Valable à partir du : 22 décembre 2025

Termes et conditions du compte de la carte de paiement Visa pour les clients privés

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à votre compte de carte de paiement Visa et à votre carte de paiement Visa. Veuillez les lire attentivement. Vous pouvez télécharger une copie de ces Conditions Générales à tout moment depuis votre portail de compte en ligne. Connectez-vous ici

Le compte Paysera et la carte de paiement Visa sont des services de monnaie électronique fournis par Finansinės paslaugos "Contis", UAB. Votre distributeur peut transférer des fonds depuis un portefeuille que vous détenez directement auprès d'eux pour couvrir la valeur des transactions que vous effectuez avec votre carte Visa.

Dans les présentes Conditions Générales :

« Distributeur » désigne Paysera LT, UAB, code d'entreprise 300060819 ; licence d'établissement de monnaie électronique n° 1, délivrée le 27/09/2012 ; l'organisme émetteur et de surveillance est la Banque de Lituanie www.lb.lt ; les données concernant Paysera LT, UAB sont collectées et conservées au Registre des Personnes Morales de la République de Lituanie, distribuant le compte et la carte pour vous.

« Vous » désigne le titulaire du compte nommé étant l'utilisateur autorisé du compte Paysera et de la carte de paiement Visa, ainsi que tout titulaire de carte supplémentaire.

« Nous », « notre » ou « nos » désigne Finansinės paslaugos "Contis", UAB ou le Distributeur agissant au nom de Finansinės paslaugos "Contis", UAB.

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le Support Client par :

- Téléphone : +33 1 86653416 (les tarifs géographiques standard s'appliquent) ;
- E-mail : soutien@paysera.com
- En ligne : Connectez-vous à votre compte Paysera sur www.paysera.com et cliquez sur *Messages* > *Écrire un message* ;
- Application Mobile : appuyez sur *Profil* > *Contacter le support* dans votre application mobile Paysera et envoyez-nous un message ;
- Courrier : Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lituanie.

Votre compte Paysera et votre carte de paiement Visa sont émis par Finansinės paslaugos "Contis", UAB, code d'entreprise 304406236, enregistré au Registre des Personnes Morales de la République de Lituanie, ayant son siège social à Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituanie. Nous détenons la licence d'établissement de monnaie électronique n° 53, en date du 23/07/2019, délivrée par la Banque de Lituanie, qui est notre autorité de

surveillance située à Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lituanie, téléphone : +370 800 50 500. Vous pouvez trouver plus d'informations sur la Banque de Lituanie sur https://www.lb.lt/en. Votre carte Visa est distribuée par Paysera LT, UAB.

1. Qu'est-ce qu'un compte de carte de paiement Visa et une carte ?

Un compte de carte de paiement Visa est un compte de monnaie électronique à partir duquel vous pouvez effectuer et recevoir des paiements.

Une carte de paiement Visa est une carte de paiement Visa qui peut être utilisée dans le monde entier partout où Visa est acceptée. Une carte de paiement Visa peut être émise sous forme physique ou sous forme de carte numérique disponible dans l'application en ligne et/ou mobile Paysera. Elle peut être utilisée en ligne, dans les magasins, par téléphone ou pour retirer de l'argent à un distributeur automatique (DAB).

Vous ne pouvez dépenser que l'argent que vous avez versé sur votre compte de carte de paiement Visa. Par conséquent, avant d'effectuer des virements ou d'utiliser votre carte, vous devez vous assurer que les fonds sont suffisants sur le compte de carte de paiement Visa. Les fonds sur le compte de carte de paiement Visa ne sont pas des dépôts bancaires et ne génèrent pas d'intérêts.

Une carte numérique contient les mêmes informations qu'une carte physique, mais est émise électroniquement et peut être utilisée pour les paiements en ligne, les transactions sans carte présente et les transactions sans contact via des portefeuilles numériques compatibles.

2. Qui peut demander un compte de carte de paiement Visa et une carte ?

Vous devez avoir au moins 16 ans et être résident de l'EEE pour obtenir un compte de carte de paiement Visa et une carte. Vous ne pouvez faire une demande que si vous êtes actuellement client du Distributeur (vous avez ouvert un compte Paysera, rempli les procédures de diligence raisonnable requises par le Distributeur et confirmé votre identité). Vous devez fournir une adresse e-mail et un numéro de téléphone portable pour ouvrir un compte afin que nous puissions communiquer avec vous. Il y a un maximum de quatre comptes pour un client particulier et de 20 comptes pour un client professionnel à chaque adresse résidentielle.

3. Puis-je commander une carte de paiement Visa supplémentaire sur mon compte pour quelqu'un d'autre ?

Vous pouvez demander une carte de paiement Visa supplémentaire pour un titulaire de carte supplémentaire et des frais peuvent vous être facturés, comme indiqué dans le tableau des Frais et Limites (section 33). Les titulaires de carte supplémentaires doivent avoir au moins 14 ans. En demandant une carte supplémentaire pour une autre personne, vous acceptez que nous lui délivrions une carte et qu'elle autorise des transactions en votre nom. Le titulaire de carte supplémentaire partage le solde et les limites du compte de carte de paiement Visa.

Vous acceptez d'assumer la responsabilité de toutes les transactions effectuées par tout titulaire de carte supplémentaire et que vous serez responsable de l'utilisation de la carte supplémentaire ainsi que de tous les frais et charges applicables que le titulaire de carte supplémentaire pourrait encourir.

4. Comment puis-je demander le compte de carte de paiement Visa ?

Vous pouvez faire une demande via notre site web.

Avant de pouvoir ouvrir un compte pour vous et vous délivrer une carte, nous exigerons une preuve de votre identité et nous pourrons exiger une preuve de votre adresse résidentielle. Vous devrez peut-être nous fournir des documents tels que votre passeport, votre permis de conduire, vos documents d'identité nationaux, des factures de services publics, des relevés bancaires ou d'autres documents pour confirmer votre identité. Nous devrons également effectuer des vérifications électroniques vous concernant.

Lors de la commande de la/des carte(s), vous devez disposer d'un montant suffisant de fonds sur votre compte Paysera pour régler l'émission de la carte, la livraison et les frais de maintenance d'un mois. Si le montant des fonds sur le compte Paysera est insuffisant, vous ne pourrez pas commander la/les carte(s).

Les frais d'émission et de livraison de la carte sont automatiquement déduits lors de la commande, et des frais mensuels de maintenance de la carte sont déduits au moment de l'activation de la carte. Une carte numérique est émise électroniquement et devient disponible dans votre compte en ligne et votre application mobile après une commande réussie et le paiement des frais applicables. Les délais de livraison applicables aux cartes physiques ne s'appliquent pas aux cartes numériques.

La carte vous sera livrée par courrier à l'adresse indiquée dans les 60 (soixante) jours suivant la commande. Si vous ne recevez pas la carte dans un délai d'un mois civil, vous devez en informer l'Institution. Les dispositions de livraison de cette clause s'appliquent uniquement aux cartes physiques.

S'il est déterminé que vous n'avez pas reçu la carte sans faute de votre part, la carte qui vous a été envoyée sera bloquée de manière permanente et une nouvelle carte sera produite et vous sera envoyée gratuitement. Si vous ne recevez pas non plus la deuxième carte, vous pourrez recevoir une nouvelle carte au bureau de Paysera.

5. Comment commencer ?

Dès que vous recevez votre carte physique, vous devez signer la bande de signature au verso. Une carte numérique ne nécessite pas de réception physique et ne possède pas de bande de signature.

Vous devrez ensuite activer votre carte. Vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte de carte de paiement Visa sur www.paysera.com.

Vous devez également obtenir votre code PIN pour autoriser les transactions par puce et code PIN ainsi que les retraits aux distributeurs automatiques. Vous pouvez obtenir votre code PIN lorsque vous activez votre carte via votre compte en ligne.

En activant votre carte, vous acceptez les présentes Conditions Générales. Toutes les dispositions du Contrat Cadre de Services de Paiement pour les Clients Particuliers ou Professionnels, ainsi que le Supplément « Instruments de Paiement », s'appliquent également à vous (en ce qui concerne l'ouverture de compte).

Votre carte doit être activée dans les 3 mois suivant son émission, sinon elle peut être automatiquement annulée et votre compte peut être clôturé.

Si vous avez commandé une carte pour quelqu'un d'autre, il est de votre responsabilité de lui fournir les informations nécessaires pour activer la carte et récupérer le code PIN. S'il commence à utiliser la carte, nous considérerons cela comme une confirmation que vous lui avez communiqué ces Conditions Générales et qu'il les a acceptées.

Une carte numérique est réputée activée dès son émission et peut être utilisée sans étapes supplémentaires autres que l'authentification sécurisée dans l'application mobile.

Dans le cas où l'enveloppe est endommagée ou si des soupçons surgissent que la carte a pu être extraite de l'enveloppe, vous ne devez pas activer la carte reçue par courrier, en informer le Distributeur (dans les 24 heures) et retourner l'enveloppe avec la carte au Distributeur.

6. Que faire si je veux changer mon code PIN ?

Si vous souhaitez changer votre code PIN, vous pouvez le faire à n'importe quel distributeur automatique disposant de la fonctionnalité de gestion du code PIN - localisez les distributeurs automatiques avec l'attribut « Changement de PIN » sur https://www.visa.com/atmlocator. Vous pouvez obtenir un rappel de votre code PIN via votre compte en ligne sur www.paysera.com.

7. Comment ajouter des fonds sur le compte de carte de paiement Visa ?

Vous pouvez effectuer un versement sur votre compte via votre compte sur www.paysera.com.

Le temps nécessaire pour créditer les fonds sur votre compte dépendra de la méthode de dépôt utilisée. Vous ne pouvez pas effectuer de versement sur votre compte par transfert de solde depuis une carte. Vous ne pouvez verser des fonds que jusqu'à concurrence du solde maximum de votre compte.

Des frais peuvent s'appliquer pour les versements sur votre compte, veuillez vous référer au tableau des Frais et Limites (section 33). Certaines limites minimales et maximales ainsi que des exigences d'utilisation s'appliquent à votre compte et à votre carte ; ces limites et exigences sont détaillées dans le tableau des Frais et Limites (section 33). Nous nous réservons le droit de refuser d'accepter tout paiement particulier si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou en cas d'autres circonstances exceptionnelles.

Dès que nous recevons les fonds que vous avez versés, ils seront sur votre compte et prêts à être utilisés. Il peut arriver que nous retardions l'arrivée des fonds sur votre compte jusqu'à trois jours ouvrables, cela peut se produire lorsque nous devons confirmer la transaction avec la banque émettrice.

Lorsqu'un trop-perçu a été effectué sur votre compte par erreur, nous nous réservons le droit de débiter le compte du montant excédentaire pour corriger la transaction de paiement.

8. Quelles transactions puis-je effectuer ?

Vous pouvez utiliser votre carte de paiement Visa, y compris les cartes physiques et numériques, pour autoriser les transactions suivantes auprès des commerçants qui acceptent les paiements par carte de paiement Visa :

- **Paiements par carte à puce et code PIN** en insérant votre carte de paiement Visa dans le terminal et en saisissant votre code PIN ;
- **Paiements par carte à bande magnétique** auprès de tout commerçant qui ne peut pas accepter les cartes à puce et code PIN en signant le reçu de vente ;
- **Paiements par carte sans contact** en passant la carte de paiement Visa au-dessus du lecteur de carte sans contact ;
- **Paiements par carte sur Internet auprès de commerçants en ligne** en fournissant les détails de la carte de paiement Visa et tout autre détail de sécurité tel que vos identifiants de code sécurisé comme demandé par le commerçant en ligne ;
- **Paiements par carte par correspondance ou par téléphone** auprès de commerçants en fournissant les détails de la carte de paiement Visa comme demandé par le commerçant ;
- **Retraits d'espèces aux distributeurs automatiques (DAB)** affichant le logo Visa en insérant votre carte de paiement Visa dans le DAB, en saisissant votre code PIN et en suivant les instructions du DAB ;
- **Paiements par portefeuille électronique (E-wallet)** en ajoutant votre carte aux portefeuilles Samsung Pay, Google Pay ou Apple Pay (si disponibles) dans votre téléphone portable et en passant

votre téléphone portable au-dessus du lecteur de carte sans contact ou en cochant l'option de portefeuille électronique en ligne. Vous autorisez la transaction par portefeuille électronique en utilisant le protocole de sécurité de votre téléphone portable qui peut inclure des informations biométriques telles que l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale (Face ID) sur votre téléphone portable.

- Les cartes numériques peuvent être utilisées pour les paiements en ligne, les transactions par portefeuille électronique (si disponibles) et les retraits sans contact aux distributeurs automatiques via des portefeuilles compatibles où la fonctionnalité de retrait sans contact est prise en charge.

Comme pour les autres cartes de paiement, nous ne pouvons garantir qu'un tiers ou un distributeur automatique acceptera votre carte.

Vous pouvez, en outre, être tenu de saisir un mot de passe à usage unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si disponible et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques pour autoriser une transaction ou apporter des modifications au compte. Les mots de passe à usage unique seront envoyés au numéro de téléphone portable enregistré sur votre compte.

Dès qu'une transaction est autorisée, nous déduirons la valeur de votre transaction du solde disponible sur votre compte. Les frais peuvent être déduits au moment de l'autorisation ou lorsque la transaction a été confirmée via le système Visa. Une ventilation complète de chaque transaction, y compris les frais, sera disponible pour consultation sur votre compte.

Une fois que nous avons reçu l'autorisation pour une transaction, nous transférerons les fonds au détaillant dans les 3 jours, ou à une banque ou institution financière le jour où nous recevons l'autorisation, ou le jour où vous avez demandé que le paiement soit effectué pour les transactions datées dans le futur. Une transaction sera reçue pour les transactions par carte Visa lorsque nous recevons l'instruction de transaction du détaillant ou de l'opérateur de DAB.

9. Puis-je annuler une transaction ?

En général, l'autorisation d'une transaction ne peut pas être retirée par vous. Cependant, vous pourrez peut-être retirer votre autorisation lorsque vous avez autorisé une transaction qui aura lieu à une date future. Toutefois, lorsqu'une date spécifique est convenue, vous ne pouvez pas révoquer un ordre de paiement après la fin du jour ouvrable précédant la date convenue.

Pour retirer votre autorisation d'une autorisation de paiement continu par carte de paiement Visa, vous devez informer le détaillant avant la fermeture des bureaux le jour ouvrable précédant le jour où la transaction devait avoir lieu et nous fournir une copie de l'avis si demandé.

Nous pouvons vous facturer des frais d'annulation si une transaction est révoquée par vous en vertu de ce paragraphe (voir le tableau des Frais et Limites (section 33)).

10. Puis-je payer des choses dans une devise étrangère ?

Votre carte est libellée en euros. Si vous effectuez un achat ou un retrait au distributeur automatique dans une autre devise, nous convertirons la somme en euros en utilisant le taux de change fixé par Visa le jour où ils traitent la transaction ; cela peut différer de la date réelle de la transaction.

Si vous utilisez votre carte libellée en euros dans un pays européen qui n'utilise pas l'euro, vous pouvez recevoir une notification de votre fournisseur indiquant le taux de change utilisé et le montant en euros, ainsi que la différence en pourcentage entre le taux appliqué par le système de carte et le taux de la Banque Centrale Européenne (BCE).

Des frais de transaction internationale s'appliqueront à chacune de ces transactions (voir le tableau des Frais et Limites (section 33)).

Lorsque vous ajoutez des fonds sur le compte de carte de paiement Visa dans une devise autre que l'euro, la devise est automatiquement convertie selon le taux de change du Distributeur valide à ce moment-là, qui est constamment mis à jour et publié sur le site web de Paysera.

Toute modification du taux de change utilisé pour convertir les transactions étrangères sera effectuée immédiatement. Vous pouvez trouver le taux de change pour une transaction effectuée dans une devise autre que l'euro à une date donnée ici.

11. Y a-t-il quelque chose que je ne peux pas acheter avec ma carte de paiement Visa ?

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte à des fins illégales. Elle ne peut pas non plus être utilisée pour un nombre limité de transactions spécifiées. Veuillez consulter l'Article 9 du Contrat Cadre de Services de Paiement.

12. Comment puis-je vérifier mon compte de carte de paiement Visa ?

Vous pouvez vérifier votre compte en y accédant de manière sécurisée via notre site web. Votre relevé indiquera :

- des informations sur le bénéficiaire de chaque transaction et une référence vous permettant d'identifier chaque transaction de paiement ;
- le montant de la transaction indiqué dans la devise dans laquelle la transaction a été payée ou débitée du compte ;
- le montant des frais pour la transaction ;
- le taux de change utilisé dans la transaction de paiement (le cas échéant) ; et
- la date à laquelle la transaction est autorisée ou comptabilisée sur le compte.

Ces informations sont accessibles à tout moment via votre compte, sont disponibles gratuitement et peuvent être stockées et reproduites si nécessaire. Les relevés papier sont disponibles sur demande et sont soumis à des frais (voir le tableau des Frais et Limites à la section 33).

Vous pouvez, en outre, être tenu de saisir un mot de passe à usage unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si disponible et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques pour accéder à votre compte. Les mots de passe à usage unique seront envoyés au numéro de téléphone portable enregistré sur votre compte.

13. Quelle sera la durée de validité de la carte de paiement Visa ?

Votre carte sera valide pendant 4 ans. Vous ne pourrez pas utiliser votre carte après sa date d'expiration. Le présent accord prendra fin lorsque votre carte sera annulée ou expirera et ne sera pas remplacée.

À l'expiration, une nouvelle carte est émise automatiquement si au moins une transaction de paiement a été effectuée avec la carte physique dans les 90 jours précédant l'expiration.

Si vous souhaitez que la/les nouvelle(s) carte(s) soit/soient livrée(s) à une autre adresse, vous devez l'indiquer dans le compte en ligne du système Paysera au plus tard 30 jours avant la date d'expiration de la/des carte(s) selon les instructions fournies dans le système Paysera.

Pour l'émission et la livraison d'une/de nouvelle(s) carte(s), les frais standard sont appliqués, lesquels sont automatiquement déduits de vos comptes Paysera au moment du renouvellement de la carte.

14. Le compte de carte de paiement Visa et la carte ont-ils des limites de dépenses ?

Vous ne pouvez dépenser que l'argent qui est versé sur votre compte. Des limites s'appliquent également aux retraits quotidiens aux distributeurs automatiques, et d'autres limites peuvent être appliquées au montant des dépenses et au nombre de transactions que vous pouvez effectuer. Voir le tableau des Frais et Limites (section 33) et votre portail de compte en ligne pour plus de détails.

Si, pour une raison quelconque, la transaction est finalisée alors qu'il n'y a pas suffisamment de fonds sur votre compte, vous devrez nous rembourser le manque à gagner, à moins que cela ne soit dû à une erreur du détaillant avec lequel vous avez effectué la transaction.

Nous pouvons recouvrer ce manque à gagner sur toute carte que vous avez chez nous ou sur tout fonds que vous versez ultérieurement sur votre compte. Nous pouvons suspendre vos cartes jusqu'à ce que le solde négatif soit rétabli.

15. Que faire si j'ai été surfacturé ou facturé pour des transactions que je n'ai pas effectuées ?

Si vous contestez une transaction qui a été traitée sur votre carte, vous devez d'abord contacter le commerçant car cela peut mener à la résolution la plus rapide. Si le litige ne peut être résolu avec le commerçant ou si vous contestez toute autre transaction de compte, vous devez nous contacter sans délai excessif et en tout état de cause dans les 13 mois suivant la prise de connaissance de toute transaction de paiement non autorisée ou mal exécutée.

Lorsque vous nous avez informés qu'un paiement exécuté n'a pas été autorisé par vous conformément aux présentes Conditions Générales, et que vous avez pris toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité des informations de sécurité personnalisées, garder votre carte en sécurité, ne pas divulguer votre code PIN ou vos informations de sécurité à quiconque et ne pas avoir agi frauduleusement, nous allons :

(a) vous rembourser le montant du paiement non autorisé ; et

(b) rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si le paiement non autorisé n'avait pas eu lieu.

Au-delà de cela, nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous. Lorsque les coordonnées du bénéficiaire fournies par vous sont incorrectes, nous ne sommes pas responsables de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse de la transaction de paiement, mais nous ferons des efforts raisonnables pour récupérer les fonds impliqués dans la transaction de paiement et vous informerons du résultat.

Vous pouvez avoir droit à un remboursement concernant des transactions lorsque :

- la transaction n'a pas été autorisée en vertu des présentes Conditions Générales ;
- nous sommes responsables d'une transaction que nous échouons à exécuter ou exécutons incorrectement. Dans ces circonstances, nous vous rembourserons le montant de la transaction de paiement non exécutée ou défectueuse et rétablirons le compte de paiement débité dans l'état dans lequel il se serait trouvé si la transaction de paiement défectueuse n'avait pas eu lieu. Nous vous rembourserons également : (a) tous les frais directs dont vous êtes responsable ; et (b) tous les intérêts que vous devez payer, en conséquence de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse de la transaction de paiement ; ou
- une transaction pré-autorisée ne précisait pas le montant exact au moment de son autorisation et le montant facturé est supérieur à ce qui pourrait raisonnablement être attendu, compte tenu des habitudes de dépenses précédentes sur la carte et des circonstances de la transaction. Nous rembourserons soit le montant total de la transaction de paiement, soit fournirons une justification pour

refuser de rembourser la transaction de paiement. Tout remboursement ou justification de refus de remboursement sera fourni dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande de remboursement ou, le cas échéant, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de toute information complémentaire demandée. Une demande de remboursement dans ces circonstances ne sera pas acceptée si le montant de la transaction a été mis à votre disposition au moins 4 semaines avant la date de la transaction ou si la demande est faite plus de 8 semaines après avoir été débitée de votre compte.

16. Qu'en est-il de la sécurité ?

Vous devez garder votre carte et vos identifiants de sécurité en sécurité et ne laisser personne d'autre les connaître ou les utiliser. Vous devez garder vos informations de sécurité secrètes à tout moment ; ne divulguez jamais votre code PIN ou vos informations de sécurité à qui que ce soit et ne stockez pas les détails de votre code PIN avec votre carte. Les informations de sécurité incluent vos identifiants de connexion et votre mot de passe utilisés pour accéder à votre compte ou à tout autre site web où les détails de votre carte ou de votre compte sont stockés. Nous vous recommandons également de vérifier régulièrement le solde de votre compte en vous connectant à votre compte sur notre site web ou en contactant le Support Client. Vous devez également vous assurer que l'accès à votre carte numérique et à l'appareil où elle est stockée est protégé par une authentification sécurisée (par exemple, mot de passe, code PIN, vérification biométrique).

17. Que faire si ma carte de paiement Visa est perdue ou volée ou si les détails de mon compte sont compromis ?

Si vous perdez votre carte ou si elle est volée, ou si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre a découvert votre code PIN ou vos informations de sécurité ou a accédé à votre compte sans votre permission, vous devez nous en informer sans délai excessif par téléphone ou via votre compte. Si votre appareil contenant une carte numérique est perdu, volé ou soupçonné d'être accessible sans autorisation, vous devez immédiatement geler votre carte via votre compte en ligne ou nous en informer sans délai excessif. Votre carte sera annulée immédiatement et votre compte pourra être bloqué. Nous gérons une ligne dédiée pour les cartes perdues ou volées ; les appels sont facturés au tarif géographique standard. Si, après avoir signalé une carte perdue, vous retrouvez par la suite la carte, vous ne devez pas l'utiliser. Coupez-la en deux à travers la case de signature, la bande magnétique et la puce.

Si vous nous le demandez, et à condition que vous fournissiez les informations et l'assistance que nous vous demandons, nous enquêterons sur toute transaction contestée ou mauvaise utilisation de votre carte ou de votre compte.

Si les enquêtes montrent qu'une transaction contestée a été autorisée par vous, ou que vous avez agi frauduleusement ou avec une négligence grave (par exemple en ne gardant pas votre carte, vos informations de sécurité ou votre code PIN en sécurité, ou en ne nous informant pas sans délai dès que vous avez pris connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte), alors nous ne rembourserons pas le montant de la transaction et vous serez entièrement responsable de toutes les pertes encourues en raison de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte.

Si les enquêtes montrent que vous n'avez pas agi frauduleusement ou avec une négligence grave, votre perte ou responsabilité maximale envers nous pour toute transaction non autorisée sera limitée à 50 euros et nous procéderons à un remboursement dès que possible, et en tout état de cause au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour après avoir reçu votre notification.

18. Bloquerez-vous un jour une transaction sans que je le demande ?

Nous pouvons refuser de payer une transaction :

- si nous sommes préoccupés par la sécurité de votre carte ou de votre compte ou si nous soupçonnons que votre carte ou votre compte est utilisé de manière non autorisée ou frauduleuse ;
- si des fonds suffisants ne sont pas versés sur votre compte au moment d'une transaction pour couvrir le montant de la transaction et tous les frais applicables ;
- s'il y a un solde négatif sur votre compte ;
- si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous n'utilisez pas la carte ou le compte conformément aux présentes Conditions Générales ;
- si nous pensons qu'une transaction est potentiellement suspecte ou illégale (par exemple, si nous pensons qu'une transaction est effectuée frauduleusement) ; ou
- en raison d'erreurs, de défaillances (mécaniques ou autres) ou de refus de traiter une transaction par les commerçants, les processeurs de paiement ou les systèmes de paiement tels que Visa, SEPA, BACS, CHAPS ou autre.

Si nous refusons une transaction, nous vous en donnerons la raison immédiatement, si nous le pouvons, à moins qu'il ne soit illégal pour nous de le faire. Vous pouvez corriger toute information que nous détenons et qui a pu nous amener à refuser une transaction en contactant le Support Client.

Une carte numérique peut également être temporairement gelée et dégelée par vous via votre compte en ligne ou votre application mobile. Une carte gelée ne peut pas être utilisée tant qu'elle n'est pas dégelée. La carte peut également être bloquée et annulée de manière permanente si vous utilisez le mauvais code PIN 3 (trois) fois de suite lors de l'utilisation d'un distributeur automatique ou d'un point de vente.

Nous pouvons suspendre temporairement l'utilisation de la carte pour des raisons importantes (travaux de maintenance ou de développement, changement de logiciel, etc.).

19. Puis-je annuler mon compte de carte de paiement Visa et ma carte ?

Vous avez le droit légal d'annuler votre compte et votre carte jusqu'à 14 jours à compter de la date d'ouverture de votre compte sans encourir de pénalité et nous rembourserons tous les frais d'émission de carte. Nous pouvons vous facturer des frais d'annulation de carte si nous avons déjà engagé des coûts en commandant une carte à votre nom. Vous pouvez également annuler votre carte à tout moment après la période de 14 jours sous réserve de tous frais comme indiqué dans le tableau des Frais et Limites (section 33) en contactant le Support Client ou via l'application mobile ou le site web. Vous devez également couper votre carte annulée en deux à travers la case de signature, la bande magnétique et la puce.

Tous les frais et charges seront répartis jusqu'au moment de la résiliation du contrat, et tous les frais et charges payés à l'avance seront remboursés proportionnellement. Vous n'aurez pas droit à un remboursement de l'argent que vous avez déjà dépensé pour des transactions autorisées, en attente, ou pour tous les frais d'utilisation de la carte ou du compte avant que la carte ou le compte ne soit annulé ou n'expire.

20. Mon compte de carte de paiement Visa pourrait-il être annulé ?

Nous pouvons annuler votre compte et le présent accord en vous donnant un préavis d'au moins deux mois. Les raisons de l'annulation peuvent inclure :

- si cet accord ou votre carte expire ;
- si vous enfreignez une partie importante de cet accord, ou enfreignez l'accord de manière répétée et ne parvenez pas à résoudre le problème en temps opportun ;
- si vous agissez de manière menaçante ou abusive envers notre personnel, ou l'un de nos représentants ; ou

- si vous ne payez pas les frais ou charges que vous avez encourus ou ne remboursez pas tout solde négatif sur votre carte.

Nous pouvons également annuler votre carte ou bloquer votre compte immédiatement si nous :

- soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre carte ou de votre compte ;
- avons d'autres préoccupations de sécurité ;
- devons le faire pour nous conformer à la loi ;
- si vous ne payez pas les frais ou charges que vous avez encourus ou ne remboursez pas tout solde négatif sur votre carte ; ou
- s'il existe d'autres raisons pour de telles actions en vertu de la législation ou du Contrat Cadre de Services de Paiement.

Nous pouvons également refuser l'accès à votre carte et/ou compte lorsque nous considérons qu'il y a un risque de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de fraude ou d'autre activité criminelle. Si nous devons prendre ces mesures et lorsque cela est possible, nous vous en donnerons les raisons, sauf si la loi l'interdit.

Dans ces circonstances, vous devez nous dire ce que vous voulez que nous fassions de tout fonds inutilisé. Vous devez le faire dans les 3 mois suivant la date à laquelle nous vous informons que votre compte est annulé.

21. Puis-je récupérer de l'argent une fois que je l'ai déposé ?

Vous pouvez vider le solde de votre compte par des dépenses et des retraits au distributeur automatique, ou en le transférant via votre compte. Voir le tableau des Frais et Limites (section 33) pour les frais qui s'appliqueraient.

Alternativement, vous pouvez demander le remboursement des fonds sur votre compte en contactant le Support Client et en confirmant que votre carte a été détruite en la coupant. Pour les cartes numériques, aucune destruction physique n'est requise, mais vous devez vous assurer que la carte est définitivement supprimée de tous les appareils et portefeuilles. Nous vous transférerons vos fonds sans frais, sauf si :

- vous demandez le rachat avant la résiliation ou l'expiration du présent accord ;
- vous annulez le présent accord avant toute date de résiliation ou d'expiration convenue ; ou
- vous demandez le rachat plus d'un an après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

Si l'une de ces situations s'applique, nous facturerons des frais supplémentaires (voir le tableau des Frais et Limites (section 33)). Dans tous les autres cas, aucun frais supplémentaire pour le rachat de monnaie électronique n'est appliqué. En cas de rachat de monnaie électronique, vous payez des frais de commission réguliers pour un transfert d'argent ou un retrait qui dépendent de la méthode de transfert/retrait de monnaie électronique choisie par vous.

Les frais de commission standard de Paysera pour le transfert/retrait d'argent sont appliqués.

Nous ne vous rembourserons pas la valeur des fonds sur votre compte si votre demande de remboursement des fonds intervient plus de six ans après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

Tous les fonds seront retournés sur un compte bancaire de votre choix en euros. Nous nous réservons le droit de voir la preuve de votre propriété du compte bancaire avant d'y transférer des fonds. Pour nous permettre de respecter nos obligations légales, nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations telles que des documents d'identité avant de pouvoir traiter votre demande de remboursement. Si nous ne pouvons pas rembourser les fonds sur le compte indiqué par vous en raison de raisons indépendantes de notre volonté, nous vous en informerons immédiatement. Ensuite, nous vous demanderons d'indiquer un autre compte ou de fournir des informations supplémentaires nécessaires pour rembourser les fonds (exécuter un paiement).

Veuillez également vous référer à la section 28 ci-dessous pour les circonstances dans lesquelles nous ne vous remboursons pas.

22. L'argent sur mon compte de carte de paiement Visa est-il protégé comme mon compte bancaire ?

Le compte et la carte associée sont un produit de monnaie électronique et bien que nous soyons surveillés par la Banque de Lituanie, il n'est pas couvert par le Fonds d'Assurance des Dépôts de la République de Lituanie. Aucun autre régime d'indemnisation n'existe pour couvrir les pertes réclamées en lien avec le compte et la carte associée. Nous veillerons toutefois à ce que les fonds reçus par vous soient détenus sur un compte ségrégué afin que, si nous devenions insolvables, vos fonds soient protégés contre les réclamations faites par nos créanciers.

23. Que faire si j'ai une plainte ?

Si vous n'êtes pas satisfait de quelque manière que ce soit de votre carte et de votre compte ou de la façon dont il est géré, vous pouvez contacter le Support Client afin que nous puissions enquêter sur les circonstances pour vous. Toutes les plaintes que vous avez seront traitées rapidement et équitablement.

Nous ferons tout notre possible pour répondre à tous les points de plainte par e-mail. Nous répondrons dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si une réponse complète ne peut être fournie dans ces délais, nous enverrons une réponse d'attente avec une réponse complète à suivre dans les 35 jours ouvrables.

Si nous ne parvenons pas à résoudre votre plainte à votre satisfaction et à condition que vous soyez un consommateur, vous pouvez vous adresser à l'institution de résolution des litiges de consommation – la Banque de Lituanie – en remplissant une demande libre et en l'envoyant au Service de Supervision à l'adresse fournie sur leur site web.

24. Que faire si je change mes coordonnées ?

Vous devez nous informer dès que possible si vous changez de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail. Si nous vous contactons concernant votre compte, nous utiliserons les coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies. Tout e-mail ou message SMS qui vous est envoyé sera considéré comme reçu dès qu'il est envoyé par nous. Nous ne serons pas responsables envers vous si vos coordonnées ont changé et que vous ne nous avez pas informés.

25. Que deviendront mes informations personnelles ?

Nous sommes le responsable du traitement de vos données personnelles que nous utiliserons pour ouvrir, administrer et gérer votre compte, et vous fournir des services de paiement. Vous consentez par la présente à ce que nous accédions, traitions et conservions toutes les informations que vous nous fournissez, dans le but de vous fournir des services de paiement ou autrement pour remplir le présent accord. Pour plus d'informations sur la manière dont nous traiterons vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité. Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données en fermant votre compte.

26. Ces Conditions Générales changeront-elles un jour ?

Nous pouvons modifier ces Conditions Générales en vous informant par e-mail ou par d'autres moyens convenus au moins deux mois avant que le changement ne doive avoir lieu. Nous supposerons que vous acceptez le changement. Si vous n'acceptez pas le changement, vous devez nous le dire avant que le

changement n'ait lieu et nous annulerons votre compte immédiatement. Si vous annulez votre compte de cette manière, nous vous restituerons tout solde sur le compte et aucun frais ne vous sera facturé.

Une version à jour des Conditions Générales du compte, ainsi que tous les avis de changements futurs, seront toujours disponibles via notre site web. Vous devriez consulter régulièrement notre site web et votre portail de compte en ligne pour ces avis et changements.

27. Quand l'utilisation de la carte de paiement Visa et du compte peut-elle être interrompue ?

De temps à autre, votre capacité à utiliser votre carte ou votre compte peut être interrompue, par exemple lorsque nous effectuons la maintenance des systèmes. Si cela se produit, vous pourriez être dans l'incapacité de : (a) utiliser votre carte pour payer des achats ou obtenir de l'argent aux distributeurs automatiques et/ou (b) obtenir des informations sur les fonds disponibles sur votre compte et/ou sur vos transactions récentes.

De plus, comme dans le cas d'autres cartes de paiement, nous ne pouvons garantir qu'un commerçant acceptera votre carte, ou que nous autoriserons nécessairement une transaction particulière. Cela peut être dû à un problème de système, à quelque chose hors de notre contrôle raisonnable, pour se conformer aux exigences légales et réglementaires, ou parce que nous avons suspendu, restreint ou annulé votre compte ou refusé de le remplacer conformément aux présentes Conditions Générales.

28. Quelle est notre responsabilité ?

Si nous déduisons incorrectement des fonds de votre compte, nous les rembourserons. Si nous établissons par la suite que le montant remboursé avait en fait été correctement déduit, nous pouvons le déduire de votre solde disponible et pouvons vous facturer des frais. Si vous n'avez pas un solde disponible suffisant, vous devez nous rembourser le montant immédiatement sur demande.

Si des transactions non autorisées se produisent après que vous nous avez informés de la perte, du vol, de la compromission ou de l'utilisation non autorisée de votre carte ou de votre compte, et que vous n'avez pas agi frauduleusement ou en violation des présentes Conditions Générales, alors nous serons responsables.

Nous ne serons pas responsables :

- dans tous les cas où un commerçant refuse d'accepter votre carte ;
- pour toute interruption, perturbation ou altération de notre service ou de tout service tiers sur lequel nous comptons pour l'exécution de nos obligations ci-après ;
- pour le refus d'autoriser une transaction ;
- pour l'annulation ou la suspension de l'utilisation de votre carte ou de votre compte ;
- pour toute perte résultant de votre incapacité à utiliser votre carte ou à accéder à votre compte en raison d'interruptions ;
- pour toute perte ou tout dommage direct ou indirect que vous pourriez subir, y compris la perte de revenus, la perte de réputation, de clientèle, d'opportunité ou d'économies anticipées résultant de votre utilisation totale ou partielle ou de l'incapacité d'utiliser votre carte, application mobile, site web ou compte, ou de l'utilisation de votre carte ou compte par un tiers (sauf si la loi l'exige autrement) ;
- pour la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect de tout bien ou service acheté avec votre carte ; et
- toutes circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de notre volonté, quelle qu'en soit la cause.

Pour les services SMS que nous proposons, nous ne sommes pas responsables des messages texte, notifications ou communications perdus, tardifs ou non livrés. Nous déclinons toute responsabilité pour tout problème technique, informatique, en ligne, téléphonique, de câble, électronique, logiciel, matériel, de transmission, de

connexion, Internet, de site web ou autre problème d'accès qui pourrait entraver votre capacité à accéder aux services SMS.

Rien dans les présentes Conditions Générales ne saurait exclure la responsabilité pour décès ou préjudice corporel dû à la négligence ou pour fraude ou fausse déclaration frauduleuse ou pour toute responsabilité légale qui ne peut être exclue ou modifiée par accord entre les parties.

29. Quand puis-je être facturé (autrement que les frais de la section 33) ?

Nous pouvons vous facturer tous les coûts raisonnables que nous encourons pour prendre des mesures pour vous empêcher d'utiliser votre carte ou votre compte et pour recouvrer toute somme due à la suite de vos activités si vous :

- utilisez votre carte ou votre compte frauduleusement ;
- n'utilisez pas votre carte ou votre compte conformément aux présentes Conditions Générales ; ou
- avez fait preuve de négligence grave, par exemple en ne gardant pas votre carte ou votre code PIN en sécurité ou en ne nous informant pas sans délai après que votre carte a été perdue, volée ou utilisée par quelqu'un d'autre ou lorsque votre compte a été compromis.

Dans ces circonstances, nous ne rembourserons pas les transactions et nous nous réservons le droit de vous facturer tous les coûts raisonnables que nous encourons pour prendre des mesures pour vous empêcher d'utiliser votre compte et pour recouvrer toute somme due à la suite de vos activités.

Si vous n'avez pas été frauduleux, ou gravement négligent, et avez utilisé votre carte et votre compte conformément aux présentes Conditions Générales, votre responsabilité maximale pour toute transaction non autorisée résultant de l'utilisation d'une carte perdue ou volée ou de détails avant que vous nous informiez sera de 50 euros.

Nous pouvons également vous facturer des frais supplémentaires si nous devons intervenir manuellement pour compléter un paiement ou rectifier une erreur sur le compte causée par une erreur ou une omission de votre part.

30. Suis-je autorisé à donner accès à des fournisseurs tiers ?

Vous pouvez autoriser des Fournisseurs Tiers (TPP) réglementés (y compris les Prestataires de Services d'Information sur les Comptes (AISP) et les prestataires de services d'initiation de paiement (PISP)) à accéder à votre compte en ligne ; soit pour effectuer des paiements, obtenir les soldes des comptes ou obtenir des informations sur les transactions précédentes.

Avant de donner votre consentement à un TPP, vous devez :

(a) vous assurer que le TPP est autorisé et détient les permissions réglementaires correctes ; (b) vérifier à quel niveau d'accès vous consentez, comment votre compte sera utilisé et dans quelle mesure vos données seront partagées avec des tiers ; et (c) vous familiariser avec vos obligations et droits en vertu de l'accord TPP, en particulier votre droit de retirer votre consentement à l'accès à votre compte.

Nous pouvons refuser d'autoriser un TPP à accéder à votre compte lorsque nous sommes préoccupés par un accès frauduleux ou non autorisé.

Nous ne sommes pas partie à, ni responsables de, tout accord entre vous et un TPP. Sous réserve de tout droit au remboursement que vous pourriez avoir en vertu des présentes Conditions Générales, nous n'aurons aucune responsabilité pour :

(a) toute perte quelle qu'elle soit, résultant de l'utilisation d'un TPP et de la conclusion d'un accord TPP ; et (b)

toute action que le TPP prend en relation avec la suspension ou la résiliation de votre utilisation de leur service ou pour toute perte qui en résulte.

31. Puis-je céder mes droits ou obligations en vertu des présentes Conditions Générales ?

Vous ne pouvez transférer ou céder aucun droit ou obligation que vous pourriez avoir en vertu des présentes Conditions Générales à toute autre personne sans notre consentement écrit préalable. Nous pouvons céder le bénéfice et la charge des présentes Conditions Générales à toute autre personne à tout moment en vous donnant un préavis de deux mois. Si nous faisons cela, vos droits ne seront pas affectés.

32. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales seront interprétées conformément aux lois de la République de Lituanie et soumises à la compétence exclusive des tribunaux de la République de Lituanie.

33. Quels sont les frais et les limites ?

Les Frais et Limites de Paysera seront toujours disponibles via notre site web.

Votre carte de paiement Visa et votre compte sont émis par Finansinės paslaugos "Contis", UAB qui est autorisé par la Banque de Lituanie à émettre de la monnaie électronique (code d'entreprise : 304406236) et est membre de Visa. Le siège social enregistré est Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituanie.

Veuillez noter que la carte de paiement Visa et le compte sont un produit de monnaie électronique et bien que nous soyons surveillés par la Banque de Lituanie, il n'est pas couvert par le Fonds d'Assurance des Dépôts de la République de Lituanie. Nous veillons à ce que les fonds reçus par vous soient détenus sur un compte ségrégué afin que, dans l'éventualité peu probable où Finansinės paslaugos "Contis", UAB deviendrait insolvable, vos fonds soient protégés contre les réclamations faites par les créanciers.

Règles d'utilisation du compte de carte de paiement « Visa » (version jusqu'au 01.08.2023)

Règles d'utilisation du compte de carte de paiement « Visa » (version jusqu'au 12.22.2025)