

# Conditions générales d'utilisation de la paysafecard

Version 03/2020

## 1. Stipulations générales

- 1.1** Nous vous demandons de lire attentivement les présentes conditions d'utilisation, 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 d'utilisation.
- 1.2** Votre paysafecard est émise et gérée par la société Paysafe Prepaid Services Limited («Société» ou «Nous»), dont le siège social est situé à Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Irlande (immatriculée sous le numéro 626671).
- 1.3** Nous accomplissons nos services avec l'autorisation donnée en Irlande nous permettant d'émettre de la monnaie électronique et sommes autorisés et réglementés par la Banque central d'Irlande (Central Bank of Ireland – CBI ; numéro d'immatriculation C185005) en vertu des European Communities (Electronic Money) Regulations 2011. En raison des règlements relatifs à la reconnaissance des agréments dans l'UE nous sommes autorisés à offrir transfrontalièrement nos services en France.
- 1.4** Avec l'achat ou l'utilisation d'une paysafecard vous déclarez accepter l'application des présentes conditions d'utilisation.
- 1.5** Toute modification des présentes conditions d'utilisation 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 attirons 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 d'utilisation lors de l'achat d'une paysafecard. Vous pouvez aussi télécharger à tout moment ces conditions d'utilisation sur le Site Web ou nous en demander une copie papier.**

### 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** 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 à compter de l'achat de votre paysafecard et pendant les douze premiers mois et € 3 par mois passé ce délai de 12 mois.  
Ils sont déduits directement de votre avoir sur la paysafecard.
- 2.1.3** Frais de 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 distribuent la paysafecard. Vous trouvez la liste des points de vente à proximité de chez-vous sur le Site Web.
- 3.2** Vous devez être âgé(e) de plus de 18 ans pour acheter une paysafecard classique.
- 3.3** paysafecard peut être achetée 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.
- 3.4** Vous pouvez acheter au plus 10 cartes paysafecard dans d'un point de vente, à tout moment.
- 3.5** À chaque paysafecard est attribué un numéro d'identification personnel («PIN»). À 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 ce PIN ainsi que le numéro de série. Si vous achetez votre paysafecard en ligne, vous recevrez votre PIN ainsi que le numéro de série par SMS ou courriel. Conservez-les en lieu sûr. Le contrat entre vous et nous est conclu pour une durée indéterminée. Pour des raisons techniques il est possible qu'une date d'expiration se trouve sur votre paysafecard; ceci n'a cependant pas d'effet sur la durée contractuelle ni sur la Valeur stockée sur la paysafecard.

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

- 4.1** Une fois que vous avez acheté une paysafecard, vous pouvez l'utiliser pour acheter des produits et des services chez les commerçants en ligne et les fournisseurs de services acceptant la paysafecard comme moyen de paiement («boutiques en ligne»). La paysafecard est utilisable pour l'achat de produits et de services de jeux en ligne (jeux vidéos, jeux en ligne et jeux d'argent et de hasard en ligne). Pour pouvoir utiliser la paysafecard pour effectuer des achats n'entrant pas dans la thématique des produits et services de jeux en ligne, vous devez ouvrir un compte my paysafecard et vous conformer à la procédure d'identification. La paysafecard junior ne peut cependant être utilisée que dans les boutiques en ligne accessibles aux mineurs. L'utilisation de paysafecard pose l'accès à un appareil 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 plusieurs codes paysafecard pour le même paiement (la « transaction »). Le montant maximum d'une transaction unique est indiqué sur notre site Web.
- 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 nous demander de débiter immédiatement de votre paysafecard le montant correspondant au produit ou au service. 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 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. L'achat de paysafecard sur Internet est autorisé exclusivement dans les boutiques en ligne autorisées, dont la liste figure sur le site Web.
- 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 vous souhaitez recevoir une nouvelle paysafecard d'une valeur 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 le droit de demander à tout moment le remboursement du montant se trouvant sur votre paysafecard. Vous pourrez demander un remboursement partiel si votre demande intervient en cours de contrat. À 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) Afin que nous puissions vous rembourser, vous devrez préalablement 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 les coordonnées de votre compte bancaire personnel tenu dans les livres d'un établissement de crédit établi au sein 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 informations complémentaires 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 avez acquis 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, 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 s'applique par exemple si nous suspectons que des paysafecards ont été acquises 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, à condition que les inquiétudes d'ordre sécuritaire n'existent plus. Si vous souhaitez recevoir une nouvelle paysafecard d'une valeur supérieure au solde de la paysafecard bloquée, vous êtes alors tenu de nous payer un montant additionnel afin de couvrir la différence.

## **7. Devise**

- 7.1** La paysafecard est émise en euros (€). 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 seront disponibles quotidiennement sur le Site Web (<https://www.paysafecard.com/fr-fr/calculateur-de-devises/>) 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
- 7.2** Pour tous les paiements effectués dans une autre devise que celle de votre paysafecard (lesdites transactions en devise étrangère) il vous sera demandé des frais de conversion. Ceux-ci seront de 6.09% 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 <https://www.paysafecard.com/fr-fr/> ou par courriel (mailto: [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 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. 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.
- 8.2** 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'une opération de paiement de votre paysafecard a été exécutée sans votre autorisation ou mal exécutée, vous devez nous en avertir sans retard indu et en tout cas dans un délai de 13 mois. Si vous pensez que votre paysafecard a été perdue, volée détournée ou utilisée d'une manière non autorisée, vous devez nous en informer sans tarder aux fins de blocage de la paysafecard. Dans les deux cas informez-nous soit par téléphone en appelant le numéro indiqué sur <https://www.paysafecard.com/fr-fr/>, soit par courriel ([mailto: 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 demande dans les délais du point 8.5, nous vous délivrerons une nouvelle paysafecard pour le montant de la paysafecard bloquée

**8.7** 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. Si vous souhaitez recevoir une nouvelle paysafecard d'une valeur supérieure au solde de la paysafecard bloquée, vous êtes alors tenu de nous payer un montant additionnel afin de couvrir la différence.

## **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 [mailto: 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 Irish Financial Services and Pensions Ombudsman à Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlande, soit par téléphone : +353 1 567 7000 , soit par courriel : [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie).

## **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 et le paiement afférent.

## **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 circonstances 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 n'assumons 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** Nous ne garantissons pas la disponibilité permanente du système paysafecard, des systèmes des points de vente et des boutiques en ligne.
- 11.11** Le système irlandais de garantie des dépôts (Irish Deposit Guarantee 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 dans un point de vente. Vos données ne sont collectées que si vous les mettez à notre disposition sur notre Site Web. Nous utilisons des cookies afin de protéger le système contre les abus. L'utilisation de notre site Internet pose l'acceptation de ces cookies pour condition. Vous trouverez dans l'Avis de Confidentialité de notre site Internet (<http://www.paysafecard.com/fr-fr/protection-des-donnees/>) de plus amples informations sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles.

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

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 d'utilisation présentes, en vous en avertissant au moins 2 mois à l'avance sur le Site Web. Dans ce cas, vos droits n'en seront pas affectés. Vous pouvez vous opposer à cette cession dans un délai de 2 mois et résilier votre contrat avec effet immédiat. Pour d'autres renseignements nous vous renvoyons à l'article 6 (annulation). Dans ce cas, nous ne vous réclamerons pas de frais de remboursement. Vous n'êtes pas autorisé(e) à céder l'un de vos droits en vertu des Conditions Générales.

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

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit français. Tous les litiges découlant de la présente relation contractuelle relèveront de la compétence des tribunaux français.