

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## DÉFINITIONS

### **Accord**

L'**accord** désigne les présentes conditions générales et tout avenant et/ou annexe ultérieurement rattachés à celles-ci.

### **Carte**

La **carte** désigne tout moyen de paiement sous licence émis à votre attention et associé à votre compte.

### **Carte Supplémentaire**

La **carte supplémentaire** désigne une carte que vous pouvez commander conformément à la section 3.5 de cet accord.

### **Compte**

Le **compte** est un compte de monnaie électronique que nous avons ouvert pour vous.

### **CSSF**

signifie Commission de Surveillance du Secteur Financier.

### **Date d'expiration**

La **date d'expiration** est la date indiquée sur votre carte à compter de laquelle celle-ci cessera de fonctionner.

### **Durée**

La **durée** désigne la durée de l'accord telle que décrite à l'annexe 1.

### **HNEC**

**HNEC** signifie Heure Normale d'Europe Centrale.

### **IBAN**

L'**IBAN** est le numéro unique qui a été attribué à votre compte et vous permet de faire ou de recevoir des virements comme décrit à la section 2.3. À tout moment, il est à notre seule discrétion de décider si un produit prépayé est émis avec un code IBAN ou pas. Le code IBAN peut également être modifié ou révoqué à tout moment et à notre seule discrétion.

### **Jour ouvré**

Un **jour ouvré** désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié officiel au sein de la zone SEPA.

### **Nous, notre, nos**

signifie Crosscard S.A., une entreprise constituée au Luxembourg depuis le 30 mars 2019, siégeant 8 rue de Bragance, L-1255, Luxembourg, immatriculée sous le numéro B215831.

### **Organisme émetteur de cartes**

L'organisme émetteur de cartes désigne le propriétaire d'un système de paiement par carte incluant mais non limité à Mastercard International Incorporated.

## **Personne**

Une **personne** désigne une personne physique, une société ou une personne morale (qu'il s'agisse ou non d'une personnalité juridique distincte) et les représentants légaux et personnels de cette personne, ses successeurs et ayants droit autorisés.

## **Produit prépayé**

Un **produit prépayé** est un compte ou une carte.

## **RGPD**

signifie le Règlement (UE) 2016/679, c'est-à-dire le Règlement général sur la protection des données).

## **Service client**

Le **service client** est le service qui traite vos demandes et répond à vos questions sur l'utilisation de votre produit prépayé ; ses coordonnées sont indiquées à l'annexe 1.

## **Site Internet**

Le **site Internet** désigne l'ensemble des pages Web et/ou des applications pour téléphone mobile (APPs) relatives à votre produit prépayé tel que décrit à l'annexe 1 et qui sont accessibles sur Internet.

## **3D Secure**

est une méthode d'authentification de titulaire de carte de crédit également connue sous le nom de « Mastercard® Identity Check » ou « Mastercard® SecureCode ». Cette méthode permet de vérifier l'identité du titulaire de la carte de crédit au cours d'une transaction, afin d'éviter toute transaction non autorisée.

## **Vous, votre, vos**

Les termes **vous/votre/vos** se rapportent à la personne qui a accepté ces présentes conditions générales.

## **1. INFORMATIONS SUR NOTRE ENTREPRISE ET SUR CET ACCORD**

- 1.1. Ce document décrit les conditions générales qui s'appliquent à votre produit prépayé et constitue un accord entre vous et nous relatif à la possession et à l'utilisation de votre produit prépayé. Avant de commander un produit prépayé, vous devrez accepter les présentes conditions générales. En passant commande d'un produit prépayé, vous indiquez que vous acceptez ces conditions générales. Suite à votre commande, nous vous enverrons une confirmation par courrier électronique marquant ainsi le début dudit accord entre vous et nous.
- 1.2. Les cartes sont émises par nous sous licence de l'Organisme émetteur de cartes correspondant. Nous sommes habilités et réglementés par la CSSF. Les cartes restent notre propriété à tout moment.
- 1.3. Cet accord et toutes les communications entre nous et vous doivent être effectués en français, à moins que vous ne nous indiquiez que vous préférez communiquer dans une autre langue dans laquelle Nous sommes en mesure de le faire. Vous pouvez Nous envoyer

les correspondances relatives à l'utilisation de votre Produit Prépayé ou à ces Conditions Générales à Crosscard S.A., 48 rue de Bragance, L-1255, Luxembourg.

- 1.4. Dans certains cas, votre produit prépayé ou la monnaie électronique sur votre produit prépayé peut être distribué par une tierce partie commerciale. Si une telle tierce partie commerciale peut distribuer le produit prépayé ou la monnaie électronique sur votre produit prépayé, le présent accord est séparé et distinct de tout accord que vous pourriez avoir conclu avec une telle tierce partie commerciale. Nous ne sommes responsables en aucune manière des opérations que vous pourriez effectuer avec des tierces parties commerciales, et vous vous engagez à nous indemniser complètement de toute réclamation et de toute responsabilité et perte, de tout coût, frais et dommage (incluant tout préjudice direct ou indirect) qui pourrait découler de telles opérations.
- 1.5. Toute annexe ou avenant au présent accord en fait partie intégrante et prend effet de la même manière que si elle était énoncée dans le corps de l'accord. Toute référence à cet accord inclut les annexes et les avenants.

## **2. PRODUITS PRÉPAYÉS**

- 2.1. Votre produit prépayé est un moyen de paiement prépayé qui peut être utilisé pour le paiement de biens et de services auprès de vendeurs acceptant les paiements en ligne ou les cartes sous licence du système de paiement en question, sous réserve que votre compte soit suffisamment approvisionné. Comme pour tout moyen de paiement prépayé, nous ne pouvons garantir qu'un vendeur acceptera votre produit prépayé. En cas de doute, veuillez vous en assurer auprès du vendeur avant d'effectuer la transaction.
- 2.2. Votre carte n'est pas une carte de crédit et n'est en aucun cas liée à un compte bancaire. Vous devez vous assurer que votre compte est suffisamment approvisionné avant d'effectuer un nouvel achat ou un nouveau paiement ou avant de retirer de l'argent avec votre produit prépayé. Votre carte est destinée à être utilisée comme moyen de paiement. Les fonds approvisionnés sur votre compte ne représentent pas un dépôt bancaire. Vous ne toucherez pas d'intérêts sur votre compte.
- 2.3. Dans certains cas, un produit prépayé émis à votre attention pourra être pourvu d'un code IBAN virtuel vous permettant d'avoir accès à des fonctionnalités supplémentaires associées à un compte de paiement. Un code IBAN virtuel est uniquement relié à votre compte et ne signifie pas que vous avez un compte bancaire personnel chez nous. À tout moment, il est à notre seule discrétion de décider si un produit prépayé émis à votre attention est muni d'un code IBAN virtuel ou pas. Nous nous réservons également le droit de modifier ou de révoquer à tout moment l'attribution d'un code IBAN à votre produit prépayé et une révocation n'est pas considérée comme étant une modification aux présentes conditions générales. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site ou contacter le service client.
- 2.4. Un produit prépayé émis à votre attention pourra être inactif au moment où vous le recevrez. Dans ce cas, vous devrez l'activer en suivant nos instructions d'activation avant de pouvoir l'utiliser. Dans le cas contraire, les opérations que vous tenteriez d'effectuer pourraient être refusées.

### **3. IDENTIFICATION REQUISE POUR L'ACQUISITION D'UN PRODUIT PREPAYE**

- 3.1. Le produit prépayé étant un produit de services financiers réglementé, la loi exige que nous obtenions certaines informations vous concernant. Nous utilisons ces informations pour gérer votre compte et pour nous permettre de vous identifier et d'identifier votre compte en cas de perte ou de vol de votre carte ou des coordonnées de votre compte. Nous ne conservons ces informations que dans ces cas-là et pas plus longtemps que nécessaire. Veuillez consulter la section 15 pour plus d'informations.
- 3.2. Vous devez être âgé d'au moins 18 ans pour obtenir un produit prépayé, sauf si nous vous notifions du contraire. Nous pourrions vous demander un justificatif d'identité et d'adresse. Nous pourrions vous demander de fournir des documents et/ou pourrions mener une enquête électronique à votre sujet pour obtenir confirmation de ces éléments.
- 3.3. Au cours de ces vérifications, vos informations personnelles pourront être partagées avec des organismes de référence de crédit ou de prévention de la fraude. Ces organismes pourront conserver une copie de ces informations et une note pourra être ajoutée à votre dossier de crédit, mais cette note indiquera que la recherche n'a pas été effectuée dans le cadre d'une vérification de crédit ou dans le but d'obtenir un crédit. Il s'agit seulement de vérifier votre identité et cela n'aura pas d'influence négative sur votre note de crédit.
- 3.4. Votre acceptation des présentes conditions générales nous indique que vous acceptez les vérifications indiquées dans cet accord.
- 3.5. Lorsque cela est possible, vous pouvez demander à ce que des cartes supplémentaires soient associées à votre compte. Vous nous autorisez à fournir des cartes supplémentaires et des codes confidentiels de cartes aux nouveaux détenteurs de ces cartes et vous autorisez chaque détenteur de carte supplémentaire à entreprendre des transactions en votre nom. En ce qui concerne les cartes partenaires et les codes confidentiels des cartes, vous restez responsables envers nous de l'utilisation de vos cartes supplémentaires et de leur codes confidentiels en tant que partenaire contractuel.
- 3.6. Le présent accord s'applique également à toute carte supplémentaire. Vous acceptez de communiquer le présent accord à tout détenteur de carte supplémentaire avant que celui-ci ne commence à s'en servir.
- 3.7. Toutes les informations que vous nous fournissez à la commande d'un produit prépayé ou par la suite doivent être précises et exactes. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les informations que vous nous avez fournies et qui sont enregistrées pour votre compte sont toujours exactes et actuelles et nous ne pouvons pas être tenus pour responsable de tout préjudice découlant de votre manquement à ce qu'il en soit ainsi. Nous nous réservons le droit de vous demander à tout moment de confirmer l'exactitude de vos données ou de requérir de votre part des documents ou justificatifs destinés à confirmer les informations que vous nous avez fournies.

### **4. TARIFS ET FRAIS**

- 4.1. Les tarifs et frais associés à votre produit prépayé font partie intégrante des présentes conditions générales. Tous les tarifs et frais associés à votre produit prépayé figurent à

l'**annexe 1** ainsi que sur notre site Internet ou vous seront transmis sur simple demande par le biais d'un courriel adressé au service client. Sauf indication contraire, tous les tarifs et frais seront applicables à compter de la date à laquelle nous enverrons un courrier électronique pour confirmer votre commande, à l'adresse électronique indiquée lors de votre inscription.

- 4.2. Les frais que vous avez à payer seront déduits du solde de votre compte et vous nous autorisez par les présentes conditions générales à les prélever de cette manière. Les frais de transaction sont prélevés lorsque celle-ci est effectuée. Si le solde de votre compte n'est pas suffisant pour couvrir les frais, nous pouvons refuser l'exécution du paiement. Les frais d'annulation de transaction ou de remboursement seront déduits si encourus.
- 4.3. Dans le cas où la déduction des frais entraînerait un solde débiteur de votre compte, vous serez tenu d'effectuer un approvisionnement d'un montant suffisant pour combler le découvert sur votre compte. Un manquement à le faire constitue une violation des présentes conditions générales. Le remboursement du solde négatif est dû immédiatement sans préavis, toutefois, nous nous réservons le droit de vous envoyer à tout moment des rappels pour vous informer de la nécessité de verser des fonds sur votre compte ou de prendre toute autre mesure de recouvrement de créances, y compris celle de recourir à une société de recouvrement, de saisir un avocat ou d'intenter une action en justice. Nous nous réservons le droit de vous faire couvrir les frais raisonnablement encourus en liaison avec le recouvrement des créances et les mesures d'application de la loi.
- 4.4. À compter de la résiliation de cet accord et dans certaines circonstances, vous serez remboursé de ces tarifs et frais que nous avons prélevés de façon régulière et que vous avez payés en avance. Nous vous rembourserons ces frais à compter d'une résiliation de l'accord de votre part et sous réserve que vous ayez réglé les frais exceptionnels que vous nous devez, et que votre compte n'ait pas un solde négatif.

## **5. MODALITÉS D'UTILISATION DU PRODUIT PRÉPAYÉ**

- 5.1. Un produit prépayé ne doit être utilisé que par la personne à l'attention de laquelle il a été émis. Dans le cas d'une carte supplémentaire, celle-ci ne pourra être utilisée que par la personne que vous aurez désignée. Les produits prépayés ne sont pas transférables et vous n'avez pas le droit d'autoriser d'autres personnes à utiliser votre carte en dévoilant, par exemple, votre code confidentiel ou en les laissant utiliser les informations de votre carte pour effectuer des achats en ligne. Si votre produit prépayé comprend l'utilisation d'une carte de paiement sous licence vous devrez signer votre carte dans l'encart prévu à cet effet au dos de votre carte avant de l'utiliser.
- 5.2. Vous pouvez expressément accorder, supprimer et gérer les autorisations de certains tiers afin qu'ils prennent certaines mesures en votre nom. Dans certains cas, vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte, dans d'autres cas, vous pouvez le faire directement auprès du tiers. Vous reconnaissez que si vous autorisez un tiers à prendre des mesures en votre nom, nous pouvons divulguer certaines informations concernant votre compte à ce tiers. Si vous autorisez :
  - 5.2.1. un fournisseur de service tiers autorisé par la loi applicable à fournir des services d'information sur le compte (« fournisseur AIS ») pour accéder aux renseignements concernant votre compte en votre nom ; ou

- 5.2.2. un émetteur de carte tiers à confirmer si un montant nécessaire à l'exécution d'une transaction de paiement par carte est disponible sur votre compte ; ou
  - 5.2.3. un fournisseur de services tiers autorisé par la loi à fournir des services d'initiation de paiement (« fournisseur PIS ») à initier votre paiement en votre nom ; ce contrat s'appliquera alors toujours à vous et votre accès à ces informations en utilisant le fournisseur AIS ou l'émetteur de la carte et votre paiement initié par le fournisseur PIS.
- 5.3. Nous considérerons que vous avez approuvé une transaction (i) quand la bande magnétique de la carte aura été passée dans un lecteur de carte ou (ii) que la carte aura été placée devant un terminal sans contact pour effectuer un paiement, ou (iii) lorsqu'elle aura été insérée dans un lecteur de carte, ou (iv) lorsque le code confidentiel de la carte aura été saisi ou (v) un reçu signé, ou (vi) lorsque les informations permettant d'effectuer la transaction auront été fournies au vendeur dans le cas d'un achat en ligne ou pour toute autre transaction indirecte, ou (vii) un transfert ou un transfert de carte à carte a été effectué depuis votre compte en ligne. Cette autorisation contient également votre consentement explicite que nous récupérons (de notre base de données), traitons, transmettons et stockons vos données personnelles nécessaires à l'exécution du transfert.
- 5.4. Chaque carte est automatiquement enregistrée pour 3D Secure.
- 5.4.1 L'authentification par 3D Secure peut être effectuée par le biais d'une application ou d'une procédure smsTAN via un téléphone portable enregistré. Nous nous réservons le droit de proposer des procédures d'authentification supplémentaires ou de désactiver des procédures existantes.
  - 5.4.2 Pour vous authentifier avec un smsTAN via 3D Secure, vous devez activer votre carte et vérifier votre numéro de téléphone portable. Si une authentification par 3D Secure est nécessaire au cours d'une transaction de paiement, vous recevrez un SMS avec un smsTAN généré pour chaque transaction sur le téléphone portable enregistré chez nous. Le smsTAN est valide pendant cinq minutes après son envoi. S'il n'est pas utilisé au cours de cette période, il est automatiquement annulé. Il en va de même si vous demandez un nouveau smsTAN. Dans le cadre de la procédure de paiement, il vous est demandé de saisir le smsTAN sur une page de confirmation. Vous devez vous authentifier en saisissant le smsTAN que vous avez reçu et répondre correctement à une éventuelle question de sécurité.
  - 5.4.3 Pour vous authentifier avec l'application via 3D Secure, vous devez l'installer sur votre appareil mobile. Si une authentification via 3D Secure Vous est demandée lors d'un paiement, vous allez recevoir une notification sur votre appareil mobile. Lorsque vous ouvrez l'application, une page de confirmation s'affiche avec les détails de la transaction. Appuyez sur le bouton « Confirmer » afin de valider l'authentification sur cette page, puis d'activer les fonctionnalités d'authentification biométrique de l'appareil mobile.
  - 5.4.4 Vous devez vérifier si les détails de la transaction affichés au cours de l'authentification par 3D Secure correspondent à la transaction que vous souhaitez effectuer. Si vous constatez une anomalie, vous devez immédiatement l'annuler.
  - 5.4.5 Il est de votre responsabilité de protéger votre appareil mobile d'accès non autorisés en appliquant des mesures de sécurité appropriées, par exemple en configurant un verrouillage d'accès protégé par un mot de passe. Tout

manquement à ces mesures de sécurité peut être considéré comme une négligence grave et peut affecter votre droit de combler d'éventuelles pertes.

5.4.6 Nous sommes en droit de refuser l'exécution d'une transaction par carte en ligne si vous ne procédez pas à l'authentification demandée par 3D Secure. Nous nous réservons le droit de répertorier certaines transactions comme étant à risque peu élevé ainsi que de renoncer à l'exigence d'établir une authentification par 3D Secure pour de telles transactions.

5.4.7 Nous pouvons bloquer la carte utilisée pour 3D Secure si ceci est justifié pour des raisons objectives en relation avec le service 3D Secure ou si une suspicion d'utilisation frauduleuse est établie avec le service. Vous devez contacter le service client pour que le blocage soit levé.

5.4.8 Nous nous réservons le droit de faire appel à des fournisseurs de services tiers pour prendre en charge le service 3D Secure dans le cadre de cet accord. Nous ne fournissons vos données personnelles à des fournisseurs (par exemple, votre numéro de téléphone portable) uniquement dans le cadre et pour les besoins de cet accord.

5.5. Après réception de votre autorisation de transaction, il sera impossible d'interrompre ou d'annuler la transaction. Après réception de votre autorisation de transaction, nous effectuerons les paiements dans un délai donné. Nous calculons ce délai à partir de la date à laquelle nous recevons votre instruction et non pas à partir du moment où elle a été envoyée. Les instructions qui ne sont pas reçues un jour ouvré seront considérées comme reçues le jour ouvré suivant. Nous déduisons la valeur de la transaction et tous frais et charges associés du solde de votre compte. Le vendeur ou le prestataire de service ayant accepté votre produit prépayé comme mode de paiement recevra le paiement dans un délai de 5 jours ouvrés.

5.6. En temps normal, un paiement d'un montant supérieur au montant disponible sur votre compte n'est pas autorisé. Cependant, dans certains cas, une transaction peut entraîner un découvert. Nous traiterons ces situations au cas par cas, mais il vous incombera de combler ce découvert et vous serez entièrement responsable de ce paiement. Vous acceptez de combler ce découvert immédiatement et vous nous autorisez à déduire cette somme et tous frais et coûts associés des approvisionnements futurs de votre compte. Nous pouvons restreindre ou suspendre l'utilisation de votre produit prépayé dans l'attente de ce remboursement.

5.7. Vous ne devez en aucun cas utiliser votre produit prépayé pour obtenir une avance de fonds ou toute autre forme de crédit de notre part. Dans le cas où une opération d'approvisionnement de votre compte a été autorisée, mais que nous ne recevons pas les fonds associés à cet approvisionnement, vous devrez nous régler le montant impayé de cet approvisionnement. Si vous ne vous conformez pas à notre demande dans des délais raisonnables, nous nous réservons le droit de faire intervenir des parties externes pour recouvrer auprès de vous le montant impayé ou d'intenter une action en justice, tous les frais associés étant à votre charge.

5.8. Si vous utilisez votre carte pour effectuer une transaction dans une devise différente de celle de référence, cette transaction sera convertie dans la devise de référence du système de paiement correspondant à un taux fixé par celui-ci. Le taux de change varie au fil de la journée et ne dépend pas de nous ; nous ne sommes donc pas responsables de ce taux de

change et ne pouvons pas garantir que vous bénéficierez du taux le plus avantageux. Si vous avez une question concernant le taux de change appliqué à l'une des transactions que vous avez effectuées, veuillez vous adresser au service client.

- 5.9. Nous sommes généralement en mesure d'assurer la réalisation des transactions 24 heures sur 24, 365 jours par an. Mais nous ne pouvons le garantir dans tout les cas ; dans certaines circonstances (comme un problème technique grave), il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de recevoir ou de finaliser une transaction.

## **6. LIMITES CONCERNANT L'UTILISATION DES PRODUITS PRÉPAYÉS**

- 6.1. Votre carte n'est pas liée à un compte dépositaire ou à tout autre type de dispositif bancaire et ne peut être utilisée comme preuve d'identité.
- 6.2. Dans certains secteurs, tels que la location de véhicules, l'hôtellerie ou autres services, les prestataires effectuent une estimation du montant que vous aurez à payer ou pour lequel l'autorisation sera demandée. L'estimation pourra être supérieure au montant que vous réglerez finalement ou qui vous sera effectivement facturé. Ceci signifie qu'un certain montant du solde de votre compte pourra être retenu pour une durée allant jusqu'à 45 jours et que vous ne pourrez pas disposer de ce montant pendant cette période. Nous ne pouvons pas débloquer ce montant sans autorisation du commerçant ou du prestataire. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser votre produit prépayé dans les situations où nous ne sommes pas en mesure de confirmer au prestataire ou au commerçant que les fonds disponibles sur votre compte sont suffisants pour que la transaction puisse être effectuée. Par exemple : les transactions dans les trains, les bateaux et certains achats en vol.
- 6.3. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser votre compte pour cumuler des paiements à des fins que nous jugeons commerciales, sauf notification explicite de notre part. En particulier, si plus de 5 versements provenant de 5 tierces parties sont effectués sur votre compte sur une période de 90 jours, nous considérons que cette utilisation ne correspond pas à une utilisation normale de votre compte. En pareil cas, l'utilisation de votre compte pourra être restreinte et nous nous réservons le droit de rompre notre accord avec vous immédiatement.
- 6.4. Sans préjudice à la section 6.3, il est strictement interdit d'effectuer ou de recevoir des paiements de ou sur votre produit prépayé pour des biens et des services associés ou que nous jugeons susceptibles de faciliter des activités illégales ; il en est de même pour toute activité incitant la violence, la haine, le racisme ; ou pour tout contenu amoral ou obscène ; ou pour toute activité de bienfaisance non enregistrée, chaîne de Ponzi ou programme d'investissement à haut rendement.
- 6.5. Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de rajouter des catégories de transactions prohibées en les rajoutant aux présentes conditions générales et en vous en informant.
- 6.6. L'utilisation d'un compte peut également être restreinte sans préavis en cas de soupçon ou de preuve d'activités suspectes, illégales, frauduleuses ou très risquées, si nous jugeons que vous n'avez pas respecté les conditions générales, ou dans certaines circonstances exceptionnelles qui excluent l'utilisation normale du produit prépayé.



- 6.7. Conformément à la réglementation à laquelle nous sommes soumis, nous nous réservons le droit de rejeter les commandes en provenance de certains pays. Durant le processus de commande du produit prépayé, vous êtes informé des pays à partir desquels les commandes sont acceptées (pays acceptés). Il est de votre responsabilité de faire en sorte de ne pas utiliser nos services si vous résidez dans un pays qui ne fait pas partie des pays acceptés. À tout moment, si nous constatons que vous résidez dans un pays qui ne fait pas partie des pays acceptés, nous nous réservons le droit de suspendre et/ou de clôturer votre compte et de résilier le présent accord.

## **7. GESTION DE VOTRE PRODUIT PRÉPAYÉ**

Vous pouvez consulter le solde de votre compte et consulter le relevé de vos transactions en vous rendant sur le site Internet et en vous connectant avec vos données d'identification. Votre relevé affichera les sommes que vous avez versées sur votre compte et toutes les sommes (transactions, retraits et frais) débitées. Votre relevé est mis à jour régulièrement, au moins une fois par jour. Nous n'envoyons pas de relevé papier. En outre, vous pouvez nous demander de vous envoyer une notification de commodité pour chaque transaction par e-mail ou par SMS en activant cette fonctionnalité depuis les paramètres de votre compte en ligne. Veuillez noter que certains frais peuvent s'appliquer tel que détaillés dans l'annexe 1.

## **8. DURÉE ET RÉSILIATION DE L'ACCORD**

- 8.1. La durée de l'accord est précisée à l'annexe 1.
- 8.2. Conformément aux Conditions Générales, votre carte expirera à sa date d'expiration. À cette date, la carte cessera de fonctionner et comme vous ne serez plus en mesure d'utiliser la carte, nous vous enverrons une nouvelle carte. En outre, nous nous réservons le droit de remplacer votre carte pour une nouvelle lors de sa période de validité. Vous n'encourez aucun coût en conséquence.
- 8.3. À moins que nous ne résiliions ou que vous ne résilie l'accord avant la fin de la durée contractuelle, les présentes conditions générales seront automatiquement renouvelées et applicables pendant toute la durée de reconduction.
- 8.4. Nonobstant ce qui précède, vous pouvez résilier cet accord (et ainsi résilier votre produit prépayé) à tout moment, en nous informant par courrier ou par courriel de votre décision.
- 8.5. Si vous résilie cet accord après les 21 jours à compter de la réception du courrier électronique de confirmation et qu'en vertu de la section 9.3, vous nous demandez de transférer le solde restant de votre compte, des frais de restitution de solde tels qu'ils sont précisés dans la section 9.2 et à l'annexe 1 devront être appliqués. Le solde de votre produit prépayé ne pourra pas vous être remboursé si vous en faites la demande plus de six ans après la date au-delà de laquelle votre droit d'utilisation de votre produit prépayé a cessé, par exemple six ans après la résiliation de cet accord.

## **9. PROCÉDURE DE RÉTRACTATION, DE RÉSILIATION ET DE RESTITUTION DE SOLDE**

- 9.1. Informations concernant l'exercice du droit de rétractation.

#### 9.1.1. DROIT DE RÉTRACTATION :

Vous disposez d'un délai de 21 jours pour vous rétracter de ce présent accord sans aucune justification. La période de rétraction arrivera à son terme 21 jours à compter de l'envoi du courrier électronique confirmant le début de l'accord avec vous et l'ouverture de votre compte. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer d'une manière sans équivoque de votre volonté de vous rétracter de l'accord en nous envoyant un e-mail à [service.fr@viabuy.com](mailto:service.fr@viabuy.com) ou un courrier à l'adresse Crosscard S.A., 48 rue de Bragance, L-1255, Luxembourg. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation joint à cet effet, bien que cela ne soit pas une obligation. Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre demande relative à l'exercice de votre droit de rétractation avant la fin du délai de 21 jours.

#### 9.1.2. MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

- A l'adresse Crosscard S.A. (e-mail : [service.fr@viabuy.com](mailto:service.fr@viabuy.com) ; adresse postale : Crosscard S.A., 48 rue de Bragance, L-1255, Luxembourg)
- Par la présente, je me rétracte de l'accord conclu pour le service suivant :
- Nom
- Adresse
- Signature
- Date

#### 9.1.3. CONSÉQUENCES DE LA RÉTRACTATION :

Si vous vous rétractez du présent accord, nous vous rembourserons les versements que nous avons reçus, y compris les frais de livraison (exceptés les frais supplémentaires résultant de votre choix dans le cas où vous avez choisi un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère que nous proposons) sans délai, au plus tard dans les 21 jours suivant la date à laquelle votre demande de rétractation nous est parvenue. Le remboursement sera effectué par la même méthode de paiement que le versement initial, sauf s'il a été expressément convenu d'autre chose avec vous, et aucun frais ne seront encourus pour ce remboursement.

**Veillez noter que vous ne pourrez pas bénéficier de remboursement des sommes dépensées pour des biens ou des services.**

9.2. 21 jours après réception du courrier électronique confirmant l'accord conclu entre vous et nous et l'ouverture de votre compte, tous les frais et toutes les charges sont non-remboursables, à l'exception des frais et charges que nous prélevons régulièrement par avance. Ceux-ci vous seront remboursés au prorata si vous rompez l'accord. Par exemple, si vous avez payé les frais annuels et décidez de rompre l'accord 6 mois après, nous vous rembourserons la moitié de ces frais. Vous trouverez la liste de ces frais et charges dans l'annexe 1 ainsi que sur notre site internet.

9.3. Vous pouvez rompre cet accord à n'importe quel moment en contactant le service client ou en nous faisant part de votre décision par écrit. Suite à la résiliation de cet accord, vous pouvez récupérer le solde de votre compte sujet au paiement des frais de restitution de solde comme stipulé dans l'annexe 1. Par la suite, nous effectuerons un virement électronique du solde restant de votre compte vers le compte bancaire de votre choix dans l'Espace économique européen ("EEE") dans la mesure où il est raisonnablement établi que vous n'avez pas agi de façon frauduleuse et sous réserve que vous nous ayez fourni les

informations requises à la section 9.4. Les frais de restitution de solde ne seront pas facturés si au terme de la durée nous vous envoyons un avis de résiliation de cet accord et que vous faites une demande pour récupérer le solde restant de votre compte au cours des 12 premiers mois suivant ledit avis.

- 9.4. Pour que nous puissions vous restituer le solde éventuel de votre compte, vous devez nous fournir :
- 9.4.1. le numéro de série de votre carte le cas échéant ou le numéro ID associé à votre compte et tout autre information d'identification qui pourrait être nécessaire ;
  - 9.4.2. votre nom complet, votre adresse e-mail et un numéro de téléphone ;
  - 9.4.3. une photocopie lisible d'une pièce d'identité officielle (passeport ou permis de conduire par exemple) ;
  - 9.4.4. une photocopie lisible d'un justificatif de domicile ;
  - 9.4.5. les coordonnées d'un compte bancaire domicilié dans l'Espace économique européen, et sur lequel vous souhaitez que nous transférions vos fonds, y compris les numéros IBAN et BIC ; et
  - 9.4.6. des informations adéquates concernant l'origine de vos fonds.
- 9.5. Afin de nous conformer à nos obligations légales, nous pouvons être amenés à vous demander de nous fournir d'autres informations, y compris l'envoi de documents notariés par la poste, avant de pouvoir traiter votre demande de restitution de solde. Nous ne répondrons pas à votre demande de restitution de solde si nous pensons que vous nous avez fourni de fausses informations, si nous ne sommes pas certains de la sécurité de la transaction, si votre compte n'est pas en règle ou si vous ne disposez pas d'assez de fonds pour couvrir les frais de restitution de solde.
- 9.6. Nous pouvons être amenés à suspendre ou annuler votre produit prépayé ou à résilier le présent accord :
- 9.6.1. si vous n'avez pas respecté des termes importants du présent accord ou avez régulièrement enfreint ledit accord et n'avez pas résolu la situation dans un délai de 7 jours, ou utilisez votre produit prépayé ou n'importe lequel des services associés d'une manière que nous jugeons illégale ou frauduleuse ;
  - 9.6.2. si vous menacez ou insultez notre personnel ou l'un de nos représentants ;
  - 9.6.3. si vous ne payez pas les frais encourus ou ne comblez pas un découvert ;
  - 9.6.4. pour des raisons réglementaires, par exemple mais pas uniquement dans le cas où vous résideriez dans un pays ne faisant pas partie des pays acceptés ; suite à toute décision, instruction ou ordre que nous recevons de la CSSF ou du système de paiement relié au produit prépayé ;
  - 9.6.5. si nous sommes raisonnablement portés à croire ou à suspecter que l'utilisation de votre produit prépayé risque de porter atteinte à notre réputation ou est éventuellement liée à la criminalité financière ; ou
  - 9.6.6. si nous sommes raisonnablement portés à croire que vous n'avez pas respecté les présentes conditions générales ; ou
  - 9.6.7. si nous sommes raisonnablement portés à suspecter qu'il y a eu un usage non autorisé ou frauduleux de votre compte ou que les données de sécurité ont été compromises.
- 9.7. Si votre produit prépayé est suspendu ou annulé, nous vous informerons à l'avance ou dès que possible, sauf si cela est contraire aux réglementations ou à la législation en vigueur,

ou risque de compromettre une enquête sur une fraude éventuelle. Si les circonstances ayant entraîné la suspension de votre produit prépayé sont résolues à notre satisfaction raisonnable, votre produit prépayé sera activé de nouveau et utilisable ou remplacé si nécessaire.

- 9.8. Si votre produit prépayé est annulé ou si le présent accord est arrivé à son terme ou non renouvelé, vous n'aurez plus l'accès à votre compte, mais vous aurez la possibilité de récupérer les fonds restants en contactant le service client et en demandant à ce que les fonds vous soient remboursés d'une manière raisonnablement acceptable pour nous. Vous avez la possibilité de le faire pendant la période de six ans à compter de la date d'annulation de votre produit prépayé ou de la date d'expiration dudit accord, la première des deux dates faisant foi.

## **10. SÉCURITÉ DE VOTRE PRODUIT PRÉPAYÉ ET DE VOS INFORMATIONS**

- 10.1. Nous considérerons que toutes les transactions effectuées avec les données de votre produit prépayé auront été effectuées par vous-même, à moins que vous ne nous informiez du contraire conformément à la section 11.1. Il vous incombe d'assurer la protection des données de votre produit prépayé. Cela signifie que vous devez prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de votre produit prépayé et des données associées. Ne divulguez les données de votre produit prépayé à personne, sauf si cela est nécessaire dans le cadre d'une transaction. Assurez-vous d'avoir affaire à un commerçant ou prestataire de service sérieux, qui prend toutes les mesures nécessaires pour protéger vos données avant d'effectuer une transaction et de leur fournir la carte physique ou les détails du compte qui y sont associés.
- 10.2. Après expiration de votre carte ou si cette dernière est retrouvée après avoir été déclarée perdue ou volée ou bien lorsque l'accord a été résilié, vous devrez détruire votre carte en la coupant en deux le long de la bande magnétique.
- 10.3. Vous devez assurer la protection du code confidentiel de votre produit prépayé, en l'occurrence :
- 10.3.1. mémoriser votre code confidentiel dès sa réception et détruire immédiatement la lettre ou tout autre document sur lequel le code confidentiel est indiqué ;
  - 10.3.2. ne jamais écrire votre code confidentiel sur votre carte ou sur tout autre objet que vous conservez avec votre carte ;
  - 10.3.3. garder le code confidentiel secret à tout moment et ne pas l'utiliser si une tierce personne peut voir la saisie du code ;
  - 10.3.4. ne pas divulguer votre code confidentiel, sauf si vous l'indiquez par oral (mais pas par écrit) à une personne autorisée à utiliser votre carte ou votre compte.

**NE COMMUNIQUEZ JAMAIS PAR ÉCRIT LES DÉTAILS DE VOTRE PRODUIT PRÉPAYÉ À QUICONQUE. Ceci inclut les messages écrits, e-mails et formulaires en ligne.** Le non-respect des mesures ci-dessus serait considéré comme une négligence grave et pourrait affecter vos droits à réclamer le remboursement de quelconques pertes.

## **11. CARTE PERDUE, VOLÉE OU ENDOMMAGÉE**

- 11.1. Si vous perdez votre carte ou si elle est volée ou endommagée, ou si vous pensez que votre compte a été compromis, veuillez nous en informer immédiatement en suivant les instructions figurant sur le site Internet ou en appelant le service d'opposition au numéro indiqué à l'annexe 1. Vous devrez fournir votre numéro de carte ou de compte et d'autres informations pour vérifier que vous êtes bien le titulaire de la carte ou du compte. Une fois le processus de vérification effectué, nous bloquerons toute carte perdue ou volée ou tout compte compromis pour empêcher leur utilisation frauduleuse et nous annulerons toute carte endommagée pour éviter qu'elle soit réutilisée. Veuillez noter que ce numéro de téléphone est dédié EXCLUSIVEMENT au blocage des cartes perdues ou volées ou des comptes compromis et n'est pas destiné à traiter les demandes de renseignements généraux.
- 11.2. Sauf indication contraire de la loi, nous ne sommes pas responsables de toute perte ou tout dommage, direct ou indirect, que vous pourriez subir suite à votre utilisation totale ou partielle, ou de votre inaptitude à utiliser votre produit prépayé, ou suite à l'utilisation de votre produit prépayé par un tiers, quel qu'il soit. Si nous jugeons que vous avez agi de manière frauduleuse ou que vous avez échoué à préserver la sécurité de votre produit prépayé ou des informations qui y sont associées, intentionnellement ou en faisant preuve de négligence, nous vous tiendrons pour responsable de toutes les transactions effectuées et des frais associés.
- 11.3. Vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées sur votre produit prépayé si (i) nous pensons raisonnablement que vous avez agi avec la prudence nécessaire et que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse ni fait preuve de négligence, sous réserve que vous nous informiez dès que possible, (ii) vous n'aviez pas remarqué la perte, le vol ou toute mauvaise utilisation du produit prépayé avant la transaction non autorisée, ou (iii) la perte de la carte a été causé par un employé ou un agent, de notre service ou d'une agence dont nous sous-traitons les activités.
- 11.4. Après nous avoir signalé la perte, le vol ou le risque d'une utilisation frauduleuse de votre carte, et si nous sommes en mesure d'identifier votre carte ou votre compte et nos vérifications de sécurité s'avèrent concluantes, nous pourrions vous fournir un produit prépayé de remplacement et/ou un nouveau code confidentiel. Des frais pourront être appliqués pour le remplacement d'une carte volée ou perdue, qui en tout état de cause couvre les coûts uniquement et directement associés au remplacement. Veuillez consulter l'annexe 1 pour plus de détails. Ces frais ne s'appliquent pas si nous sommes légalement responsables ou répondants des circonstances qui ont conduit à l'émission d'un produit de remplacement. Le délai de rétraction décrit dans la section 9.1 ne s'applique pas aux produits prépayés de remplacement.

## **12. CONFLITS LIÉS À UN ACHAT OU UNE TRANSACTION**

- 12.1. Nous déclinons toute responsabilité concernant la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre élément lié à des biens ou services que vous achetez avec votre produit prépayé. Tout conflit lié à de tels achats doit être réglé directement avec le vendeur des biens et services concernés. Une fois que vous avez utilisé votre produit prépayé pour effectuer un achat, il est impossible d'interrompre la transaction. Nous ne sommes pas responsables du

manquement d'un vendeur à effectuer un paiement par le biais de votre carte ou de votre compte.

- 12.2. Si vous pensez que vous n'avez pas autorisé une transaction donnée, vous devez nous prévenir immédiatement en contactant le Service client. Des détails pourront être exigés sous forme d'une réclamation écrite.
- 12.3. Si vous ne nous prévenez pas dans les 13 mois suivant une transaction non autorisée, vous risquez de ne pas pouvoir bénéficier d'un remboursement. Cette période de 13 mois ne commence que si nous vous avons informé de la réservation du débit, par les moyens convenus pour les relevés de transactions, comme indiqué dans la section 7, au plus tard un mois après la réservation du débit. Dans le cas contraire, cette période commence à la date de la notification.
- 12.4. Dans le cadre de la section 12.3, et dans la mesure où vous avez respecté tous les termes du présent accord et n'avez pas agi de manière illégale ou avec négligence, vous ne serez pas tenu responsable des transactions non autorisées de votre produit prépayé si vous nous contactez et nous demandez de bloquer immédiatement votre produit prépayé après vous être aperçu de son utilisation non autorisée. À notre demande, vous devrez fournir les renseignements et éléments factuels relatifs à ces circonstances. Nous vous rembourserons le montant d'une transaction au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où nous avons été avisés ou nous avons appris autrement que la transaction n'était pas autorisée. Si nous avons notifié par écrit à toute autorité compétente que nous avons des motifs légitimes de soupçonner une conduite frauduleuse de votre part, nous ne remplirons l'obligation susmentionnée que si nous sommes raisonnablement certains que la fraude n'a pas eu lieu. Si nos enquêtes raisonnables découvrent que la transaction litigieuse n'était pas une transaction non autorisée ou que vous n'avez pas respecté le contrat présent, y compris le non-respect des garanties énoncées dans l'article 10, nous ne rembourserons pas la transaction contestée ou, nous déduiront le montant déjà remboursé de votre compte, ainsi que les frais de vérification de sécurité indiqués dans l'annexe 1. Cette section 12.4 s'applique également aux cas où la transaction a été initiée par un fournisseur PIS.
- 12.5. Dans certaines circonstances, une transaction peut être commencée, mais non achevée. Dans ces cas-là, il se peut que le montant de la transaction soit déduit du solde de votre compte et ne puisse donc pas être utilisé. Nous appelons cela une « autorisation en attente » ou une « transaction bloquée ». Vous devrez alors contacter le Service client et fournir la preuve de l'annulation ou de la modification de la transaction.
- 12.6. Si un vendeur effectue un remboursement pour quelque raison que ce soit (par exemple, vous renvoyez un produit défectueux), il faudra quelques jours avant que nous recevions la notification de ce remboursement et la somme correspondante. Veuillez donc compter 5 à 10 jours à partir de la date du remboursement avant qu'il apparaisse sur votre compte. Tout remboursement pour des biens et services acquis avec votre produit prépayé ne peut se faire que sous forme de crédit sur votre compte. Vous ne pouvez pas obtenir de remboursement en espèces. Les remboursements vers le produit prépayé ne sont autorisés que pour les transactions effectuées au préalable avec le même produit prépayé.

- 12.7. Dans certaines circonstances, nous pouvons refuser de valider une transaction que vous aurez autorisée. Par exemple :
- 12.7.1. si nous doutons de la sécurité de votre produit prépayé ou si nous suspectons qu'il est utilisé d'une manière frauduleuse ou suspecte ;
  - 12.7.2. si votre compte n'est pas suffisamment approvisionné pour couvrir le montant de la transaction et des frais associés à celle-ci au moment où nous recevons confirmation de la transaction ;
  - 12.7.3. si vous n'avez pas comblé le découvert de votre compte ;
  - 12.7.4. si nous avons assez d'éléments pour penser que vous ne respectez pas les conditions du présent accord ;
  - 12.7.5. en cas d'erreur, d'échec (technique ou autre) ou de refus des vendeurs, organismes de paiement ou systèmes de paiement de valider la transaction.

### **13. SERVICE CLIENT ET PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

- 13.1. Le service client est joignable de 8h00 à 17h00 HNEC les jours ouvrés. Pendant ces horaires, nous nous efforcerons de résoudre toutes les demandes aussi vite que possible, veuillez toutefois noter que certaines requêtes ne peuvent être traitées que pendant les horaires normaux de travail. Les demandes reçues après 17 h seront traitées comme si elles avaient été reçues le jour ouvré suivant. Les coordonnées du service client sont indiquées dans l'annexe 1.
- 13.2. Si vous avez des motifs d'insatisfaction concernant le service reçu, veuillez adresser dans un premier temps votre réclamation à notre service client, aux coordonnées indiquées à l'annexe 1. Veuillez préciser clairement qu'il s'agit d'une réclamation. Ceci Nous permet de distinguer votre réclamation d'une requête normale. Nous nous efforçons de vous donner une réponse et de vous proposer une solution dans les délais prescrits par la CSSF et conformément à notre procédure de traitement des réclamations. Vous pouvez obtenir une copie de notre procédure de traitement des réclamations à tout moment sur simple demande en contactant le service client.
- 13.3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir eu recours à notre procédure de réclamation, vous pouvez faire une autre réclamation au CSSF à la Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique II, 110, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. Pour obtenir des coordonnées supplémentaires, vous pouvez consulter le site Web <http://www.cssf.lu/>.
- 13.4. La commission européenne a mis en place une plateforme web européenne de règlement en ligne des litiges. Ce site permet d'essayer d'obtenir un règlement simple et rapide aux litiges entre commerçants et les consommateurs. Voir le site web <http://ec.europa.eu/odr> Vous pouvez retrouver ce lien qui vous conduit sur la plateforme sur le site Internet.

### **14. RESPONSABILITÉ ET LIMITE DE RESPONSABILITÉ**

- 14.1. Dans les limites prévues par la loi applicable, nous ne serons pas tenus responsables :
- 14.1.1. de toute anomalie ou dysfonctionnement relatif à l'utilisation du produit prépayé qui résulterait de circonstances anormales, imprévisibles et indépendantes de notre volonté, que nous n'aurions pas pu éviter malgré tous

- nos efforts, notamment mais pas uniquement une erreur ou une défaillance dans le système de traitement des données ;
- 14.1.2. des biens ou services achetés avec votre produit prépayé ;
  - 14.1.3. de toute perte de profit, de marché, ou tous dommages indirects, consécutifs, particuliers ou punitifs ; ou
  - 14.1.4. de toute action ou omission résultant de notre conformité avec les lois nationales ou de l'Union européenne ;
  - 14.1.5. tout frais facturé par des tierces parties telles que d'autres banques, établissements financiers ou de crédit en contrepartie de leurs services.

Dans tous les cas, notre responsabilité se limitera au montant du solde de votre compte au moment où l'événement se produit.

- 14.2. En plus des conditions évoquées dans la section 14.1, notre responsabilité est limitée dans les cas indiqués ci-dessous :
  - 14.2.1. si nous sommes responsables du mauvais fonctionnement de votre produit prépayé, notre responsabilité est limitée au remplacement du produit prépayé, ou si nous en décidons ainsi, au remboursement des fonds disponibles sur votre compte ;
  - 14.2.2. si nous sommes responsables d'un prélèvement non justifié d'une somme sur les fonds disponibles sur votre compte, notre responsabilité est limitée au remboursement d'un montant équivalent à la somme incorrecte prélevée.
  - 14.2.3. Dans toutes les autres circonstances où notre responsabilité est engagée, celle-ci est limitée au remboursement des fonds disponibles sur votre compte.
  - 14.2.4. Aucun élément de cet accord n'exclut ou ne limite notre responsabilité en cas de décès ou de blessure.
- 14.3. Si vous avez utilisé votre produit prépayé de manière frauduleuse ou autorisé son utilisation frauduleuse, à l'encontre de nos conditions générales, pour des motifs illégaux, ou si votre produit prépayé ou les détails qui y sont associés ont pu être compromis à cause de votre négligence, vous serez tenu responsable de l'utilisation abusive du produit prépayé. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables nécessaires pour récupérer toute perte auprès de vous et votre responsabilité ne sera pas limitée, sauf si les lois et réglementations en vigueur imposent une limite. Cela signifie que vous devez prendre grand soin de votre produit prépayé et des détails qui y sont associés, et agir de manière responsable ; dans le cas contraire, vous serez tenu responsable.
- 14.4. Dès lors que vous aurez pris toutes les mesures de protection nécessaires et soumises en tout temps aux sections 11.3 et 12.4, vous ne serez pas responsable des transactions non autorisées effectuées avec une carte perdue ou volée ou sur un compte utilisé frauduleusement.
- 14.5. Réclamation pour non-exécution, exécution incorrecte ou exécution tardive de transactions autorisées :
  - 14.5.1. Si une transaction autorisée n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée correctement, vous pouvez nous exiger de rembourser sans délai le montant total de la transaction dans la mesure où la transaction n'a pas été effectuée ou effectuée correctement. Si le montant a été déduit de votre compte, nous restituerons le solde de votre compte à ce qu'il aurait été sans débiter la



transaction non exécutée ou incorrectement exécutée. Si votre transaction a été initiée par un prestataire de services de paiement, nous serons soumis aux obligations susmentionnées.

14.5.2. En plus de la section 14.5.1, vous pouvez nous demander de rembourser les frais et intérêts dans la mesure où ceux-ci vous ont été facturés ou débités de votre compte en raison de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de la transaction.

14.5.3. Si une transaction autorisée est exécutée en retard, vous pouvez nous exiger de demander au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de créditer le montant du paiement sur le compte bancaire du bénéficiaire comme si le virement avait été correctement exécuté. Cette obligation s'applique également si votre transaction est initiée via un prestataire de services de paiement.

14.5.4. Notre responsabilité à l'égard des articles 14.5.1-14.5.3 est exclue dans les cas suivants :

(i) Nous sommes en mesure de vous démontrer que le montant du paiement a été remis au prestataire de services de paiement du bénéficiaire en temps voulu et en totalité.

(ii) La transaction a été exécutée conformément à la référence unique du bénéficiaire que vous avez saisie de manière incorrecte. Dans ce cas, vous pouvez cependant nous exiger de faire des efforts raisonnables pour récupérer le montant de la transaction. Si le montant de la transaction ne peut être récupéré, nous vous fournirons, sur demande écrite, les informations disponibles qui vous permettront de procéder à une demande de remboursement du montant de la transaction par rapport au bénéficiaire effectif de la transaction.

14.5.5. Vos réclamations en vertu des articles 14.5.1 à 14.5.3 pour une transaction non exécutée ou incorrectement exécutée sont exclues si vous ne nous informez pas dans les 13 mois suivant la date à laquelle la transaction a été effectuée. Cette période de 13 mois ne commence que si nous vous avons informé de la réservation du débit, par les moyens convenus pour les relevés de transactions, comme indiqué dans la section 7, au plus tard un mois après la réservation du débit. Dans le cas contraire, cette période commence à la date de la notification. Ceci s'applique également si votre transaction a été initiée via un prestataire de services de paiement.

14.5.6. Les réclamations de votre part sont exclues si les circonstances donnant lieu à une réclamation :

(i) sont fondées sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel nous n'avons aucune influence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées en exerçant une diligence appropriée ;

(ii) ont été provoquées par nous à la suite d'une obligation légale.

14.6. Si vous autorisez un fournisseur AIS ou un fournisseur PIS à agir en votre nom, vous êtes responsable des actions que vous autorisez le fournisseur AIS ou le fournisseur PIS à effectuer en votre nom, sous réserve de vos droits légaux obligatoires et des articles 14.4 et 14.5. Accorder l'autorisation à un tiers de quelque manière que ce soit ne vous dégage d'aucune de vos responsabilités en vertu du présent accord. Vous reconnaissez et acceptez que vous ne nous détiendrez pas responsable et que vous nous dédommagerons en fonction de toute responsabilité découlant des actions ou inactions de ce tiers, en relation avec les autorisations que vous avez.

- 14.7. Le Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL) n'est pas compétent pour votre produit prépayé. Toutefois, en tant que prestataires d'argent électronique responsable, nous prenons la sécurité de votre argent très au sérieux. Vos fonds sont conservés sur un compte client sécurisé, spécialement conçu pour rembourser les transactions effectuées avec votre produit prépayé. Dans l'éventualité d'une insolvabilité, les fonds qui versés sur notre compte client seront protégés des requêtes des créanciers. Nous serons ravis de répondre à toute question ou préoccupation. Veuillez contacter notre service client pour en savoir plus.
- 14.8. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les fonds qui nous sont versés en votre faveur le sont conformément à nos instructions, notamment de faire en sorte d'indiquer les bons identifiants lors des versements afin que nous soyons en mesure d'assigner les fonds à votre compte. Nous déclinons notamment toute responsabilité concernant tout accord passé avec un établissement financier tiers pour des versements effectués sur votre compte. Nous déclinons toute responsabilité pour les erreurs qui peuvent être faites par un tel établissement financier tiers et sommes uniquement responsable des fonds que nous recevons conformément à nos instructions et crédités sur votre compte pour l'achat de monnaie électronique.

## **15. VOS INFORMATIONS PERSONNELLES**

- 15.1. Nous recueillons certaines informations relatives au titulaire et aux utilisateurs du produit prépayé afin de gérer notre programme prépayé. Crosscard S.A. est un organisme spécialisé dans le traitement des données personnelles qui gère et protège vos données personnelles conformément au RGPD et à notre politique de confidentialité, que vous pouvez consulter sur notre site.
- 15.2. Nous pouvons être amenés à transférer vos données hors de l'Espace économique européen (EEE) à nos partenaires commerciaux si cela est nécessaire pour vous fournir certains services tels que le service client, la gestion de compte, le rapprochement financier ou lorsqu'une de vos requêtes nécessite un tel transfert, dans le cadre de transactions internationales notamment. Nos partenaires commerciaux hors de l'EEE incluent mais ne se limitent pas au Rocket Science Group LLC et d'autres entités (partenaires) avec lesquelles nous collaborons ou pouvons avoir des accords pour la prestation de nos services. Lorsque nous transférons des données à l'extérieur de l'EEE, nous vérifions que vos données bénéficient d'une protection de même niveau que celle de l'EEE. Veuillez noter que tous les pays n'ont pas un système légal de protection des données équivalent à celui de l'EEE. Votre acceptation du présent accord nous indique que vous acceptez le transfert de vos données en dehors de l'EEE, conformément aux conditions de cette section.
- 15.3. Vous êtes en droit de consulter les données personnelles que nous avons vous concernant. Toutefois, nous vous demanderons de payer les frais mentionnés dans l'annexe 1 pour couvrir nos frais administratifs. Nous pourrions vous demander de nous fournir certaines informations pour que (a) nous puissions vérifier que la personne effectuant la demande est bien la personne dont nous avons collecté les données personnelles et (b) que nous puissions trouver les données personnelles en question. Nous cherchons ainsi à éviter que

les données personnelles d'un individu soient envoyées à une autre personne, par erreur ou par fraude. Pour plus d'informations, veuillez contacter le service client.

- 15.4. Nous nous engageons à respecter les exigences légales concernant la confidentialité des données personnelles lors de leur collecte, stockage et utilisation définies dans le RGPD. Nous ne communiquerons pas les données que nous possédons à votre sujet à un tiers, sauf quand :
  - 15.4.1. nous serons légalement tenus de le faire ; ou
  - 15.4.2. nous aurons l'obligation publique de les communiquer ; ou
  - 15.4.3. lorsque nos intérêts commerciaux légitimes exigeront que nous les divulguions et que cette divulgation ne porte pas préjudice à vos droits, votre liberté ou vos intérêts légitimes ; ou
  - 15.4.4. nous obtiendrons votre accord pour le faire ; ou
  - 15.4.5. lorsqu'elles seront divulguées tel qu'énoncé dans la section 15 et/ou dans notre politique sur le respect de la vie privée.
- 15.5. Nous pourrions utiliser les services d'une tierce partie qui agira en notre nom, notamment pour collecter des données vous concernant.
- 15.6. Vos données personnelles (y compris les données personnelles sensibles) sont susceptibles d'être partagées avec d'autres institutions financières, agences de référence de crédit, organismes commerciaux, organisations anti-fraude, agences de recouvrement et instances chargées de l'application des lois ; ceci dans le but de vérifier votre identité et de nous assurer que vous êtes en mesure de posséder un produit prépayé, de rembourser vos dettes ou les autres arriérés que vous pourriez avoir auprès de nous. Cela nous permet également d'identifier et de prévenir les fraudes, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou autres crimes financiers. Nous conserverons une trace de ces recherches.
- 15.7. Nous pourrions partager des informations vous concernant au sein de l'EEE et hors de l'EEE, sous réserve que vos données bénéficient d'un niveau de protection similaire à celles traitées au sein de l'EEE.
- 15.8. Nous pourrions vous contacter pour vous proposer d'autres produits ou services que nous fournissons. Si vous ne souhaitez pas être contacté à propos de ces produits et services, merci de nous le faire savoir en contactant notre service client.
- 15.9. Si nous soupçonnons que vous nous avez communiqué des informations erronées ou inexactes, nous pourrions faire part de nos soupçons ainsi que toute autre information pertinente aux autorités compétentes.
- 15.10. Si vous nous fournissez des informations erronées ou inexactes et si la fraude est confirmée, nous partagerons nos informations avec les agences de lutte contre la fraude et avec les autorités compétentes pour empêcher la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

## **16. MODIFICATIONS DE CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DU PARTENAIRE CONTRACTUEL**

- 16.1. La version la plus récente des présentes conditions générales sera toujours disponible sur notre site Web. Ces conditions générales pourront être modifiées ou révisées à tout

moment. Conformément à la section 16.2, toute modification apportée aux présentes conditions générales (« Modifications ») vous sera notifiée par e-mail deux mois avant de prendre effet (« Date de prise d'effet de la Modification») – sauf si la loi nous permet ou nous oblige à effectuer une modification plus rapide. Vous avez la possibilité d'accepter ou de refuser toute modification relative à ces conditions générales avant que celles-ci ne prennent effet. À moins que nous ne vous communiquions expressément une date de prise d'effet différente, nous vous informerons expressément que les Modifications (y compris toute modification émise par les parties contractuelles) ne seront pas mises en place. Elles prendront effet deux (2) mois après qu'elles vous sont communiquées. Vous avez la possibilité de résilier l'accord à tout moment avant sa prise d'effet sans frais d'annulation en nous en informant par écrit. Si vous ne nous avez fait part d'aucune objection au changement avant la date à laquelle celui-ci prend effet, nous considérerons que vous avez accepté la modification.

- 16.2. Nous nous réservons le droit d'effectuer de temps en temps des modifications dans le but d'améliorer la qualité de nos services. Nous nous efforcerons de vous tenir informé aussi rapidement que possible de tels changements, dans la mesure du possible.
- 16.3. La modification des plafonds de dépense et d'approvisionnement de votre produit prépayé qui est nécessaire pour que nous puissions nous conformer à nos obligations légales n'est pas considérée comme un changement des présentes conditions générales et ne nécessite donc pas de préavis. Vous pouvez à tout moment vérifier vos plafonds de dépense en vous connectant sur votre compte.
- 16.4. Nous pouvons transférer nos droits et obligations conformément à cet accord à une ou plusieurs tierces parties (via un transfert ou une novation du contrat). Vous avez le droit de mettre un terme au présent accord sans préavis dans l'éventualité d'un tel transfert ou novation.

## **17. LOI ET TRIBUNAUX**

- 17.1. L'accord est soumis aux lois du Luxembourg, mais vous avez le droit de prendre des mesures à notre encontre dans les tribunaux de la juridiction dans laquelle vous êtes domicilié. Si pour une quelconque raison vous n'avez pas le droit de prendre des mesures à notre encontre dans les tribunaux d'une juridiction en dehors du Luxembourg en concluant cet accord, vous acceptez de vous soumettre à la juridiction non-exclusive des cours du Luxembourg afin de résoudre tout litige légal découlant du présent accord.
- 17.2. Nonobstant cette section 17, vous convenez que nous soyons autorisés à appliquer des recours juridiques (ou un type d'assistance légale d'urgence équivalent) dans n'importe quelle juridiction.
- 17.3. Le présent accord ne s'appliquera à personne d'autre que vous et nous.

## **18. APPROVISIONNEMENT DE VOTRE COMPTE**

- 18.1. Votre compte ne pourra être approvisionné que via des réseaux que nous aurons validés. Le type et la nature de ces réseaux varient en fonction de notre relation commerciale avec nos partenaires commerciaux.

- 18.2. Le délai entre votre ordre d'approvisionnement et la mise à jour du solde de votre compte dépend de la méthode d'approvisionnement choisie et du temps écoulé avant que les fonds nous soient envoyés. Vous trouverez sur notre site Web et dans l'annexe 1 toutes les informations concernant les méthodes d'approvisionnement et les frais appliqués. Pour toute question concernant l'approvisionnement de votre compte, veuillez également contacter le service client.
- 18.3. Vous serez responsable à tout moment de vous assurer que le montant de tous les fonds dont le versement est autorisé sur votre compte est effectivement transféré. En particulier, si vous utilisez votre compte et que cette utilisation entraîne un découvert, vous serez tenu responsable du versement de fonds suffisants pour que le solde de votre compte redevienne nul ou positif.
- 18.4. Nous pourrions mettre en place des limites d'approvisionnement sur votre compte pour des raisons légales ou réglementaires, ou pour nous conformer à nos politiques de sécurité et de gestion des risques. Si nous devons imposer de telles limites d'approvisionnement, vous en serez informé via le site Internet ou le Service client.
- 18.5. Nonobstant les dispositions de la présente section 18 ou des délais d'exécution maximum prévus par le présent accord, nous pourrions refuser d'approvisionner votre compte conformément à nos procédures de contrôle interne en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ou si nous avons des doutes quant à l'origine des fonds, ou si vous n'avez pas rempli les exigences d'identification définies dans la section 3, en fonction du type de compte et de la limite d'approvisionnement associée. Nous pourrions vous demander des informations quant à l'origine des fonds. Nous pourrions à notre seule discrétion refuser tout ordre, toute requête ou tout paiement associé que vous effectuerez pour l'achat d'argent électronique sans nous justifier et sans être responsables de toute perte ou tout dommage que vous ou toute autre partie pourriez subir.

**Annexe 1 : Frais, coordonnées et autres conditions**

Cette Annexe 1 fait partie intégrante des Conditions Générales du produit prépayé VIABUY.

**A. FRAIS****Frais liés à la carte**

Frais uniques d'émission du compte <sup>1</sup>	EUR 69,90
Frais annuels de la carte	EUR 19,90
Frais d'émission de carte supplémentaire	GRATUIT
Frais annuels de carte supplémentaire	EUR 14,90
Frais mensuels de maintenance du compte applicables à partir du 13 <sup>ème</sup> mois suivant le début de l'accord (seront annulés s'il y a au moins une opération entrante ou sortante sur votre compte au cours des 12 derniers mois)	EUR 9.95

**Frais de transaction et d'utilisation :**

Transaction d'achat	GRATUIT
Conversion de devise étrangère	2,75 %
Retrait dans un distributeur automatique de billets <sup>2</sup>	EUR 5,00
Transfert direct vers un autre compte VIABUY	GRATUIT
Virement national sortant, virement SEPA	GRATUIT
Échec de transaction TPV ou retrait en raison de fonds insuffisants sur le compte, consultation de solde depuis un distributeur automatique de billets	EUR 0,50
Virement bancaire en dehors de la zone SEPA ou dans une devise étrangère	EUR 9,90
Frais de SMS par SMS demandé par vous (rappel de code confidentiel ou confirmation d'autorisation de paiement par SMS au lieu d'e-mail)	EUR 0,19

**Frais d'approvisionnement<sup>3</sup> :**

Transfert de crédit national ou au sein de la zone SEPA, Instant Transfer, MyBank, virement entrant depuis un autre compte VIABUY	GRATUIT
Approvisionnement en espèces dans une banque <sup>2</sup>	GRATUIT
Virement international depuis l'extérieur de la zone SEPA ou dans une devise étrangère, giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Przelewy24, Verkkopankki, Trustly, Bancontact, Multibanco, PayU	1,75 %
Carte de crédit, carte prépayée ou carte de débit	1,75 %
TrustPay	2,75 %
paysafecard	8,75 %
Approvisionnement en espèces Western Union	EUR 4,95

**Autres frais**

Frais de restitution de solde	EUR 5,00
Remboursements <sup>4</sup>	EUR 25,00
Recouvrement, vérification de sécurité	EUR 25,00
Remplacement de carte, affectation d'un virement bancaire entrant due à une référence manquante ou erronée	EUR 10,00
Frais de gestion par heure pour les requêtes client spécialisées ou pour les tâches manuelles effectuées en dehors du cadre des dispositions de l'accord.	EUR 120,00

<sup>1</sup>Applicable à compter de la date de réception de notre courrier électronique de confirmation à l'adresse indiquée lors de votre inscription et non-remboursable si ce n'est conformément à la section 9.1 de cet accord. L'ouverture d'un compte comprend l'émission d'une carte sous licence de l'organisme émetteur. Vous devez effectuer un premier versement minimum de 89,80 EUR sur votre compte dans un délai de 21 jours.

<sup>2</sup>Des frais bancaires ou de distributeurs automatiques de billets pourront être prélevés sur votre compte ou déduits du montant du retrait.

<sup>3</sup>Des modes d'approvisionnement supplémentaires tels que les virements bancaires internationaux provenant de l'extérieur de la zone SEPA, giropay, eps, iDEAL, SofortBanking et d'autres, pourront éventuellement être disponibles en fonction des accords que nous avons pris avec nos partenaires commerciaux. Ces modes d'approvisionnement sont indiqués sur notre site Internet et peuvent être utilisés sous réserve des frais applicables correspondants qui seront débités de votre compte. Les délais d'exécution maximum pour les services de paiement indiqués ci-dessous s'appliquent à tout moment sous réserve des dispositions du présent accord et de votre respect de celui-ci, en particulier de votre respect des conditions d'identification requises et de votre consentement à nous fournir, à notre discrétion, les renseignements adéquats sur l'origine de vos fonds ou à respecter les limites d'approvisionnement que nous mettons en place dans le cadre de nos obligations de lutte contre le blanchiment d'argent. Si nous recevons un ordre de paiement lors d'un jour non ouvré ou après 16:00 HNEC (Heure Normale d'Europe Centrale) lors d'un jour ouvré, l'ordre de paiement sera considéré comme reçu le jour ouvré suivant.

Délais d'exécution maximum	Services de paiement
À la réception de votre ordre de paiement ou de l'avis de réception de l'ordre de paiement de votre banque ou établissement financier, selon le cas	Paiement entrant par giropay, eps, iDEAL, SOFORT Banking, Instant Transfer, paysafecard, carte de crédit, carte prépayée, carte de débit, virement VIABUY de carte à carte ; retrait à un distributeur automatique de billets
Fin du jour ouvré suivant notre réception de votre ordre de paiement	Virement SEPA sortant
Fin du deuxième jour ouvré suivant notre réception des fonds relatifs à l'ordre de paiement de votre banque ou établissement financier	Virement SEPA entrant, prélèvement direct ou dépôt d'espèces auprès d'une banque, TrustPay, Przelewy24, Verkkopankki, Trustly, Bancontact, Multibanco, MyBank, PayU, Western Union

<sup>4</sup>Lorsque nous recevons un paiement pour l'achat de monnaie électronique et l'approvisionnement de votre compte, mais que vous ne remplissez pas les conditions requises afin que les fonds soient crédités sur votre compte ou que vous ne vous conformez pas à nos instructions et que nous sommes contraints de retourner l'opération, nous nous réservons le droit de prélever des frais de reversement qui seront déduits du montant devant être reversé avant remboursement.

## B. COORDONNÉES DU SERVICE CLIENT

Site Internet	www.viabuy.com
Adresse e-mail du Service Client	service.fr@viabuy.com
Numéro de téléphone du service de blocage des cartes	0080048437776

## C. DURÉE DU CONTRAT

Cet accord prendra effet à la date à laquelle vous recevrez notre courrier électronique confirmant ledit accord à l'adresse électronique indiquée lors de votre inscription et sera valable 2 ans. Si l'accord n'est pas rompu conformément aux conditions générales avant la fin de la période des 2 ans, il sera automatiquement renouvelé au terme de ces 2 années pour une année supplémentaire.