

Conditions générales d'utilisation de la paysafecard

Version Octobre 2013

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 Prepaid Services Company Limited («Société» ou «Nous»), dont le siège social est situé à Part Floor 27, 25 Canada Square, Canary Wharf, London E14 5LQ, Grande-Bretagne (immatriculée sous le numéro 05761861).

1.3 Nous accomplissons nos services conformément à l'agrément qui nous a été délivré en Grande-Bretagne par l'Autorité des Services Financiers anglaise (Financial Conduct Authority FCA), nous permettant d'émettre de la monnaie électronique. Nous sommes soumis au contrôle de cette autorité (FCA numéro d'immatriculation 900021). 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 Nous proposons deux types de paysafecard: paysafecard classic et paysafecard junior. La paysafecard classic est réservée aux personnes majeures et peut être utilisée dans toutes les boutiques en ligne. La paysafecard junior est destinée aux mineurs et ne peut être utilisée que dans les boutiques en ligne accessibles aux personnes de moins de 18 ans.

1.5 Avec l'achat ou l'utilisation d'une paysafecard vous déclarez accepter l'application des présentes conditions d'utilisation.

1.6 Toute modification des présentes conditions d'utilisation sera indiquée sur le site Internet www.paysafecard.com (le «Site Web») 2 mois avant leur entrée en vigueur. Vous êtes invité à consulter régulièrement le Site Web pour vérifier de telles modifications. Il est convenu que vous avez donné votre accord en vue de la modification proposée, si vous ne déclarez pas que vous y renoncez par écrit avant le moment proposé pour l'entrée en vigueur de la modification. Pour autant que vous ne formuliez aucune opposition écrite contre les modifications avec l'expiration d'un délai de 2 (deux) mois consécutif à leur publication, les modifications seront acceptées et formeront partie intégrale de notre contrat. Vous êtes autorisé à résilier le contrat passé avec nous sans délai avant l'entrée en vigueur de la modification. Nous attirerons votre attention sur les conséquences de votre silence dans l'offre relative à la modification du contrat, de même que sur la possibilité d'une résiliation immédiate et sans frais. Nous renvoyons à la section 6 (Annulation) pour toute information complémentaire relative à la procédure de résiliation du contrat.

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

1.7 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.

2. Frais

2.1 Seront appliqués les frais suivants:

2.1.1 Consultation du solde/historique des transactions selon l'article 4 points 9 et 10: GRATUIT

2.1.2 Émission d'une nouvelle paysafecard selon l'article 4 point 11 et l'article 8 point 8: GRATUIT

2.1.3 Frais de remboursement selon l'article 5: € 7,50
Ils sont déduits directement de votre avoir sur la paysafecard.

2.1.4 Frais de maintenance mensuels: GRATUIT à compter de l'achat de votre paysafecard et pendant les douze premiers mois et € 2 par mois passé ce délai de 12 mois. Ils sont déduits directement de votre avoir sur la paysafecard.

2.1.5 Majoration pour conversion selon l'article 7 point 3: 2%.

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 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.

3.3 A chaque paysafecard est attribué un numéro d'identification personnel («PIN»). A l'achat 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.

4. Utilisation de la paysafecard

4.1 Vous pouvez utiliser la paysafecard chez les commerçants en ligne et les fournisseurs de services acceptant la paysafecard comme moyen de paiement («boutiques en ligne»). Une fois que vous avez acheté une paysafecard, vous pouvez l'utiliser pour acheter des produits et des services dans ces boutiques en ligne. 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 ordinateur connecté à Internet pour condition, y compris l'activation de Java-Script dans le navigateur et l'installation d'un plug-in Flash.

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.

4.3 Vous pouvez utiliser jusqu'à dix (10) paysafecard pour la même opération de paiement («transaction»).

4.4 Lorsque vous payez à l'aide de votre paysafecard, il vous sera demandé d'entrer votre PIN.

4.5 En entrant le PIN, vous autorisez irrévocablement la boutique en ligne, à débiter immédiatement de votre paysafecard le montant correspondant au produit ou au service. En même temps vous nous autorisez irrévocablement à laisser effectuer ce débit et le virement à la boutique en ligne.

4.6 Tous les montants débités de votre paysafecard seront libellés en euros. Si vous payez des produits ou services dans une autre devise, le montant dû sera converti au taux de change en vigueur à la date de la transaction; ce taux est accessible librement sur le Site Web et vous sera affiché également lors de l'exécution de la transaction.

4.7 Dans l'hypothèse où vous avez acheté la paysafecard pour la remettre à un tiers, vous êtes tenu de vous assurer que ce tiers est capable juridiquement, et porter à sa connaissance les présentes conditions d'utilisation. Dans le cas contraire, vous ne devez pas remettre la paysafecard au dit tiers ou vous devez vous assurer que la paysafecard est utilisée sous le contrôle et la responsabilité d'une personne majeure et capable (notamment, le représentant légal d'un mineur pour la paysafecard junior).

4.8 Il est interdit de vendre, de négocier et d'acquérir des paysafecards par le biais de sites Web non autorisés. Cette interdiction vise explicitement les sites nommés « bourses d'échange » sur lesquels des PIN paysafecard sont vendus de façon illicite.

4.9 Vous pouvez vérifier à tout moment le solde de votre paysafecard («consultation du solde») sur le Site Web.

4.10 Vous pouvez vérifier à tout moment l'historique des transactions effectuées avec la paysafecard («historique des transactions») ainsi que les frais prélevés sur le Site Web.

4.11 Si vous pensez que votre paysafecard est défectueuse, nous vous invitons à nous en avertir immédiatement, soit par téléphone au numéro indiqué sur www.paysafecard.com, soit par courriel (info@paysafecard.com). S'il n'est pas possible de remédier au défaut, nous vous mettrons à la disposition une nouvelle paysafecard. Les paysafecard étant de montants forfaitaires, vous reconnaissez que nous pourrions ne pas remplacer votre paysafecard défectueuse pour l'exact solde restant sur votre paysafecard. Dans ce cas, 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. Si vous souhaitez être remboursé du solde, vous le serez dans les conditions de l'article 6 sans les frais prévus à cet article.

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. A cette fin, envoyez-nous un courriel à l'adresse info@paysafecard.com en demandant un remboursement ou appelez notre service clientèle au numéro indiqué sur 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 (i) si vous souhaitez être remboursé par virement, 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, (ii) si vous souhaitez être remboursé en espèces, vos coordonnées postales documentées par un justificatif de domicile de moins de trois mois. 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 la bloquerons le premier jour ouvrable qui suit (du lundi au vendredi), afin qu'elle ne puisse plus être utilisée. Vous n'avez pas droit au remboursement du montant que vous avez déjà dépensé pour des produits ou services jusqu'au moment du blocage.

6.3 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.

6.4 Nous avons le droit de bloquer immédiatement une paysafecard ou d'annuler le contrat, si nous suspectons une fraude ou un usage impropre de celle-ci, si nous avons d'autres inquiétudes d'ordre sécuritaire ou si nous devons agir ainsi afin de nous conformer à la loi.

Cette autorisation vaut en particulier lorsqu'il existe un soupçon que des paysafecards ont été acquises à titre onéreux ou gratuit par des bourses d'échange ou des sites comparables. Si vous nous contactez, nous pourrions vous fournir un paysafecard de remplacement, à condition que les inquiétudes d'ordre sécuritaire n'existent plus. Les paysafecard étant de montants forfaitaires, vous reconnaissez que nous pourrions ne pas remplacer votre paysafecard bloquée pour l'exact solde restant sur votre paysafecard. 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. Si vous souhaitez être remboursé du solde, vous le serez dans les conditions de l'article 6.

7. Devise

7.1 La paysafecard est émise en euros (€).

7.2 Tous les paiements effectués pour des produits ou services dans une autre devise seront convertis en euros au taux de change en vigueur à la date d'exécution de la transaction. Nos taux de change applicables (taux de change publiés par une banque autrichienne) seront disponibles quotidiennement sur le Site Web (<http://www.paysafecard.com/fr-fr/payer/>) et seront affichés durant la transaction lors de l'exécution du paiement. Le taux de change utilisé et le montant qui sera débité de la paysafecard seront également indiqués lors de l'exécution du paiement

7.3 Pour tous les paiements effectués dans une autre devise que celle de votre paysafecard (lesdites transactions en devise étrangère) il vous sera demandé une surtaxe de conversion. Cette dernière est de 2% du volume de transaction.

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

8.1 Lors de l'achat de la paysafecard vous devez vérifier si votre reçu présente un PIN ainsi qu'un numéro de série. Si vous ne parvenez pas à lire le PIN, ou si vous pensez que votre paysafecard a été manipulée d'une façon ou d'une autre, vous devez nous en informer immédiatement par téléphone en appelant le numéro indiqué sur www.paysafecard.com ou par courriel (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 dans les conditions définies à l'article 5.11.

8.2 Vous devez conserver votre paysafecard, 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.

8.3 Si vous perdez votre paysafecard, elle ne sera pas remplacée.

8.4 Veuillez prendre en considération que vous pouvez perdre une partie ou la totalité de l'argent se trouvant sur la paysafecard, en cas de perte ou de vol de celle-ci, dans les conditions de l'article 9.7.

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 avvertir le plus vite possible 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 www.paysafecard.com, soit par courriel (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 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 dans les conditions de l'article 8.8.

8.7 Nous ne serons responsables de la perte des montants encore disponibles sur votre paysafecard qu'à partir du moment où vous nous aurez informés du vol ou de l'abus de votre paysafecard.

8.8 Avant que nous puissions vous délivrer une nouvelle paysafecard, vous devez nous fournir la preuve de l'achat de la paysafecard volée / utilisée de manière abusive. Dans le cas d'une paysafecard volée, vous devez en outre nous communiquer le numéro de dossier respectif du commissariat de police compétent. Les paysafecard étant de montants forfaitaires, vous reconnaissez que nous pourrions ne pas remplacer votre paysafecard bloquée pour l'exact solde restant sur votre paysafecard. 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. Si vous souhaitez être remboursé du solde, vous le serez dans les conditions de l'article 5 sans les frais prévus à cet article.

9. Réclamations

Si, d'une manière ou d'une autre, vous êtes mécontent de la paysafecard ou de la manière dont notre service est géré, faites-le nous savoir par courriel à l'adresse info@paysafecard.com, 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 Médiateur ou le Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR, Grande-Bretagne (téléphone: +44 207 964 0500 (attention : les tarifs pour appeler à l'étranger s'appliquent) et courriel: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

10. Litiges avec des commerçants

10.1 Vous devez régler les litiges concernant les achats que vous avez effectués à l'aide de votre paysafecard avec la boutique en ligne en cause. Nous ne sommes pas responsables de la qualité, de la sécurité, de la légalité ou d'un autre aspect quelconque des produits ou services payés avec votre paysafecard.

10.2 Veuillez prendre en considération que dès l'instant où vous avez utilisé une paysafecard pour effectuer un achat, nous ne pouvons plus arrêter la transaction 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 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.

11.3 Nous ne garantissons pas la disponibilité permanente du système paysafecard, des systèmes des points de vente et des boutiques en ligne. Nous n'assumons également pas la responsabilité pour une boutique en ligne qui n'accepte pas le paiement d'un produit ou d'un service avec la paysafecard.

11.4 Les exclusions, limitations et plafonnements ci-dessus de la responsabilité ne sont pas applicables en cas de demandes relatives à la responsabilité du fait du produit ainsi qu'en cas de dommages corporels.

11.5 Vous êtes tenu de nous informer immédiatement des dommages. Nous sommes autorisés à vous demander des informations sur les dommages étant ou pouvant être importants pour les règles de responsabilité exposées ci-dessus, pour garantir que nous disposons le plus tôt possible des informations nécessaires devant nous permettre de prendre toutes les mesures afin de limiter les dommages.

11.6 Si vous n'utilisez pas votre paysafecard dans le respect des présentes conditions d'utilisation ou si nous découvrons que vous utilisez la paysafecard d'une manière frauduleuse, nous nous réservons le droit de mettre à votre charge tous les coûts appropriés qui nous sont causés, parce que nous devons engager des mesures pour vous empêcher de continuer à utiliser cette paysafecard. Nous nous réservons également le droit de vous réclamer une indemnité pour toutes les sommes que nous devons payer en raison de vos actions.

11.7 Le Financial Services Compensation Scheme n'est pas applicable aux cartes.

12. Protection des données

Aucune donnée personnelle n'est collectée lorsque vous achetez ou utilisez une paysafecard. Vos données sont seulement collectées,

- si vous les mettez à notre disposition sur notre Site Web pour recevoir des informations
- pour effectuer certaines opérations indiquées aux présentes (notamment remboursement du solde ou remplacement de votre paysafecard). Ces données nous sont indispensables pour vous fournir le service.
- 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. Veuillez noter à ce sujet que la politique sur la protection des données personnelles sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.paysafecard.com/fr-fr/protection-des-donnees/>

13. Cession de la relation contractuelle

13.1 Nous avons le droit de céder en tout temps à une autre entreprise les droits et obligations découlant du contrat avec vous et des conditions d'utilisation présentes, en vous en avertissant au mois 2 mois à l'avance sur le Site Web. Dans ce cas, vos droits n'en seront pas affectés.

13.2 Si vous n'êtes pas d'accord avec la cession, vous avez le droit d'annuler le contrat avec effet immédiat dans un délai de 2 mois. Pour d'autres renseignements nous vous renvoyons à l'article 6 (annulation). Dans ce cas, nous ne vous réclamerons pas de frais de remboursement prévus à l'article 5.

14. Communications

La communication avec vous et les informations que nous vous adresserons seront rédigés en langue française ou anglaise.

15. 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.