Valable à partir du: 01/08/2021

# Termes et Conditions du compte de la carte de paiement Visa

Les présents Termes et Conditions 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 Termes et Conditions à tout moment depuis le portail de votre compte en ligne. Se connecter 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 d'un portefeuille que vous détenez directement auprès de lui pour couvrir la valeur des transactions que vous effectuez avec votre carte Visa.

Dans les présentes Termes et Conditions:

“Distributeur" signifie "Paysera LT", UAB, code de personne morale 300060819; licence d'établissement de monnaie électronique n° 1, délivrée le 27/09/2012; l'organisme d'émission et de surveillance est la Banque de Lituanie www.lb.lt ; les données concernant "Paysera LT", UAB sont collectées et conservées au Registre des entités juridiques de la République de Lituanie, qui vous distribue le compte et la carte.

“Vous" désigne le titulaire du compte nommé comme 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 Service clientèle par:

- Phone: +44 20 80996963 (les tarifs géographiques standard s'appliquent);
- Email: support@paysera.com
- En ligne: Connectez-vous à votre compte Paysera à l'adresse www.paysera.com et cliquez sur *Messages > Écrire un message*;
- Application mobile: tapez sur *Profil > Contacter l'assistance* dans votre application Paysera Mobile et envoyez-nous un message;
- Poste: 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 dans le registre des entités juridiques de la République de Lituanie, dont le siège social est situé 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. Vous trouverez de plus amples informations sur la Banque de Lituanie à https://www.lb.lt/en. Votre carte Visa est distribuée par "Paysera LT", UAB.

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

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

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

Vous devez être âgé d'au moins 16 ans et être résident de l'EEE pour obtenir un compte et une carte de paiement Visa. 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 de 20 comptes pour une personne morale à chaque adresse résidentielle.

## 3. Puis-je commander une carte de paiement Visa supplémentaire sur mon compte pour une autre personne?

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 des limites (section 33). Les titulaires de cartes supplémentaires doivent être âgés d'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 la carte supplémentaire partage le solde et les limites du compte de la carte de paiement Visa.

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 demander le compte de la carte de paiement Visa?

Vous pouvez postuler par l'intermédiaire de notre site web.

Avant d'ouvrir un compte pour vous et de vous délivrer une carte, nous avons besoin d'une preuve de votre identité et nous pouvons exiger une preuve de votre adresse résidentielle. Vous devrez peut-être nous fournir des documents tels que votre passeport, votre permis de conduire, des 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 contrôles sur vous par voie électronique.

Lorsque vous commandez la/les carte(s), vous devez disposer d'un montant suffisant sur votre compte Paysera pour régler les frais d'émission et de livraison de la carte, ainsi que les frais de maintenance pour 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 l'Institution.

S'il est établi que vous n'avez pas reçu la carte sans 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 recevoir une nouvelle carte au bureau de Paysera.

## 5. Comment faire pour commencer?

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

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

Vous devez également obtenir votre code PIN pour autoriser les transactions par carte à puce et les retraits aux guichets 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 Termes et Conditions. Toutes les dispositions du Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Privés ou Professionnels, et le Supplément "Instruments de Paiement" vous sont également appliquées (en ce qui concerne l'ouverture du 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. Si cette personne commence à utiliser la carte, nous considérerons qu'elle confirme que vous lui avez communiqué les présentes conditions générales et qu'elle les a acceptées.

Si l'enveloppe est endommagée ou si vous soupçonnez 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 renvoyer l'enveloppe avec la carte au Distributeur.

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

Si vous souhaitez modifier votre code PIN, vous pouvez le faire à n'importe quel guichet automatique doté d'une fonctionnalité de gestion du code PIN - localisez les guichets automatiques dotés de l'attribut "modification du code PIN" sur https://www.visa.com/atmlocator. Vous pouvez obtenir un rappel de votre code PIN par le biais de votre compte en ligne à l'adresse suivante www.paysera.com.

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

Vous pouvez effectuer des versements sur votre compte à l'adresse suivante www.paysera.com.

Le temps nécessaire pour créditer les fonds sur votre compte dépend de la méthode de dépôt utilisée. Vous ne pouvez pas verser de fonds sur votre compte par un virement de solde à partir d'une carte. Vous ne pouvez verser des fonds que jusqu'au solde maximum de votre compte.

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 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 de trois jours ouvrables au maximum, ce qui peut se produire lorsque nous devons confirmer la transaction avec la banque expéditrice.

Lorsqu'un paiement excédentaire a été effectué sur votre compte par erreur, nous nous réservons le droit de débiter le compte du montant excédentaire pour corriger l'opération de paiement.

## 8. Quelles sont les transactions que je peux effectuer?

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

- **Paiement par carte à puce et PIN** en insérant votre votre carte de paiement Visa dans le terminal et en saisissant votre PIN;
- **les paiements par carte à bande magnétique** à tout commerçant qui ne peut pas accepter les cartes à puce et les cartes PIN en signant le bon de vente;
- **Paiement par carte sans contact** en passant la carte de paiement Visa devant le lecteur de cartes sans contact;
- **Paiements par carte Internet aux commerçants en ligne**en fournissant les détails de la carte de paiement Visa et tous les autres détails de sécurité tels que vos identifiants de code sécurisé demandés par le commerçant en ligne;
- **Paiements par carte de commande par courrier ou par téléphone** aux commerçants en fournissant les détails de la carte de paiement Visa demandés par le commerçant;
- **Retraits d'espèces aux distributeurs automatiques** affichant le logo Visa en insérant votre carte de paiement Visa dans le guichet automatique, en saisissant votre code PIN et en suivant les instructions du distributeur;
- **Paiements par portefeuille électronique** en ajoutant votre carte aux portefeuilles Samsung Pay, Google Pay ou Apple Pay (selon la disponibilité) de votre téléphone mobile et en passant votre téléphone mobile au-dessus du lecteur de cartes sans contact ou en vérifiant l'option de portefeuille électronique en ligne. Vous autorisez la transaction par porte-monnaie électronique en utilisant le protocole de sécurité de votre téléphone portable, qui peut inclure des informations biométriques telles que l'empreinte digitale ou l'identification faciale sur votre téléphone portable.

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 que 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.

Dès qu'une transaction est autorisée, nous déduisons 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 par le système Visa. Le détail complet de chaque transaction, y compris les frais, pourra être consulté sur votre compte.

Une fois que nous avons reçu l'autorisation d'une transaction, nous transférons les fonds au détaillant dans un délai de 3 jours, ou à une banque ou une 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 à l'avenir. Une transaction est reçue pour les transactions par carte Visa lorsque nous recevons l'instruction de transaction du détaillant ou de l'opérateur de guichet automatique.

## 9. Puis-je annuler une transaction?

En général, vous ne pouvez pas retirer votre autorisation pour une transaction. Toutefois, vous pouvez être en mesure de retirer votre autorisation lorsque vous avez autorisé une transaction qui aura lieu à une date ultérieure. 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 de paiement continu par carte de paiement Visa, vous devez en informer le commerçant 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 sur demande.
Nous pouvons vous facturer des frais d'annulation si vous révoquez une transaction en vertu du présent paragraphe (voir le tableau des frais et limites (article 33)).

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

Votre carte est libellée en euros. Si vous effectuez un achat ou un retrait au guichet automatique dans une autre devise, nous convertirons la somme en euros en utilisant le taux de change fixé par Visa le jour où la transaction est traitée, ce qui 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 cartes 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 au compte de la carte de paiement Visa dans une devise autre que l'euro, la devise est automatiquement convertie en fonction du taux de change du Distributeur en vigueur 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 spécifiques. Veuillez consulter l'article 9 de l' Accord Général sur les Services de Paiement.

## 12. Comment puis-je vérifier le compte de ma 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 opération et une référence vous permettant d'identifier chaque opération de paiement;
- le montant de l'opération indiqué dans la devise dans laquelle l'opération a été payée ou débitée sur le compte;
- le montant des frais de la transaction;
- le taux de l'échange utilisé dans l'opération 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 invité à saisir un code d'accès à usage unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si elles sont disponibles et que 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?

Votre carte sera valable pendant 4 ans. Vous ne pourrez pas utiliser votre carte après sa date d'expiration. Le présent contrat prend fin lorsque votre carte est annulée ou expire et n'est pas remplacée.

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

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 nouvelle carte, les frais standard sont appliqués, qui sont automatiquement déduits de vos comptes Paysera au moment du renouvellement de la carte.

## 14. Le compte et la carte de paiement Visa sont-ils assortis de 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 guichets automatiques, et d'autres limites peuvent être appliquées au montant des dépenses et au nombre de transactions que vous pouvez effectuer. Consultez le tableau des frais et limites (section 33) et le portail de votre compte en ligne pour plus de détails.

Si, pour une raison quelconque, la transaction est effectuée alors que votre compte n'est pas suffisamment approvisionné, 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 prélever ce manque à gagner sur toute carte que vous détenez chez nous ou sur les 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 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 nous contacter sans délai excessif 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 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, pour assurer la sécurité de votre carte, pour ne pas divulguer votre code PIN ou vos informations de sécurité à quiconque et pour ne pas agir frauduleusement, nous allons:

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

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

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

Vous pouvez avoir le droit de demander un remboursement pour les transactions dans lesquelles:

- la transaction n'a pas été autorisée en vertu des présentes Termes & Conditions;
- nous sommes responsables d'une opération que nous n'avons pas exécutée ou que nous avons mal exécutée. Dans ces circonstances, nous vous rembourserons le montant de l'opération de paiement non exécutée ou défectueuse et rétablirons le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération 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, suite à la non-exécution ou à l'exécution défectueuse de l'opération de paiement; ou

- 
- une transaction préautorisée ne spécifiait pas le montant exact au moment de son autorisation et le montant facturé est supérieur à ce que l'on pouvait raisonnablement attendre, compte tenu des habitudes de dépenses antérieures sur la carte et des circonstances de la transaction. Nous rembourserons le montant total de l'opération de paiement ou nous justifierons le refus de remboursement de l'opération de paiement. Tout remboursement ou justification du 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 supplémentaire 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 sur 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 quiconque et ne conservez pas les détails de votre code PIN avec votre carte. Les informations de sécurité comprennent les détails de votre login et de 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 Service clientèle.

## 17. Que se passe-t-il 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 par le biais de votre compte. Votre carte sera immédiatement annulée et votre compte pourra être bloqué. Nous disposons d'une ligne dédiée aux cartes perdues ou volées ; les appels sont facturés au tarif standard géographique. Si, après avoir signalé la perte d'une carte, vous la retrouvez, vous ne devez pas l'utiliser. Coupez-la en deux à travers la boîte 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 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 en lieu sûr, ou en ne nous informant pas sans délai de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte), nous ne rembourserons pas le montant de la transaction 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 avec une négligence grave, votre perte maximale ou votre responsabilité envers nous pour toute transaction non autorisée sera limitée à 50 euros et nous traiterons un remboursement dès que possible, et en tout cas au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour où nous avons reçu votre notification.

## 18. Est-ce que vous bloquerez 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 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 présentes 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 (qu'elles soient d'origine mécanique ou autre) ou d'un refus de traiter une transaction par des commerçants, des sociétés de traitement des paiements ou des systèmes de paiement tels que Visa, SEPA, BACS, CHAPS ou autres.

Si nous refusons une transaction, nous vous en dirons immédiatement la raison, 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 aurait pu nous amener à refuser une transaction en contactant Service Clientèle.

La carte 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 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?

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 vous rembourserons tous les frais d'émission de carte. Nous pouvons vous facturer des frais d'annulation de carte si nous avons 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, sous réserve des frais indiqués dans le tableau des frais et des limites (section 33), en contactant le Service Clientèle ou par le biais de l'application mobile ou du site Web. 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 peut-il être annulé?

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

- en cas d'expiration du présent accord ou de votre carte;
- si vous enfreignez une partie importante de cet accord, ou si vous enfreignez l'accord de manière répétée 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 pouvons également annuler votre carte ou bloquer votre compte immédiatement si nous:

- soupçonner une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre carte ou de votre compte;
- avoir d'autres préoccupations en matière de sécurité;
- nécessité de le faire pour se conformer à la loi;
- 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; 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 pouvons également refuser l'accès à votre carte et/ou à votre compte si nous considérons qu'il existe 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, sauf si la loi l'interdit.

Dans ces circonstances, vous devez nous dire ce que vous voulez que nous fassions des fonds non utilisés. 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 mon argent une fois que je l'ai mis en ligne?

Vous pouvez effacer le solde de votre compte en effectuant des dépenses et des retraits au guichet automatique, ou en le virementantant sur votre compte. Voir le tableau des frais et limites (section 33) pour connaître les frais applicables.

Vous pouvez également demander un remboursement des fonds sur votre compte en contactant le Service clientèle et en confirmant que votre carte a été détruite en la découpant. 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; or
- 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 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 régulière pour un virement ou un retrait qui dépend de la méthode de transfert/retrait de monnaie électronique que vous avez choisie.

Les frais de commission standard de Paysera pour les virements/retraits d'argent sont appliqués.

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

Tous les fonds seront reversés sur un compte bancaire de votre choix en euros. Nous nous réservons le droit de voir la preuve que vous êtes propriétaire du compte bancaire avant d'y virer des fonds. 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. Nous vous demanderons alors d'indiquer un autre compte ou de fournir les informations supplémentaires nécessaires au remboursement des fonds (exécution d'un paiement).

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

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

Le compte et la carte associée 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. Il n'existe aucun autre système d'indemnisation pour couvrir les pertes liées au compte et à la carte associée. Nous veillerons toutefois à ce que tous les fonds que vous recevez soient conservés sur un compte distinct 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?

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 Clientèle afin que nous examinions les circonstances pour vous. Toute plainte sera traitée rapidement et équitablement.

Nous ferons tout notre possible pour traiter tous les points de la 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 chargée du règlement des litiges de consommation - la Banque de Lituanie - en remplissant un formulaire de demande libre et en l'envoyant au service de supervision à l'adresse indiquée sur son 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 électronique. Si nous vous contactons au sujet de votre compte, nous utiliserons les coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies. Tout courriel ou SMS qui vous est envoyé sera considéré comme ayant été reçu dès son envoi par nos soins. Nous ne serons pas responsables envers vous si vos coordonnées ont changé et que vous ne nous en avez pas informés.

## 25. Qu'adviendra-t-il de mes informations personnelles?

Nous sommes les responsables 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 toute information que vous nous fournissez, dans le but de vous fournir des services de paiement ou d'exécuter le présent contrat. 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 Termes et Conditions changeront-ils un jour?

Nous pouvons modifier les Termes et Conditions en vous notifiant par e-mail ou par tout autre moyen convenu au moins deux mois avant que la modification ne soit effective. Nous supposerons que vous êtes d'accord avec le changement. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification, vous devez nous en informer avant qu'elle n'intervienne et nous annulerons votre compte immédiatement. Si vous annulez votre compte de cette manière, nous vous restituerons le solde du compte et vous n'aurez pas à payer de frais.

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

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

De temps en temps, 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 pouvez être dans l'incapacité de: (a) utiliser votre carte pour régler des achats ou obtenir de l'argent liquide aux distributeurs automatiques de

billets et/ou
(b) obtenir des informations sur les fonds disponibles sur votre compte et/ou sur vos transactions récentes.

En outre, comme dans le cas d'autres cartes de paiement, nous ne pouvons pas 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 un événement échappant à notre contrôle raisonnable, au respect d'exigences légales et réglementaires, ou au fait que nous avons suspendu, restreint ou annulé votre compte ou refusé de le remplacer conformément à ces Termes et Conditions.

## 28. Quelle est notre responsabilité?

Si nous déduisons à tort des fonds de votre compte, nous vous les remboursons. 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 vous facturer des frais. Si vous ne disposez pas d'un solde disponible suffisant, vous devez nous rembourser le montant immédiatement sur demande.

Si des transactions non autorisées ont lieu 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 de manière frauduleuse ou en violation des présentes conditions générales, nous serons responsables de ce qui suit.

Nous ne serons pas responsables:

- dans le cas où un commerçant refuse d'accepter votre carte;
- pour toute interruption, perturbation ou dégradation de notre service ou de tout service de tiers sur lequel nous comptons pour l'exécution de nos obligations en vertu des présentes;
- 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 la 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, l'application mobile, le site web ou le compte, ou de l'utilisation de votre carte ou de votre compte par un tiers (à moins que la loi ne l'exige);
- 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, en retard ou non livrés. Nous n'acceptons 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 présentes conditions générales 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 puis-je être facturé (autre que les frais de l'article 33)?

Nous pouvons vous facturer tous les frais raisonnables que nous devons engager pour prendre des mesures visant à vous empêcher d'utiliser votre carte ou votre compte et pour recouvrer toute somme d'argent due en raison de vos activités si vous:

- utiliser votre carte ou votre compte de manière frauduleuse;
- n'utilisez pas votre carte ou votre compte conformément aux présentes Termes et Conditions; ou
- ont fait preuve d'une 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 la perte, le vol ou l'utilisation de votre carte 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 en prenant des mesures pour vous empêcher d'utiliser votre compte et pour recouvrer toute somme d'argent due en raison de vos activités.

Si vous n'avez pas commis de fraude ou de négligence grave et que vous avez utilisé votre carte et votre compte conformément aux présentes Termes et Conditions, votre responsabilité maximale pour toute transaction non autorisée résultant de l'utilisation d'une carte ou de coordonnées perdues ou volées avant que vous ne nous en informiez sera de 50 euros.

Nous 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 (AISP) et les fournisseurs de services d'initiation de paiement (PISP)) 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 antérieures.

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

(a) vous assurer que le PPT est autorisé et détient les autorisations 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 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 PPT l'accès à votre compte si nous craignons un accès frauduleux ou non autorisé.

Nous ne sommes pas partie à, ou responsable de, tout accord entre vous et un TPP. Sous réserve des droits de remboursement que vous pouvez avoir en vertu des présentes conditions générales, nous ne sommes pas responsables de ce qui suit:

(a) toute perte, quelle qu'elle soit, résultant de l'utilisation d'un PPT et de la conclusion d'un contrat de PPT; et
(b) toute mesure prise par le PPT 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 Termes et Conditions?

Vous ne pouvez pas transférer ou céder à une autre personne les droits ou obligations que vous pouvez avoir en vertu des présentes conditions générales sans notre consentement écrit préalable. Nous pouvons céder le bénéfice et la charge de ces conditions générales 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

Les présentes 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 les limites de Paysera seront toujours disponibles via notre site web.

Votre carte de paiement et votre compte Visa 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 qui est membre de Visa. Le siège social est situé à Gedimino pr. 20, Vilnius, Lituanie.

Veuillez noter que la carte de paiement Visa et le compte sont des produits de monnaie électronique et que, 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 distinct afin que, dans le cas peu probable où Finansinės paslaugos "Contis", UAB deviendrait insolvable, vos fonds soient protégés contre les réclamations des créanciers.

**Historique de l'accord**

Termes et Conditions du compte de la carte de paiement Visa (valable jusqu'au 31.07.2021)

Termes et Conditions du compte de la carte de paiement Visa (valable jusqu'au 01.10.2020)

Termes et Conditions du compte de la carte de paiement Visa (valable jusqu'au 16.09.2019)