Pour un nouveau client, la présente convention s'applique à compter du moment où il l'accepte lors de l'ouverture d'un Compte Paysera 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 de Services de Paiement pour les Clients Privés

La présente Convention de Services de Paiement pour les Clients Privés (la Convention de Services de Paiement) est une Annexe à la Convention Générale pour les Clients Privés (la Convention Générale). La présente Convention de Services de Paiement et ses termes ne s'appliquent à vous qu'après que vous y avez expressément consenti. En y consentant, vous êtes lié par ses termes. La Convention Générale s'applique à toutes les questions qui ne sont pas spécifiquement régies dans la présente. En cas de conflit entre la présente Convention de Services de Paiement et la Convention Générale concernant les Services de Paiement, les termes de la présente Convention de Services de Paiement prévalent.

1. Dispositions générales

1.1. Objet de la présente Convention de Services de Paiement : la présente Convention de Services de Paiement définit les principaux termes entre vous et le Partenaire lorsque vous ouvrez un Compte Paysera et utilisez les autres Services de Paiement du Partenaire.

1.2. La présente Convention de Services de Paiement est un document important que vous devez examiner attentivement avant d'ouvrir un Compte Paysera ou d'utiliser les Services de Paiement. Veuillez lire attentivement ces termes avant d'y consentir. La présente Convention de Services de Paiement et ses Annexes expliquent les risques spécifiques qui peuvent survenir et fournissent des lignes directrices pour une utilisation sûre du Système.

1.3. Les Annexes à la présente Convention de Services de Paiement sont des conventions qui régissent votre utilisation de services spécifiques. Les termes de ces Annexes sont des dispositions spéciales qui prévalent sur les termes de la présente Convention de Services de Paiement en cas de conflit. Lorsque vous commencez à utiliser un nouveau service, l'Annexe supplémentaire concernée s'applique. Si le Partenaire exige une vérification ou des documents supplémentaires pour un nouveau service, ce service ne sera activé qu'après que vous aurez accompli toutes les démarches requises.

1.4. Concepts de base de la Convention de Services de Paiement :

Jeton d'Accès API (Jeton d'Accès Personnel) – un instrument personnalisé (un code unique), ainsi que les procédures qui y sont liées, que vous créez dans votre Profil afin de donner à un logiciel l'accès aux Comptes Paysera que vous indiquez et aux actions que vous autorisez. Un Jeton d'Accès API qui dispose du droit de créer ou d'annuler des Virements de Paiement est un Instrument de Paiement. Dans tous les cas, le code d'un Jeton

d'Accès API est un dispositif de sécurité personnalisé, et les règles de la présente Convention de Services de Paiement relatives à la protection des Mots de passe et à la notification de leur perte ou de leur divulgation s'y appliquent.

Jour Ouvrable – un jour où le Partenaire fournit ses services. Le Partenaire peut définir des Jours Ouvrables différents pour différents services, qui seront précisés dans la Tarification.

Monnaie électronique – l'argent crédité et détenu sur votre Compte Paysera aux fins d'effectuer des Opérations de Paiement.

Identification du Client – le processus de vérification de votre identité tel que décrit dans le Système.

Frais de Commission – des frais facturés par le Partenaire pour une Opération de Paiement ou un service connexe.

Consentement – votre autorisation d'effectuer une Opération de Paiement, donnée selon les modalités décrites à l'Article 9 de la présente Convention de Services de Paiement.

Instrument de Paiement – tout instrument de paiement, tel qu'une carte de paiement, que le Système vous permet de lier à votre Compte Paysera pour effectuer des Virements de Paiement.

Ordre de Paiement – une instruction donnée par vous (en tant que Payeur) ou par le Bénéficiaire au Partenaire en vue d'exécuter une Opération de Paiement.

Service de Paiement – les services qui vous permettent de déposer des espèces sur votre compte de paiement et d'en retirer, ainsi que de gérer toutes les opérations connexes. Cela comprend les transferts d'argent, les opérations effectuées au moyen d'une carte de paiement ou d'une ligne de crédit, l'émission d'instruments de paiement, les envois de fonds et les services d'initiation de paiement.

Opération de Paiement – un transfert d'argent ou une opération d'encaissement/de décaissement initiée par vous, en votre nom ou par le Bénéficiaire.

Virement de Paiement – une opération par laquelle des fonds sont transférés vers le compte de paiement d'un Bénéficiaire à votre initiative.

Payeur – une personne qui détient un compte de paiement et donne un ordre de paiement à partir de ce compte ou, en l'absence de compte, une personne qui donne un ordre de paiement.

Paysera – désigne le Partenaire du Réseau Paysera spécifique qui vous fournit les Services de Paiement réglementés en vertu de la présente Convention de Services de Paiement. Votre Partenaire spécifique est déterminé en fonction de votre pays de résidence, conformément à la Liste d'Attribution des Partenaires, publiée sur le site web du Partenaire et dans votre Profil. Ce Partenaire est une entité juridique distincte du Réseau Paysera et est seul responsable de vos fonds et de vos opérations de paiement.

Compte Paysera – un compte ouvert à votre nom dans le Système pour effectuer des paiements et d'autres Opérations de Paiement, que vous ne pouvez utiliser pour des Opérations de Paiement qu'après la vérification de votre identité.

Transfert de Compte Paysera – le transfert de votre Compte Paysera vers un autre prestataire de services de paiement ou un autre Partenaire agréé du Réseau Paysera, effectué à votre initiative ou à celle du Partenaire.

Tarification – les prix des services et des opérations tels que confirmés par le Partenaire conformément à ses réglementations.

Bénéficiaire – la personne ou l'entité indiquée dans l'Ordre de Paiement en tant que destinataire des fonds.

Relevé – un document préparé et fourni par le Partenaire qui énumère les Opérations de Paiement exécutées au cours d'une période déterminée.

Authentification Forte du Client – une procédure de sécurité visant à vérifier votre identité au moyen de deux ou plusieurs des éléments suivants : quelque chose que vous connaissez (comme un mot de passe), quelque chose que vous possédez (comme un téléphone ou un jeton) et quelque chose que vous êtes (comme une empreinte digitale).

Identifiant Unique – une combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le Partenaire fournit pour vous identifier, vous ou votre compte, dans une Opération de Paiement.

Vérification du Bénéficiaire (VoP) – un service qui vous permet de vérifier si un IBAN que vous avez saisi correspond au nom du destinataire avant d'effectuer un paiement instantané, SEPA ou interne à Paysera. Ce service est disponible pour les paiements vers des comptes au sein de Paysera et vers d'autres prestataires de services de paiement dans l'UE et dans d'autres pays qui proposent la VoP.

2. Identification du Client

2.1. Lorsque vous vous enregistrez dans le Système, un Profil est créé pour vous. Votre Compte Paysera est ouvert dès que vous avez accepté la présente Convention de Services de Paiement et effectué la procédure d'identification du Client. Ce compte fonctionne conformément aux Articles 4 et 5 de la présente Convention de Services de Paiement.

2.2. Pour que le Partenaire puisse commencer ou continuer à fournir des Services de Paiement, vous devez remplir et confirmer votre Profil et votre questionnaire KYC, et effectuer la procédure d'identification du Client conformément aux exigences de la présente Convention de Services de Paiement ou du Système. Cela vise à protéger à la fois vos intérêts et ceux du Partenaire.

2.3. Le Partenaire a le droit, à tout moment, de demander des données ou des documents afin de vous identifier et d'obtenir les informations nécessaires à la fourniture adéquate de ses services. Le Partenaire précisera ce que vous devez soumettre.

2.4. Lors de l'identification, le Partenaire a le droit d'exiger que vous soumettiez les originaux des documents, des copies certifiées conformes ou des copies certifiées par un notaire ou une autre personne autorisée.

2.5. Les conditions, les lieux, les procédures et les prix de l'identification du Client sont indiqués sur le site web du Partenaire.

2.6. Dans certains cas, lorsque la loi ou le type de document l'exige, le Partenaire a le droit d'exiger que vous effectuiez la procédure d'identification selon une méthode spécifique, par exemple en vous rendant à un guichet du Support Client ou en effectuant une identification par vidéo.

2.7. Le Partenaire a le droit, à tout moment, de demander des informations ou des documents supplémentaires vous concernant ou concernant vos opérations, et de suspendre une opération jusqu'à ce que vous les fournissiez. Le Partenaire peut également vous demander de remplir et de mettre à jour périodiquement un questionnaire du Client. Si vous ne fournissez pas les informations ou documents demandés dans un délai raisonnable, le Partenaire peut suspendre tout ou partie de vos Services. Le Partenaire peut également exiger que les copies de documents soient certifiées par un notaire et traduites dans une Langue Acceptable. Vous supportez tous les frais liés à la préparation et à la fourniture de ces documents.

2.8. 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 des Services. En cas d'un tel changement, vous devez soumettre rapidement un questionnaire du Client (KYC) mis à jour ainsi que toute autre information

que le Partenaire demande raisonnablement. Si vous ne respectez pas cette obligation, le Partenaire a le droit d'appliquer les mesures prévues à la Clause 2.7, y compris la suspension des Services.

2.9. Lorsque vous n'êtes pas en mesure d'effectuer une procédure d'identification standard (par exemple, un appel vidéo) pour des raisons objectives, telles qu'un handicap avéré, ou en raison d'autres obstacles importants, vous devez fournir au Partenaire des documents prouvant ces circonstances. Dans ce cas, le Partenaire, à sa seule discrétion et en tenant compte des exigences applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et du niveau de risque de la situation concernée, a le droit de proposer une méthode d'identification alternative. Les méthodes alternatives peuvent inclure, sans s'y limiter, le fait de se rendre à un guichet Paysera ou l'identification au moyen de documents notariés ou apostillés. Le Partenaire n'est pas tenu de proposer une méthode alternative s'il existe des soupçons raisonnables de fraude, d'acquisition illégale de fonds ou d'utilisation du compte par des tiers. Tous les frais liés à l'identification alternative sont à votre charge.

3. Prix des Services Paysera et Procédure de Paiement

3.1. Les prix et les conditions des services du Partenaire sont indiqués dans la présente Convention de Services de Paiement, sur la page Tarification ou dans l'Annexe correspondante relative à un service particulier.

3.2. Si le Partenaire réduit ses prix généraux, les nouveaux prix s'appliquent immédiatement dès leur publication, même si vous n'en avez pas été informé personnellement, sauf si la modification des prix est régie différemment par la Convention Générale.

3.3. Les Frais de Commission de Paysera sont déduits :

3.3.1. au moment de l'Opération de Paiement ;

3.3.2. si des Frais de Commission n'ont pas été déduits lors d'une opération, le Partenaire a le droit de les déduire ultérieurement, mais au plus tard 2 ans après l'opération. Le Partenaire vous informera de cette déduction dans le rapport des frais de commission pour la période concernée ;

3.3.3. les Frais de Commission de l'opération vous sont indiqués avant que vous ne l'effectuiez, sauf si les règles applicables à l'Instrument de Paiement ou au Service concerné en disposent autrement.

3.4. Vous confirmez avoir examiné attentivement les Prix et les Termes des Virements de Paiement et des autres services qui vous sont applicables.

3.5. Le Partenaire a le droit de déduire les Frais de Commission du Compte utilisé pour l'opération ou de tout autre compte que vous avez ouvert auprès du Partenaire.

3.6. Les Frais de Commission doivent être payés dans la devise indiquée dans la présente Convention de Services de Paiement, dans son Annexe ou sur les sites web du Partenaire.

3.7. Vous devez veiller à disposer de suffisamment d'argent sur votre compte pour couvrir les Frais de Commission. Si vous ne disposez pas d'un montant suffisant dans la devise requise, le Partenaire a le droit (mais non l'obligation) de déduire les frais des fonds détenus dans une autre devise en les convertissant au taux de change standard du Partenaire, publié sur le site web du Partenaire. Si vous détenez des fonds dans plusieurs devises, le Partenaire peut effectuer la conversion selon l'ordre alphabétique des codes des devises.

3.8. Si vous demandez la clôture de votre Compte Paysera, des frais de clôture du compte peuvent être appliqués conformément à la Tarification, lorsque le droit applicable le permet. Les frais de clôture ne s'appliquent pas lorsqu'au moins 6 mois se sont écoulés depuis la première entrée en vigueur de votre convention de services de paiement avec le Partenaire (y compris la période couverte par toute convention antérieure que la présente Convention de Services de Paiement remplace), lorsque vous vous rétractez de la

présente Convention de Services de Paiement ou de la Convention Générale en vertu de la Clause 7.8 de la Convention Générale, ou lorsque vous résiliez la présente Convention de Services de Paiement ou la Convention Générale parce que vous n'êtes pas d'accord avec des modifications visées à la Clause 6.3 de la Convention Générale ou avec le transfert de votre Compte Paysera visé à la Clause 12.2 de la présente Convention de Services de Paiement. Si le solde de votre Compte Paysera au moment de la clôture n'excède pas les frais de clôture applicables, le Partenaire a le droit de déduire le solde restant au titre des frais de clôture, sauf si des dispositions légales impératives prévoient que le remboursement des fonds doit être gratuit dans le cas concerné.

4. Ouverture d'un Compte Paysera, méthodes de conservation des fonds et conditions de dépôt, de transfert et de retrait des fonds

4.1. En vertu de la présente Convention de Services de Paiement, un Compte Paysera est ouvert pour vous pour une durée indéterminée.

4.2. Le Compte Paysera vous permet de déposer, de transférer et de conserver des fonds destinés aux virements, d'effectuer des paiements locaux et internationaux, de recevoir de l'argent, de payer des biens et des services et d'effectuer d'autres opérations liées aux virements d'argent.

4.3. Selon la licence du Partenaire du Réseau Paysera qui vous a enregistré, vos fonds sur le Compte Paysera peuvent être détenus de l'une des manières suivantes :

4.3.1. Sous forme de Monnaie électronique, que le Partenaire émet après que vous avez transféré ou déposé des fonds sur votre Compte. Lorsque le Partenaire reçoit vos fonds, il les crédite sur votre Compte en émettant de la Monnaie électronique de même valeur. Cette Monnaie électronique vous appartient et est conservée conformément aux exigences légales.

4.3.2. Sous forme de fonds dont la valeur correspond au montant d'argent que vous avez déposé, reçu ou transféré.

4.4. Le mode de détention de vos fonds au titre de la Clause 4.3 vous est indiqué lorsque vous sélectionnez une méthode de rechargement dans votre Profil. Les instructions de dépôt et les données qu'elles contiennent sont considérées comme des Identifiants Uniques nécessaires à l'exécution correcte de l'opération.

4.5. La valeur des fonds sur votre compte est égale à la valeur de l'argent que vous avez déposé ou transféré.

4.6. Les fonds conservés sur votre Compte, à l'exception de la Monnaie électronique, peuvent être considérés comme un dépôt (sous réserve de la licence spécifique du Partenaire qui fournit les services), pour lequel le Partenaire peut verser des intérêts en vertu d'une Annexe distincte. La Monnaie électronique n'est pas un dépôt, et le Partenaire ne verse pas d'intérêts ni ne fournit aucun autre avantage pour sa détention.

4.7. Vous pouvez créer et utiliser plusieurs Comptes Paysera dans le même Profil.

4.8. Vous pouvez retirer (rembourser) les fonds de votre Compte Paysera à leur valeur nominale à tout moment, à votre demande, sauf si des restrictions s'appliquent conformément à la présente Convention de Services de Paiement.

4.9. Pour retirer (rembourser) des fonds, vous créez un Ordre de Paiement afin de les transférer vers un autre compte que vous indiquez (une liste des banques et des systèmes de paiement pris en charge est disponible sur le site web du Partenaire) ou vous utilisez d'autres méthodes de retrait prises en charge par le Partenaire. Le Partenaire a le droit d'appliquer des restrictions de retrait, lesquelles sont indiquées sur le site web du Partenaire.

4.10. Aucune condition particulière différente de celles des virements de paiement standard du Partenaire ne s'applique au retrait (remboursement) des fonds. Vous choisissez le montant à retirer ou à transférer.

4.11. Sauf dans le cas prévu à la Clause 3.8 de la présente Convention de Services de Paiement, il n'est pas facturé de frais supplémentaires pour le retrait (remboursement) des fonds. Vous paierez les Frais de Commission standard pour le virement de paiement ou le décaissement, qui dépendent du type d'opération. Les frais standard de virement ou de retrait s'appliquent.

4.12. Si vous résiliez la Convention Générale ou la présente Convention de Services de Paiement et clôturez votre Compte Paysera, ou si le Partenaire met fin au service, l'argent se trouvant sur votre Compte sera transféré sur un compte bancaire que vous indiquez ou sur un autre compte de paiement électronique. Le Partenaire a le droit de déduire de ces fonds tous les montants que vous lui devez (frais, amendes, dommages).

4.13. Si le Partenaire ne peut pas vous rembourser l'argent pour des raisons indépendantes de sa volonté, il vous en informera immédiatement. Vous devez alors indiquer un autre compte ou fournir les informations nécessaires pour que le Partenaire puisse effectuer le paiement. Si vous ne le faites pas dans un délai de 30 jours calendaires, le Partenaire a le droit de transférer vos fonds sur un compte Paysera désigné, où ils seront conservés jusqu'à ce que vous fournissiez des instructions appropriées. Les frais spécifiés dans la Tarification peuvent s'appliquer à la conservation des fonds sur ce compte pendant plus de 3 mois.

4.14. Après la résiliation de la Convention Générale ou de la présente Convention de Services de Paiement, vous devez choisir le mode de remboursement de votre Monnaie électronique. Si votre niveau d'identification n'est pas suffisant pour obtenir le remboursement de la totalité du montant, vous devez accomplir les actions nécessaires pour le relever. Vous comprenez que cela vise à réduire le risque de fraude et à respecter les exigences légales.

4.15. Si, après la résiliation, vous ne choisissez pas de mode de remboursement ou n'effectuez pas l'identification requise, le Partenaire peut (sans y être tenu) rembourser votre Monnaie électronique selon la méthode disponible à ce moment-là.

5. Utilisation du Compte Paysera

5.1. Vous pouvez gérer votre Compte Paysera en ligne en vous connectant à votre Profil avec votre nom d'utilisateur et votre Mot de passe via un navigateur web ou l'Application Paysera. L'accès requiert une authentification supplémentaire (Authentification Forte du Client), par exemple la saisie d'un code à usage unique envoyé par SMS ou l'utilisation de la fonction de confirmation de l'Application.

5.2. Le Partenaire vous enverra un code de sécurité à usage unique ou vous présentera une demande de confirmation dans l'Application Paysera dans les cas suivants :

5.2.1. lorsque vous vous connectez à votre Profil ;

5.2.2. lorsque vous modifiez votre Mot de passe ;

5.2.3. lorsque vous modifiez l'adresse e-mail indiquée dans votre Profil ;

5.2.4. lorsque vous modifiez le numéro de téléphone indiqué dans votre Profil ;

5.2.5. dans les cas prévus par le droit de votre pays ou de l'UE, lorsque l'Authentification Forte du Client est obligatoire ;

5.2.6. lorsque vous vous connectez depuis un appareil après vous être précédemment déconnecté ;

5.2.7. lorsque vous confirmez votre numéro de téléphone.

5.3. Vous devez prendre toutes les mesures de sécurité possibles, notamment vérifier que vous vous trouvez sur le site web officiel bank.paysera.com ou dans l'Application Paysera officielle, et utiliser correctement le code de sécurité à usage unique ou la fonction de vérification. Le Partenaire n'est pas responsable de vos pertes si vous utilisez le code de sécurité ou la fonction de vérification sur de faux sites web ou de fausses applications, si vous le divulguez à des tiers non autorisés ou si vous manquez de toute autre manière à vos obligations en matière de sécurité.

5.4. Vous pouvez effectuer des Virements de Paiement depuis votre Compte Paysera :

5.4.1. vers le compte d'un autre utilisateur dans le Système ;

5.4.2. vers des comptes bancaires nationaux, de l'UE et étrangers (le Partenaire vous informera des pays vers lesquels les virements sont interdits) ;

5.4.3. vers des comptes dans d'autres systèmes de paiement électronique indiqués dans le Système.

5.5. Lorsque vous soumettez un Ordre de Paiement pour un virement international, l'Annexe « Conditions d'exécution des virements de paiement internationaux » s'applique également.

5.6. Le change de devises est effectué au taux de change du Partenaire en vigueur au moment de la conversion. Les taux, ainsi que les éventuelles conditions ou limites particulières applicables aux opérations de change, sont constamment mis à jour et publiés sur le site web du Partenaire et s'appliquent immédiatement, sans notification séparée.

5.7. Les prix d'ouverture et de tenue d'un Compte Paysera figurent sur la page Tarification. Si vous ne vous êtes pas connecté à votre Profil ni n'avez effectué aucune opération pendant plus d'un an, le Partenaire considérera le(s) Compte(s) Paysera comme inactif(s). Le Partenaire a le droit de clôturer les Comptes Paysera inactifs ne contenant pas de fonds moyennant un préavis de 30 jours calendaires qui vous est adressé, sans résilier la Convention Générale ni clôturer votre Profil. Si un Compte inactif contient des fonds, le Partenaire peut clôturer ce Compte particulier après vous avoir adressé un préavis de 30 jours calendaires, et transférera les fonds restants en appliquant par analogie la Clause 4.12 de la présente Convention de Services de Paiement. Si votre Profil et/ou votre ou vos Comptes contenant des fonds restent inactifs pendant deux ans, le Partenaire peut commencer à facturer les Frais de Commission pour la tenue d'un compte inactif, comme prévu dans la Tarification.

5.8. Une banque ou un autre prestataire de services de paiement peut facturer ses propres frais pour les virements vers ou depuis votre Compte Paysera. Ces frais sont fixés par des tiers, échappent au contrôle du Partenaire et sont distincts des frais facturés par le Partenaire.

5.9. La liste des banques et des systèmes de paiement électronique vers lesquels vous pouvez effectuer des virements, ainsi que les frais et les conditions, sont indiqués sur le site web du Partenaire.

5.10. Les frais des services sont prélevés sur votre Compte Paysera par le Partenaire. Si les fonds sur votre Compte sont inférieurs au montant du virement majoré des frais du Partenaire, le virement ne sera pas exécuté.

5.11. Pour les virements autres que SEPA, TARGET2 ou SEPA Instant, le Partenaire peut être indiqué dans le message de paiement comme l'établissement expéditeur, tandis que vous demeurez le Payeur. Le Bénéficiaire recevra avec le virement les informations suivantes, selon les possibilités techniques :

5.11.1. des informations détaillées vous concernant (en tant que Payeur) dans le champ du payeur principal, si le système destinataire le prend en charge ;

5.11.2. des informations détaillées vous concernant dans le champ du motif du paiement ;

5.11.3. un lien unique redirigeant vers une page web contenant des informations détaillées sur le paiement et sur vous.

5.12. Lorsque vous exécutez des virements de paiement, la procédure de vérification des données du Bénéficiaire (Identifiant Unique et nom) est régie par la section 6 de la présente Convention de Services de Paiement (« Vérification du Bénéficiaire (VoP) »). Vous confirmez avoir pris connaissance de ces règles et assumez l'entière responsabilité de toute décision que vous prenez sur la base des résultats de la VoP.

5.13. Vous devez fournir un Ordre de Paiement conformément aux instructions figurant dans le Système. Si vous êtes le Bénéficiaire, vous devez fournir au Payeur des informations précises afin que l'Ordre de Paiement soit correct. Avant de soumettre un Ordre de Paiement ou d'envoyer des informations à un Payeur, vous devez vérifier et mettre à jour les instructions de rechargement du compte. Ces instructions sont considérées comme des Identifiants Uniques.

5.14. Si vous soumettez un Ordre de Paiement incorrect qui n'a pas encore été exécuté, vous pouvez en demander la correction. Des frais de correction, indiqués dans le Système, s'appliqueront.

5.15. Si le Partenaire reçoit des fonds mais ne peut pas les créditer sur le compte du Bénéficiaire (par exemple, le compte est clôturé ou l'IBAN est erroné), le Partenaire retournera les fonds à l'expéditeur sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai de trois Jours Ouvrables. Le Partenaire peut appliquer des frais pour le retour du paiement. Si le Partenaire ne peut pas créditer les fonds en raison de votre erreur, mais que vous demandez leur retour, le Partenaire peut annuler l'Ordre de Paiement et retourner les fonds uniquement sur votre demande écrite et avec l'accord du Bénéficiaire (s'il peut être identifié). Les frais d'annulation indiqués dans le Système s'appliqueront.

5.16. Si le Partenaire reçoit un Ordre de Paiement mais ne peut pas créditer les fonds en raison d'erreurs ou d'informations manquantes, et que ni le Payeur ni le Bénéficiaire ne contacte le Partenaire, le Partenaire prendra toutes les mesures possibles pour suivre l'opération. Ces mesures peuvent notamment consister à :

5.16.1. Contacter le Payeur pour obtenir des précisions, si le Partenaire dispose de ses coordonnées.

5.16.2. Contacter le prestataire de services de paiement du Payeur pour lui demander d'obtenir les informations correctes auprès du Payeur.

5.16.3. Si les méthodes ci-dessus échouent, le Partenaire peut effectuer un virement de paiement minimal (par exemple, 0,01 EUR) en retour au Payeur, accompagné d'une demande de contacter le Partenaire, à condition que son compte soit connu et que le coût soit raisonnable.

5.17. Dans tous les cas énumérés à la Clause 5.16, les frais d'ajustement de l'ordre de paiement indiqués dans le Système sont déduits du montant transféré avant que celui-ci ne soit crédité sur le compte du Bénéficiaire.

5.18. Si le Partenaire ne peut pas suivre l'opération au moyen des méthodes prévues à la Clause 5.16, les fonds seront conservés dans le système du Partenaire jusqu'à ce que le Payeur ou le Bénéficiaire fournisse les informations nécessaires. Les fonds peuvent alors être crédités (après déduction des frais d'ajustement) ou retournés au Payeur sur demande écrite (après déduction des frais de retour).

5.19. Opérations erronées et retour des fonds en cas de fraude

5.19.1. Si vous constatez que de l'argent a été crédité sur votre Compte ou débité de celui-ci par erreur, vous devez en informer immédiatement le Partenaire. Vous n'avez pas le droit d'utiliser de l'argent qui ne vous appartient pas. Dans de tels cas, vous donnez au Partenaire votre consentement irrévocable pour corriger l'erreur et déduire de votre Compte le montant crédité par erreur, sans ordre distinct de votre part. Si les fonds sur votre Compte sont insuffisants pour couvrir ces montants, vous devez rembourser le solde restant au Partenaire dans un délai de 3 Jours Ouvrables à compter de la demande du Partenaire.

5.19.2. Consentement préalable au débit de fonds en cas de fraude. Afin de prévenir la fraude et conformément aux lignes directrices de l'autorité de surveillance, vous (en tant que Bénéficiaire) accordez au Partenaire votre consentement préalable pour débiter des fonds de votre Compte et les retourner au payeur dans les cas suivants : (a) le Partenaire reçoit du prestataire de services de paiement (PSP) du payeur une demande de retour des fonds, fondée sur la circonstance que l'opération de paiement contestée a été exécutée à la suite d'une fraude ou que les fonds ont été obtenus à la suite d'une éventuelle fraude ; et (b) le Partenaire, après avoir évalué les informations reçues, dispose de preuves ou de données documentées et objectives (y compris, sans s'y limiter, les données fournies par le PSP du payeur) permettant de croire que les fonds sont entrés sur votre Compte à la suite d'une activité frauduleuse.

5.19.3. En présence des circonstances visées à la Clause 5.19.2, le Partenaire a le droit de débiter le montant contesté et/ou de le retenir sans solliciter à nouveau votre consentement.

5.19.4. Responsabilité. S'il est établi ultérieurement que la décision de débiter des fonds en vertu de la Clause 5.19.2 a été prise sans motif valable, ou si de nouvelles circonstances apparaissent prouvant la légitimité de l'opération, le Partenaire s'engage à : (a) restituer immédiatement sur votre Compte le montant débité sans fondement ; (b) vous indemniser des pertes directes subies en raison de la décision infondée de débiter des fonds, sauf dans les cas où cette décision a été prise en raison d'informations fausses que vous avez fournies ou de vos actions malhonnêtes.

5.20. Vous pouvez modifier vos limites de virement de paiement en effectuant une procédure de vérification supplémentaire dans le Système. Les nouvelles limites prennent effet 12 heures plus tard. Vous pouvez consulter vos limites actuelles dans votre Profil. Le Partenaire a le droit de limiter le montant de vos virements et d'exiger une identification supplémentaire. Le Partenaire vous informera de ces limites par e-mail. Cette clause peut faire l'objet de restrictions pour les mineurs ou certaines catégories de clients, sous réserve des politiques internes du Partenaire et de la législation locale applicable.

5.21. Vous pouvez consulter le solde de votre Compte et l'historique de vos opérations en vous connectant à votre Profil. Ces informations comprennent tous les Frais de Commission et autres frais déduits de votre Compte.

5.22. Vous confirmez que :

5.22.1. les fonds sur votre Compte Paysera ne proviennent pas d'activités illégales ;

5.22.2. vous n'utiliserez pas les services du Partenaire à des fins illégales, y compris le blanchiment d'argent.

5.23. Vous pouvez gérer votre Compte Paysera et effectuer des opérations des manières suivantes :

5.23.1. en ligne, en vous connectant à votre Profil ;

5.23.2. via l'Application Paysera, après avoir accepté son Annexe spécifique ;

5.23.3. avec un Instrument de Paiement lié à votre Compte, après avoir accepté son Annexe spécifique ;

5.23.4. par d'autres moyens proposés par le Partenaire, après avoir accepté leurs conditions d'utilisation.

5.24. Vos confirmations, ordres, demandes et autres actions effectués en vous connectant à votre Compte Paysera sont considérés comme des accords juridiquement contraignants confirmés par votre signature électronique.

5.25. Exécution des instructions de paiement en ligne :

5.25.1. Pour effectuer un paiement en ligne, vous devez remplir un Ordre de Paiement dans le Système et le soumettre, en confirmant électroniquement votre Consentement.

5.25.2. La soumission d'un Ordre de Paiement constitue votre accord contraignant à l'opération. Il ne peut être annulé qu'avant le début de son exécution. Vous pouvez consulter le statut d'un Ordre de Paiement dans votre Profil.

5.25.3. Lorsque vous envoyez de l'argent à un autre utilisateur de Paysera, vous pouvez choisir d'effectuer un virement protégé par mot de passe. Le virement n'est finalisé que lorsque le Bénéficiaire saisit le mot de passe que vous avez défini. S'il ne le saisit pas dans un délai de 30 jours calendaires, les fonds sont retournés sur votre compte. L'opération est autorisée au moment où le Bénéficiaire saisit le mot de passe et ne peut plus être annulée par la suite. Vous êtes responsable de la communication sécurisée du mot de passe au Bénéficiaire.

5.25.4. Vous pouvez fixer une date de paiement future pour un Ordre de Paiement, jusqu'à 2 ans à l'avance. L'ordre sera exécuté ce jour-là si vous disposez de fonds suffisants. Un virement vers un autre Compte Paysera sera exécuté à 0 h 00, heure du fuseau horaire du Partenaire. Un virement vers un compte bancaire sera exécuté dans les délais standard.

5.25.5. Si un Ordre de Paiement est mal rempli, il ne sera pas exécuté. Toutefois, dans des cas exceptionnels, le Partenaire peut, de sa propre initiative, le corriger ou l'exécuter s'il dispose de suffisamment d'informations pour déterminer les données correctes.

5.25.6. Si vos fonds sont insuffisants, le Virement de Paiement ne sera pas exécuté. Le Partenaire tentera de l'exécuter pendant 5 jours calendaires supplémentaires. Si votre solde reste insuffisant après ce délai, l'ordre sera annulé. Si vous disposez de fonds suffisants mais dans une autre devise, le virement ne sera pas exécuté tant que vous n'aurez pas converti les fonds, sauf si vous avez activé une fonction de change automatique ou si le paiement concerne des biens ou des services via le Système.

5.26. Les conditions d'utilisation des autres méthodes de gestion du compte sont énoncées dans des Annexes séparées. Une Annexe s'applique dès que vous avez pris connaissance de ses conditions et confirmé électroniquement votre consentement à utiliser ce service.

5.27. Les informations sur vos opérations figurent dans votre Relevé. Vous pouvez consulter ces informations gratuitement en vous connectant à votre Profil ou les faire imprimer à la fréquence de votre choix.

6. Vérification du Bénéficiaire (VoP)

6.1. Avant que vous ne finalisiez un Ordre de Paiement, le Partenaire vous présentera le résultat de la Vérification du Bénéficiaire (VoP). Celui-ci vous indiquera si le nom du Bénéficiaire que vous avez saisi correspond entièrement, correspond partiellement (par exemple, diffère de quelques lettres) ou ne correspond pas au nom associé au numéro de compte. En cas de correspondance partielle, le Partenaire vous indiquera le nom correct du Bénéficiaire. Si la VoP est temporairement indisponible, le Partenaire vous en informera et, si vous poursuivez le paiement, vous assumerez tous les risques.

6.2. Vous êtes responsable de la décision finale d'approuver un Ordre de Paiement après avoir pris connaissance des résultats de la VoP. Si vous confirmez le paiement malgré l'avertissement du Partenaire concernant une non-correspondance totale ou partielle du nom, vous acceptez inconditionnellement tous les risques qui y sont associés. Vous acceptez que, dans de tels cas, les fonds soient envoyés sur le compte spécifié par l'Identifiant Unique et que, si l'argent parvient au mauvais destinataire, vous n'aurez aucune base légale pour réclamer un remboursement au Partenaire. Vous devez régler tout problème directement avec le destinataire effectif.

6.3. Lorsque vous initiez un virement via l'Application Paysera à l'aide d'un numéro de téléphone, le Partenaire vous présentera le nom du Bénéficiaire et le numéro de compte associés à ce numéro, s'ils sont disponibles. Vous êtes entièrement responsable de vérifier l'exactitude de ces informations avant de confirmer le paiement.

Dès que vous confirmez, l'opération est autorisée et vous assumez tous les risques liés au transfert de fonds à la mauvaise personne.

6.4. Lorsque vous créez un accord de paiement récurrent, vous disposez d'une possibilité unique de vérifier le nom du Bénéficiaire au moyen de la procédure de VoP. En confirmant l'accord, vous confirmez que le nom du Bénéficiaire est exact pour tous les paiements futurs effectués en vertu de cet accord. Le Partenaire ne vérifiera pas à nouveau le nom pour chaque paiement récurrent et ne sera pas responsable des pertes si le nom du Bénéficiaire change ou a été saisi de manière incorrecte.

6.5. Si un Ordre de Paiement est soumis par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement (PISP), il incombe au PISP de vérifier les données du Bénéficiaire et de vous informer des résultats. Le Partenaire n'est pas responsable de la manière dont le PISP s'en acquitte et n'effectue pas de seconde vérification. Lorsque vous confirmez un paiement par l'intermédiaire d'un PISP, vous confirmez également l'exactitude des données du Bénéficiaire.

6.6. Vous devez utiliser le service VoP uniquement aux fins prévues : vérifier les données d'un Bénéficiaire avant d'autoriser un paiement. Il est strictement interdit d'utiliser ce service à toute autre fin, telle que la collecte de données personnelles concernant des tiers ou des activités frauduleuses.

6.7. Un prestataire de services de paiement dont le client souhaite vous envoyer de l'argent peut demander au Partenaire si le numéro de compte et le nom dont il dispose à votre sujet sont corrects. Si le nom qu'il fournit correspond partiellement au vôtre, le Partenaire lui communiquera votre prénom et votre nom sous leur forme correcte, afin qu'il puisse les présenter à son client. Dans tous les autres cas, le Partenaire ne divulguera pas vos données.

6.8. Si vous n'êtes pas un Utilisateur, lorsque vous soumettez plusieurs Ordres de Paiement sous forme de lot, vous avez le droit de donner instruction au Partenaire de ne pas appliquer la VoP à tout ou partie du lot, lorsque le Système propose cette option.

6.9. Vous confirmez que vous comprenez et assumez tous les risques si vous choisissez de ne pas utiliser la VoP. Dans de tels cas, le Partenaire exécutera les virements uniquement sur la base des Identifiants Uniques (IBAN) que vous fournissez et ne sera pas responsable des pertes si les fonds parviennent au mauvais destinataire. En choisissant cette option, vous renoncez à tout droit de prétendre qu'un paiement a été exécuté de manière incorrecte lorsqu'il a été exécuté conformément à l'Identifiant Unique que vous avez fourni.

6.10. En aucun cas le Partenaire ne sera responsable des pertes que vous subissez si vous poursuivez un paiement après que le Partenaire vous a notifié une non-correspondance totale ou partielle des données du Bénéficiaire. Dans de tels cas, vous êtes réputé avoir assumé tous les risques, et le Partenaire a rempli ses obligations.

6.11. Nonobstant toute autre disposition de la présente Convention de Services de Paiement, le Partenaire ne sera pas responsable des pertes si des fonds sont crédités sur un compte dont les données du titulaire ne correspondent pas aux informations que vous avez fournies, ou lorsque la VoP n'a pas été fournie, dans les cas suivants :

6.11.1. lorsque vous avez volontairement confirmé l'Ordre de Paiement après que le Partenaire vous a clairement notifié une non-correspondance totale ou partielle ;

6.11.2. lorsque la VoP était temporairement indisponible pour des raisons techniques indépendantes de la volonté du Partenaire et que, après en avoir été informé, vous avez procédé au paiement ;

6.11.3. lorsque le paiement a été initié par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement (PISP) ;

6.11.4. lorsque le virement est effectué vers un pays de l'Espace Économique Européen où l'utilisation obligatoire de la VoP n'a pas encore été mise en œuvre ;

6.11.5. lorsque le virement est effectué vers un destinataire dont le prestataire de services de paiement se trouve en dehors de l'Espace Économique Européen.

6.12. Dans tous les cas susmentionnés, vous êtes réputé avoir agi à vos propres risques, et le Partenaire a rempli ses obligations en exécutant le virement conformément à l'Identifiant Unique (IBAN) que vous avez fourni.

7. Dépôt et retrait d'espèces

7.1. Le Partenaire vous accorde le droit de déposer des espèces sur votre Compte Paysera selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, conditions, devises, limites et prix applicables aux dépôts d'espèces sont indiqués dans la Tarification.

7.2. Le Partenaire vous accorde le droit de retirer des espèces de votre Compte selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, conditions, devises, limites et prix applicables aux retraits d'espèces sont indiqués dans la Tarification.

7.3. Vous devez compter vous-même les espèces avant de les déposer ou immédiatement après les avoir retirées. Vous devez signaler tout problème concernant le montant ou la qualité des billets immédiatement, au moment de l'opération.

7.4. Après avoir déposé des espèces, vous pouvez utiliser la Monnaie électronique immédiatement après que le Partenaire l'a reçue.

8. Réception de l'Ordre de Paiement, Exigences Appliquées à l'Ordre de Paiement et Refus d'Exécuter l'Ordre de Paiement

8.1. Un Ordre de Paiement émanant de vous est réputé reçu le jour où le Partenaire le reçoit. Si le Partenaire le reçoit un jour qui n'est pas un Jour Ouvrable, il est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant.

8.2. Un Ordre de Paiement reçu un Jour Ouvrable, mais en dehors des heures ouvrables du Partenaire, est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant.

8.3. Les Ordres de Paiement relatifs aux virements au sein du Système sont exécutés immédiatement (généralement en quelques minutes), indépendamment des heures ouvrables du Partenaire, sauf si l'opération est suspendue pour des raisons légales.

8.4. Le Partenaire a le droit d'enregistrer et de conserver tous les Ordres de Paiement que vous soumettez ainsi que les informations relatives à toutes les opérations que vous effectuez. Le Partenaire peut utiliser ces enregistrements comme preuve pour confirmer qu'un Ordre de Paiement a été soumis ou qu'une opération a été exécutée.

8.5. Vos Ordres de Paiement doivent être clairs, sans ambiguïté, exécutables et contenir toutes les informations requises. Le Partenaire n'est pas responsable des erreurs, divergences ou répétitions dans vos Ordres de Paiement. Si un ordre est incomplet ou comporte des erreurs, le Partenaire peut soit refuser de l'exécuter, soit l'exécuter sur la base des données fournies.

8.6. Le Partenaire a le droit de refuser d'exécuter un Ordre de Paiement s'il a des doutes raisonnables quant à sa légalité, son authenticité ou son exactitude, ou si celui-ci ne satisfait pas aux exigences du Partenaire. Si le Partenaire soupçonne que l'ordre n'a pas été soumis par vous ou par votre représentant, il a le droit de demander une confirmation supplémentaire à vos frais. Dans ces cas, le Partenaire agit pour protéger vos intérêts et les siens et n'est pas responsable des pertes résultant du refus.

8.7. Vous devez vous assurer de disposer sur votre Compte d'un montant d'argent suffisant dans la devise concernée pour que l'Ordre de Paiement puisse être exécuté.

8.8. Avant d'exécuter un Ordre de Paiement, le Partenaire a le droit d'exiger que vous fournissiez des documents prouvant l'origine légale des fonds. Si vous ne le faites pas, le Partenaire a le droit de refuser d'exécuter l'ordre.

8.9. Le Partenaire a le droit de faire appel à des tiers pour exécuter votre Ordre de Paiement si cela est dans votre intérêt. Si une autre institution financière intervient et suspend votre paiement, le Partenaire n'est pas responsable de ses actions, mais il s'efforcera de découvrir la raison de la suspension. Le Partenaire peut suspendre l'exécution de votre Ordre de Paiement ou y mettre fin si la loi l'exige ou pour d'autres raisons indépendantes de sa volonté.

8.10. Si le Partenaire refuse d'exécuter votre Ordre de Paiement, il vous en informera immédiatement, sauf si cela est techniquement impossible ou interdit par la loi.

8.11. Le Partenaire n'acceptera ni n'exécutera vos Ordres de Paiement si les fonds sur votre Compte sont gelés, si votre droit de gérer les fonds est légalement restreint ou si vos opérations sont suspendues par la loi.

8.12. Si l'argent d'un Ordre de Paiement est retourné pour des raisons indépendantes de la volonté du Partenaire (par exemple, données incorrectes, compte du destinataire clôturé), le montant retourné sera crédité sur votre Compte. Les frais que vous avez payés pour le virement ne sont pas remboursés, et tous les frais liés au retour des fonds seront déduits de votre Compte.

8.13. Vous pouvez choisir d'effectuer un virement standard (non urgent) ou urgent si cette option est disponible. Si vous ne faites pas de choix, le Partenaire sélectionnera automatiquement l'option la plus favorable pour vous.

8.14. Le Partenaire a le droit de suspendre, de refuser ou de retarder l'exécution d'un Ordre de Paiement lorsque cela est exigé par les lois et règlements applicables, y compris les obligations liées à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme, la mise en œuvre de mesures restrictives et de sanctions internationales, les demandes des autorités compétentes ou les procédures de contrôle interne.

9. Soumission et Annulation du Consentement, Annulation de l'Ordre de Paiement, Exécution de l'Ordre de Paiement

9.1. Une Opération de Paiement n'est autorisée que si vous (le Payeur) donnez votre Consentement. Vous pouvez donner votre Consentement de la manière indiquée par le Partenaire, par exemple par écrit, ou au moyen d'une signature électronique, d'un mot de passe ou d'une autre méthode de vérification d'identité. Le Consentement donné par l'intermédiaire d'un Bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement est également valable. Votre Consentement, donné par l'une quelconque de ces méthodes, a la même force juridique qu'un document papier signé et peut être utilisé comme preuve dans tout litige. Vous ne pouvez pas contester une opération qui a été autorisée avec votre Consentement, sauf lorsque le droit applicable vous accorde un droit au remboursement.

9.2. Vous devez donner votre Consentement avant l'exécution de l'opération, sauf si le Partenaire a convenu que vous pouvez le donner ultérieurement.

9.3. Vous acceptez que, lorsque le Partenaire exécute vos Ordres de Paiement, il communique les informations nécessaires (y compris vos Données personnelles) aux parties intervenant dans l'opération, telles que les organisations de cartes de paiement, les prestataires de traitement des paiements et le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire.

9.4. Procédure d'annulation de l'Ordre de Paiement :

9.4.1. Un Ordre de Paiement ne peut pas être annulé après que le Partenaire l'a reçu, sauf dans les cas décrits ci-dessous.

9.4.2. Si une opération a été initiée par un Bénéficiaire ou par son intermédiaire (par exemple, un paiement par carte) ou par un prestataire de services d'initiation de paiement, vous ne pouvez pas annuler l'ordre après avoir donné votre consentement.

9.4.3. Un Ordre de Paiement à date future (tel que décrit à la Clause 5.25.4) peut être annulé jusqu'à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour où le paiement est programmé.

9.4.4. Un Ordre de Paiement ne peut être annulé après l'expiration des délais susmentionnés que si vous et le Partenaire en convenez. Si l'opération a été initiée par un Bénéficiaire, son consentement est également requis.

9.4.5. Pour les paiements par carte dont le montant exact est inconnu au moment de l'autorisation, le Partenaire ne peut réserver des fonds sur votre Compte que si vous avez consenti à la réservation du montant spécifique. Le Partenaire lèvera la réservation dès qu'il connaîtra le montant exact de l'opération.

9.5. Le Partenaire crédite et débite les fonds sur la base de l'Identifiant Unique (par exemple, l'IBAN) que vous indiquez dans l'Ordre de Paiement. Outre la Vérification du Bénéficiaire décrite à la section 6, le Partenaire a le droit, mais non l'obligation, de vérifier si le nom que vous indiquez correspond à l'Identifiant Unique. Si tel n'est pas le cas, le Partenaire peut refuser le paiement. Toutefois, si un paiement est exécuté sur la base de l'Identifiant Unique que vous avez fourni, il est réputé correctement exécuté.

9.6. Pour les virements vers un autre prestataire de paiement, le Partenaire exécutera le paiement sur la base de l'Identifiant Unique (IBAN) que vous fournissez. Le Partenaire n'est pas responsable si vous fournissez un Identifiant Unique incorrect ou si le prestataire du destinataire utilise un identifiant différent.

9.7. Si les institutions d'autres pays l'exigent, le Partenaire a le droit de demander des informations supplémentaires (telles que le nom complet du Bénéficiaire ou un code de paiement) afin d'exécuter correctement le paiement.

9.8. Un Ordre de Paiement est réputé exécuté lorsque le Partenaire transfère les fonds au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire. Il incombe alors à ce dernier de créditer les fonds sur le compte du Bénéficiaire.

9.9. Le Consentement (autorisation) à l'exécution d'une Opération de Paiement est donné en fonction du type d'opération : (a) virements et Ordres de Paiement – en vous connectant et en confirmant au moyen de vos données de sécurité personnalisées (code PIN, données biométriques ou code à usage unique) à l'aide de l'Authentification Forte du Client (SCA) ; (b) paiements par carte dans un point de vente physique – en utilisant la carte et en saisissant le code PIN ; (c) paiements par carte en ligne – via 3D Secure ou une autre méthode de SCA applicable ; (d) paiements via des portefeuilles numériques (Apple Pay, Google Pay, etc.) – au moyen de la reconnaissance de l'appareil (empreinte digitale, visage ou code de l'appareil) ; (e) paiements sans contact n'excédant pas la limite fixée – en approchant la carte ou l'appareil. En confirmant un Ordre de Paiement sous l'une quelconque de ces formes au moyen de vos données de sécurité personnalisées, vous donnez au Partenaire un Consentement clair et sans équivoque à l'exécution de l'Opération de Paiement et assumez la responsabilité de toutes les opérations autorisées de cette manière.

10. Activités Interdites Liées aux Services de Paiement

10.1. Lorsque vous utilisez les services Paysera, il vous est interdit de :

10.1.1. ne pas vous conformer à la présente Convention de Services de Paiement, à la Convention Générale ou à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

10.1.2. effectuer ou recevoir des virements de fonds acquis illégalement, si vous savez ou devriez savoir qu'ils sont illégaux ;

10.1.3. utiliser les services du Partenaire si vous-même, votre représentant ou l'opération correspondez à l'un des critères figurant dans la liste des limitations du Partenaire (disponible sur le site web du Partenaire) ;

10.1.4. organiser illégalement des jeux de hasard ou le commerce d'actions, de devises (Forex), d'options ou d'autres articles interdits, tels que le tabac illégal, l'alcool, les médicaments sur ordonnance, les armes ou les stupéfiants ;

10.1.5. utiliser les services du Partenaire pour des paiements impliquant des monnaies virtuelles non réglementées ou non soumises à surveillance. Cela inclut leur achat, leur vente ou leur gestion, ainsi que l'exécution ou la réception de virements provenant de changeurs de monnaie virtuelle, sauf dans la mesure permise par la Clause 10.2 de la présente Convention de Services de Paiement ;

10.1.6. fournir des services financiers (tels que le commerce d'actions, de devises, etc.) sans le consentement écrit préalable du Partenaire ou sans licence valide délivrée par une autorité compétente de l'UE ou une autorité équivalente ;

10.1.7. organiser des jeux de hasard légaux, des loteries ou d'autres activités soumises à licence sans le consentement écrit préalable du Partenaire ou sans licence valide délivrée par une autorité compétente de l'UE ou une autorité équivalente ;

10.1.8. divulguer à des tiers vos Mots de passe utilisés pour l'Authentification Forte du Client ou d'autres dispositifs de sécurité personnalisés, ou permettre à d'autres personnes d'utiliser les Services de Paiement en votre nom ;

10.1.9. utiliser votre Compte ou les Services pour des opérations de change systématiques ou commerciales, y compris les opérations de change effectuées pour le compte de tiers, entre tiers ou au profit de tiers.

10.2. Les conditions spécifiques applicables aux services liés aux monnaies virtuelles et aux crypto-actifs (y compris ceux réglementés par le règlement (UE) 2023/1114 – MiCA) sont énoncées dans une Annexe Crypto-actifs distincte.

11. Suspension des Services

11.1. À sa seule discrétion, en tenant compte de la situation spécifique et des exigences légales, le Partenaire a le droit, unilatéralement et sans préavis, d'appliquer une ou plusieurs des mesures suivantes :

11.1.1. suspendre un ou plusieurs Virements de Paiement ;

11.1.2. suspendre la fourniture à votre égard de tout ou partie des services ;

11.1.3. limiter votre accès à votre Profil ;

11.1.4. retenir vos fonds qui font l'objet d'un litige ;

11.1.5. bloquer votre Compte (en suspendant totalement ou partiellement les opérations) ou votre Instrument de Paiement ;

11.1.6. refuser de fournir des services ;

11.1.7. retourner à l'expéditeur initial les fonds retenus sur votre Compte.

11.2. Le Partenaire ne peut appliquer les mesures prévues aux Clauses 11.1.1 – 11.1.7 que dans les cas exceptionnels suivants :

11.2.1. si vous violez gravement la présente Convention de Services de Paiement ou la Convention Générale, ou s'il existe un risque réel que vous le fassiez ;

11.2.2. si vos activités soulèvent des soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, ou pourraient nuire à la réputation commerciale du Partenaire ;

11.2.3. si vous n'effectuez pas l'identification requise, ne fournissez pas les informations demandées ou soumettez des documents qui ne satisfont pas aux exigences légales ou à celles du Partenaire, ou si le Partenaire a des doutes raisonnables quant à leur authenticité ;

11.2.4. si la poursuite de la fourniture des services pourrait nuire aux intérêts justifiés de tiers ;

11.2.5. s'il existe des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité de vos fonds ou de votre Instrument de Paiement, ou si le Partenaire soupçonne une utilisation non autorisée ou frauduleuse ;

11.2.6. si le Partenaire apprend que votre Instrument de Paiement a été volé ou perdu, ou s'il soupçonne que ses données de sécurité personnalisées ont été compromises ou qu'il est utilisé pour une activité illégale ;

11.2.7. si le Partenaire reçoit des informations étayées concernant votre décès ou votre faillite ;

11.2.8. dans les cas spécifiés par la législation ;

11.2.9. dans d'autres cas prévus dans la présente Convention de Services de Paiement ou ses Annexes.

11.3. La mesure prévue à la Clause 11.1.7 (retour des fonds à l'expéditeur) s'applique si le Partenaire soupçonne raisonnablement que vous vous livrez à une fraude. Dans ce cas, le Partenaire retient les fonds sur votre compte. Si vous n'effectuez pas les actions demandées (telles qu'une identification supplémentaire) ou ne fournissez pas d'explication raisonnable dans le délai imparti, le Partenaire peut retourner les fonds à l'expéditeur initial. Cela s'applique également si le Partenaire reçoit des instructions en ce sens des autorités chargées de l'application de la loi.

11.4. Le Partenaire vous informera sans retard injustifié de toute mesure qu'il prend en vertu de la Clause 11.1 et, dans un délai de 2 Jours Ouvrables à compter de la prise de la mesure, de la possibilité de récupérer votre argent, sauf dans les cas où la fourniture de ces informations compromettrait la sécurité ou serait interdite par la loi. Si le Partenaire bloque votre Instrument de Paiement, il vous informera du blocage et de ses motifs, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, sauf si la communication de ces informations affaiblirait les mesures de sécurité ou est interdite par la loi.

11.5. Si le Partenaire a un soupçon raisonnable de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou d'autre activité criminelle, il a le droit de suspendre vos services, partiellement ou complètement, sans avertissement, pendant 30 jours calendaires. Le Partenaire peut prolonger cette période indéfiniment jusqu'à ce que le soupçon soit levé.

11.6. Si le Partenaire soupçonne raisonnablement que votre Compte ou votre Profil a été piraté, il a le droit de suspendre vos services, partiellement ou complètement, sans préavis. Le Partenaire vous informera alors de la suspension et des actions que vous devez effectuer pour que la fourniture des services reprenne.

11.7. Le Partenaire débloquera votre Compte ou votre Instrument de Paiement (ou le remplacera par un nouveau) dès que les motifs du blocage auront cessé d'exister.

11.8. Le Partenaire peut bloquer votre Compte ou votre Instrument de Paiement à votre demande si vous l'informez que celui-ci a été perdu ou volé ou qu'il est utilisé illégalement. Le Partenaire a le droit de demander une confirmation écrite d'une demande orale. Le Partenaire ne procédera au déblocage qu'après réception de votre demande écrite ou après l'accomplissement d'autres procédures d'identification, sauf disposition contraire de la présente Convention de Services de Paiement. Le Partenaire a le droit de remplacer un Instrument de Paiement bloqué par un nouveau.

11.9. Le Partenaire n'est pas responsable de vos pertes causées par la suspension des services ou le blocage de votre Compte ou de votre Instrument de Paiement s'il a agi conformément aux procédures et pour les motifs prévus dans la présente Convention de Services de Paiement.

11.10. Le Partenaire a le droit de retenir l'argent d'une opération pendant un maximum de 10 Jours Ouvrables, ou plus longtemps si la loi ou la présente Convention de Services de Paiement le permet.

11.11. Lorsque la présente Convention de Services de Paiement est résiliée ou que le Compte est clôturé et que vous n'avez pas indiqué un autre compte vers lequel vos fonds doivent être virés, ou que le retour est impossible pour des raisons indépendantes de la volonté du Partenaire (y compris des décisions AML/KYC), le Partenaire a le droit de transférer les fonds restants vers le compte interne (technique/de transit) du Partenaire et de les y conserver conformément à la Clause 4.13 de la présente Convention de Services de Paiement.

11.12. Dès réception d'informations étayées concernant votre décès ou votre incapacité, le Partenaire a le droit de suspendre l'accès au Compte et de retenir les fonds jusqu'à ce qu'une personne habilitée en vertu du droit applicable (par exemple, un héritier ou un représentant désigné par un tribunal) fournisse des documents prouvant son droit sur les fonds. Les fonds sont alors versés ou transférés conformément au droit applicable.

12. Transfert de Compte Paysera

12.1. Si vous souhaitez transférer votre Compte à un autre Partenaire du Réseau Paysera, vous devez soumettre une demande conforme aux exigences légales du pays dans lequel ce Partenaire est agréé et/ou au droit de l'UE. Veuillez noter que le Partenaire examine chaque demande et se réserve le droit de ne pas accorder (de refuser) ce transfert si les exigences applicables ne sont pas remplies, s'il existe des obligations en suspens sur votre Compte ou pour d'autres raisons importantes.

12.2. En acceptant la présente Convention de Services de Paiement, vous consentez à ce que le Partenaire transfère votre Compte (y compris l'ensemble des fonds, droits et obligations) d'un Partenaire agréé du Réseau Paysera à un autre. Le Partenaire vous informera de tout transfert de ce type au moins 2 mois à l'avance. Si vous n'êtes pas d'accord avec le transfert, vous avez le droit de résilier gratuitement la présente Convention de Services de Paiement avant que le transfert ne prenne effet. Aucun consentement écrit distinct autre que la présente Convention de Services de Paiement n'est requis pour un tel transfert.

12.3. Les Transferts de Compte dans les cas prévus aux Clauses 12.1 – 12.2 sont effectués gratuitement.

13. Sécurité des Identifiants des Services de Paiement

13.1. Vous devez protéger vos Mots de passe utilisés pour l'Authentification Forte du Client et les autres dispositifs de sécurité personnalisés de vos Instruments de Paiement. Vous ne devez pas les divulguer à des tiers et devez empêcher d'autres personnes d'utiliser les services en votre nom. Si vous ne le faites pas,

intentionnellement ou par négligence grave, vous reconnaissez que tout accès à votre Compte 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 les autres personnes de leurs pertes.

13.2. Si vous perdez vos Mots de passe ou votre Instrument de Paiement, ou s'ils sont révélés à d'autres personnes sans faute de votre part ni de celle du Partenaire, ou si une menace réelle pour la sécurité de votre Compte survient, vous devez changer immédiatement vos Mots de passe. Si vous ne pouvez pas le faire, vous devez en informer immédiatement le Partenaire (dans un délai d'un jour calendaire) de la manière prévue dans la Convention Générale. Le Partenaire n'est pas responsable des conséquences si vous omettez d'informer le Partenaire.

13.3. Dès réception de votre notification, le Partenaire suspendra immédiatement l'accès à votre Compte et la fourniture des services jusqu'à ce qu'un nouveau Mot de passe soit créé.

13.4. Le Partenaire vous rappelle que les instruments liés à votre Compte sont utilisés pour l'Authentification Forte du Client. Vous devez protéger ces instruments ainsi que leurs identifiants de connexion. Vous êtes entièrement responsable de la sécurité de l'ensemble des instruments et des Mots de passe. Les Mots de passe sont secrets, et vous êtes responsable de leur divulgation et de toutes les opérations effectuées après leur utilisation. Le Partenaire recommande de mémoriser les Mots de passe et de ne pas les noter là où d'autres personnes peuvent les voir.

13.5. Vous acceptez que votre numéro de compte et vos données personnelles puissent être affichés à un autre utilisateur Paysera qui saisit l'un de vos identifiants confirmés (par exemple, nom, e-mail) afin d'effectuer un paiement en votre faveur.

13.6. Avec votre consentement, vos données peuvent également être transmises à des prestataires de services d'initiation de paiement ou de services d'information sur les comptes. Le Partenaire peut refuser de donner à un tel prestataire l'accès à votre Compte pour des raisons objectivement justifiées et dûment établies liées à un accès non autorisé ou frauduleux à votre Compte par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une Opération de Paiement. Dans ce cas, le Partenaire vous informera du refus et de ses raisons, sauf si cela devait compromettre la sécurité ou être illégal.

13.7. Le Partenaire a le droit de bloquer un Jeton d'Accès API pour des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité du jeton ou à une suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de celui-ci. Le Partenaire vous informera du blocage et de ses raisons, si possible avant le blocage du jeton et au plus tard immédiatement après, à moins que la fourniture de ces informations n'affaiblisse les mesures de sécurité ou ne soit interdite par la loi.

14. Responsabilité pour les Services de Paiement

14.1. Le Partenaire n'est pas responsable :

14.1.1. de l'argent débité ou transféré depuis votre Compte, ni d'autres opérations de paiement, si vous n'avez pas protégé vos Mots de passe ou les dispositifs de sécurité personnalisés de votre Instrument de Paiement ;

14.1.2. des erreurs et des opérations tardives ou non effectuées imputables aux banques, aux systèmes de facturation ou à d'autres tiers.

14.2. Si le Partenaire a connaissance d'une Opération de Paiement non autorisée, il vous remboursera le montant et rétablira le solde de votre Compte dans l'état où il se trouvait avant l'opération, immédiatement et en tout état de cause au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant, sauf si le Partenaire a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude et en informe par écrit l'autorité compétente.

14.3. Si un Utilisateur affirme qu'une opération n'a pas été autorisée ou a été exécutée de manière inappropriée, il incombe au Partenaire de prouver que l'opération a été authentifiée, correctement enregistrée et n'a été affectée par aucune défaillance technique.

14.4. Un Utilisateur peut être tenu responsable des pertes, à concurrence de 50 EUR (ou de l'équivalent dans une autre devise), résultant d'opérations non autorisées si celles-ci sont dues à la perte ou au vol d'un Instrument de Paiement ou à son appropriation illicite.

14.5. Si vous n'êtes pas un Utilisateur, vous êtes responsable de toutes les pertes pour les raisons précisées à la Clause 14.4.

14.6. Vous êtes responsable de toutes les pertes résultant d'opérations non autorisées si vous avez agi de manière frauduleuse ou si, par négligence grave ou intentionnellement, vous n'avez pas rempli l'une des obligations ci-dessous :

14.6.1. respecter les règles d'émission et d'utilisation de l'Instrument de Paiement énoncées dans la présente Convention de Services de Paiement ou ses Annexes ;

14.6.2. informer immédiatement le Partenaire si vous constatez la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée de votre Instrument de Paiement, ou que ses dispositifs de sécurité ont été compromis ;

14.6.3. prendre toutes les mesures possibles pour protéger les données de sécurité personnalisées de votre Instrument de Paiement après sa réception.

14.7. Après que vous avez demandé au Partenaire de bloquer un Instrument de Paiement, le Partenaire sera responsable de toute perte résultant de son utilisation, sauf si vous avez agi de manière frauduleuse. La présente clause s'applique uniquement aux Utilisateurs.

14.8. Si le Partenaire ne met pas à votre disposition un moyen de signaler immédiatement la perte, le vol ou l'appropriation illicite d'un Instrument de Paiement, ou s'il n'exige pas l'Authentification Forte du Client, le Partenaire sera responsable des pertes résultant de son utilisation non autorisée, sauf si vous avez agi de manière frauduleuse. La présente clause s'applique uniquement aux Utilisateurs.

14.9. Vous devez vérifier les informations sur vos opérations au moins une fois par mois et informer le Partenaire de toute opération non autorisée ou exécutée de manière inappropriée, ou de toute autre erreur dans votre Relevé. Si vous êtes un Utilisateur, vous devez en informer le Partenaire dans un délai de 13 mois à compter de la date de débit. Si vous n'êtes pas un Utilisateur, vous devez en informer le Partenaire dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la date de l'opération. Si vous n'informez pas le Partenaire dans le délai applicable, vous êtes réputé avoir accepté les opérations. Vous devez fournir au Partenaire toute information concernant des connexions illégales ou d'autres actions illégales et prendre toutes les mesures raisonnables pour aider le Partenaire dans son enquête.

14.10. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Partenaire, vous avez le droit d'utiliser d'autres recours légaux, notamment :

14.10.1. soumettre une réclamation à l'autorité de surveillance selon la procédure établie par celle-ci ;

14.10.2. protéger vos droits de consommateur en vous adressant à l'autorité de surveillance en tant qu'institution de règlement extrajudiciaire des litiges.

15. Dispositions Finales

15.1. La présente Convention de Services de Paiement entre en vigueur lorsque vous l'acceptez de la manière décrite dans sa partie introductive et est valable pour une durée indéterminée.

15.2. Vous pouvez résilier la présente Convention de Services de Paiement indépendamment de la Convention Générale en informant le Partenaire au moins 30 jours calendaires à l'avance ou en clôturant tous vos Comptes Paysera. Le Partenaire peut résilier la présente Convention de Services de Paiement pour les motifs et avec les délais de préavis prévus à la Clause 7.3 de la Convention Générale. Les Clauses 4.12 – 4.15 de la présente Convention de Services de Paiement s'appliquent au règlement de vos fonds.

15.3. Les questions non couvertes par la présente Convention de Services de Paiement, y compris les modifications, les notifications, la responsabilité, les litiges et le droit applicable, sont régies par la Convention Générale.