Pour un nouveau client, la présente convention s'applique à compter du moment où il l'accepte lors de son enregistrement dans le Système et, pour les clients existants, à compter du 1er janvier 2027. Jusqu'au 1er janvier 2027, l'Accord Général de Services de Paiement continue de s'appliquer aux clients qui l'ont accepté.

# Convention Générale pour les Clients Privés

La présente Convention Générale pour les Clients Privés (Convention Générale) établit les termes et conditions généraux de la relation entre le Réseau Paysera et vous, le Client. Elle sert également de cadre de base pour l'accès aux services spécifiques fournis par les Partenaires en vertu d'Annexes distinctes.

## 1. Dispositions générales

1.1. La présente Convention Générale est conclue entre le Réseau Paysera (tel que défini à la Clause 1.6) et vous (le Client).

1.2. La présente Convention Générale sert de cadre de base à votre relation avec le Réseau Paysera. Elle régit votre enregistrement dans le Système, la création d'un Profil et l'accès à l'infrastructure technique. Par l'intermédiaire de votre Profil, vous pouvez accéder à différents services fournis par différents Partenaires du Réseau, y compris, mais sans s'y limiter, les Services de Paiement, la Billetterie, l'Authentification et les Terminaux en Libre-Service. La présente Convention Générale ne régit pas les conditions spécifiques de ces services supplémentaires. Pour utiliser tout Service Spécifique (qu'il soit soumis à licence ou non), vous devez accepter l'Annexe de Service distincte (par exemple, la Convention de Services de Paiement pour les services financiers ou les Règles de Billetterie pour les achats liés à des événements) avec le Partenaire spécifique qui fournit ce service.

1.3. La présente Convention Générale est un document important que vous devez examiner attentivement avant de vous enregistrer dans le Système ou d'utiliser tout service du Réseau Paysera. Veuillez lire attentivement les présentes conditions avant de les accepter. La présente Convention Générale et ses Annexes exposent les risques spécifiques susceptibles de survenir lors de l'utilisation du Système et fournissent des lignes directrices pour son utilisation en toute sécurité.

1.4. Le Réseau Paysera sert de point d'accès à différents services. Lorsque vous choisissez d'utiliser un service spécifique (tel que les Services de Paiement, la Billetterie, la Vérification d'Identité, etc.), vous établissez une relation contractuelle directe avec le Partenaire spécifique qui fournit ce service. En cas de conflit, les conditions de l'Annexe spécifique prévalent sur la présente Convention Générale en ce qui concerne ce service spécifique.

1.5. Les dispositions de la présente Convention Générale qui ne s'appliquent qu'aux Utilisateurs ne s'appliquent pas à vous si vous n'êtes pas un Utilisateur et que vous agissez à des fins commerciales, professionnelles ou d'affaires.

1.6. Concepts de base de la Convention Générale :

**Langue Acceptable** – n'importe laquelle des langues disponibles dans le Système.

**Jour Ouvrable** – un jour où le Partenaire fournit ses services. Le Partenaire peut fixer des Jours Ouvrables différents pour différents Services.

**Client** – une personne physique qui s'est enregistrée dans le Système et a créé un Profil.

**Convention Générale** – la présente Convention Générale pour les Clients Privés ainsi que toutes les conditions et tous les documents connexes (tels que les Annexes, accords, règles ou déclarations), y compris les informations figurant sur les sites web du Partenaire auxquelles il est fait référence dans la présente Convention Générale.

**Services d'Infrastructure** – tout service qui vous est fourni dans le Système (par exemple, la gestion du Profil, l'accès à l'Application) par le Réseau Paysera en vertu de la présente Convention Générale.

**Partenaire** – un membre agréé du Réseau Paysera qui fournit des Services Spécifiques en vertu de sa licence respective.

**Partie** – le Réseau Paysera, le Partenaire ou le Client.

**Mot de passe (Mots de passe)** – tout code que vous créez dans le Système ou que le Partenaire vous fournit pour accéder à votre Profil.

**Réseau Paysera** – les partenaires de l'activité conjointe Paysera agissant en vertu de l'Accord d'Action Conjointe, représentés aux fins de la présente Convention Générale par le Coordinateur, Paysera Tech (agissant en qualité de représentant autorisé). En vertu de la présente Convention Générale, le Réseau Paysera fournit l'infrastructure technique, l'accès au Système et l'administration du Profil qui vous permettent d'entrer en relation avec des Partenaires spécifiques pour différents services.

**Application Paysera** – une application mobile pour la gestion de votre Profil et de votre Compte Paysera (tel que défini dans la Convention de Services de Paiement), installée sur un appareil mobile.

**Données personnelles** – toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 (règlement général sur la protection des données).

**Profil** – le compte créé lors de votre enregistrement dans le Système, dans lequel vos données personnelles sont sauvegardées, un nom de connexion est créé et vos droits dans le Système sont définis.

**Services** – les Services d'Infrastructure ainsi que les Services Spécifiques.

**Services Spécifiques** – tout service qui vous est fourni dans le Système (par exemple, les Services de Paiement, la Billetterie, l'Authentification, les Terminaux) par des Partenaires spécifiques en vertu d'Annexes distinctes.

**Annexe** – un accord entre vous et un Partenaire du Réseau Paysera (ou le Réseau Paysera lui-même) relatif à la fourniture et à l'utilisation de services spécifiques. Une annexe peut être dénommée accord, règles, déclaration, plan ou autrement. Elle fait partie intégrante de la présente Convention Générale.

**Système** – la solution logicielle sur les pages web de Paysera, développée par le Réseau Paysera pour fournir les Services.

**Utilisateur** – un Client qui utilise les services en vertu de la présente Convention Générale à des fins qui ne sont pas liées à son activité commerciale, professionnelle ou d'affaires.

## 2. Enregistrement dans le Système et création d'un Profil

2.1. Pour utiliser les services du Réseau Paysera, vous devez vous enregistrer dans le Système. Le Réseau Paysera ou le Partenaire a le droit de refuser d'enregistrer un nouveau Client pour des motifs importants qu'il n'est pas tenu ou n'est pas autorisé à divulguer.

2.2. Lors de votre enregistrement, un Profil est créé pour vous. Votre Profil est personnel et vous seul avez le droit de l'utiliser.

2.3. Vous ne pouvez posséder qu'un seul Profil.

2.4. La présente Convention Générale entre en vigueur et est valable pour une durée indéterminée dès que vous vous enregistrez dans le Système, confirmez avoir pris connaissance des conditions et acceptez de vous y conformer.

2.5. Restrictions relatives aux Services et conditions d'âge.

2.5.1. Les Services ne sont fournis qu'aux personnes physiques qui remplissent les conditions d'âge minimum et de capacité juridique applicables dans votre pays de résidence ou au Partenaire spécifique qui fournit les Services. Les restrictions d'âge et conditions spécifiques sont publiées sur la page du Système accessible au public.

2.5.2. Utilisation par des mineurs. Si, en vertu de la législation applicable, vous êtes considéré comme mineur (ou n'avez pas la pleine capacité juridique), vous devez fournir le consentement écrit de vos parents, tuteurs ou des personnes qui s'occupent de vous pour utiliser les Services. Le Partenaire a le droit d'exiger ce consentement (y compris une confirmation notariée) à tout moment.

2.5.3. Restrictions légales. En vous enregistrant, vous confirmez remplir les conditions d'âge qui vous sont applicables. S'il est établi que vous ne remplissez pas ces conditions, le Partenaire a le droit de suspendre immédiatement la fourniture des Services.

2.6. Vous confirmez que les données que vous avez fournies lors de l'enregistrement sont correctes. S'il est nécessaire de modifier ou de compléter des données, vous ne soumettrez que des informations correctes. Vous êtes responsable de toutes les pertes résultant de la soumission de données incorrectes.

2.7. Les Parties conviennent que vous pouvez confirmer (signer) des documents tels que des accords et des consentements par voie électronique, y compris par une signature au stylet sur un écran.

2.8. Vous recevrez une notification confirmant votre Profil, le démarrage d'un nouveau Service ou la reprise d'un Service suspendu. Cette notification sera envoyée à l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de l'enregistrement ou par SMS si vous n'avez indiqué qu'un numéro de téléphone mobile.

2.9. Si vous avez fourni des données incorrectes, vous devez les corriger. Si vous avez créé plusieurs Profils en raison de données inexactes, vous devez en informer le Partenaire afin qu'ils soient fusionnés en un seul Profil. Si vous ne vous conformez pas à cette exigence, votre Profil et/ou votre ou vos comptes peuvent être bloqués, vos transactions peuvent être considérées comme invalides et vos données peuvent, si nécessaire, être transmises aux autorités chargées de l'application de la loi.

2.10. Vous devez, de votre propre initiative et sans délai, informer le Partenaire de tout changement essentiel dans la nature de votre activité ou dans la finalité de votre utilisation du Système et des Services.

2.11. Lorsque vous n'êtes pas en mesure d'accomplir une procédure d'identification standard pour des raisons objectives (par exemple, un handicap avéré), le Partenaire peut proposer une méthode d'identification alternative conformément aux politiques internes du Partenaire et aux exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LBC).

## 3. Rémunération des Services

3.1. Si vous ne payez pas au Partenaire les services fournis, vous devez, sur demande du Partenaire, payer des intérêts de 0,05 % pour chaque jour de retard de paiement, étant entendu que le taux total des intérêts de retard ne peut excéder le taux maximal autorisé par le droit applicable.

## 4. Activités Interdites et Indemnisation des Dommages

4.1. Lorsque vous utilisez les Services, il vous est interdit de :

4.1.1. ne pas vous conformer aux termes de la présente Convention Générale, de ses Annexes et de la législation applicable ;

4.1.2. violer les droits du Réseau Paysera, du Partenaire ou de tout tiers sur les marques, les droits d'auteur, les secrets commerciaux ou toute autre propriété intellectuelle ;

4.1.3. fournir au Partenaire des informations fausses, trompeuses ou incorrectes, ou refuser de fournir des informations ou d'entreprendre d'autres actions raisonnablement demandées par le Partenaire ;

4.1.4. fournir à des tiers des informations fausses, trompeuses ou incorrectes concernant le Réseau Paysera, le Partenaire ou votre coopération avec le Partenaire ;

4.1.5. utiliser les services du Partenaire d'une manière qui cause des pertes, engage une responsabilité, entraîne des conséquences juridiques négatives ou porte atteinte à la réputation commerciale du Partenaire ou de tiers ;

4.1.6. propager des virus informatiques ou entreprendre d'autres actions susceptibles de provoquer des dysfonctionnements du Système, d'endommager ou de détruire des informations, ou de nuire de toute autre manière au Système, à l'équipement ou aux informations ;

4.1.7. entreprendre toute action délibérée susceptible de perturber la fourniture des services du Partenaire à vous-même ou à d'autres personnes, ou d'entraver le bon fonctionnement du Système ;

4.1.8. posséder plus d'un seul Profil ; enregistrer un Profil sous un nom fictif ou au nom de quelqu'un d'autre sans procuration ; ou vous enregistrer en utilisant des numéros de téléphone anonymes ou des adresses e-mail provenant de services tiers ;

4.1.9. fournir des services illégaux ou contraires à l'ordre public et aux principes moraux ;

4.1.10. vous connecter au Système de manière anonyme (par exemple, via des serveurs proxy publics), sauf si vous utilisez un VPN avec une adresse IP statique (permanente) afin d'assurer la sécurité de la transmission des données ;

4.1.11. divulguer vos Mots de passe à des tiers ou permettre à d'autres personnes d'utiliser les Services en votre nom ;

4.1.12. exploiter des erreurs, des failles ou des incohérences du Système ou de ses parties à votre profit ou au profit d'un tiers, et ne pas signaler ces erreurs au Partenaire immédiatement après leur découverte. Si vous découvrez une erreur dans le Système, vous devez immédiatement cesser toute action liée à cette erreur et en informer le Partenaire.

4.2. Vous devez indemniser le Partenaire de toutes les pertes directes, amendes et autres sanctions pécuniaires

qu'il subit en raison de votre violation de la Clause 4.1 de la présente Convention Générale.

4.3. Vous êtes responsable et devez indemniser le Partenaire, les autres clients et les tiers de toute perte qu'ils subissent en raison de votre violation de la présente Convention Générale ou de ses Annexes lors de l'utilisation des Services. Si le Partenaire découvre que votre Profil a été créé au moyen de documents falsifiés ou faux, le Partenaire considère que le coût administratif minimal s'élève à 100 EUR (ou l'équivalent dans une autre devise), ce montant représentant une estimation préalable sincère des coûts d'enquête et de traitement de tels incidents, sauf disposition contraire de la législation locale impérative de votre pays de résidence. Le Partenaire a le droit de déduire ce montant de votre ou vos comptes. Le Partenaire étayera toute demande de dommages-intérêts plus élevés par des preuves écrites. Si le Partenaire détecte des signes d'activité illégale, il le signalera aux autorités chargées de l'application de la loi. S'il est établi que vous avez obtenu un avantage financier ou autre en exploitant des erreurs du Système, comme décrit à la Clause 4.1.12, le Partenaire a le droit de déduire l'avantage obtenu illégalement (fonds ou leur équivalent) de l'un quelconque de vos comptes sans votre consentement distinct, et vous devez indemniser le Partenaire de toute perte qui en résulte.

## 5. Envoi de Notifications, Communication et Consultation des Clients

5.1. Vous acceptez que le Partenaire puisse vous envoyer des notifications en les publiant sur le site web du Partenaire, en les envoyant par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée lors de l'enregistrement, en les envoyant par courrier postal à votre adresse enregistrée ou en envoyant un SMS si vous n'avez indiqué qu'un numéro de téléphone mobile. Vous acceptez qu'une notification envoyée par l'une de ces méthodes soit considérée comme dûment remise. Si les notifications ne concernent pas une modification fondamentale de la présente Convention Générale, elles sont considérées comme reçues un Jour Ouvrable après leur publication sur le site web du Partenaire ou leur envoi par e-mail ou par SMS. Les notifications envoyées par courrier postal sont considérées comme reçues cinq Jours Ouvrables après leur envoi, sauf si vous les recevez effectivement plus tard. Vos messages (plaintes, demandes de renseignements ou réclamations) sont considérés comme reçus le jour de leur soumission s'ils sont envoyés entre 8 h et 20 h dans le fuseau horaire du Partenaire du Réseau Paysera qui vous fournit les Services Spécifiques. Les messages soumis à d'autres moments sont considérés comme reçus à 8 h, heure du fuseau horaire du Partenaire, le jour suivant.

5.2. Si un même compte est détenu par plusieurs personnes (par exemple, des cotitulaires de compte), le Partenaire a le droit d'envoyer des notifications à l'une quelconque d'entre elles. La personne qui reçoit la notification est tenue de la communiquer aux autres titulaires du compte.

5.3. Le Partenaire vous informera des modifications de la présente Convention Générale au moins 2 mois à l'avance. Les modifications entreront en vigueur 2 mois après que le Partenaire vous aura envoyé l'avis par e-mail ou par un autre moyen que vous avez choisi lors de l'enregistrement (tel que le courrier postal ou un SMS contenant un lien). Le Partenaire publiera également les informations relatives aux modifications sur le site web du Partenaire.

5.4. Le délai de préavis de 2 mois ne s'applique pas, et les notifications sont remises selon les modalités décrites à la Clause 5.1, si :

5.4.1. la présente Convention Générale est modifiée en raison de nouvelles exigences légales impératives ;

5.4.2. les prix des Services sont réduits ou d'autres conditions sont rendues plus favorables pour vous ;

5.4.3. un nouveau service ou une nouvelle partie d'un service est introduit, que vous pouvez choisir d'utiliser ou non.

5.5. Les modifications non essentielles sont des modifications qui ne réduisent pas vos droits ni n'augmentent votre responsabilité. Elles comprennent les corrections de style et de grammaire, la reformulation, le déplacement d'une phrase ou d'une clause pour une meilleure compréhension, ou l'ajout d'exemples. Le délai de préavis de 2 mois prévu à la Clause 5.3 ne s'applique pas aux modifications non essentielles ; vous en êtes informé selon les modalités décrites à la Clause 5.1.

5.6. Vous devez consulter régulièrement votre messagerie électronique, les autres moyens de notification indiqués dans votre Profil et les sites web du Partenaire, au moins une fois par Jour Ouvrable, afin de recevoir en temps utile les notifications relatives aux modifications de la présente Convention Générale.

5.7. Toutes les communications entre les Parties doivent se faire dans une Langue Acceptable ou dans la langue dans laquelle la présente Convention Générale vous a été présentée.

5.8. Les communications de marketing direct (telles que les lettres d'information, les offres et les promotions) ne vous seront envoyées que si vous avez donné un consentement distinct et actif (opt-in) à cette fin. Ce consentement est distinct des notifications liées aux services visées à la Clause 5.1, et vous pouvez utiliser les Services sans le donner.

5.9. Vous pouvez retirer votre consentement au marketing direct à tout moment, gratuitement, au moyen du lien de désabonnement figurant dans chaque message de marketing ou dans les paramètres de votre Profil. Les notifications liées aux services (Clause 5.1) ne comportent pas d'option de désabonnement, car elles sont nécessaires à la fourniture des Services et ne reposent pas sur votre consentement au marketing.

## 6. Modifications de la Convention Générale

6.1. Le Partenaire a le droit de modifier ou de compléter unilatéralement les termes de la présente Convention Générale en suivant la procédure de notification prévue à l'Article 5.

6.2. Vous n'avez pas le droit de modifier ou d'amender unilatéralement les termes de la présente Convention Générale.

6.3. Vous pouvez soit accepter les modifications, soit les rejeter en en informant le Partenaire avant leur entrée en vigueur. Si vous n'informez pas le Partenaire de votre désaccord avec les modifications avant leur date d'entrée en vigueur, le Partenaire considérera que vous les avez acceptées, et elles entreront en vigueur à cette date. Si vous informez le Partenaire que vous n'acceptez pas les modifications, vous avez le droit de résilier gratuitement la présente Convention Générale avec effet à tout moment avant l'entrée en vigueur des modifications proposées. Jusqu'à la prise d'effet de cette résiliation, les termes existants de la Convention Générale continuent de s'appliquer.

6.4. Les Annexes à la présente Convention Générale sont modifiées selon la procédure établie dans l'Annexe respective. Si une Annexe ne prévoit pas de procédure de modification, la procédure de modification prévue dans la présente Convention Générale s'applique.

6.5. Le Partenaire et vous pouvez convenir, par un accord écrit séparé, de conditions additionnelles qui ne sont pas prévues dans la présente Convention Générale ou ses Annexes ; cet accord devient partie intégrante de la présente Convention Générale. Si vous en faites la demande, le Partenaire prépare un projet d'accord et vous l'envoie par e-mail. Si vous êtes d'accord avec le projet, vous devez le signer et en renvoyer une copie numérisée au Partenaire. Le Partenaire a le droit d'exiger que vous lui envoyiez par la poste l'accord original signé. L'accord entre en vigueur dès que le Partenaire a reçu de votre part la copie signée ; la signature du Partenaire n'est pas requise, et le Partenaire n'est pas obligé de vous renvoyer une copie signée.

## 7. Résiliation de la Convention Générale (Suppression du Profil)

7.1. Les restrictions prévues dans la présente Convention Générale et ses Annexes visent à protéger le Réseau Paysera, le Partenaire, vous-même et d'autres tiers contre d'éventuelles sanctions financières, pertes ou autres conséquences négatives.

7.2. Vous avez le droit de résilier la présente Convention Générale à tout moment et pour quelque raison que ce soit, en informant le Partenaire par écrit au moins 30 jours calendaires à l'avance. Lors de la résiliation, toutes les questions relatives au règlement des fonds se trouvant sur votre Compte Paysera (si vous en avez un) sont traitées conformément à la convention relative aux Services Spécifiques (par exemple, la Convention de Services de Paiement). La résiliation n'empêche pas le Partenaire d'effectuer, avant que vos fonds ne vous soient versés, toutes les vérifications exigées par le droit applicable.

7.3. Le Partenaire a le droit de résilier unilatéralement la présente Convention Générale et ses Annexes et de cesser de fournir des services uniquement pour des motifs importants, en vous en informant 2 mois à l'avance de la manière décrite à l'Article 5. Dans la notification de résiliation, le Partenaire indique les raisons et motifs précis de la résiliation, sauf si la divulgation de ces informations est interdite par le droit applicable. Le Partenaire a également le droit de résilier la présente Convention Générale pour les raisons prévues dans les Annexes, moyennant un préavis de 30 jours calendaires. S'il apparaît que vous utilisez les Services pour commettre un acte criminel ou illégal, le Partenaire a le droit de résilier la présente Convention Générale moyennant un préavis de 5 jours calendaires.

7.4. En cas de résiliation de la présente Convention Générale, le Partenaire déduit de vos fonds toute somme que vous lui devez au titre des services ainsi que les amendes, pertes ou autres montants que le Partenaire a payés à des tiers ou à l'État par votre faute. Si les fonds se trouvant sur votre compte ne suffisent pas à couvrir ces montants, vous devez virer le solde restant au Partenaire dans un délai de 3 Jours Ouvrables. Si le Partenaire récupère ultérieurement une partie des montants qu'il a payés à des tiers, il vous restitue immédiatement le montant récupéré.

7.5. La résiliation de la présente Convention Générale ne vous libère pas de vos obligations envers le Partenaire nées avant la date de résiliation.

7.6. La résiliation de la présente Convention Générale entraîne automatiquement la résiliation de toutes les conventions relatives aux Services Spécifiques, sous réserve des délais de préavis obligatoires, des procédures de liquidation et des protections des consommateurs applicables à ces Services Spécifiques en vertu du droit applicable ou de l'Annexe concernée.

7.7. Si vous ne confirmez pas votre Profil et ne terminez pas l'identification du Client (y compris l'identification initiale) dans le délai fixé par le Partenaire, la présente Convention Générale devient caduque (prend fin automatiquement) et votre Profil non confirmé ainsi que tout Compte Paysera ouvert à votre nom sont annulés. Dans ce cas, les délais de préavis prévus aux Clauses 7.2 – 7.3 ne s'appliquent pas.

7.8. Si vous êtes un consommateur, vous avez le droit de vous rétracter de la présente Convention Générale, et séparément de toute Annexe qui constitue un contrat à distance portant sur des services financiers, dans un délai de 14 jours calendaires (ou de 30 jours calendaires pour les opérations portant sur des retraites individuelles) à compter de la date de conclusion de la convention concernée ou, si elle est postérieure, de la date à laquelle vous recevez ses conditions contractuelles et les informations requises par la loi, sans avoir à indiquer de motif, conformément à la législation applicable relative à la protection des consommateurs et à la directive (UE) 2023/2673. Vous pouvez exercer ce droit au moyen de la fonction de rétractation (un bouton « se rétracter du contrat ici ») mise à disposition dans l'interface en ligne, ou par une déclaration dénuée d'ambiguïté (y compris au moyen du formulaire type de rétractation). Dès réception de votre notification de rétractation, le Partenaire vous fournit sans délai un accusé de réception sur un support durable, indiquant la date et l'heure de la rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque les Services ont été

entièrement exécutés à votre demande. Si les Services n'ont été que partiellement exécutés au moment où vous exercez votre droit de rétractation, vous payez un montant proportionnel aux Services fournis jusqu'au moment où vous avez informé le Partenaire de votre rétractation.

## 8. Confidentialité et protection des données

8.1. Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations techniques et commerciales de l'autre Partie, à l'exception des informations publiquement disponibles. Les Parties ne communiquent pas ces informations à des tiers sans le consentement écrit de l'autre Partie, sauf si la loi l'exige.

8.2. Vous acceptez que le Partenaire gère vos Données personnelles afin de vous fournir des services et de s'acquitter de ses autres responsabilités en vertu de la présente Convention Générale. Les Parties garantissent la sécurité de toutes les Données personnelles qu'elles reçoivent dans l'exécution de leurs obligations en vertu de la présente Convention Générale.

8.3. La conservation et la protection des données sont régies par la Politique de Confidentialité, qui constitue une Annexe à la présente Convention Générale. Vous confirmez l'avoir lue et vous engagez à la respecter.

8.4. Vous devez protéger vos Mots de passe et ne pas les divulguer à des tiers, et empêcher d'autres personnes d'utiliser les services en votre nom. Si vous manquez à cette obligation, intentionnellement ou par négligence grave, vous reconnaissez que tout accès à votre Profil et toute utilisation des Services seront considérés comme effectués par vous. Dans ce cas, vous êtes entièrement responsable de toutes les pertes qui en résultent et devez indemniser autrui de ses pertes.

8.5. Si vous perdez votre Mot de passe ou s'il est révélé à d'autres personnes sans faute de votre part ni de la part du Partenaire, ou si une menace réelle pèse sur votre Profil, vous devez changer immédiatement votre Mot de passe. Si vous ne pouvez pas le faire, vous devez en informer immédiatement le Partenaire (dans un délai d'un jour calendaire) par les moyens de notification prévus dans la présente Convention Générale. Le Partenaire n'est pas responsable des conséquences si vous n'informez pas le Partenaire.

8.6. Dès réception de votre notification visée à la Clause 8.5, le Partenaire suspend immédiatement l'accès à votre Profil et cesse de fournir des services jusqu'à la création d'un nouveau Mot de passe.

8.7. Le Partenaire vous rappelle que l'adresse e-mail et les autres instruments (tels que votre téléphone mobile) liés à votre Profil sont utilisés pour la communication et l'identification. Vous devez protéger ces instruments et leurs identifiants de connexion. Vous êtes entièrement responsable de la sécurité du mot de passe de votre e-mail et de tous les autres instruments que vous utilisez. Les Mots de passe sont secrets, et vous êtes responsable de leur divulgation et de toutes les actions effectuées après l'utilisation d'un Mot de passe pour accéder à votre Profil. Le Partenaire vous recommande de mémoriser vos Mots de passe et de ne pas les écrire ni les saisir là où d'autres personnes pourraient les voir.

8.8. Le Partenaire a le droit de communiquer des informations importantes vous concernant et concernant votre activité aux autorités chargées de l'application de la loi, aux autorités étatiques, aux organismes de surveillance et de réglementation, aux autorités fiscales et à d'autres institutions financières, si le droit applicable l'exige, ou afin de déterminer si la présente Convention Générale ou une loi a été violée.

8.9. Vous accordez au Partenaire le droit de prendre les mesures nécessaires, y compris d'adresser des demandes à des tiers directement ou par l'intermédiaire d'autres prestataires de services, afin de vérifier votre identité et l'exactitude des données que vous soumettez.

8.10. Veuillez noter que le Partenaire agit uniquement en tant que prestataire de services pour vous et ne fournit ni n'offre aucun service au destinataire de votre paiement tant que celui-ci ne devient pas Client du Partenaire.

8.11. Le Partenaire a le droit d'enregistrer les conversations téléphoniques avec vous. Les Parties conviennent que les conversations téléphoniques et les messages envoyés par courrier, e-mail ou d'autres moyens peuvent être utilisés comme preuves dans le règlement des litiges. En acceptant les présentes conditions, vous confirmez que vous comprenez et acceptez l'enregistrement par le Partenaire des conversations téléphoniques avec vous ou vos représentants. Le Partenaire a également le droit d'enregistrer et de conserver toute autre correspondance. Vous avez également le droit d'enregistrer et de stocker les conversations téléphoniques et autres correspondances.

8.12. Afin de protéger les intérêts légitimes du Partenaire, lorsque vous publiez dans des sources d'information publiques des informations factuellement inexactes concernant le Partenaire sans avoir d'abord utilisé les voies de recours prévues à l'Article 10, le Partenaire peut publier une rectification factuelle ou une réponse, limitée aux informations strictement nécessaires pour corriger des affirmations dont la fausseté est démontrable et conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

8.13. Vos Données personnelles sont traitées et stockées dans des centres de données situés dans l'Union européenne (notamment à Vilnius et à Francfort). Des informations complémentaires sur le traitement des données, les durées de conservation et vos droits figurent dans la Politique de Confidentialité.

## 9. Responsabilité des Parties

9.1. Chaque Partie est responsable de toutes les amendes, pénalités et pertes que l'autre Partie subit en raison d'une violation de la présente Convention Générale. La Partie fautive s'engage à rembourser à l'autre Partie les dommages directs. Dans tous les cas, la responsabilité du Partenaire est limitée comme suit :

9.1.1. Le Partenaire n'est responsable que des dommages directs causés par une violation directe et essentielle de la présente Convention Générale commise par le Partenaire, et uniquement des dommages que le Partenaire aurait pu prévoir au moment de la violation ;

9.1.2. L'indemnisation des pertes causées par le Partenaire ne peut excéder la moyenne mensuelle des frais que vous avez payés au Partenaire au cours des 3 derniers mois. Cette limite s'applique à l'ensemble des violations cumulées au cours d'un même mois. Si une moyenne sur 3 mois ne peut être calculée, l'indemnisation ne dépassera pas 2 000 EUR (ou l'équivalent dans une autre devise). Cette limitation ne s'applique pas aux obligations impératives du Partenaire découlant de la législation applicable en matière de services de paiement ;

9.1.3. Dans tous les cas, le Partenaire ne sera pas responsable de vos profits ou revenus perdus, de la perte de réputation, de l'interruption d'activité ou de toute autre perte indirecte ;

9.1.4. Les limitations de responsabilité du Partenaire ne s'appliquent pas si elles sont interdites par le droit applicable.

9.2. Le Partenaire ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu du Système, car son fonctionnement peut être affecté par de nombreux facteurs échappant au contrôle du Partenaire. Le Partenaire s'efforcera d'assurer le fonctionnement le plus fluide possible du Système, mais ne sera pas responsable des conséquences découlant de dysfonctionnements qui ne sont pas dus à la faute du Partenaire.

9.3. Si le Système est indisponible pour des raisons relevant du contrôle du Partenaire, le Partenaire n'accordera pas d'indemnisation si le Système a été disponible plus de 99 % du temps total, calculé en moyenne sur une période d'au moins 3 mois.

9.4. Le Partenaire n'est pas responsable des périodes pendant lesquelles il limite temporairement l'accès au Système, pour une durée n'excédant pas 24 heures, en raison de réparations, d'améliorations ou de travaux similaires, à condition qu'il vous en informe au moins 2 jours calendaires à l'avance.

9.5. Le Partenaire n'est pas responsable :

9.5.1. des pertes que vous subissez du fait que vous n'avez pas protégé vos Mots de passe ou moyens d'identification, ni des actions criminelles de tiers utilisant des documents ou des données falsifiés, illégaux ou obtenus illégalement ;

9.5.2. des conséquences découlant de l'ingérence d'un tiers dans la capacité du Partenaire à remplir ses obligations, si cette ingérence échappe au contrôle du Partenaire ;

9.5.3. des conséquences survenant après que le Partenaire a légalement résilié la présente Convention Générale, annulé votre Profil ou limité l'accès à celui-ci, ou après que le Partenaire a raisonnablement limité ou résilié une partie des Services ;

9.5.4. des biens et services que vous achetez à l'aide de Paysera, ni du non-respect, par l'autre partie à une transaction, des termes de celle-ci ;

9.5.5. du manquement du Partenaire à ses obligations contractuelles, si ce manquement a été causé par l'exécution par le Partenaire de ses obligations légales.

9.6. Vous confirmez que toutes vos actions liées à la présente Convention Générale seront conformes au droit applicable.

9.7. Vous êtes entièrement responsable de l'exactitude des données, des ordres et des documents que vous soumettez au Partenaire.

9.8. Une Partie est exonérée de sa responsabilité pour le non-respect de la présente Convention Générale si elle prouve que ce non-respect est dû à un cas de force majeure (circonstances imprévisibles, incontrôlables et inévitables), prouvé conformément à la loi. Vous devez notifier par écrit au Partenaire un cas de force majeure dans les 10 jours calendaires suivant sa survenance. Le Partenaire vous notifiera les cas de force majeure par e-mail ou sur les sites web du Partenaire.

## 10. Règlement des Litiges et Droit Applicable

10.1. Le Partenaire vise à régler tous les litiges avec vous à l'amiable, rapidement et selon des termes mutuellement acceptables. En cas de litige, le Partenaire vous encourage à vous adresser d'abord directement au Partenaire. Les litiges sont résolus par la négociation.

10.2. Vous pouvez soumettre une réclamation ou une plainte concernant les Services par e-mail, en appelant le Support Client ou en envoyant une notification depuis votre Profil.

10.3. Votre plainte doit contenir une référence aux circonstances et aux documents sur lesquels elle se fonde. Si votre plainte s'appuie sur des documents que le Partenaire ne possède pas, vous devez fournir ces documents ou leurs copies.

10.4. Le Partenaire examinera votre réclamation ou plainte écrite et vous fournira une réponse détaillée, motivée et documentée dans les 15 Jours Ouvrables suivant sa réception. Dans des cas exceptionnels, si le Partenaire ne peut pas fournir de réponse définitive dans les 15 Jours Ouvrables pour des raisons indépendantes de la volonté du Partenaire, le Partenaire vous enverra une réponse provisoire expliquant le retard et indiquant un nouveau délai. Le délai final ne dépassera pas 35 Jours Ouvrables. Le Partenaire enverra sa réponse par les moyens décrits à la Clause 5.1, sauf si vous demandez un autre moyen.

10.5. L'examen de vos réclamations par le Partenaire est gratuit.

10.6. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Partenaire, vous avez le droit d'utiliser d'autres recours légaux pour protéger vos droits. Si un litige ne peut être réglé à l'amiable ou par d'autres moyens extrajudiciaires, il sera résolu devant le tribunal compétent et/ou l'autorité compétente du pays dans lequel le Partenaire du Réseau Paysera qui vous fournit les Services est agréé. Lorsque vous êtes un consommateur, vous pouvez également intenter une action devant les tribunaux de votre lieu de résidence, et toute action à votre encontre ne peut être intentée que devant ces tribunaux, conformément au droit applicable. Les informations relatives aux institutions de règlement extrajudiciaire des litiges propres à chaque juridiction sont fournies dans les Annexes respectives ou dans la Liste d'Attribution des Partenaires accessible au public.

10.7. Une procédure détaillée de dépôt et de traitement des réclamations est également fournie dans les Règles de Dépôt et de Traitement des Réclamations (Plaintes) des Clients.

10.8. La présente Convention Générale, ses Annexes et toutes les questions qu'elles ne régissent pas sont soumises au droit du pays dans lequel le Partenaire du Réseau Paysera qui vous fournit les Services (et qui a ouvert votre Compte Paysera, si vous en avez un) est agréé. Cela s'applique même si un tribunal d'un autre pays est compétent pour connaître d'un litige entre vous et le Partenaire. Lorsque vous êtes un consommateur, cela ne vous prive pas de la protection des dispositions impératives du droit de votre pays de résidence.

## 11. Dispositions Finales

11.1. Chaque Partie confirme qu'elle possède toutes les autorisations et licences requises par la loi pour exécuter la présente Convention Générale.

11.2. Les titres des sections et articles de la présente Convention Générale sont uniquement destinés à la commodité et ne doivent pas être utilisés pour interpréter ses dispositions.

11.3. Chaque Partie est responsable de manière indépendante de ses propres obligations fiscales envers l'État et les autres entités. Le Partenaire n'est pas responsable du calcul ni du paiement de vos impôts.

11.4. Dans tous les cas, le Partenaire agit en tant que partie indépendante. Le Partenaire ne contrôle pas les produits et services que vous payez à l'aide des Services et n'en assume pas la responsabilité. Le Partenaire ne garantit pas qu'un acheteur, un vendeur ou toute autre partie remplira les termes d'une transaction conclue avec vous.

11.5. Vous n'avez pas le droit de céder vos droits et obligations découlant de la présente Convention Générale à un tiers sans le consentement écrit préalable du Partenaire. Le Partenaire se réserve le droit de céder ses droits et obligations à un tiers à tout moment sans votre consentement, à condition que (a) cela ne contredise pas la loi et que (b) le cessionnaire soit en mesure d'exécuter les obligations découlant de la présente Convention Générale selon un niveau au moins équivalent. Le Partenaire vous informera de toute cession de ce type.

11.6. Si une disposition de la présente Convention Générale devient invalide, les autres dispositions restent en vigueur.

11.7. La présente Convention Générale entre en vigueur conformément à la Clause 2.4. Vous pouvez

sauvegarder une copie de la présente Convention Générale au moment de l'enregistrement.

11.8. La présente Convention Générale est disponible dans le Système en plusieurs langues. La version linguistique de la Convention Générale qui vous est applicable est celle qui vous a été présentée lors de l'enregistrement.

11.9. Les liens vers les sites web du Partenaire fournis dans la présente Convention Générale et ses Annexes font partie intégrante de la présente Convention Générale et s'appliquent à vous à partir du moment où vous commencez à utiliser le service concerné.

11.10. Informations sur les Partenaires du Réseau Paysera : des informations détaillées concernant l'identité, les adresses des bureaux et les détails de la licence de chaque Partenaire du Réseau Paysera sont fournies dans la Liste d'Attribution des Partenaires accessible au public.