



## Conditions générales d'utilisation des services Excellent Card

**Valables à partir du 03 décembre 2020**

**INFORMATION IMPORTANTE** :Les présentes conditions générales (« **Accord** ») régissent l'utilisation des Services de paiement définis à l'Article 1, qui sont fournis par PFS Card Services (Irlande) Limited, Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co. Meath, C15 K2R9, Irlande dont les coordonnées figurent dans l'Article 2 (« **nous** », « **notre** ») à toute personne dont nous approuvons la demande (« **Client** », « **vous** », « **votre** »). Les mots qui commencent par une majuscule ont le sens qui leur est donné soit là où ils apparaissent pour la première fois dans le présent Accord, soit dans l'Article 1. Le présent Accord comprend les modalités de notre < Politique de confidentialité >.

En activant votre Carte, vous confirmez avoir lu et compris les termes de cet Accord (dont vous pouvez télécharger et garder une copie à tout moment).Le présent Accord commencera à ce moment et se poursuivra à moins d'être annulé en vertu de l'Article 10 ou résilié en vertu de l'Article 12.Nous nous réservons le droit de modifier le présent Accord en vous donnant un préavis de 2 mois conformément à l'Article 18.Si nous procédons ainsi, vous pouvez résilier le présent Accord immédiatement et sans frais avant que les changements proposés ne prennent effet, sinon vous serez réputé avoir accepté ces changements à l'expiration du préavis de 2 mois. Cependant, vous acceptez que les modifications du taux de change applicable puissent être appliquées immédiatement et au taux indiqué via les Services de paiement au moment de la transaction concernée. **Veillez également lire les conditions de récupération de vos fonds, à l'Article 11 avant d'activer votre Carte.**

Nous communiquerons avec vous en anglais (la langue dans laquelle le présent Accord a été convenu avec vous lors de l'enregistrement de votre Compte).Les informations clés relatives à vos transactions vous seront fournies à l'adresse de courriel que vous enregistrez avec nous et/ou dans votre Compte. Vous pouvez accéder, télécharger et imprimer ces informations à tout moment en vous connectant à votre Compte. En outre, vous acceptez que nous puissions vous fournir des notifications ou d'autres informations de temps à autre en les publiant dans votre Compte, en les envoyant par courriel à votre adresse de courriel enregistrée, en les envoyant à votre adresse postale enregistrée, en vous appelant par téléphone ou en vous envoyant des messages texte sur votre téléphone portable. Les notifications qui vous sont adressées par courriel ou par messages texte seront réputées livrées 24 heures après l'envoi du courriel, à moins que l'expéditeur ne soit informé que l'adresse courriel est invalide. Les notifications envoyées par courrier recommandé seront réputées avoir été reçues trois jours après la date de l'envoi. Vous pouvez nous contacter comme spécifié dans l'Article 2.

Vous pouvez nous demander une copie de toute divulgation légalement requise (y compris le présent Accord) via les coordonnées indiquées dans l'Article 2, et nous vous la fournirons sous une forme qui vous permet de stocker les informations d'une manière accessible pour référence future pendant une

période de temps adéquate aux fins de l'information et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées via, par exemple, notre site Web, votre Compte ou par courriel.

## 1. Définitions et interprétation

Dans ce document, si nous utilisons des mots commençant par une majuscule, cela signifie que le mot a été défini dans la présente section « Définitions et interprétation ».

<b>« Compte » ou</b>	un Compte de données dans nos systèmes où nous enregistrons votre Solde disponible,
<b>« E-Wallet »</b>	les données de transaction et autres informations de temps à autre ;
<b>« Frais de fermeture de Compte »</b>	a le sens qui lui est donné dans le Barème des frais et limites ci-joint ;
<b>« Service d'informations de Compte »</b>	un service en ligne pour fournir des informations consolidées sur un ou plusieurs Comptes de paiement détenus par l'utilisateur de Services de paiement auprès d'un autre prestataire de Services de paiement ou auprès de plusieurs prestataires de Services de paiement ;
<b>« Fournisseur de service d'informations de Compte » ou « AISP »</b>	le fournisseur d'un Service d'informations de Compte ;
<b>« Titulaire de Carte supplémentaire »</b>	le cas échéant, une personne qui détient une Carte supplémentaire ;
<b>« Taux de change applicable »</b>	le taux de change disponible sur notre site Web <a href="https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates;">https://prepaidfinancialservices.com/en/exchange-rates;</a>
<b>« DAB »</b>	un distributeur automatique billets, est un appareil de télécommunication électronique qui permet aux clients d'effectuer des transactions financières, en particulier le retrait d'espèces, sans avoir besoin d'un caissier, d'un commis ou d'un employé de banque ;
<b>« Personne autorisée »</b>	toute personne à qui vous nous autorisez de donner accès à votre Compte ;
<b>« Solde disponible »</b>	le montant de monnaie électronique que nous vous avons émis mais pas encore dépensé ou échangé ;
<b>« Jour ouvrable »</b>	Lundi à vendredi, de 9h à 17h GMT, hors jours fériés en République d'Irlande ;

- « **Carte** » une Carte Mastercard prépayée émise par nous et liée à votre Compte, qui peut être utilisée pour dépenser votre Solde disponible partout où les Cartes Mastercard sont acceptées ;
- « **Frais de remplacement de Carte** » a le sens qui lui est donné dans le Barème des frais et limites ci-joint ;
- « **Programme de Carte** » l'opérateur du système de paiement sous lequel nous émettons chaque Carte ;
- « **Diligence raisonnable du client** » processus que nous devons suivre pour vérifier l'identité de nos clients ;
- « **Compte de fonds client** » le Compte bancaire séparé sur lequel nous détenons les fonds correspondants à votre Solde disponible conformément aux dispositions de sauvegarde du Règlement sur la monnaie électronique 2011 ;
- « **Monnaie électronique** » Valeur monétaire que nous émettons sur votre Compte à la réception de fonds en votre nom sur notre Compte de fonds client, égale au montant des fonds reçus ;
- « **Espace économique européen** » ou « **EEE** » Les États membres de l'Union économique européenne (« UE »), ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège ;
- « **Frais** » les frais que vous devez payer pour les Services de paiement tels que spécifiés dans le Barème des frais et limites ci-joint ;
- « **IBAN** » un numéro de Compte bancaire international utilisé pour identifier les Comptes bancaires pour réaliser des paiements internationaux ;
- « **Marchand** » un détaillant qui accepte le paiement pour la vente de biens ou de services à votre intention ;
- « **Paiement** » un paiement de biens ou de services effectué avec une Carte ;
- « **Service d'initiation de paiement** » un service en ligne pour initier un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur du Service de paiement concernant un Compte de paiement détenu chez un autre fournisseur de Services de paiement ;
- « **Fournisseur de service d'initiation de paiement** » ou (« **PISP** ») un prestataire de Services de paiement qui fournit un Service d'initiation de paiement ;
- « **Services de paiement** » les services que nous vous fournissons dans le cadre du présent Accord, y compris l'émission de Cartes et Comptes ; et l'exécution des transactions ;

- « **IBAN PCSIL** » un IBAN virtuel émis par notre prestataire de services bancaires que nous attribuons à votre Carte ou à votre Compte qui peut être utilisé par vous ou d'autres personnes dans le but d'effectuer un virement SEPA de fonds qui entraînera un crédit des fonds concernés à votre Compte ;
- « **Frais de récupération** » désigne les frais que nous appliquons pour le renvoi de fonds à un titulaire de Compte IBAN ou à un titulaire de Carte suite à une demande de récupération par un titulaire de Compte IBAN ou à un titulaire de Carte en vertu du présent Accord, comme spécifié dans le Barème des frais et limites ci-joint ;
- « **Carte supplémentaire** » le cas échéant, toute Carte supplémentaire émise à un Client ou à une personne autorisée ;
- « **Virement SEPA** » Une fonction par laquelle vous nous demandez d'envoyer des Euros à un Compte bancaire ailleurs dans l'espace unique de paiement en euros (« **SEPA** »), en indiquant l'IBAN du destinataire prévu des fonds;
- « **Diligence raisonnable simplifiée** » à une forme plus légère de Diligence raisonnable du client, qui entraîne des limites de Carte et de Compte plus faibles ;
- « **Transaction** » un paiement, un virement ou un virement SEPA ;
- « **Virement** » un transfert de monnaie électronique d'un Compte vers un autre Compte ;
- « **Carte virtuelle** » un numéro de Carte que nous émettons dans le but d'effectuer un seul paiement sans émettre de Carte physique correspondante ;

## 2. Contact et informations réglementaires

- 2.1. Votre Carte ou Compte peut être géré en ligne sur [www.myexcellentcard.com](http://www.myexcellentcard.com) via courriel à l'adresse [support@myexcellentcard.com](mailto:support@myexcellentcard.com) ou par téléphone au +33(0)187209730. Pour signaler la perte ou le vol de vos Cartes, veuillez appeler le +33(0)187209730 ou envoyer un courriel à [support@myexcellentcard.com](mailto:support@myexcellentcard.com).
- 2.2. L'émetteur de votre Carte prépayée Mastercard Excellent Card et le fournisseur des Services de paiement est PFS Card Services (Irlande) Limited (PCSIL). PCSIL est enregistrée en Irlande sous le numéro d'enregistrement des sociétés : 590062. Siège social : Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co. Meath, C15 K2R9.
- 2.3. PCSIL est autorisée et réglementée en tant qu'émetteur de monnaie électronique par la Banque centrale d'Irlande sous le numéro d'enregistrement C175999.
- 2.4. Les détails de l'autorisation de PCSIL de la Banque centrale d'Irlande sont disponibles sur le registre public à l'adresse <http://registers.centralbank.ie/DownloadsPage.aspx>.
- 2.5. PFS Card Services (Irlande) Limited agit en tant qu'émetteur du programme.
- 2.6. MEKA GROUP est le gestionnaire de programme. MEKA GROUP est imatriculé sous le numéro 814646956 RC Bobigny, avec son siège social au 420 Clos de la Courtne 91360 Noisy-Le-Grand.

- 2.7. PCSIL est autorisé en tant que membre affilié du programme Mastercard. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated.

### **3. Type de service, admissibilité et accès au Compte**

- 3.1. Votre Carte n'est pas une Carte de crédit et n'est pas émise par une banque. Quel que soit le type de Carte(s) que vous possédez, vous n'aurez qu'un seul Compte dans lequel se trouve votre Solde disponible.
- 3.2. Vos Services de paiement ne peuvent être activés que si les informations requises nous ont été fournies afin que nous puissions vous identifier et nous conformer à toutes les exigences de diligence raisonnable applicables aux clients. Nous conserverons des enregistrements de ces informations et documents conformément à toutes les exigences légales et réglementaires applicables.
- 3.3. Une référence à une devise (par exemple Euros € ou Sterling) désigne le montant ou l'équivalent en devise locale dans lequel votre Carte est libellée.
- 3.4. Toute transaction effectuée sur votre Carte dans une devise autre que la devise dans laquelle votre Carte est libellée nécessitera une conversion de devise en utilisant un taux de change applicable.
- 3.5. Le Solde disponible sur votre Carte et/ou votre Compte ne rapportera aucun intérêt.
- 3.6. Les Services de paiement sont des Services de paiement prépayés et non un crédit ou un produit bancaire, vous devez donc vous assurer que vous disposez d'un Solde disponible suffisant pour pouvoir payer vos transactions et les frais applicables. Si, pour une raison quelconque, une transaction est traitée et que le montant de la transaction dépasse le Solde disponible, vous devez nous rembourser immédiatement le montant de cet excédent et nous serons en droit d'arrêter toute transaction existante ou ultérieure.
- 3.7. Le présent Accord ne vous donne aucun droit contre les Programmes de Cartes, ses affiliés ou toute tierce partie.
- 3.8. Seules les personnes âgées de plus de 18 ans ont le droit de s'inscrire aux Services de paiement.
- 3.9. Chaque fois que vous chercherez à accéder au Compte, nous vous demanderons vos codes d'accès (tels que définis à l'Article 8). Tant que les codes d'accès corrects sont saisis, nous supposerons que vous êtes la personne qui donne les instructions et effectue les transactions et vous en serez responsable, sauf dans la mesure prévue à l'Article 8. Nous pouvons refuser de donner suite à toute instruction que nous croyons : (i) pas claire ; (ii) qui n'a pas été donnée par vous ; ou (iii) qui pourrait nous amener à violer une obligation légale ou autre ; ou si nous pensons que le Service de paiement est utilisé à des fins illégales.
- 3.10. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir raisonnable pour empêcher tout accès non autorisé au Compte. Tant que vous n'avez pas enfreint les autres conditions contenues dans le présent Article 3 ou dans l'Article 8, nous accepterons la responsabilité de toute perte ou dommage résultant directement de tout accès non autorisé au Compte conformément aux Articles 14 et 15 du présent Accord.

### **4. Limites de service, paiement des virements et virements SEPA**

- 4.1 Les transactions peuvent être limitées par le type de Carte ou de Compte, les modèles d'utilisation individuels et les profils de risque de paiement. Les Cartes sont émises conformément aux limites et conditions réglementaires. Les limites relatives à l'utilisation des

Cartes peuvent être trouvées dans le Barème des frais et limites ci-joint et sur notre site Web à l'adresse [www.myexcellentcard.com](http://www.myexcellentcard.com). Pour des raisons de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, nous nous réservons le droit de modifier des restrictions de paiement particulières (y compris celles publiées ou incluses dans les présentes) sans préavis et dans la mesure nécessaire pour respecter nos obligations réglementaires.

- 4.2 La diligence raisonnable simplifiée peut être limitée à l'accès aux DAB nationaux, avec des limites annuelles de charge maximales réduites et des limites annuelles de retrait plafonnées. Ces limites seront soumises aux exigences du Programme et de la réglementation.
- 4.3 Vous pouvez effectuer un virement vers un autre Compte en vous connectant à votre Compte et en suivant les instructions correspondantes.
- 4.4 Lorsque vous envoyez des fonds sur votre Compte par nos soins, nous vous recommandons, à vous ou aux autres expéditeurs, d'effectuer un virement SEPA à l'aide de votre IBAN PCSIL.
- 4.5 Nous ne pouvons être tenus responsables du processus de paiement ou des frais associés aux banques et/ou aux banques intermédiaires pour traiter les paiements que vous nous effectuez. Tous les frais facturés par des tierces parties, non limités à la réception, au traitement ou au crédit d'un paiement pour vous, seront déduits par nous avant de vous créditer le solde restant sur votre Compte.
- 4.6 Il est de votre responsabilité de vérifier et de confirmer les détails de paiement et les frais avant d'effectuer un paiement que ce soit à nous ou sur votre Compte.
- 4.7 PCSIL créditera les paiements reçus sur votre Compte au moins une fois par jour et avant la fin du jour ouvrable. Les montants reçus après la période de prise en charge seront traités le jour ouvrable suivant et vous dégagez PCSIL de toute responsabilité à cet égard.
- 4.8 Vous pouvez être invité à nous fournir une preuve de la source des fonds afin que nous puissions répondre à nos exigences réglementaires, auquel cas vous acceptez de nous fournir cette preuve rapidement. Vous déclarez et vous nous garanzissez que les preuves que vous nous fournissez sont à jour, complètes et exactes.
- 4.9 Lorsque cette option est activée, vous pouvez modifier votre code PIN dans certains DAB sélectionnés moyennant des frais.
- 4.10 Lorsque cette option est activée, vous pouvez être éligible pour demander aux entreprises d'effectuer des virements SEPA réguliers à partir de votre Compte émis et enregistré en Irlande. Il sera de votre responsabilité de vous assurer que les détails corrects sont fournis afin que le virement SEPA soit effectué pour vous. Vous devez vous assurer à tout moment que vous disposez d'un solde suffisant sur votre Compte pour permettre le débit des fonds de votre Compte. Il est de votre responsabilité de vérifier les modalités et conditions qui vous ont été fournies par l'initiateur du virement SEPA. PCSIL et/ou MEKA GROUP, se réservent le droit de refuser ou de mettre fin à toute instruction de transfert SEPA que vous avez demandée.
- 4.11 Vous pouvez encourir des frais pour les virements SEPA impayés s'il n'y a pas suffisamment de fonds sur votre Compte pour couvrir une demande de virement SEPA entrante.

## **5. Utilisation des Services de paiement**

- 5.1. Vous pouvez accéder aux informations de votre Compte en vous connectant à votre Compte via notre site Web. De là, vous pourrez consulter les détails de vos transactions, y compris les dates, les devises, les frais ou les taux de change appliqués. Ces informations sont accessibles à tout moment et peuvent être stockées et reproduites si nécessaire.

- 5.2. Vous pouvez utiliser les Services de paiement jusqu'à concurrence du Solde disponible pour les transactions.
- 5.3. Si le Solde disponible est insuffisant pour couvrir un paiement, certains Marchands ne vous permettront pas de combiner l'utilisation d'une Carte ou d'un Compte avec d'autres méthodes de paiement.
- 5.4. La valeur de chaque Transaction et le montant des Frais payables par vous en vertu du présent Accord seront déduits de votre Solde disponible.
- 5.5. Une fois qu'une Transaction est autorisée, l'ordre de paiement concerné ne peut pas être retiré (ou révoqué) par vous après sa réception. Une Transaction sera réputée avoir été reçue par nous au moment où vous autorisez la Transaction comme suit :
  - i. Pour les paiements et les transactions effectuées dans un DAB, au moment où nous recevons l'ordre de paiement pour la transaction du Marchand ou de l'opérateur du DAB, et
  - ii. Un ordre de paiement pour un virement ou un virement SEPA est fourni et reçu par nous au moment où il est émis par vous via votre Compte ;
- 5.6. Lorsqu'une révocation d'un paiement autorisé est convenue entre nous et vous, nous pouvons facturer des frais de révocation.
- 5.7. Nous veillerons à ce que le montant d'un virement SEPA soit crédité au prestataire de Services de paiement du bénéficiaire avant la fin du jour ouvrable suivant l'heure de réception de votre ordre de paiement. Si le prestataire de Services de paiement du Marchand est situé en dehors de l'EEE, nous effectuerons le paiement dans les meilleurs délais et dans tous les cas tel que requis par la loi applicable.
- 5.8. Afin de vous protéger et de nous protéger contre la fraude, les Marchands peuvent demander une autorisation électronique avant de traiter un quelconque paiement. Si un Marchand n'est pas en mesure d'obtenir une autorisation électronique, il se peut qu'il ne puisse pas autoriser votre paiement.
- 5.9. Nous pouvons refuser d'autoriser toute utilisation des Services de paiement qui pourrait enfreindre les présentes conditions générales ou si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que vous ou une tierce partie avez commis ou prévoyez de commettre une fraude ou toute autre utilisation illégale ou non autorisée des Services de paiement.
- 5.10. Votre capacité à utiliser ou à accéder aux Services de paiement peut parfois être interrompue, par exemple si nous devons effectuer une maintenance sur nos systèmes. Veuillez contacter le Service clientèle via notre site Web pour nous informer de tout problème que vous rencontrez en utilisant votre Carte ou votre Compte et nous nous efforcerons de le résoudre dans les meilleurs délais.
- 5.11. Le cas échéant, vous pouvez nous demander jusqu'à 3 Cartes supplémentaires, à utiliser par des Titulaires de Carte supplémentaire sur votre Compte. Les titulaires de Carte supplémentaires, dont vous êtes légalement responsable, doivent être âgés de 13 ans ou plus. Tous les autres titulaires de Carte supplémentaires doivent être âgés de 18 ans ou plus. Il est de votre responsabilité d'autoriser les transactions engagées par chaque titulaire de Carte supplémentaire sur la Carte supplémentaire concernée et de veiller à ce que le titulaire de la Carte supplémentaire respecte les dispositions du présent Accord. Vous êtes responsable de leur utilisation de la Carte supplémentaire et du paiement de tout montant qu'ils ajoutent à votre Compte, même si le titulaire de la Carte supplémentaire ne respecte pas les dispositions du présent Accord. Nous n'acceptons aucune responsabilité de quelque nature que ce soit pour

l'utilisation d'une Carte supplémentaire par un titulaire de Carte supplémentaire pour des transactions non autorisées par vous. Si vous menez à bien le processus d'enregistrement et de demande d'une Carte supplémentaire, nous vous enverrons une Carte supplémentaire au nom du titulaire de la Carte supplémentaire avec une copie du présent Accord, pour laquelle nous vous facturerons des frais de Carte supplémentaire. Dès réception de la Carte supplémentaire, vous pouvez donner la Carte supplémentaire au titulaire de la Carte supplémentaire pour son utilisation, sous réserve que :

- i. vous lui fournissiez la copie du présent Accord (en utilisant la Carte supplémentaire, le titulaire de la Carte supplémentaire consent aux conditions du présent Accord, qui vous liera alors, ainsi que le titulaire de la Carte supplémentaire, par rapport à l'utilisation de ladite Carte supplémentaire) ;
  - ii. ladite Carte supplémentaire ne doit être utilisée que par cette personne ;
  - iii. vous continuez à détenir le Compte et la Carte auxquels la Carte supplémentaire est rattachée ;
  - iv. vous informez le titulaire de la Carte supplémentaire que vous avez conservé la Carte principale et que vous pouvez toujours utiliser le Compte ;
  - v. nous obtenons toutes informations et tous documents supplémentaires nécessaires concernant le titulaire de la Carte supplémentaire afin de nous permettre de nous conformer à toutes les exigences de diligence raisonnable du client en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.
- 5.12. Vous resterez responsable de l'utilisation des Services de paiement et de tous les frais et charges encourus par le(s) titulaire(s) de Carte(s) supplémentaire(s), et vous continuerez à être considéré comme le titulaire de tous les fonds déjà ou ultérieurement versés sur le Compte. L'utilisation d'une Carte pour laquelle un titulaire de Carte supplémentaire a été enregistré sera considérée comme une confirmation que vous avez fourni le présent Accord au titulaire de la Carte supplémentaire.
- 5.13. Vous ou tout titulaire de Carte supplémentaire pouvez nous demander de supprimer ce titulaire de Carte supplémentaire, et dans ce cas, vous devrez couper la Carte supplémentaire concernée en deux.
- 5.14. Vous acceptez que nous puissions donner des informations sur votre Compte à chaque titulaire de Carte supplémentaire et restreindre ce que les titulaires de Carte supplémentaires peuvent faire en relation avec votre Compte.
- 5.15. Sauf dans la mesure exigée par la loi, nous ne pourrions pas être tenus pour responsables, et vous serez seul responsable, de la compilation et de la conservation de votre propre copie des données de votre Compte et de vos activités en relation avec le présent Accord. A la résiliation du présent Accord pour quelque raison que ce soit, nous n'aurons aucune obligation de stocker, conserver, signaler ou autrement fournir des copies ou accéder aux données de transaction ou à tout enregistrement, documentation ou autre information en relation avec des transactions ou le Compte.
- 5.16. Vous acceptez de n'utiliser les Services de paiement qu'à des fins licites et de vous conformer à tout moment à toutes les lois, règles et réglementations applicables à l'utilisation des Services de paiement, y compris les conditions du présent Accord.
- 5.17. Vous ne pouvez pas utiliser les Services de paiement pour recevoir ou transférer des fonds pour le compte d'une autre personne physique ou morale.



## **6. Accès par des fournisseurs tiers**

- 6.1. Vous pouvez consentir à ce que des fournisseurs tiers réglementés (PISP ou AISP) accèdent à votre Compte en ligne pour effectuer des paiements ou obtenir des informations sur les soldes ou les transactions sur votre Carte et/ou Compte.
- 6.2. Les PISP et/ou AISP doivent être correctement enregistrés et autorisés conformément à la PSD2. Vous devez vous renseigner auprès de l'autorité de régulation du pays concerné avant de donner votre consentement au PISP/AISP concerné.
- 6.3. Tout consentement que vous donnez à un fournisseur tiers est un accord entre vous et lui, nous n'aurons aucune responsabilité pour quelque perte que ce soit, pouvant résulter d'un tel accord.
- 6.4. Avant de donner votre consentement, vous devez vous assurer du degré d'accès auquel vous consentez, comment il sera utilisé et à qui il pourra être transmis.
- 6.5. Vous devez vous informer de tout droit de retirer le consentement d'accès du fournisseur tiers et de quel processus il dispose pour supprimer ledit accès.
- 6.6. Dans la mesure permise par la loi ou la réglementation et sous réserve de tout droit de remboursement que vous pourriez avoir en vertu du présent Accord, entre vous et nous, nous ne pourrions être tenus pour responsables des actions que la tierce partie concernée prend en relation avec la suspension ou la résiliation de votre utilisation de leur service ou pour toute perte pouvant en résulter. Nous ne sommes pas non plus responsables ou partie à tout accord que vous concluez avec une quelconque tierce partie concernée. Vous devez vous assurer de lire et de respecter ces accords ou autres politiques applicables et notez que le présent Accord continuera de s'appliquer entre nous, y compris à tous les Services de paiement et que nos frais, comme indiqué, continuent de s'appliquer.
- 6.7. Le cas échéant, nous pouvons refuser l'accès à votre Compte à toute tierce partie lorsque nous considérons cet accès comme un risque de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités criminelles. Si nous devons prendre ces mesures et dans la mesure du possible, nous en donnerons les raisons à moins que cela ne soit interdit par la loi ou pour des raisons de sécurité intérieure.

## **7. Conditions d'utilisation chez certains Marchands**

- 7.1. Dans certaines circonstances, nous ou les Marchands pouvons exiger que vous ayez un Solde disponible supérieur au montant du paiement. Par exemple, dans des restaurants, il peut être exigé que vous disposiez de 15 % de plus sur votre Carte que la valeur de la facture pour couvrir tout pourboire ou frais de service ajoutés par le restaurant ou par vous-même.
- 7.2. Dans certaines circonstances, les Marchands peuvent exiger la vérification que votre Solde disponible couvrira le montant du paiement et initier une retenue sur votre Solde disponible pour ce montant. Cette pratique est par exemple utilisée par les sociétés de location de voitures. Dans le cas où un Marchand place une pré-autorisation sur votre Compte, vous n'aurez pas accès à ces fonds jusqu'à ce que le paiement soit effectué ou libéré par le Marchand, ce qui peut prendre jusqu'à 30 jours.
- 7.3. Si vous utilisez votre Carte dans une station-service automatisée, sous réserve de l'acceptation du Marchand, votre Carte peut devoir être pré-autorisée pour un montant prédéterminé dans la devise appropriée. Si vous n'utilisez pas l'intégralité du montant correspondant à la pré-autorisation ou si vous ne disposez pas du Solde disponible pour obtenir une pré-autorisation,

il est possible que le montant pré-autorisé soit conservé jusqu'à 30 jours avant d'être à nouveau disponible.

- 7.4. Certains Marchands peuvent ne pas accepter les paiements utilisant nos Services de paiement. Il est de votre responsabilité de vérifier la politique de chaque Marchand. Nous déclinons toute responsabilité si un Marchand refuse d'accepter un paiement utilisant nos Services de paiement.
- 7.5. En cas de différend entre vous et un Marchand, à condition que vous soyez en mesure de nous convaincre que vous avez déjà fait tous les efforts pour résoudre le différend avec le Marchand concerné, nous tenterons, dans la mesure du possible, de vous aider. Nous pouvons vous facturer des frais de traitement de rétro-facturation, comme indiqué dans le Barème des frais et limites qui vous est fourni avec le présent document, pour toute assistance que nous pouvons vous apporter en cas de différend. S'il existe un différend irrémédiable avec un Marchand dans lequel la Carte a été utilisée pour un paiement, vous serez responsable du paiement et devrez le résoudre directement avec le Marchand concerné.

## **8. Gestion et protection de votre Compte**

- 8.1. Vous êtes responsable de la conservation de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe d'accès à votre Compte (les « **codes d'accès** ») et du numéro d'identification personnel de votre Carte (« **code PIN** »).
- 8.2. Ne partagez votre NIP avec personne. Vous devez conserver votre NIP en lieu sûr et séparé de votre Carte ou de tout enregistrement de votre numéro de Carte et ne le divulguer à personne. Ceci comprend :
  - i. Mémoriser votre code PIN dès que vous le recevez, et détruire le courrier postal ou toute autre communication autorisée utilisée pour vous le transmettre ;
  - ii. Ne jamais écrire votre code PIN sur votre Carte ou sur quoi que ce soit que vous gardez habituellement avec votre Carte ;
  - iii. Garder votre code PIN secret à tout moment, y compris en n'utilisant pas votre code PIN si quelqu'un d'autre regarde ;
  - iv. Ne pas divulguer votre code PIN à quiconque.
- 8.3. L'utilisateur de la ou des Cartes doit signer la bande de signature sur toute Carte personnalisée dès réception de la Carte.
- 8.4. Si vous oubliez votre NIP, vous devez vous connecter sur votre espace en ligne. Puis demandez un renvoi de code pin. Il vous est envoyé par envoyer un SMS.
- 8.5. Ne partagez vos codes d'accès avec personne, sauf une personne autorisée. Si vous divulguez les codes d'accès à une personne autorisée, vous êtes responsable de leur accès, de leur utilisation ou de leur mauvaise utilisation du Compte, de leur violation des modalités du présent Accord ou de la divulgation des codes d'accès.
- 8.6. Les Services de paiement ne peuvent être utilisés que par vous et chaque titulaire de Carte supplémentaire ou personne autorisée.
- 8.7. Vous ne devez pas donner la Carte à une autre personne ni permettre à une autre personne d'utiliser les Services de paiement à l'exception des personnes autorisées ou des titulaires de Carte supplémentaires. Vous devez conserver la Carte en lieu sûr.
- 8.8. Le non-respect des modalités des Articles 8.2 et/ou 8.5 peut affecter votre capacité à réclamer des pertes en vertu de l'Article 14 dans le cas où nous pouvons démontrer que vous avez intentionnellement omis de garder les informations en sécurité ou que vous avez agi

frauduleusement, intentionnellement, avec un retard indu ou par négligence grave. Dans toutes les autres circonstances, votre responsabilité maximale sera telle que définie ci-dessous à l'Article 15.

- 8.9. Si vous pensez que quelqu'un d'autre connaît les détails de sécurité de votre Compte ou de votre Carte, vous devez nous contacter immédiatement conformément à l'Article 13.
- 8.10. Une fois votre Carte expirée (voir Article 11), ou si elle est retrouvée après l'avoir signalée comme perdue ou volée, vous devez la détruire en la coupant en deux, à travers la bande magnétique.

## **9. Vérification d'identité**

- 9.1. Si vous effectuez des transactions sur Internet, certains sites Web peuvent vous demander de saisir votre nom et votre adresse. Dans de tels cas, vous devez fournir l'adresse la plus récente que vous avez enregistrée chez nous en tant qu'adresse de Compte. L'adresse du Compte est également l'adresse à laquelle nous enverrons toute correspondance.
- 9.2. Vous devez nous informer dans les 7 jours de tout changement d'adresse de Compte ou de vos autres coordonnées. Vous pouvez nous en informer en contactant le Service clientèle qui peut vous demander de confirmer cette notification par écrit. Vous serez responsable de toute perte résultant directement de tout manquement à nous informer d'un tel changement en raison d'un retard excessif, de votre négligence grave ou d'une fraude. Nous devons vérifier votre nouvelle adresse de Compte et vous demanderons des preuves pertinentes.
- 9.3. Nous nous réservons le droit, à tout moment, de nous assurer de votre identité et de votre adresse personnelle (par exemple, en demandant les documents originaux pertinents), y compris aux fins de prévention de la fraude et/ou du blanchiment d'argent. En outre, au moment de votre demande ou à tout moment dans le futur, en relation avec votre Compte, vous nous autorisez à effectuer des contrôles de vérification d'identité électronique directement ou en utilisant des tierces parties spécifiques.

## **10. Droit de rétractation (« Réflexion »)**

Vous avez le droit de vous retirer du présent Accord dans les conditions suivantes :

- 10.1. Une fois que vous avez acheté les Services de paiement, vous disposez d'un délai de « Réflexion » de 14 jours à compter de la date de l'enregistrement réussi de votre Compte, pour vous retirer du présent Accord et annuler les Services de paiement, sans aucune pénalité mais sous réserve de déduction de tous les coûts raisonnables que nous avons engagés dans l'exécution de tout ou partie de la fourniture des services avant votre annulation. Vous devez nous contacter dans ce délai de 14 jours et nous informer que vous souhaitez vous retirer du présent Accord ; et vous ne devez pas utiliser les Services de paiement. Nous annulerons alors les Services de paiement et vous rembourserons le montant du Solde disponible sur le Compte. Nous réservons cependant le droit de conserver le Solde disponible jusqu'à 30 jours ouvrables à compter de la réception de vos instructions avant de retourner le solde, afin de garantir que toutes les transactions en attentes ont bien été reçues.
- 10.2. Après la période de Réflexion, vous ne pouvez résilier les Services de paiement uniquement comme décrit à l'Article 12.

## **11. Expiration et récupération**

- 11.1. Votre Carte porte une date d'expiration (la « Date d'expiration »). La Carte (et toute Carte supplémentaire) et tout IBAN PCSIL lié à la Carte ne seront plus utilisables après la date d'expiration, et vous ne devez pas l'utiliser après cette date, mais vous pourrez toujours recevoir et envoyer des fonds vers et depuis le Compte associé à la Carte.
- 11.2. Si une Carte expire avant que votre Solde disponible ne soit épuisé, vous pouvez contacter le Service clientèle pour demander une Carte de remplacement, à condition que vous le fassiez dans les 14 jours avant la date d'expiration imprimée sur votre Carte et sous réserve du paiement de frais (le cas échéant). Nous nous réservons le droit de vous délivrer une Carte de remplacement pour une Carte expirée même si vous n'en avez pas demandé. Si vous n'avez pas demandé une Carte de remplacement, aucuns frais de remplacement de Carte ne vous seront facturés.
- 11.3. Si votre IBAN PCSIL est lié à votre Compte, plutôt que lié à votre Carte, il n'expirera pas à l'expiration de la Carte, mais sera disponible pour utilisation tant que le Compte sera disponible pour votre utilisation.
- 11.4. Vos fonds peuvent être récupérés à tout moment en nous contactant. Nous nous réservons le droit de demander des pièces d'identité afin de garantir que le remboursement est effectué en stricte conformité avec la loi applicable.
- 11.5. Lorsqu'une récupération des fonds est demandée par vous avant la résiliation du présent Accord conformément à l'Article 12, ou plus d'un (1) an après la date de résiliation du présent Accord conformément à l'Article 12, nous facturerons des frais de récupération.
- 11.6. Si votre demande de récupération des fonds a été faite moins de 12 mois après la date à laquelle le présent Accord prend fin en vertu de l'Article 12, la récupération n'entraînera aucuns frais de récupération. Si vous effectuez une demande de récupération plus de 12 mois après la date à laquelle le présent Accord prend fin en vertu de l'Article 12, des frais de clôture de Compte peuvent être facturés (le cas échéant).
- 11.7. Nous disposerons du droit absolu de compenser, transférer ou appliquer les sommes détenues sur le ou les Comptes ou les Cartes en vue de satisfaire tout ou partie des responsabilités et frais qui nous sont dus et qui n'ont pas été payés ou satisfaits à leur échéance.
- 11.8. Nous aurons le droit absolu de fermer votre Compte et de soumettre une demande de rétro-facturation pour les transactions concernées si votre Compte présente un solde négatif pendant plus de 60 jours. Si notre demande de rétro-facturation est validée, les fonds versés sur votre Compte ne peuvent être utilisés que pour créditer votre Carte ou votre Compte, et votre Compte restera fermé.
- 11.9. Si votre Compte est inactif (y compris mais sans s'y limiter, aucun accès au Compte ou aucune opération de paiement) pendant au moins 2 années consécutives et présente un solde positif, nous pouvons (mais sans y être obligé) vous en informer en envoyant un courriel à votre adresse de courriel enregistrée et vous donner la possibilité de maintenir votre Compte ouvert et de maintenir ou d'utiliser le Solde disponible. Si vous ne répondez pas à notre notification dans les trente (30) jours ouvrables, nous fermerons automatiquement votre Compte et effectuerons un transfert de votre Solde disponible vers le dernier Compte de paiement que vous nous avez notifié (votre « Compte bancaire désigné »).

## **12. Résiliation ou suspension de votre Compte et/ou traitement des transactions**

- 12.1. Nous pouvons résilier le présent Accord et votre utilisation des Services de paiement avec un préavis d'au moins 2 mois.
- 12.2. Votre utilisation de votre Carte et de tout IBAN PCSIL lié à la Carte prend fin à la Date d'expiration conformément à l'Article 11.2.
- 12.3. Le présent Accord et votre utilisation des Services de paiement prendront également fin lorsque votre capacité à initier toutes les transactions cessera.
- 12.4. Nous pouvons, à tout moment, résilier ou suspendre, pendant une période telle que raisonnablement requise, votre utilisation en tout ou en partie des Services de paiement ou le traitement de quelque transaction si :
  - i. Nous rencontrons un défaut ou une défaillance dans le ou les systèmes de traitement des données concernés ;
  - ii. Nous avons des raisons raisonnables de croire que vous avez utilisé ou êtes susceptible d'utiliser les Services de paiement, ou que vous autorisez leur utilisation, en violation du présent Accord ou pour commettre une infraction ;
  - iii. Tout Solde disponible peut présenter un risque de fraude ou d'abus ;
  - iv. Nous soupçonnons que vous avez fourni des informations fausses ou trompeuses ;
  - v. Nous sommes tenus de le faire par la loi, la police, un tribunal ou une quelconque autre autorité gouvernementale ou réglementaire pertinente ;
  - vi. Nous sommes tenus de remplir nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
  - vii. Il existe une suspicion d'accès ou d'utilisation non autorisé ou frauduleux à votre Compte ou que l'une de ses fonctions de sécurité a été compromise, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une transaction ;
  - viii. Nous avons des motifs raisonnables de croire que vous exercez une activité interdite ou illégale ;
  - ix. Nous ne sommes pas en mesure de vérifier votre identité ou toute autre information vous concernant, votre Compte ou une transaction.
- 12.5. S'il s'avère que des transactions ont été effectuées avec votre Carte après la date d'expiration ou que des mesures ont été prises en vertu de l'Article 12.4, vous devez immédiatement nous rembourser les montants correspondants.
- 12.6. Lorsqu'il est possible et légal pour nous de le faire ou que cela ne compromettrait pas des raisons de sécurité raisonnablement justifiées, nous vous informerons par courriel de la suspension ou de la restriction et des raisons de celle-ci avant que de telles mesures soient implémentées ou immédiatement après.
- 12.7. Nous rétablirons votre Compte ou exécuterons la ou les transactions concernées dès que possible après que les raisons en vertu de l'Article 12.4 ne s'appliquent plus ou n'existent plus.
- 12.8. Si vous souhaitez mettre fin aux Services de paiement à tout moment, vous devez demander la résiliation et le retour de votre Solde disponible en nous envoyant un courriel à partir de votre adresse de courriel enregistrée dans votre Compte à notre adresse spécifiée à l'Article 2. Notre Service clientèle suspendra alors toute utilisation ultérieure de vos Services de paiement.
- 12.9. Une fois que nous avons reçu toutes les informations nécessaires de votre part (y compris toute diligence raisonnable du client) et que toutes les transactions et les frais et charges applicables ont été traités, nous vous rembourserons tout Solde disponible moins les frais et charges qui nous sont dus, à condition que :

- i. Vous n'avez pas agi de manière frauduleuse ou par négligence grave ou de manière à donner lieu à des soupçons raisonnables de fraude ou de négligence grave, et ;
  - ii. Nous ne sommes pas tenus de retenir votre Solde disponible par la loi ou la réglementation, ou à la demande de la police, d'un tribunal ou d'une quelconque autre autorité réglementaire.
- 12.10. Une fois les Services de paiement résiliés, il sera de votre responsabilité de détruire la ou les Cartes qui vous ont été fournies.
- 12.11. Si, après le remboursement de votre Solde disponible, il s'avère que d'autres transactions ont été effectuées ou des charges ou des frais engagés à l'aide de la ou des Cartes ou si nous recevons une annulation de toute transaction de financement antérieure, nous vous informerons du montant et vous devrez immédiatement nous rembourser ce montant sur demande qui sera réputé être une dette.

### **13. Perte ou vol de votre Carte ou détournement de votre Compte**

- 13.1. Si votre Carte est perdue ou volée ou si vous pensez que quelqu'un utilise votre Carte, votre code PIN et/ou vos codes d'accès sans votre permission ou si votre Carte est endommagée ou fonctionne mal :
- i. Vous devez nous contacter dès que possible et nous fournir votre numéro de Compte ou de Carte et votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ou d'autres informations d'identification acceptables par nous afin que nous puissions être sûrs de votre identité, et ;
  - ii. À condition que nous ayons obtenu votre consentement pour fermer le Compte, nous vous fournirons alors une Carte de remplacement avec un nouveau Compte correspondant chargé d'un montant équivalent à celui de votre dernier Solde disponible.
- 13.2. Une fois que nous aurons été avisés de toute perte ou vol, nous suspendrons les Services de paiement dès que nous le pourrons, afin de limiter toute perte supplémentaire (voir Article 14). Nous ne pouvons prendre des mesures pour empêcher l'utilisation non autorisée des Services de paiement que si vous êtes en mesure de nous fournir le numéro de Compte ou de Carte, le nom d'utilisateur et le mot de passe et si vous pouvez fournir suffisamment de détails pour nous permettre de vous identifier et d'identifier le Compte concerné.
- 13.3. Les Cartes de remplacement seront envoyées à l'adresse de Compte la plus récente que vous avez enregistrée. Le défaut d'avoir fourni une adresse correcte entraînera des frais de remplacement de Carte.
- 13.4. Si par la suite vous trouvez ou récupérez une Carte que vous avez déclarée perdue ou volée, vous devez immédiatement détruire la Carte trouvée en la coupant en deux à travers la bande magnétique et la puce.
- 13.5. Vous acceptez de nous aider, nos agents, les autorités réglementaires et la police si votre Carte est perdue, volée ou si nous soupçonnons des abus des Services de paiement.

### **14. Responsabilité pour les transactions non autorisées ou mal exécutées**

- 14.1. Sous réserve des Articles 14.2, 14.3 et 14.6, nous vous rembourserons intégralement pour toutes les transactions non autorisées envoyées à partir de votre Compte immédiatement et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant après avoir remarqué ou avoir été informé de la transaction non autorisée (sauf si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner une fraude), à condition que vous nous ayez informés de ladite transaction non

autorisée sans retard indu après avoir vous-même pris connaissance de la transaction et, dans tous les cas, au plus tard 13 mois après que la transaction ait été exécutée. Le cas échéant, nous rétablirons votre Compte dans l'état dans lequel il aurait été si la transaction non autorisée n'avait pas eu lieu, de sorte que la date de valeur du crédit ne soit pas postérieure à la date à laquelle le montant a été débité.

- 14.2. Vous pouvez être responsable des pertes liées à des transactions non autorisées jusqu'à un maximum de 50 € résultant de l'utilisation d'une Carte perdue ou volée ou du détournement de votre Compte, à moins que la perte, le vol ou le détournement ne puisse être détecté par vous avant le paiement (sauf si vous avez agi de manière frauduleuse) ou a été causé par des actes ou une absence d'action de notre employé, agent, succursale ou fournisseur de services.
- 14.3. Vous êtes responsable de toute perte subie par une transaction non autorisée si vous avez agi de manière frauduleuse ou si vous avez échoué intentionnellement ou par négligence grave, à utiliser votre Compte conformément aux modalités du présent Accord ou à garder vos codes d'accès confidentiels et en lieu sûr conformément à l'Article 8.
- 14.4. Vous ne serez pas responsable des pertes subies par une transaction non autorisée qui a lieu après que vous nous ayez notifié un possible détournement de vos codes d'accès conformément à l'Article 8, à moins que vous n'ayez agi de manière frauduleuse, et dans les cas où nous ne vous ayons pas fourni les moyens de nous informer de la manière convenue, sans délai, dès que vous avez pris connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de votre Carte ou de votre Compte.
- 14.5. Nous ne serons pas responsables d'un remboursement ou des pertes encourues par une opération de paiement incorrecte ou non exécutée si les détails du Compte du bénéficiaire que vous avez fournis étaient incorrects ou si nous pouvons prouver que le montant total de la transaction a été dûment reçu par le prestataire de Services de paiement du bénéficiaire.
- 14.6. Nous ne serons pas responsables des transactions non autorisées ou incorrectement exécutées dans les cas où la transaction serait affectée par des circonstances anormales et imprévisibles et raisonnablement indépendantes de notre contrôle ou lorsque nous avons agi conformément à une obligation légale.
- 14.7. Lorsque nous sommes responsables de l'exécution incorrecte d'un virement ou d'un Virement SEPA que vous recevez en vertu du présent Accord, nous mettrons immédiatement le montant de la transaction à votre disposition et créditerons le montant correspondant sur votre Compte au plus tard à la date à laquelle la valeur du montant aurait été créditée si l'opération avait été exécutée correctement.
- 14.8. Lorsque nous sommes responsables de l'exécution incorrecte d'un paiement, d'un virement ou d'un virement SEPA par vous en tant que payeur, nous vous rembourserons, sans retard injustifié, le montant de la transaction non exécutée ou défectueuse et, le cas échéant, positionnerons le Compte débité dans la position dans laquelle il aurait été si la transaction défectueuse n'avait pas eu lieu.
- 14.9. Dans le cas d'un paiement, d'un virement ou d'un virement SEPA non exécuté ou exécuté de manière défectueuse par vous en tant que payeur, nous ferons, sur demande et indépendamment du fait que nous soyons responsables ou non, des efforts immédiats pour retracer la transaction et vous informer du résultat, gratuitement.
- 14.10. Un paiement initié par ou via un bénéficiaire (par exemple, un Marchand) sera considéré comme non autorisé si vous n'avez pas donné votre consentement pour que le paiement soit

effectué. Si vous pensez qu'un paiement a été effectué sans votre consentement, vous devez nous contacter conformément à l'Article 2.

- 14.11. Une demande de remboursement d'un paiement autorisé initiée par ou via un bénéficiaire (par exemple, un Marchand) lorsque l'autorisation ne spécifiait pas un montant exact de l'opération de paiement (et le montant du paiement dépassait le montant que vous auriez raisonnablement pu envisager en prenant en compte vos habitudes de dépenses précédentes, le présent Accord et les circonstances de l'affaire), doit être effectuée dans les 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été déduits de votre Solde disponible. Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de remboursement ou dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'informations complémentaires de votre part, nous vous rembourserons le montant total du paiement à la date à laquelle le montant du paiement a été débité ou vous fournirons une justification de notre refus de remboursement.
- 14.12. Le droit à un remboursement en vertu du présent Article 14 ne s'applique pas lorsque vous nous avez donné directement votre consentement pour que le paiement soit effectué et, le cas échéant, des informations sur le paiement ont été fournies ou mises à votre disposition par nous ou le bénéficiaire d'une manière convenue au moins quatre semaines avant la date d'échéance.
- 14.13. Si vous n'êtes pas satisfait de la justification fournie pour le refus de rembourser ou du résultat de votre demande de remboursement, vous pouvez nous soumettre une réclamation ou contacter l'autorité chargée des réclamations comme précisé à l'Article 16.
- 14.14. Si, à un quelconque moment, nous avons déduit des sommes incorrectes de votre Solde disponible, nous vous rembourserons le montant en question. Si nous établissons par la suite que le montant remboursé avait été correctement déduit, nous pouvons le déduire de votre Solde disponible et vous facturer des frais. Si vous ne disposez pas d'un Solde disponible suffisant, vous devrez nous rembourser le montant immédiatement sur demande.
- 14.15. Lorsqu'une demande, une transaction, une transaction contestée, un arbitrage ou une transaction annulée implique des frais de tierces parties, vous demeurez responsable desdits frais ; et ceux-ci seront déduits de votre Compte ou vous seront autrement facturés.

## **15. Responsabilité générale**

- 15.1. Sans préjudice des modalités de l'Article 14 et sous réserve de l'Article 15.4 ;
  - i. Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre des pertes ou dommages indirects ou consécutifs (incluant mais sans s'y limiter, la perte d'activité, de bénéfices ou de revenus), encourus dans le cadre du présent Accord, qu'ils résultent d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence), d'un manquement à une obligation légale ou autrement ;
  - ii. Nous ne serons pas responsables :
    1. Si vous ne pouvez pas utiliser la Carte ou les Services de paiement pour une quelconque raison valable indiquée dans le présent Accord ;
    2. Pour toute faute ou défaillance hors de notre contrôle raisonnable lié à l'utilisation des Services de paiement, incluant mais sans s'y limiter, un Solde disponible insuffisant ou une erreur ou une défaillance des systèmes de traitement de données ;
    3. Pour toute perte, faute ou défaillance liée à l'utilisation d'un fournisseur tiers comme indiqué dans les Articles 6.3, 6.6 et 6.7 du présent Accord ;



4. Si un Marchand refuse d'accepter un paiement ou n'annule pas une autorisation ou une pré-autorisation ;
5. Pour les biens ou services achetés avec votre Carte ;
6. Pour tout litige que vous pourriez avoir avec un Marchand ou un autre utilisateur du Service de paiement avec lequel vous avez agi :
  - 15.1.ii.6.1. Avec un retard excessif ;
  - 15.1.ii.6.2. De manière frauduleuse, ou ;
  - 15.1.ii.6.3. Avec négligence grave (y compris lorsque des pertes surviennent en raison de votre incapacité à nous tenir informés de vos données personnelles correctes).
- 15.2. Vous acceptez de ne pas utiliser les Services de paiement de manière illégale et vous acceptez de nous protéger contre toute réclamation ou procédure provoquée par une telle utilisation illégale des Services de paiement par vous, votre ou vos personnes autorisées et les titulaires de Cartes supplémentaires.
- 15.3. Vous êtes seul responsable de vos interactions avec les Marchands ou d'autres utilisateurs des Services de paiement. Nous nous réservons le droit, mais n'avons aucune obligation, de suivre ou d'arbitrer de tels litiges.
- 15.4. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, et sous réserve des Articles 14 et 15.5, notre responsabilité totale en vertu ou découlant du présent Accord sera limitée comme suit :
  - i. Lorsque votre Carte est défectueuse en raison d'une défaillance de notre part, notre responsabilité sera limitée au remplacement de la Carte ou, à notre discrétion, au remboursement du Solde disponible, et ;
  - ii. Dans tous les autres cas de défaillance de notre part, notre responsabilité sera limitée au remboursement du montant du Solde disponible.
- 15.5. Rien dans le présent accord n'exclut ou ne limitera la responsabilité de l'une ou l'autre des parties en cas de décès ou de blessure corporelle résultant de la négligence de cette partie ou d'une déclaration frauduleuse.
- 15.6. Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable ou être considérée comme violant le présent Accord pour tout retard ou défaut d'exécution en vertu du présent Accord en raison de causes ou conditions échappant au contrôle raisonnable de cette partie.

## **16. Règlement des différends**

- 16.1. Nous avons pris l'engagement d'offrir une excellente expérience client à tous nos clients. Si nous ne répondons pas à vos attentes d'une quelconque façon, nous aimerions avoir la possibilité de corriger le problème.
- 16.2. Dans un premier temps, votre communication initiale se fera avec notre équipe du Service clientèle qui peut être contactée par courriel à l'adresse [pcsilinfo@prepaidfinancialservices.com](mailto:pcsilinfo@prepaidfinancialservices.com). Notre équipe du Service clientèle sera à l'écoute de vos besoins et fera de son mieux pour résoudre votre problème rapidement et équitablement. Nous apprécions l'opportunité de pouvoir réviser notre façon de faire des affaires et que vous nous aidiez à répondre aux attentes de nos clients.
- 16.3. Si, après avoir reçu une réponse de notre équipe du Service clientèle, vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, nous vous invitons alors à contacter par écrit l'Équipe de gestion des réclamations de PCSIL à Front Office, Scurlockstown Business Park, Trim, Co. Meath, C15 K2R9 ou par courriel à l'adresse [pcsilcomplaints@prepaidfinancialservices.com](mailto:pcsilcomplaints@prepaidfinancialservices.com)

- 16.4. Une fois la réclamation reçue, l'Équipe de gestion des plaintes mènera une enquête et vous fera parvenir ses conclusions dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans les cas exceptionnels où nous ne sommes pas en mesure de répondre dans les 15 premiers jours ouvrables, nous vous répondrons en indiquant le motif du retard et un délai de réponse, qui ne sera pas plus de 35 jours ouvrables après la réception de la réclamation initiale.
- 16.5. Si l'Équipe de gestion des réclamations n'est pas en mesure de résoudre votre plainte à votre satisfaction et que vous souhaitez un suivi extérieur, veuillez alors contacter le Financial Services and Pensions Ombudsman (Médiateur des services financiers et des pensions) à Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Les détails du service offert par le Financial Services and Pensions Ombudsman (Médiateur des services financiers et des pensions) sont disponibles sur <https://www.fspo.ie/> ou vous pouvez également déposer votre plainte dans votre pays de résidence à l'aide du Processus de résolution des litiges en ligne à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=EN>
- 16.6. Vous devez nous fournir tous les reçus et les informations en rapport avec votre réclamation.

## **17. Vos données personnelles**

- 17.1. PCSIL est un contrôleur de données enregistré auprès de la Commission de protection des données en Irlande.
- 17.2. Afin que nous puissions vous fournir les services relatifs à votre Compte, nous sommes tenus de collecter et de traiter des données personnelles à propos de vous, des titulaires des Cartes supplémentaires et des personnes autorisées, que ce soit avec votre consentement ou sur une base légale, pour respecter nos obligations en vertu de la législation anti-blanchiment ou en vertu d'une autre organisation gouvernementale. Le cas échéant, si un Titulaire de Compte est âgé de moins de 16 ans, le consentement des parents est explicitement requis.
- 17.3. Votre consentement sera demandé pour la collecte de vos données et vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Si vous refusez votre consentement pour la collecte et le traitement de vos données, nous nous réservons le droit d'interrompre le service en raison de nos obligations en tant qu'institution de services financiers.
- 17.4. Nous pouvons divulguer ou vérifier vos données personnelles auprès d'autres organisations et obtenir de plus amples informations à votre sujet afin de vérifier votre identité et de nous conformer aux réglementations gouvernementales et en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Un rapport de nos recherches sera intégré dans votre dossier.
- 17.5. Nous pouvons transmettre vos données personnelles à des prestataires de services tiers sous contrat avec PCSIL dans le cadre de la gestion de votre Compte. Les tierces parties avec lesquelles nous pouvons partager vos données sont tenues de garder vos informations en sécurité et de les utiliser uniquement aux fins de la réalisation du service qu'ils vous fournissent en notre nom. Lorsque nous transférons des données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, nous nous assurons que l'opération est exécutée en toute sécurité et que ces structures répondent à des normes minimales de protection des données dans leur pays.
- 17.6. Vous avez le droit de recevoir des informations concernant les données personnelles que nous détenons à votre sujet et de rectifier ces données lorsqu'elles sont inexacts ou incomplètes. Vous avez le droit de vous opposer ou de retirer tout consentement que vous avez donné pour certains types de traitement tels que le marketing direct.

- 17.7. Vos données seront conservées pendant 6 ans après la fin de la prestation de services qui vous est fournie, où vos données seront détruites conformément aux exigences du règlement général sur la protection des données.
- 17.8. Dans le cas où vous souhaitez déposer une réclamation sur la manière dont vos données personnelles sont traitées par nous (ou par des tierces parties comme décrit à l'Article 17.5 ci-dessus), ou sur la manière dont votre réclamation a été traitée, vous avez le droit de déposer une réclamation directement auprès de l'autorité de contrôle et le Responsable de la protection des données de PCSIL.
- 17.9. Notre politique de confidentialité fournit des détails complets sur vos droits en tant que personne concernée et nos obligations en tant que contrôleur de données. Veuillez lire attentivement ce document et assurez-vous de bien comprendre vos droits.

## **18. Modifications des conditions générales**

Nous pouvons mettre à jour ou modifier ces conditions générales (y compris notre Barème des frais et limites). Un avis de tout changement sera publié sur notre site Web, ou vous recevrez une notification par courriel, ou par SMS, au moins 2 mois à l'avance. En continuant à utiliser les Services de paiement après l'expiration du délai de préavis de 2 mois, vous reconnaissez que vous acceptez d'être lié par les conditions générales mises à jour ou modifiées. Si vous ne souhaitez pas être lié par les conditions générales, vous devez cesser d'utiliser les Services de paiement et résilier le présent Accord conformément à l'Article 10 avant que les modifications ne prennent effet.

## **19. Divers**

- 19.1. Nous pouvons céder ou transférer nos droits, intérêts ou obligations en vertu du présent Accord à toutes tierces parties (y compris par voie de fusion, consolidation ou acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité de nos activités et actifs liés au présent Accord) moyennant un préavis écrit de 2 mois. Cela n'affectera pas négativement vos droits ou obligations en vertu du présent Accord.
- 19.2. Rien dans le présent Accord n'est destiné à conférer un avantage à toute personne qui n'y est pas partie, et par conséquent, aucune de ces personnes ne disposera d'un quelconque droit en vertu de la législation irlandaise, mais cette clause n'affecte pas un droit ou un recours qui existe ou est disponible pour une tierce partie en dehors de cette législation.
- 19.3. Toute renonciation ou concession que nous pouvons vous accorder n'affectera pas nos droits stricts et vos obligations en vertu du présent Accord.
- 19.4. Le présent Accord et les documents auxquels il fait référence constituent l'intégralité de l'accord et de l'entente entre les parties et remplacent tout accord antérieur entre les parties relatif à l'objet du présent Accord.

## **20. Protection des fonds**

Tous les fonds pertinents correspondant à votre Solde disponible sont séparés de nos fonds et détenus dans le Compte de fonds du client conformément aux exigences en matière de protection dictées par le Règlement sur la monnaie électronique de 2011. Dans le cas où nous deviendrions insolubles, ces fonds sont protégés contre les réclamations pouvant être faites par un quelconque de nos créanciers.

## 21. Réglementation et loi

21.1. Les Services de paiement, la Carte et le Compte sont des Services de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaires et ne sont pas couverts par le Programme de garantie des dépôts.

21.2. Le présent Accord sera régi et interprété conformément aux lois de l'Irlande, et tout litige ou réclamation en relation avec le présent Accord sera soumis à la compétence non exclusive des tribunaux irlandais. Cependant, si vous résidez en dehors de l'Irlande, vous pouvez intenter une action dans votre pays de résidence.

## 22. Barème des frais et limites

Également disponible sur notre site à [www.myexcellentcard.com](http://www.myexcellentcard.com)

### 1 Les Frais

	BLACK	GOLD
Prix de Carte (Comprenant l'activation)	49,9€	29,90€
Prix de La Carte Secondaire	€ 14.90	
<b>RECHARGEMENT DE LA CARTE</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Rechargement par carte de débit/Crédit	NO	NO
Virement SEPA	FREE	FREE
<b>VIREMENT</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
SEPA (ZONE EURO)	2€	1€
<b>NOTIFICATION DE TRANSACTION PAR SMS</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Rappel du code PIN par SMS	1,50€	1,50€
<b>TRANSACTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Remplacement de la carte	14,90€	14,90€
<b>RETRAIT</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Retrait zone Euro	1,50€	1€
Retrait Hors zone Euro	1,5% + 2€	1,5% + 2€
Demande de solde	1€	1€
Changement de code	1€	1€
<b>PAIEMENT AVEC LA CARTE</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Paieement SEPA (zone Euro)	FREE	FREE
Paieement Hors zone Euro	1,49% + 1€	1,49% + 1€
<b>FRAIS DE REJET DES PAIEMENTS</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
Rejet d'opération des paiements	0,30€	0,30€
<b>FRAIS DIVERS</b>	<b>FRAIS</b>	<b>FRAIS</b>
<i>FX échange</i>	3%	3%
Card to Card	Free	Free

## 2 LIMITES et PLAFONDS

<b>Limites de Paiement</b>	<b>Carte GOLD</b>	<b>Carte BLACK</b>
Retrait Distributeur par Jour	1000.00 €	1,000.00 €
Retrait Distributeur par Mois	1,000.00 €	1,000.00 €
Retrait Distributeur par Année	12,000.00 €	12,000.00 €
Nombre de Retrait par jour	10	10
Paiement par carte (par jour)	3000.00 €	3000.00 €
Paiement par carte (par Mois)	4000.00 €	4000.00 €
Paiement par carte (Année)	30,000.00 €	36,000.00 €
Paiement en une fois	3,000.00 €	3,000.00 €
Nombre de transaction par jour	20	20
Paiement en Ligne (par Jour)	1,500.00 €	1,500.00 €
<b>Plafonds de Rechargement</b>	<b>Carte Gold</b>	<b>Carte Black</b>
Rechargement initial (Maximum)	4000.00 €	4000.00 €
Rechargement Maximum par Jour	4000.00 €	4000.00 €
Nombre de rechargement Maximum par Jour	20	20
Rechargement Maximum par Mois	4,000.00 €	4,000.00 €
Recgargement cumulé sur l'année	48,000.00 €	48,000.00 €
Solde Maximum	10,000.00 €	10,000.00 €
Transfert entre Carte par jour	3	3

Liste des marchands après desquels le paiement par la « Excellent Card » ne sera pas possible.

Par codification:

4784	Toll and Bridge Fees (frais de péages et ponts)
5542	Automated Fuel Dispensers (Distributeurs automatiques de carburant)
7273	Dating and Escort Services (Rencontre et services d'escorte)
7801	Internet Gambling (Jeux d'argent en ligne)