses droits vis-à-vis de PSC, en particulier les droits découlant d'un éventuel avoir, sans avoir au préalable obtenu le consentement écrit de PSC.

**20. Droit applicable / Tribunal compétent**

- 20.1. Toutes les relations juridiques entre le client et PSC sont régies par le droit suisse. Dans la mesure où des clauses individuelles sont invalides dans leur totalité ou en partie, la validité des clauses restantes n'en sera pas affectée.
- 20.2. Pour toute plainte ou réclamation, le client peut envoyer un courriel de réclamation à [info.fr@paysafecard.com](mailto:info.fr@paysafecard.com). Toutes les réclamations seront traitées le plus rapidement possible par PSC. Le tribunal compétent se fonde sur les dispositions légales contraignantes. Dans la mesure où celles-ci ne s'appliquent pas, le **for exclusif est à Lucerne**.