Valable à partir du : 1er août 2023

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

Les présents Termes et Conditions s'appliquent à votre compte de carte de paiement Visa Privée Paysera et à votre carte de paiement Visa. Veuillez les lire attentivement. Vous pouvez télécharger une copie de ces Termes et Conditions à tout moment depuis le portail de votre compte en ligne en vous connectant via le sitebank.paysera.com

Termes utilisés dans ces Termes et Conditions:

«Distributeur» est le tiers Paysera LT, UAB. Le distributeur de la carte de paiement Visa qui vous fournit un accès électronique à votre compte de carte de paiement Visa. Le logo/marque Paysera sur la carte de paiement Visa est utilisé à des fins de marketing uniquement.

« Vous » désigne le titulaire du compte qui est un utilisateur agréé du compte de carte de paiement Visa et de la carte de paiement Visa, ainsi que le titulaire de la carte supplémentaire.

«Nous», «notre» ou «nos» signifie UAB «Finansinės paslaugos «Contis», qui vous fournit des services de monnaie électronique - le compte de carte de paiement Visa et la carte de paiement Visa. Un compte de carte de paiement Visa est ouvert et les fonds qu'il contient sont détenus par «Finansinės paslaugos «Contis» UAB. Le distributeur peut transférer des fonds de votre compte Paysera pour couvrir les transactions que vous effectuez avec votre carte de paiement Visa.

Si vous avez des questions, veuillez contacter le Service Clientèle du Distributeur par

- Téléphone: +33 186653416 (les tarifs standard s'appliquent);
- Email: soutien@paysera.com;
- En ligne: Connectez-vous à votre compte Paysera à www.paysera.com et cliquez sur *Messages* > *Écrire un message*;
- Application mobile: tapez sur *Profil* > *Contacter l'assistance*;
- Poste: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lituanie.

L'émetteur de votre carte de paiement Visa et le fournisseur de votre compte de carte de paiement Visa est "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, code de l'entreprise 304406236, enregistré dans le registre des entités juridiques de la République de Lituanie, ayant un siège social à Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituanie. Nous détenons la licence d'établissement de monnaie électronique n° 53, datée 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. Pour plus d'informations sur la Banque de Lituanie, veuillez consulter le site suivant https://www.lb.lt/en. Votre carte de paiement Visa est distribuée par "Paysera LT", UAB.

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

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

Une carte de paiement Paysera Visa Privée est une carte de paiement Visa qui peut être utilisée dans le monde entier partout où Visa est acceptée. Elle peut être utilisée en ligne, dans les magasins, par téléphone ou pour retirer de l'argent à un distributeur automatique.

Vous ne pouvez dépenser que l'argent que vous avez versé sur votre compte de carte de paiement Paysera Visa Privée. Avant d'effectuer des transferts ou d'utiliser votre carte, vous devez donc vous assurer que le compte de la carte de paiement Paysera Visa Privée est suffisamment approvisionné. Les fonds sur le compte de la carte de paiement Paysera Visa Privée ne sont pas des dépôts bancaires et ne produisent pas d'intérêts.

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

Vous devez être âgé d'au moins 16 ans et être résident de l'EEE pour obtenir un compte et une carte de paiement Paysera Visa Privée. Vous ne pouvez faire une demande que si vous êtes actuellement un client du Distributeur (vous avez ouvert un compte Paysera et 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 une personne privée et 20 comptes pour une personne morale à chaque adresse résidentielle.

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

Vous pouvez commander une carte de paiement Visa Privée supplémentaire pour un titulaire de carte supplémentaire, mais Vous pouvez être soumis à des frais comme indiqué dans le tableau des frais et limites (section 33). Les titulaires de cartes supplémentaires doivent être âgés d'au moins 14 ans. En commandant une carte supplémentaire pour une autre personne, vous consentez à ce que nous émettions la carte à cette personne et que le titulaire de carte supplémentaire autorise les transactions en votre nom. Le titulaire de carte supplémentaire a accès aux fonds de la carte de paiement Visa et est soumis aux mêmes limites.

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

4. Comment puis-je ouvrir le compte de la carte de paiement Visa Privée?

Vous pouvez demander l'ouverture du compte de la carte de paiement Visa Privée via bank.paysera.com ou via l'application mobile du Distributeur.

Avant d'ouvrir un compte et d'émettre une carte de paiement Visa, le Distributeur vous demandera de confirmer votre identité et pourra également vous demander de confirmer votre lieu de résidence. Vous devrez peut-être fournir au Distributeur une preuve de votre identité, telle que votre passeport, permis de conduire, carte d'identité nationale, factures de services publics, relevés bancaires et autres documents. De plus, le Distributeur devra effectuer votre vérification par voie électronique.

Lors de la commande de la/des carte(s), vous devez disposer d'un montant suffisant 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.

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 calendrier, vous devez en informer le Distributeur.

S'il est établi que vous n'avez pas reçu la carte sans qu'il y ait faute de votre part, la carte qui vous a été envoyée sera définitivement bloquée et une nouvelle carte sera produite et vous sera envoyée gratuitement. Si vous ne recevez pas non plus la deuxième carte, vous pourrez récupérer une nouvelle carte au centre de service à la clientèle du Distributeur.

5. Comment puis-je activer une carte Visa?

Dès que vous recevez votre carte, vous devez signer la bande de signature au dos.

Vous devrez ensuite activer votre carte. Vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte de carte de paiement Visa à bank.paysera.com ou via l'application mobile du Distributeur.

Vous devez également obtenir un code PIN pour effectuer des paiements et retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets. Vous trouverez le code PIN lors de l'activation de la carte sur le site Internet du Distributeur ou dans l'application mobile dans la section Gestion de la carte.

En activant votre carte, vous acceptez les présents Termes et Conditions. Toutes les dispositions du Contrat général de services de paiement Paysera pour les clients privés et l'annexe "Moyens de paiement" également s'appliquent à vous.

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 une autre personne, vous êtes responsable de fournir à cette personne les informations nécessaires pour activer la carte et obtenir un code PIN. Si un titulaire de carte supplémentaire commence à utiliser la carte, le Distributeur considérera cela comme une confirmation que vous lui avez fourni ces Termes et Conditions et qu'il les a acceptées..

Si l'enveloppe est endommagée ou si vous soupçonnez que la carte a pu être extraite de l'enveloppe, n'activez pas la carte reçue par la poste, mais informez le Distributeur (dans les 24 heures) et renvoyez l'enveloppe avec la carte au Distributeur.

6. Comment changer le code PIN?

Vous pouvez changer votre code PIN dans les guichets automatiques qui offrent ce service, une liste des guichets automatiques qui offrent ce service est fourniehttps://www.visa.com/atmlocator. Vous pouvez obtenir un rappel de votre code PIN dans votre compte sur le site Web du Distributeur bank.paysera.com.

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

Vous pouvez transférer des fonds sur votre compte de carte de paiement Visa en vous connectant à votre compte à bank.paysera.com.

Le temps nécessaire pour créditer les fonds sur votre compte de carte de paiement Visa dépend de la méthode de dépôt utilisée. Vous ne pouvez pas déposer d'argent sur votre compte en effectuant un virement par carte de crédit. Le montant de la recharge ne peut pas dépasser le solde de votre compte à partir duquel vous rechargez.

Des frais peuvent s'appliquer aux paiements sur votre compte. Veuillez vous reporter au tableau des frais et des limites (section 33). Certaines limites et conditions d'utilisation minimales et maximales s'appliquent à votre compte et à votre carte; ces limites et conditions sont détaillées dans le tableau des frais et limites (section 33). Nous nous réservons le droit de refuser tout paiement particulier si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou en cas d'autres circonstances exceptionnelles.

Dès que nous recevrons les fonds déposés, ils apparaîtront sur votre compte de carte de paiement Visa et pourront être utilisés. Dans les cas où le virement sur votre compte doit être confirmé par la banque de l'expéditeur, le virement peut être retardé jusqu'à trois jours ouvrables.

Si une somme d'argent excessive a été transférée par erreur sur votre compte, nous (ou sur notre demande, le Distributeur) avons le droit de déduire le montant excédentaire du compte.

8. Quelles opérations de paiement puis-je effectuer ?

Vous pouvez utiliser votre carte de paiement Paysera Visa Privée pour autoriser les transactions suivantes auprès des commerçants qui acceptent les paiements par carte de paiement Visa:

- **Paiements par carte à puce et PIN** – en introduisant une carte de paiement Visa pour les clients privés dans un terminal et en saisissant le code PIN ;
- **Paiements par carte à bande magnétique** à tout marchand qui ne peut pas accepter les cartes à puce et les cartes PIN en signant le bon de vente ;
- **Paiements par carte sans contact** en plaçant une carte de paiement Visa pour les clients privés à proximité d'un lecteur de carte sans contact ;
- **Paiements par carte en ligne dans des boutiques en ligne** en fournissant les détails de la carte de paiement Visa pour les clients privés et tous les autres détails de sécurité, tels que les détails de connexion de votre code de sécurité, demandés par la boutique en ligne ;
- **Paiements par carte par courrier ou par téléphone**à la demande du marchand en fournissant les détails d'une carte de paiement Visa pour les clients privés.
- **Retraits d'espèces aux DAB** en insérant une carte de paiement Visa pour clients privés dans un DAB portant le logo Visa, en saisissant le code PIN et en suivant les instructions du DAB ;
- **Paiements par portefeuille électronique** en ajoutant Votre carte aux portefeuilles Samsung Pay, Google Pay ou Apple Pay (lorsqu'ils sont disponibles) de Votre téléphone mobile et en plaçant votre téléphone mobile à côté du lecteur de cartes sans contact ou en vérifiant l'option de portefeuille électronique en ligne. Vous autorisez la transaction du portefeuille électronique à l'aide du protocole de sécurité de votre téléphone mobile, qui peut inclure des informations biométriques telles que l'empreinte digitale ou l'identification faciale sur votre téléphone mobile.

Comme dans le cas des autres cartes de paiement, nous ne pouvons pas garantir qu'un tiers ou un distributeur automatique acceptera votre carte.

Vous pouvez, en outre, être invité à saisir un code d'accès à usage unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si elles sont disponibles et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques, pour autoriser une transaction ou apporter des modifications à votre compte. Les codes d'accès à usage unique seront envoyés au numéro de téléphone mobile enregistré sur votre compte.

Une fois votre transaction confirmée, nous en déduirons le montant des fonds disponibles sur votre compte de carte de paiement Visa. Les frais peuvent être déduits au moment de la confirmation de la transaction ou après que la transaction a été confirmée par le système Visa. Vous pouvez consulter un relevé détaillé de chaque transaction, y compris les frais, sur votre compte à l'adressebank.paysera.com ou sur l'application mobile du Distributeur.

Après la confirmation de la transaction, les fonds seront transférés au vendeur dans les 3 jours, et à la banque ou à l'institution financière le jour où la confirmation a été reçue, ou à la date de paiement ultérieure de la transaction que vous avez spécifiée. Les fonds de transaction pour les transactions par carte sont crédités lorsque le vendeur ou l'opérateur de guichet automatique nous donne des instructions pour la transaction.

9. Puis-je annuler une transaction?

En général, vous ne pouvez pas annuler une transaction déjà approuvée. Cependant, vous avez la possibilité d'annuler la transaction si la transaction que vous avez approuvée doit être exécutée à l'avenir (date future). Toutefois, si une date spécifique est convenue, vous ne pouvez pas annuler l'ordre de paiement après la fin du jour ouvrable précédant la date convenue.

Pour annuler l'autorisation permanente de paiement par carte Visa Privée, vous devez aviser le vendeur avant la fin du jour ouvrable précédant le jour où la transaction devait être effectuée et, le cas échéant, fournir une copie de l'avis au Distributeur.
Si vous annulez une transaction de la manière décrite dans cette section, nous (ou, sur notre demande, le Distributeur) pouvons appliquer des frais d'annulation (voir tableau « Frais et limites » (section 33)).

10. Puis-je payer mes achats en une devise étrangère?

La devise de base de votre carte de paiement Visa est l'Euro. Si vous effectuez un paiement ou retirez de l'argent à un guichet automatique dans une autre devise, nous convertirons le montant de la transaction en euros au taux de change fixé par Visa en vigueur le jour où la transaction est traitée. Le jour de traitement de la transaction ne doit pas nécessairement coïncider avec le jour d'exécution de la transaction.

Si vous payez par votre carte dont la devise principale est l'euro dans un pays européen dont la monnaie nationale n'est pas l'euro, votre prestataire peut indiquer le taux de change applicable et le montant en euros et le pourcentage de différence 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 la carte de paiement Visa Privée Paysera dans une devise autre que l'euro, la devise est automatiquement convertie selon le taux de change du Distributeur valable à ce moment-là, qui est constamment mis à jour et publié sur le site du Distributeur.

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. Puis-je tout régler avec ma carte de paiement Visa Privée?

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 spécifiques. Veuillez consulter l'article 9 de l' Accord Général sur les Services de Paiement.

12. Comment consulter le solde du compte d'une carte de paiement Visa Privée?

Vous pouvez vérifier le solde du compte de votre carte de paiement Visa en y accédant de manière sécurisée en vous connectant à votre compte sur le site du Distributeur. Votre relevé indiquera:

- des informations sur le bénéficiaire de chaque opération et une référence vous permettant d'identifier chaque opération de paiement ;
- le montant de la transaction indiqué dans la devise dans laquelle la transaction a été payée ou débitée sur le compte ;
- le montant des frais de 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 inscrite sur le compte.

Ces informations sont accessibles à tout moment sur 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 invité à saisir un code d'accès à usage unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si elles sont disponibles et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques pour accéder à votre compte. Les codes de passe à usage unique seront envoyés au numéro de téléphone mobile enregistré sur votre compte.

13. Quelle est la durée de vie de la carte de paiement Visa Privée?

Votre carte de paiement Visa Privée est valable 4 ans. Vous ne pourrez pas utiliser votre carte après sa date d'expiration. En cas d'annulation de votre carte ou à l'expiration de sa période de validité, le présent contrat sera résilié et ne sera pas renouvelé.

A l'expiration de la validité de la (des) carte(s), une nouvelle carte vous est délivrée automatiquement (si au moins une opération de paiement avec la carte avait été effectuée dans les 90 jours précédant la date d'expiration de la carte et/ou via un compte Paysera) en l'envoyant à l'adresse que vous avez indiquée dans le système du Distributeur .

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

Pour l'émission et la livraison d'une (de) nouvelle(s) carte(s), les frais standards sont appliqués, qui sont automatiquement déduits de votre compte Paysera au moment du renouvellement ou de votre compte de la carte de paiement Visa.

14. S'appliquent-ils des limites de dépenses à la carte de paiement et au compte Visa Privée?

Vous pouvez dépenser une somme d'argent n'excédant pas le montant disponible sur votre compte de carte de paiement Visa Privée. Des limites s'appliquent également aux retraits d'espèces aux guichets automatiques. D'autres limites peuvent s'appliquer au montant des dépenses et au nombre de transactions que vous pouvez effectuer. Pour plus d'information consultez le tableau des frais et limites (section 33) et votre compte.

Si, pour quelque raison que ce soit, la transaction est effectuée sans un solde suffisant sur votre compte de carte de paiement Visa Privée, vous serez tenu de nous dédommager du montant manquant, sauf si cela est dû à une erreur du vendeur à qui vous avez effectué le paiement.

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) pouvons déduire le montant manquant de toute carte que vous nous avez liée ou des fonds de votre compte Paysera.
Le montant manquant peut également être déduit des fonds que vous transférez ultérieurement sur votre compte de carte de paiement Visa Privée. Nous pouvons suspendre l'utilisation des cartes jusqu'à ce que le montant manquant soit payé.

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

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

Lorsque vous informez le Distributeur que vous n'avez pas autorisé le paiement conformément aux présents Termes et Conditions, que vous avez pris toutes les mesures raisonnables pour protéger les informations de sécurité personnelles et que votre carte est conservée en toute sécurité, vous n'avez divulgué votre code PIN ou vos données de sécurité à personne, et vous n'avez pas effectué d'actions illégales, le Distributeur, à notre demande:

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

(b) va rétablir le solde du compte dans l'état où il se serait trouvé si le paiement non autorisé n'avait pas été effectué.

En dehors de ces obligations, ni nous ni notre Distributeur n'assumons d'autre responsabilité envers vous. Dans les cas où les coordonnées du destinataire que vous avez fournies sont incorrectes, nous ne sommes pas responsables de l'échec ou de la mauvaise exécution de l'opération de paiement, mais nous ferons tout notre possible pour rembourser les fonds de l'opération de paiement et le Distributeur vous informera du résultat.

Vous pouvez demander un remboursement pour des transactions où:

- la transaction n'a pas été autorisée conformément aux présentes Conditions générales et Vous avez

contacté le Distributeur au plus tard 13 mois après la date à laquelle Vous avez pris connaissance de la transaction de paiement non autorisée ou mal exécutée ;

- nous sommes responsables de toute transaction non exécutée ou mal exécutée. Dans ce cas, nous vous rembourserons le montant de l'opération de paiement qui n'a pas été exécutée ou qui a été mal exécutée et le Distributeur rétablira le solde du compte de paiement dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement incorrecte n'avait pas été exécutée. Nous Vous rembourserons également : a) toute commission directe dont Vous êtes redevable ; et b) tout intérêt dont Vous êtes redevable en raison de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée ; ou c) toute commission directe dont Vous êtes redevable en raison de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée.
- le montant exact n'a pas été spécifié au moment de l'autorisation de la transaction préapprouvée et le montant facturé est plus élevé que ce à quoi on pouvait raisonnablement s'attendre compte tenu des habitudes de dépenses antérieures de la carte et des circonstances de la transaction. Nous rembourserons le montant total de l'opération de paiement ou motiverons notre refus de rembourser le montant de l'opération de paiement. Nous rembourserons ou motiverons notre refus de rembourser dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement ou, le cas échéant, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des informations complémentaires demandées. Dans ces circonstances, une demande de remboursement ne sera pas acceptée si le montant de la transaction a été fourni au moins 4 semaines avant la date de la transaction, ou si la demande est faite plus de 8 semaines après que le montant a été déduit de votre compte.

16. Qu'en est-il de la sécurité?

Vous devez garder votre carte et vos informations 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 conservez pas les détails de votre code PIN avec votre carte, assurez-vous que votre téléphone, votre ordinateur et votre tablette que vous utilisez pour vous connecter à votre compte de carte de paiement Visa disposent d'un logiciel légal et à jour, et que votre programme antivirus est à jour, ne payez avec votre carte de paiement Visa que sur des sites Web fiables, suivez le solde de votre compte de carte de paiement Visa. Si vous soupçonnez que votre code PIN ou vos données de sécurité ont été découverts ou peuvent être utilisés par des tiers, informez-en immédiatement le centre de service client du Distributeur. Les données de sécurité comprennent le nom d'utilisateur et le mot de passe utilisés pour se connecter à votre compte ou à tout autre site Web sur lequel les informations de votre carte ou de votre compte sont stockées.

17. Que se passe-t-il si ma carte de paiement Visa Privée est perdue ou volée, ou si les données de mon compte sont compromises?

Si votre carte de paiement Visa Privée a été perdue ou volée, ou si vous soupçonnez qu'une autre personne a pu obtenir votre code PIN ou vos informations de sécurité ou accéder à votre compte sans votre autorisation, vous devez immédiatement en informer le Distributeur en appelant le service clientèle du Distributeur depuis votre numéro de téléphone associé au compte Paysera ou en vous connectant à votre compte sur le site Web ou l'application mobile du Distributeur. Les appels sont facturés aux tarifs nationaux standard. L'utilisation de votre carte sera immédiatement suspendue et votre compte de carte de paiement Visa sera bloqué. Si vous signalez une carte perdue et que vous la retrouvez plus tard, vous ne pouvez plus utiliser la carte. Coupez la carte en deux à travers le champ de signature, la bande magnétique et la puce.

Si vous demandez au Distributeur de le faire, et à condition que vous fournissiez les informations et effectuez d'autres actions demandées, nous (ou, à notre demande, le Distributeur) enquêterons sur toute transaction contestée ou sur toute utilisation abusive 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 de manière frauduleuse ou par négligence grave (par exemple en ne conservant pas votre carte, vos informations de sécurité ou votre code PIN, ou en n'informant pas le Distributeur sans délai dès que vous avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte), le montant d'opération ne sera pas remboursé et vous serez entièrement responsable de toutes les pertes subies en raison de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte.

Si les enquêtes montrent que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse ou par négligence grave, votre perte maximale ou votre responsabilité envers nous ou notre Distributeur pour toute transaction non autorisée sera limitée à 50 euros, et nous (ou, à notre demande, le Distributeur) traiterons un remboursement dès que possible, et en tout cas au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le lendemain de la réception de votre notification.

18. Pouvez-vous bloquer la transaction sans mon consentement ?

Sur notre décision ou à la demande du Distributeur, nous pouvons refuser d'exécuter la transaction dans les cas suivants:

- 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 les fonds versés sur votre compte au moment d'une transaction ne sont pas suffisants 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 présents Termes et Conditions;
- 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 d'un refus de traiter une transaction par les commerçants, les processeurs de paiement ou les systèmes de paiement tels que Visa

Si la transaction est rejetée, le Distributeur vous en informera immédiatement et vous informera des raisons, sauf si les lois applicables exigent de ne pas divulguer la raison du rejet de la transaction. Vous pouvez corriger toute information dont nous disposons qui aurait pu nous amener à refuser la transaction en contactant le centre de service client du Distributeur..

La carte de paiement Visa peut également être définitivement bloquée et annulée si vous utilisez un mauvais code PIN 3 (trois) fois de suite lors de l'utilisation d'un distributeur automatique de billets ou d'un point de vente.

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) 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 et ma carte de paiement Visa Privée?

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. Dans ce cas, le Distributeur vous remboursera tous les frais d'émission de carte. Le Distributeur peut vous facturer des frais d'annulation de carte s'il a déjà encouru des coûts en commandant une carte à votre nom. Vous pouvez également annuler votre carte à tout moment après la période de 14 jours en contactant le centre de service client du Distributeur, via l'application mobile ou le site web - dans ce cas s'appliqueront des frais indiqués dans le tableau des frais et limites (section 33). Vous devez également couper en deux votre carte annulée par la case 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 au remboursement de l'argent que vous avez déjà dépensé pour des transactions autorisées, en attente, ou des frais d'utilisation de la carte ou du compte avant l'annulation ou l'expiration de la carte ou du compte.

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

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) 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 si vous enfreignez l'accord à plusieurs reprises et ne parvenez pas à résoudre le problème en temps voulu;
- si vous agissez d'une manière menaçante ou abusive envers notre personnel ou l'un de nos représentants; ou
- si vous ne payez pas les frais ou les charges que vous avez engagés ou si vous ne remboursez pas un solde négatif sur votre carte.

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) pouvons également annuler votre carte ou bloquer votre compte de carte de paiement Visa immédiatement si nous:

- soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre carte ou de votre compte;
- dans d'autres cas liés à la sécurité;
- nécessité de le faire pour se conformer à la loi;
- si vous ne payez pas les frais ou les charges que vous avez encourus ou si vous ne remboursez pas un solde négatif sur votre carte; ou
- il existe d'autres raisons de prendre de telles mesures en vertu de la législation ou de l'accord général sur les services de paiement.

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) pouvons également refuser l'accès à votre carte et/ou à votre compte si nous considérons qu'il y a 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 pour lesquelles de telles mesures doivent être prises, sauf si la loi l'interdit.

Dans ces circonstances, vous devez informer le Distributeur de toute action ultérieure concernant le solde du compte. Vous devez le faire dans les 3 mois suivant la date à laquelle nous vous informons de l'annulation de votre compte.

21. Puis-je récupérer les fonds que j'ai transférés sur mon compte ?

Vous pouvez vider le compte en effectuant des dépenses et des retraits au guichet automatique, ou en le transférant sur un autre compte. Voir le tableau Frais et Limites (section 33) pour connaître les frais applicables.

Un autre moyen - contacter le service clientèle du Distributeur et à soumettre une demande de remboursement des fonds sur votre compte, en signalant que votre carte a été détruite en la découpant. Nous vous retransférerons 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 la date de résiliation ou d'expiration convenue; ou
- vous demandez le remboursement plus d'un an après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

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

Les fonds de votre compte ne seront pas remboursés si vous demandez un remboursement plus de six ans après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

Tous les fonds seront reversés sur un compte bancaire de votre choix en euros. Nous et notre Distributeur nous réservons le droit de vous demander de fournir la preuve que le compte bancaire vous appartient avant de transférer des fonds sur le compte. Pour nous permettre de nous conformer à nos obligations légales, nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations telles que des documents d'identification avant de pouvoir traiter votre demande de remboursement. Si nous ne pouvons pas rembourser les fonds sur le compte que vous avez indiqué pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous vous en informons immédiatement. Le Distributeur vous demandera alors d'indiquer un autre compte ou de fournir les informations supplémentaires nécessaires au remboursement des fonds (exécution d'un paiement).

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

22. L'argent sur mon compte de carte de paiement Visa Privée est-il aussi sécurisé que sur mon compte bancaire?

Le compte et la carte associée sont un produit de monnaie électronique, et bien que nous soyons supervisés par la Banque de Lituanie, il n'est pas couvert par le Fonds d'assurance des dépôts de la République de Lituanie. Il n'existe aucun autre système d'indemnisation pour couvrir les pertes liées au compte et à la carte associée. Cependant, nous nous assurons que tous les fonds que vous recevez soient conservés sur un compte séparé afin que, en cas d'insolvabilité de notre part, vos fonds soient protégés contre les réclamations de nos créanciers.

23. Que faire si j'ai une plainte à formuler?

Si vous n'êtes pas satisfait de votre carte, de votre compte ou de la façon dont ils sont gérés, vous pouvez contacter le service client du Distributeur pour un examen de votre situation. Toute plainte sera traitée rapidement et équitablement.

Le Distributeur répondra à toutes les questions de votre plainte par e-mail et/ou lettre recommandée. La réponse sera apportée dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation. Si une réponse complète ne peut être fournie dans ces délais, le Distributeur enverra une réponse provisoire et fournira une réponse complète dans les 35 jours ouvrables.

Si vous, en tant que consommateur, n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez contacter l'institution qui traite les plaintes des consommateurs – la Banque de Lituanie en remplissant un formulaire libre et en l'envoyant à l'adresse indiquée sur le site Web de l'institution qui traite les plaintes.

24. Que faire si je change mes coordonnées?

Vous devez informer le Distributeur dès que possible si vous changez de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse électronique. Si le Distributeur vous contacte au sujet de votre compte, il utilisera les coordonnées les plus récentes que vous avez fournies. Tous les e-mails et SMS qui vous est envoyés seront considérés comme reçus immédiatement après leur envoi. Le Distributeur ne sera pas responsable si les informations ne vous parviennent pas parce que vous n'avez pas informé le Distributeur du changement de vos coordonnées.

25. Comment mes données personnelles sont-elles traitées?

Nous sommes les responsables du traitement de vos données personnelles que nous utilisons 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 toute information que vous fournissez au Distributeur, dans le but de vous fournir des services de paiement ou d'exécuter le présent contrat. Pour de plus amples informations sur la manière dont le Distributeur traitera vos données personnelles, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité. Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données en fermant votre compte.

26. Les présents Termes et Conditions changeront-ils un jour?

Nous pouvons modifier les présents Termes et Conditions et le Distributeur vous en informera par e-mail ou par tout autre moyen convenu au moins deux mois avant la date prévue pour la modification. Nous supposerons que vous êtes d'accord avec la modification. Si vous n'êtes pas d'accord avec le changement, vous devez informer le Distributeur avant que le changement n'ait lieu. Dans ce cas, le Distributeur nous informera de votre désaccord avec les modifications et nous fermerons immédiatement votre compte. Si vous choisissez d'annuler votre compte de cette manière, nous autoriserons le Distributeur à vous rembourser gratuitement les fonds restants sur votre compte.

Une version actualisée des Termes et Conditions, ainsi que tout avis de modification future, sera toujours disponible sur le site web du Distributeur. Vous devez consulter régulièrement le site Web du Distributeur et le portail de votre compte en ligne pour prendre connaissance de ces avis et modifications à temps.

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

De temps en temps, votre capacité à utiliser votre carte ou votre compte peut être interrompue, par exemple en raison de mises à jour du système. Dans de tels cas, vous ne pourrez pas:

- utiliser votre carte pour régler des achats ou retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets et/ou
- obtenir des informations sur les fonds disponibles sur votre compte et/ou sur vos transactions récentes.

De plus, comme pour les autres cartes de paiement, nous et notre Distributeur ne pouvons pas garantir qu'un commerçant acceptera votre carte ou que toutes vos transactions seront approuvées. Cela peut être dû à une erreur système, à des raisons indépendantes de notre volonté et de celle de notre Distributeur, à des exigences légales ou réglementaires, à la suspension, à la restriction ou à la fermeture de votre compte ou au refus de le remplacer conformément aux présents Termes et Conditions.

28. Notre responsabilité

Si nous et (ou) notre Distributeur déduisons à tort des fonds de votre compte, nous (ou, à notre demande, le Distributeur) vous les remboursons. Si nous établissons par la suite que le montant remboursé avait en fait été correctement déduit, nous (ou, à notre demande, le Distributeur) pouvons le déduire de votre solde disponible et vous facturer des frais. Si vous ne disposez pas d'un solde disponible suffisant, sur demande, vous devez immédiatement rembourser le montant spécifié par le Distributeur.

Si des transactions non autorisées se produisent après que vous avez informé le Distributeur de la perte, du vol, des dommages ou de l'utilisation non autorisée de votre carte ou de votre compte, et que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse ou en violation des présents Termes et Conditions, nous serons alors responsables.

Nous et notre Distributeur ne serons pas responsables:

- dans le cas où un commerçant refuse d'accepter votre carte;
- pour toute interruption, perturbation ou dégradation de notre service, du service de notre Distributeur ou de tout service de tiers sur lequel nous comptons pour l'exécution de nos obligations;
- pour avoir refusé d'autoriser une transaction;
- pour annuler ou suspendre 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 toute perte de revenus, de réputation, de clientèle, d'opportunité ou d'économies anticipées, résultant de l'utilisation totale ou partielle ou de l'incapacité d'utiliser votre carte, votre application mobile, votre site web ou votre compte, ou de l'utilisation de votre carte ou de votre compte par un tiers (sauf disposition contraire de la loi);
- pour la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect de tout bien ou service acheté avec votre carte; et
- toute circonstance anormale et imprévisible, indépendante de notre volonté et de celle de notre Distributeur, quelle qu'en soit la cause.

Lors de la fourniture de services SMS, le Distributeur n'est pas responsable des messages texte, notifications ou communications perdus, en retard ou non livrés. Il n'accepte aucune responsabilité pour tout problème technique, informatique, en ligne, téléphonique, par câble, électronique, logiciel, matériel, transmission, connexion, Internet, site Web ou autre problème d'accès qui pourrait entraver votre capacité à accéder aux services SMS.

Aucune disposition des présents Termes et Conditions n'a pour effet d'exclure la responsabilité en cas de décès ou de préjudice corporel résultant d'une négligence, d'une fraude ou d'une déclaration frauduleuse, ou de toute

responsabilité légale qui ne peut être exclue ou modifiée par un accord entre les parties.

29. Quand peut-on m'imposer des frais (autres que les frais prévus à la section 33)?

Le Distributeur peut appliquer des frais pour les frais raisonnables encourus pour suspendre Votre utilisation de la Carte ou du Compte et pour récupérer tous les montants dus en rapport avec Votre activité lorsque Vous:

- utilisez votre carte ou votre compte de manière frauduleuse;
- n'utilisez pas votre carte ou votre compte conformément aux présents Termes et Conditions; ou
- ont fait preuve d'une négligence grave, par exemple en ne préservant pas la sécurité de votre carte ou de votre code PIN ou en n'informant pas le Distributeur sans délai de la perte, du vol ou de l'utilisation de votre carte par une autre personne ou de la compromission de votre compte.

Dans ces circonstances, les fonds de la transaction ne sont pas remboursés et nous (ou, à notre demande, le Distributeur) réservons le droit de vous facturer tous les coûts raisonnables que nous encourons en prenant des mesures pour suspendre votre utilisation de la carte ou du compte de carte de paiement Visa et pour recouvrer toutes les sommes dues à la suite de vos activités.

Si vous n'avez pas fait preuve de fraude ou de négligence grave et que vous avez utilisé votre carte et votre compte conformément aux présents Termes et Conditions, votre responsabilité maximale pour toute transaction non autorisée résultant de l'utilisation d'une carte ou de données perdues ou volées avant d'en informer le Distributeur sera de 50 euros.

Nous (ou, à notre demande, le Distributeur) pouvons également vous facturer des frais supplémentaires si nous devons intervenir manuellement pour effectuer 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 l'accès à des fournisseurs tiers?

Vous pouvez autoriser des fournisseurs tiers (TPP) réglementés (y compris les fournisseurs de services d'information sur les comptes (PSIC) et les fournisseurs de services d'initiation de paiement (PSIP)) à accéder à votre compte en ligne, soit pour effectuer des paiements, soit pour obtenir le solde de votre compte, soit pour obtenir des informations sur des transactions précédentes.

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

(a) s'assurer que le TPP est autorisé et détient les autorisations réglementaires correctes;
(b) vérifier quel est le niveau d'accès auquel 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 vos droits en vertu de l'accord TPP, en particulier votre droit de retirer le consentement à l'accès à votre compte.

Nous pouvons refuser à un TPP l'accès à votre compte si le Distributeur craint un accès frauduleux ou non autorisé.

Nous et notre Distributeur ne sommes pas partie à, ou responsable de, tout accord entre vous et un TPP. Sous réserve de tout droit au remboursement que vous pouvez avoir en vertu des présents Termes et Conditions, 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 de TPP; et (b) toute mesure prise par le TPP pour suspendre ou mettre fin à votre utilisation de son service ou pour toute perte en résultant.

31. Puis-je céder mes droits ou obligations en vertu des présentes conditions générales ?

Vous ne pouvez pas transférer ou céder les droits ou obligations que vous pouvez avoir en vertu de ces Termes et Conditions à toute autre personne sans notre consentement écrit préalable ou celui de notre Distributeur. Nous et notre Distributeur pouvons céder le bénéfice et la charge de ces Termes et Conditions à toute autre personne à tout moment, en vous donnant un préavis de deux mois. Si nous le faisons, vos droits ne seront pas affectés.

32. Droit applicable

Ces Termes et Conditions seront interprétés conformément aux lois de la République de Lituanie et soumis à la juridiction exclusive des tribunaux de la République de Lituanie

33. Quels sont les frais et les limites?

Les Frais et Limites seront toujours disponibles sur le site web du Distributeur.

34. Comment mes fonds sont-ils protégés?

Veuillez noter que le compte et la carte de paiement Visa Privée sont des produits de monnaie électronique, et bien que nous soyons supervisés par la Banque de Lituanie, ils ne sont pas couverts par le Fonds d'assurance des dépôts de la République de Lituanie. Nous veillons à ce que tous les fonds que vous recevez soient détenus sur un compte séparé afin que, dans le cas peu probable où Finansinės paslaugos "Contis", UAB deviendrait insolvable, vos fonds soient protégés contre les réclamations des créanciers.

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