

Conditions générales d'utilisation du compte « my paysafecard »

Version : 06/2018

1. Généralités

- 1.1. Le compte my paysafecard est ouvert et géré par la société Prepaid Services Company Limited (ci-après : « PSC Ltd. », « PSC » ou « nous »). La société PSC Ltd. a son siège social à Part Floor 27, 25 Canada Square, Canary Wharf, London E14 5LQ, Angleterre (immatriculée sous le numéro 05761861) – adresse électronique : <mailto:info.lu@paysafecard.com> . PSC accomplit ses services sur la base d'un agrément qui lui a été délivré par l'Autorité des Services Financiers anglaise (Financial Conduct Authority - FCA), lui permettant d'émettre de la monnaie électronique (numéro d'immatriculation FCA : 900021). En raison des règlements relatifs à la reconnaissance des agréments dans l'UE, PSC est autorisé à offrir ces services au Luxembourg.
- 1.2. L'ouverture, l'utilisation et la fermeture d'un compte my paysafecard ainsi que les modalités du remboursement de la monnaie électronique sur le dit compte sont soumises aux présentes conditions générales d'utilisation (CDG), qui représentent le contrat conclu entre PSC et le client. La langue du contrat est l'allemand. La communication avec le client peut s'effectuer en allemand, français ou en anglais. En s'enregistrant pour le compte my paysafecard, le client déclare accepter la validité des présentes CDG. La version actuelle des CDG est mise à disposition sur le site Web de PSC, <http://www.paysafecard.com/fr-lu> (le « site Web PSC »), sous le lien « CDG ».
- 1.3. **Il est demandé au client de les lire attentivement, car elles contiennent des informations importantes relatives à ses droits et obligations concernant son compte my paysafecard. Il est alors tenu d'utiliser son compte my paysafecard selon ces conditions. Les présentes CDG s'appliquent à la monnaie électronique sur son compte ainsi qu'aux conditions complémentaires régissant les cartes associées au compte my paysafecard (le cas échéant). En cas de conflit entre les conditions supplémentaires et ces CDG, ces dernières prévaudront. La monnaie électronique 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.**

N.B. :

Le compte my paysafecard sert principalement à la réalisation et à la réception de paiements en monnaie électronique. Il n'est pas un compte bancaire. Le client ne touche pas d'intérêts au titre des avoirs enregistrés sur le compte my paysafecard sous forme de monnaie électronique. En acceptant les CDG, le client prend connaissance du fait que le Financial Services Compensation Scheme (FSCS) britannique ne s'applique pas à son compte my paysafecard. Pour plus d'informations concernant le compte my paysafecard et pour obtenir des réponses aux demandes fréquentes (FAQ), veuillez consulter le site Web PSC.

2. Exigences

- 2.1. Pour ouvrir un compte my paysafecard, le client doit avoir 16 ans au moins et être domicilié au Luxembourg. 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 luxembourgeois. 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 CDG, 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. Sous réserve du point 5A, dans son propre intérêt, le client ne doit pas communiquer ces données à des tiers (à ce sujet, voir notamment l'article 9).

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 CDG. 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 ».

3.3. Limites : Pour le compte my paysafecard au statut « Standard », on appliquera aux rechargements du compte (selon les points 4 et 6) et aux paiements (point 5) ce qui suit. Limites de transactions et/ou autres limites sur la base d'une évaluation des risques. Nos clients trouveront de plus amples informations sur les différentes limites en se connectant sur leur compte my paysafecard, et en consultant l'aperçu du compte dans la section « Vos limites actuelles ». PSC est en droit d'augmenter ou de diminuer à tout moment ces limites de chargement, de manière temporaire ou permanente, à sa seule discrétion. Activation du compte my paysafecard en statut « unlimited » :

3.3.1 Upgrade : Pour les transactions qui dépassent les limites indiquées 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 autorité publique ou une entreprise réglementée (p.ex. facture d'électricité, facture de gaz 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. Veuillez noter que nous pouvons modifier les types de documents à fournir ; dans ce cas, nous modifierons les informations sur la page de chargement des documents du site Web de PSC.

3.3.2 Activation : Aussitôt que les documents ont été vérifiés avec succès, le compte my paysafecard peut, à la discrétion de PSC, être activé en statut « unlimited » et le client en est informé par courriel.

3.3.3 Limites : Pour le compte my paysafecard au statut « Unlimited », différentes limites sont applicables. Ces limites sont basées sur une évaluation des risques. Nos clients trouveront de plus amples informations sur les différentes limites en se connectant sur leur compte my paysafecard du site Web de PSC, et en consultant l'aperçu du compte dans la section „Vos limites actuelles“. PSC est en droit d'augmenter ou de diminuer à tout moment ces limites de chargement, de manière temporaire ou permanente, à sa seule discrétion.

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 (voir le point 3.3.3 ci-dessus) dans la page de connexion du site Web PSC 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 luxembourgeois autorisé par PSC. 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.

N.B. :

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. 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 des montants de monnaie électronique 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 qui acceptent des paiements par le biais des comptes my paysafecard, dans la limite du montant de monnaie électronique 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), du statut du compte my paysafecard et du pays de son enregistrement et de son utilisation, 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 qui s'affiche sur le site Web de l'entreprise contractante, le client peut initier sur Internet le paiement à une entreprise contractante paysafecard qui accepte le paiement par le biais de comptes my 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) (et/ou suivre une autre procédure de sécurité imposée au client par PSC, le cas échéant, ou sur demande de l'entreprise contractante). 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.

N.B. :

Avant d'entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe, le client voudra bien 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 de son navigateur Web. Vous trouverez d'autres informations et conseils de sécurité dans le menu "Aide" sur notre site Web.

- 5.4.** 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. Le client est tenu de suivre les procédures de sécurité imposées par PSC le cas échéant.
- 5.5.** Refus d'ordres de paiement : PSC refusera d'exécuter une transaction de paiement dans les cas suivants :
- a.** si l'exécution est contraire à une disposition interne ou de droit commun ou à une ordonnance judiciaire ou administrative,
 - b.** s'il y a le soupçon justifié que l'exécution constitue un acte punissable ou est interdite en raison de la lutte contre le blanchiment d'argent,
 - c.** 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,
 - d.** si le compte my paysafecard est bloqué, ou
 - e.** si le compte my paysafecard n'est pas suffisamment approvisionné (ne présente pas un solde créditeur suffisant) pour le paiement du montant souhaité.
- 5.6.** En cas de refus, le client est sans délai informé de la non-exécution du paiement en adressant un e-mail à l'adresse enregistrée dans le compte my paysafecard du client. Le client peut voir les paiements refusés dans l'historique des transactions du compte my paysafecard.
- 5.7** En cas de retard de notre part à exécuter un paiement sur instructions du client, ce dernier peut nous demander de contacter le prestataire de services de paiement du destinataire du paiement et lui demander de le créditer comme si le paiement avait été reçu le jour dû.

5.A. Prestataires Tiers

- 5.A.1** Le client peut :
- a.** demander à un Prestataire Tiers d'accéder aux informations figurant sur son compte my paysafecard ; ou
 - b.** Si PSC offre aux clients la capacité de générer des ordres de paiement depuis le compte my paysafecard du client, procéder aux paiements depuis mon compte my paysafecard,

sous réserve que le Prestataire Tiers soit ouvert et transparent sur son identité et qu'il agisse dans le respect des exigences réglementaires en vigueur (sauf indication contraire de PSC, le client ne doit pas dévoiler ses codes de sécurité à un tiers). PSC peut traiter toute instruction provenant d'un Tiers, comme si ces informations provenaient du client.

- 5.A.2** PSC peut refuser d'autoriser un Prestataire Tiers à accéder à un compte my paysafecard s'il pense que l'accès par ce Prestataire Tiers n'est pas autorisé ou est frauduleux. PSC doit, au préalable, motiver sa décision auprès du client, sauf si cela n'est pas raisonnablement possible, auquel cas PSC informera le client immédiatement après le refus d'accès. Dans tous les cas PSC informera le client de la manière jugée la plus appropriée dans ces circonstances ; PSC ne motivera pas sa décision auprès du client si cela affecte ses mesures raisonnables de sécurité ou est contraire à la loi. PSC peut mettre à la disposition d'un Prestataire Tiers des moyens spécifiques pour accéder au compte my paysafecard d'un client. Dans ce cas, et si le Prestataire tente d'accéder au compte my paysafecard par un autre moyen, PSC peut refuser cet accès.
- 5.A.3** Si le client pense qu'un paiement a été effectué de manière incorrecte ou non autorisée, il en informera PSC aussitôt que possible, même si le client emploie un Prestataire Tiers.

6. Réception de paiements

- 6.1.** Les entreprises contractantes peuvent donner au client la possibilité de demander le versement de ses avoirs client sur le compte my paysafecard du client. Le client peut initier le paiement en sélectionnant l'option de paiement my paysafecard sur le site Web de l'entreprise contractante. Les conditions de paiement de l'entreprise contractante sont applicables. Dès que le paiement est autorisé par l'entreprise contractante, le montant respectif (déduction faite des éventuels frais facturés par l'entreprise contractante) est porté au crédit du compte my paysafecard du client. Le client peut voir les paiements reçus dans l'historique des transactions du compte my paysafecard, ainsi que la date de réception (la date de la valeur de crédit), les frais facturés et, le cas échéant, le taux de change utilisé. Chaque transaction sera identifiée par un ID de transaction unique et s'affichera dans l'historique des transactions. Nous ne modifierons ni n'amendons aucune information affichée dans votre historique des transactions en ligne. Vous êtes tenu(e) de réconcilier régulièrement les paiements entrants avec vos propres écritures.
- 6.2.** Il n'est notamment pas possible de recevoir des paiements dans les cas suivants :
- a.** si le compte my paysafecard du client est bloqué ou ne se trouve pas dans le statut requis pour la réception de paiements,
 - b.** si le paiement en question provoque le dépassement de la limite applicable au compte my paysafecard dans le statut respectif, ou ;
- si l'entreprise contractante n'est pas autorisée à effectuer des paiements au compte my paysafecard du client.
- c.** Si PSC refuse d'exécuter la demande de paiement d'une entreprise contractante, le client en est sans délai informé par courriel.

7. Informations sur des opérations de paiement individuelles

- 7.1.** 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, la date de réception ou de la transmission (la date de la valeur du crédit ou du débit), les frais facturés et, le cas échéant, le taux de change utilisé. Chaque transaction sera identifiée par un ID de transaction unique et s'affichera dans l'historique des transactions. Vous êtes tenu(e) de signaler toutes irrégularités ou clarifier toutes questions en contactant le service client de PSC à info.lu@paysafecard.com. PSC ne modifiera ni n'amendera aucune information affichée dans l'historique des transactions en ligne des clients.
- 7.2.** PSC enverra tous les mois aux clients une notification par e-mail, leur rappelant de se connecter à leur compte my paysafecard et de télécharger ces informations sous forme d'un document PDF et/ou de les imprimer, pour les garder et les consulter. Le client accepte de consulter et de télécharger ces informations sous forme électronique.

8. Sécurité du compte my paysafecard

- 8.1.** 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.
- 8.2.** 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.
- 8.3.** 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. 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.

8.4. Si PSC pense que le compte my paysafecard du client présente un risque de fraude ou une menace pour la sécurité, PSC contactera le client de la manière la plus rapide et la plus sûre sur la base des informations fournies, pour le conseiller sur la gestion de ce risque. L'utilisation du compte my paysafecard à des fins de paiement est limitée au montant de monnaie électronique 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.

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

9.1. 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 pas noter nulle part le mot de passe et/ou le nom d'utilisateur sous une forme lisible par un tiers (sous réserve du point 5.A).

9.2. 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.

9.3. 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 retard indu par téléphone, au numéro (cf. numéro de la permanence téléphonique sur le site Internet PSC) ou en ligne au <https://www.paysafecard.com/fr-lu/securete/verrouiller-compte/>, et demander le blocage du compte my paysafecard (« demande de blocage »). Tout retard indu à notifier PSC peut non seulement nuire à la sécurité du compte my paysafecard du client mais aussi engager la responsabilité du client en cas de pertes en découlant, si le défaut de notification du client est intentionnel ou s'il s'agit d'une négligence grave de sa part. Si le client suspecte que son compte my paysafecard a fait l'objet d'un accès non-autorisé par un tiers, il doit contacter les services de police et signaler l'incident.

9.4. 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.

9.5. 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.

N.B. :

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 uniquement de manière directe sur le site Web de PSC ou via la fenêtre de paiement PSC sur d'autres sites. En cas de doutes concernant l'authenticité du site Web, contacter notre service clientèle (info.lu@paysafecard.com).

10. Frais

L'activation, l'exécution de paiements en euro, la vérification du solde et la vérification des données dans la section Client du compte my paysafecard du site Web PSC 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 15. des CDG, des frais à hauteur de 7,50 € sont directement déduits du montant à rembourser. Ces frais sont payables au titre de chaque remboursement.

Frais d'inactivité : En principe, le compte my paysafecard est mis à la disposition du client à titre gratuit. Cependant, PSC facture des frais à hauteur de 5 € 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 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-lu/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 18.

Taux de change et frais de conversion : Tous les paiements effectués pour des produits ou services dans une devise autre que la devise du compte my paysafecard seront convertis en euros 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-lu/calculateur-de-devises/>). Pour les transactions avec conversion monétaire, PSC facture une surtaxe de 2 % du volume de transaction. Sur sa demande, le client peut voir le taux de change et les frais avant l'exécution de la transaction.

11. Blocage du compte my paysafecard

11.1. Nous pouvons bloquer le compte my paysafecard du client ou restreindre autrement ses fonctionnalités pour des motifs raisonnables liés à la sécurité du compte my paysafecard ou de l'un des dispositifs de sécurité ou en cas de soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du compte my paysafecard du client, ou si l'un des dispositifs de sécurité est compromis. Nous notifierons le client au préalable en cas de blocage de son compte my paysafecard ainsi que les raisons, ou, à défaut, immédiatement après la suspension ou la restriction imposée, sauf si la notification au client est illégale ou nuit à nos intérêts en matière de sécurité. Nous débloquerons le compte my paysafecard aussitôt que possible après que les raisons de suspension et/ou de la restriction ont cessé d'exister.

12. Non-exécution d'opérations de paiement autorisées

12.1. 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 complet du montant concerné, aussitôt que possible, 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 prestataire de services de paiement du destinataire en temps utile et de façon complète, sa responsabilité selon cet alinéa est exclue.

12.2. 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.

13. Responsabilité de PSC

13.1. PSC ne peut garantir qu'une entreprise contractante acceptera les paiements par le biais d'un compte my paysafecard, ni que PSC autorisera une transaction spécifique. Un problème lié aux systèmes peut survenir, échappant au contrôle raisonnable de PSC, ou PSC peut avoir des suspicions sur une utilisation abusive du compte my paysafecard. Par conséquent, PSC ne pourra être tenue responsable en aucun cas si une entreprise contractante refuse d'accepter un paiement par le biais du compte my paysafecard, ou si PSC n'autorise pas une transaction, ou si PSC annule ou suspend l'utilisation du compte my paysafecard, dans la mesure autorisée par les CDG et la législation.

13.2. Sauf si la loi l'exige autrement, PSC ne pourra être tenue responsable, en cas de pertes ou dommages directs ou indirects subis par le client, découlant de l'utilisation totale ou partielle ou l'incapacité à utiliser son compte my paysafecard, ou de l'utilisation par un tiers. PSC ne pourra être tenue responsable en cas de pertes ou de dépenses engagées par le client, découlant de la conformité par PSC des exigences légales ou réglementaires.

13.3. Si le client n'utilise pas son compte my paysafecard conformément à ces CDG ou si PSC détermine que le client utilise son compte my paysafecard de manière frauduleuse, PSC se réserve le droit de facturer au client les frais raisonnables engagés par PSC pour empêcher le client d'utiliser son compte my paysafecard et pour recouvrer toute somme due en raison des activités du client.

14. Responsabilité du client

14.1 Le client informera PSC sans retard indu s'il apprend qu'une transaction de paiement non autorisée ou incomplète a été effectuée par le biais du compte my paysafecard du client, en utilisant les possibilités de contact mentionnées sur le site Web de PSC ; <https://www.paysafecard.com/fr-lu/aide/contacts/>. Les réclamations et objections liées à des transactions de paiement non autorisées ou incomplètes seront exclues si le client ne notifie pas PSC dans les 13 (treize) mois suivant la date d'exécution incorrecte du paiement.

14.2 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 9.3, le client est en outre tenu d'informer 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.

- 14.3** En cas de paiement non autorisé ou de paiement incorrectement exécuté en raison d'une erreur de notre part, PSC s'engage, aussitôt que possible, à rembourser le montant du paiement, incluant tous les frais déduits dudit paiement. Cette disposition ne s'applique pas :
- 14.3.1** Si le paiement non autorisé découle du manquement par le client à préserver la sécurité d'accès à ses données, conformément à la section 9.1 de ces CDG, auquel cas le client demeurera responsable du paiement des premiers 50 euros (ou l'équivalent dans la devise du compte my paysafecard), sauf si la section 14.3.3 s'applique ;
- 14.3.2** Si le client manque de notifier PSC sans retard indu en cas de toute perte des données d'accès ou d'autre événement pouvant raisonnablement nuire à la sécurité du compte my paysafecard du client, après que ledit événement ait été porté à la connaissance du client, auquel cas le client demeurera responsable des pertes subies jusqu'à ce que notification nous soit faite ;
- 14.3.3** Si la transaction n'était pas autorisée mais si le client a agi de manière frauduleuse, ou a fait l'objet d'une négligence grave ou dans l'intention de compromettre la sécurité de son compte my paysafecard. Dans ce cas, le client sera seul responsable de toutes les pertes ; ou
- 14.3.4** Si le client ne conteste pas ni ne porte la transaction non autorisée ou incorrectement exécutée à l'attention de PSC dans les 13 (treize) mois suivant la date de la transaction.
- 14.4** Sauf si le client a agi de manière frauduleuse, la section 14.3.1 ne s'applique pas aux transactions réalisées après que le client ait notifié PSC conformément à la section 9.3, si PSC n'a pas fourni au client les moyens de notification appropriés ou si PSC manque à son obligation d'utiliser une authentification de client forte. Dans ce cas PSC sera tenue responsable et devra rembourser au client toutes les transactions non autorisées, aussitôt que possible.
- 14.5** Sans préjudice de ce qui précède, le client doit vérifier régulièrement et fréquemment l'historique des transactions de son compte my paysafecard et contacter le service client de PSC immédiatement en cas de questions ou doutes.
- 14.6** En cas de paiement incorrect ou mal dirigé, PSC prendra des mesures raisonnables pour aider le client à retracer et recouvrer lesdits paiements.
- 14.7** Sous réserve de ce qui précède, PSC ne sera pas tenue responsable 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 circonstances anormales et imprévisibles échappant à notre contrôle raisonnable ou à celui de l'intermédiaire concerné.

15. Remboursement

- 15.1.** Le client peut à tout moment demander le remboursement du montant de monnaie électronique se trouvant sur son compte my paysafecard. Pour ce faire, il doit communiquer à PSC son nom d'utilisateur, le montant de monnaie électronique 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, ou d'un autre document valide avec photographie, le montant à rembourser ainsi que les coordonnées de son compte bancaire personnel au Luxembourg 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.
- 15.2.** Le remboursement de la monnaie électronique n'est pas soumis à un montant minimum ; toutefois, le montant de monnaie électronique 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 an après son expiration, sont soumis aux frais indiqués au point 10. Si le remboursement intervient dans le délai d'un an après l'expiration du contrat, il est gratuit pour le client.
- 15.3.** En cas de remboursement, PSC vire le montant choisi par le client (déduction faite des frais) sur le compte bancaire luxembourgeois 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.

- 15.4.** Le remboursement des avoirs qui ont été portés au crédit du compte my paysafecard du client dans le cadre d'une campagne publicitaire ou promotionnelle est exclu s'il ne s'agit pas de monnaie électronique.

N.B. :

Les clauses du présent contrat qui nous autorisent à facturer des frais de remboursement après l'expiration du contrat, restent applicables même après la fin du contrat.

16. Protection des données

- 16.1.** Le client autorise expressément PSC à accéder, traiter et conserver toutes les informations communiquées à PSC aux fins de fournir les services de paiement au client. Cette disposition n'affecte pas les droits et obligations respectifs de PSC et du client, dans le cadre de la législation sur la protection des données. Le client peut retirer ce consentement en fermant le compte my paysafecard. Dans ce cas, PSC cessera d'utiliser les données du client à cette fin, mais continuera à traiter les données du client à d'autres fins, si PSC a des motifs juridiquement valables de le faire : si PSC est obligée par la loi de conserver les écritures des transactions.
- 16.2.** 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. Nous utilisons des cookies afin de protéger le système contre les abus. L'utilisation du site Internet de PSC pose l'acceptation de ces cookies pour condition. Par l'utilisation des services, le client accepte l'Avis de Confidentialité disponible à l'adresse suivante : <http://www.paysafecard.com/fr-lu/protection-des-donnees/>.
- 16.3.** PSC fera 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 conditions générales d'utilisation, le client accepte la communication régulière de ces informations par courriel ou SMS. En outre, PSC transmettra 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.

17. Durée et résiliation du contrat

- 17.1.** Le contrat relatif à l'utilisation du compte my paysafecard est conclu entre PSC et le client pour une durée indéterminée.
- 17.2.** Le client peut à tout moment mettre fin au contrat par écrit, en envoyant un courriel à info.lu@paysafecard.com, ce courriel devant être accompagné d'une lettre de résiliation revêtue de la signature autographe du client.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** 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:
- a.** si le client a fourni des informations fausses relatives à son identité ou s'il a dissimulé d'autres circonstances importantes,
 - b.** si le client ne respecte pas une disposition essentielle des présentes CDG,
 - c.** si le client est soupçonné d'un acte illégal ou d'une violation des règles sur la lutte contre le blanchiment d'argent,
 - d.** si le client utilise son compte my paysafecard de façon abusive,
 - e.** 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,
 - f.** si le client est soupçonné raisonnablement d'accepter des PIN paysafecard à des fins de paiement,
 - g.** s'il y a des doutes en matière de sécurité, ou
 - h.** si PSC y est obligé par la loi ou par une ordonnance administrative.
- 17.5.** 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 10. (Frais). À cette fin, le client doit suivre les démarches de remboursement définies au point 15. (Remboursement). Le remboursement des montants de monnaie électronique se trouvant sur le compte my paysafecard du client est exclu s'il intervient plus de six ans après la fin du contrat.

18. Modifications et avenants aux CDG

- 18.1.** PSC peut modifier les présentes CDG à condition que les modifications prévues soient communiquées par écrit au client au moins deux mois avant la date d'entrée en vigueur proposée.
- 18.2.** PSC informera le client par écrit des modifications prévues des présentes CDG au moins 2 (deux) mois avant leur entrée en vigueur, en envoyant un courriel à l'adresse électronique enregistrée dans le compte my paysafecard du client. 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 la communication 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, nous renvoyons au point 17. (Durée et résiliation du contrat).
- 18.3.** Les modifications des taux de change, disponibles sur le site Web de PSC à l'adresse <https://www.paysafecard.com/fr-lu/calculateur-de-devises/>, 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.
- 18.4.** 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.

19. Cession de la relation contractuelle

- 19.1.** 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.
- 19.2.** PSC informera le client de la cession prévue du contrat au moins deux (2) 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 17. (Durée et résiliation du contrat).

20. 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.

21. Notifications au Client

PSC enverra chaque notification (y compris les notifications juridiques et commerciales) au client en utilisant les possibilités de contact fournies par le client. Le client sera responsable d'informer PSC sans retard en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone, de téléphone portable ou d'adresse e-mail. Pour ce faire, le client peut mettre à jour ses informations sur le site Web de PSC, dans la section « Mes données » de leur compte my paysafecard, ou en contactant le service client de PSC à info.lu@paysafecard.com. PSC décline toute responsabilité en cas de manquement par le client de son obligation de l'informer en cas de changement de ses coordonnées.

22. Droit applicable / réclamations

- 22.1.** Le présent contrat est régi par le droit luxembourgeois, à l'exception des règles concernant la surveillance des banques qui sont soumises au droit anglais, conformément au principe du pays d'origine. 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.
- 22.2.** Pour toute plainte ou réclamation, le client peut envoyer un courriel de réclamation à info.lu@paysafecard.com. Toutes les réclamations seront traitées le plus rapidement possible. En ce qui concerne les réclamations pour lesquelles il n'aurait pas été possible de trouver une solution, le client peut s'adresser au Financial Ombudsman Service à South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR, soit par téléphone : +44 (0)20 7964 0500 (pour les appels de l'étranger vers la Grande-Bretagne), soit par courriel : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk. Les réclamations ainsi traitées relèvent de la compétence non-exclusive des tribunaux anglais, sans préjudice du droit de saisine du client d'un tribunal luxembourgeois.