

Or en Cash Prepaid MasterCard®

Termes et Conditions générales de vente et d'utilisation

Valable à partir du 1er mars, 2017

INFORMATIONS IMPORTANTES : Ce document représente les termes et conditions de l'Accord entre nous, Prepaid Financial Services Ltd, 4th Floor, 36 Carnaby Street, London, W1F 7DR Royaume Uni et vous, la personne acceptant ce contrat. Veuillez lire attentivement le présent contrat avant d'activer ou utiliser votre Carte ou votre Compte. Les termes et les commissions de cet Accord s'appliqueront à l'ensemble des Clients. [Accord].

1. Définitions & Interpretation

'Associations et Systèmes'	L'Association étant MasterCard ou Visa comme indiqué sur votre Carte ou Compte; les Systèmes étant le processeur
'Autorisé'	L'acte d'autoriser une Transaction en utilisant la Carte en même temps que (i) le code PIN ou (ii) du Code CVC et la date d'expiration ou (iii) la signature du titulaire de la Carte;
'Carte additionnelle prépayée MasterCard'	Le cas échéant toute Carte additionnelle qui est délivrée à une personne à tout moment après l'enregistrement réussi d'un Compte;
'Carte prépayée anonyme'	Une carte de paiement prépayée non nominative, qui peut être utilisée sous réserve des limites prévues pour le chargement, les transactions et le remboursement;
'Carte'	<ul style="list-style-type: none">• Un support physique détenant de la valeur monétaire stocké électroniquement représentant une créance sur Prepaid Financial Services; et / ou• Un mécanisme physique ou numérique offrant accès à un Compte émis par Prepaid Financial Services dans le but de réaliser des Transactions
'Client'	La personne qui a soumis une demande réussie pour un Service de paiement et qui a été émis en sa faveur par nous au moins une Carte pour des paiements par Carte, ou des détails d'un Compte IBAN. Le Client est la personne juridiquement et financièrement responsable à qui nous fournissons les Services de paiement;
'Code(s) BIC'	Bank Identifier Code, un code de format standard géré par SWIFT, désormais appelés des codes sur les identificateurs (BIC), qui est utilisé pour identifier de manière unique des banques et des institutions financières à l'échelle mondiale – c.-à-d. qui et où elles sont. Ce code est utilisé pour transférer de l'argent entre des banques, en particulier pour des virements internationaux ou des paiements SEPA.

'Commerçant'	Un détaillant ou toute autre personne acceptant de la monnaie électronique en vertu d'un compte marchand avec un acquéreur ou un prestataire de service de paiement
'Compte virtuel'	Un Compte virtuel prépayé émis par nous permettant au Client de faire des Transactions sans présence de la Carte après rechargement suffisant du Compte virtuel.
'Compte'	Un Compte électronique prépayé n'étant pas un Compte dépôt et ne générant pas intérêt associé parfois à une Carte qui est maintenu dans le seul but de permettre des Transactions;
'DAB'	Un distributeur de billets automatique est un appareil de télécommunication électronique qui permet aux Clients d'effectuer des Transactions financières, en particulier retrait en espèces, sans la nécessité d'une caissière humaine, agent ou caissier de banque. La plupart des DAB identifient le Client par le Client d'insérer la Carte à bande magnétique ou une Carte à puce en plastique avec une puce qui contient un numéro de Carte et les informations de sécurité unique, comme une date d'expiration ou CVC2 ou CVV. L'authentification est assurée par le Client d'entrer un numéro d'identification personnel (NIP).
'Délai de prescription'	La période de 6 ans suivant la résiliation du présent Contrat
'EEE'	L'Espace économique européen prévoit la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux au sein du marché intérieur de l'Union européenne (UE) entre ses 28 Etats membres, ainsi que trois des quatre Etats membres de l'Association européenne de libre-échange (AELE): Islande, le Liechtenstein et la Norvège.
'E-wallet'	Un Compte de paiement émis par Prepaid Financial Services en faveur de certains Clients, pour la plupart des entreprises, ce qui permet la réception de fonds pour le chargement de Cartes et de gérer des dépenses liées au programme de Carte.
'Frais'	Les frais payés par le Client pour les Services de paiement
'IBAN'	Un IBAN ou International Bank Account Number fait partie d'une nouvelle norme internationale qui a été adoptée dans le cadre de l'Accord SEPA (Single Euro Payments Area). IBAN est un système agréé internationalement pour l'identification de Comptes bancaires à travers les frontières nationales afin de faciliter la communication et le traitement de Transactions transfrontalières avec un risque réduit d'erreurs de transcription. Il a été mis en œuvre par la plupart des pays européens et de nombreux pays dans d'autres régions du monde,
'Jours ouvrables'	Les jours du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures, sauf jours fériés légaux en France.
'Know Your Business'	L'obligation de connaître la société ' KYB' et de collecter des informations la concernant, conformément à la législation anti-blanchiment
'Know Your Customer'	L'obligation de connaître son Client ('KYC') et de collecter des informations le concernant, conformément à la législation anti-blanchiment
'Monnaie électronique'	Une valeur monétaire, l'équivalent d'argent numérique, émise par un établissement électronique et stockée sur ou allouée à un support électronique émis et utilisable aux fins d'opérations de paiement
'Nous' ou 'notre'	Prepaid Financial Services Limited, c'est-à-dire l'émetteur de monnaie électronique

'SEPA'	Le Single Euro Payments Area (SEPA) est une initiative d'intégration de paiement de l'Union européenne pour aider à simplifier le processus de virements bancaires
'Services de paiement'	Tous les Services de paiement et de monnaie électronique, ainsi que tous les services connexes à disposition du Client par le biais du Compte et/ou de la Carte
'SDD'	Diligence de conformité simplifiée. Un moyen d'auto-certification pour l'enregistrement des données personnelles associées à une Carte ou un Compte. [SDD]. SDD Cartes sont soumises à des rechargements annuels limites et retraits DAB inférieures comparé aux Cartes ou Comptes validés KYC.
'Solde disponible'	La valeur des fonds non dépensés chargés sur votre Compte et disponibles à utiliser;
'SWIFT'	The Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunication fournit un réseau qui permet aux institutions financières dans le monde entier d'envoyer et de recevoir des informations sur les Transactions financières dans un environnement sécurisé, standardisé et fiable
'Titulaire de Carte prépayée additionnelle'	Le cas échéant une personne qui détient une Carte prépayée additionnelle;
'Transaction'	Réaliser ou de tenter de faire: (i) un paiement, ou d'un achat de marchandises ou de services auprès d'un Commerçant où le paiement est effectué (en tout ou en partie) par l'utilisation des Services de paiement, y compris lorsque le paiement est effectué sur Internet, par téléphone ou par correspondance
'Vous' ou 'votre'	le Client et/ou toute personne ayant reçu une Carte, le cas échéant conformément à ces Termes et Conditions générales

2. Nous contacter

Votre Carte ou votre Compte peuvent être gérés en ligne sur www.orencashfr, ou par téléphone au +33 (0) 1 80 96 16 08. Pour signaler vos Cartes perdues ou volées veuillez envoyer un courriel à contact@creacard.net.

Vous aurez le droit de recevoir, sur demande, ces termes et conditions gratuitement à tout moment de la relation contractuelle.

3. Le contrat qui nous lie

- 3.1. L'émetteur de votre Carte et le prestataire des Services de paiement est Prepaid Financial Services Limited. [PFS]. PFS société enregistrée en Angleterre et aux Pays de Galle sous le numéro d'enregistrement de sociétés 6337638.. Siège social : 4th Floor, 36 Carnaby street London W1F7DR.
- 3.2. PFS est autorisé et réglementé en tant qu'émetteur de monnaie électronique par la Financial Conduct Authority sous le numéro d'enregistrement 900036.
- 3.3. Des détails concernant notre licence d'autorisation par la Financial Conduct Authority sont disponibles sur le registre public à http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD_MasterRegister.html

- 3.4.** PFS agit tant qu'émetteur du programme.
- 3.5.** La société Creacard SA est le gestionnaire du programme. CreaCard est enregistré en France au Registre de Commerce de Nanterre sous le numero RCS Nanterre 520 833 302 avec sisge social 17 rue d'Orléans – 92 200 Neuilly sur Seine.
- 3.6.** Prepaid Financial Services est un des principaux membres du programme sous licence avec MasterCard. MasterCard est une marque déposée de MasterCard International Incorporated.
- 3.7.** Les présentes Termes et Conditions générales régissent la relation qui nous lie dans le cadre de notre mise à disposition des Services de paiement en votre faveur. Le présent Contrat contient également des avis et informations importantes susceptibles d'affecter vos droits et votre capacité à récupérer votre argent. En activant votre Compte, vous êtes supposé avoir accepté et compris les conditions générales énoncées dans le présent contrat et vous consentez à les respecter par l'utilisation de votre Carte et/ou en indiquant votre consentement.
- 3.8.** Votre Carte n'est pas une Carte de crédit et elle n'est pas émise par une banque. Quel que soit le type de Carte (s) que vous avez, vous n'aurez qu'un seul Compte où votre Solde disponible est situé.
- 3.9.** Vos Services de paiement ne pourraient pas être activées à moins que nous avons été fournis les informations requises afin que nous puissions vous identifier et nous conformer à toutes les exigences de KYC et anti-blanchiment applicables. Nous conserverons des fichiers de ces informations et documents en conformité avec toutes les exigences légales et réglementaires applicables.
- 3.10.** Référence à une devise (par exemple Euros € ou £ Sterling) désigne ce montant ou l'équivalent en devise locale dans laquelle votre Carte est libellée.
- 3.11.** Le Solde disponible de votre Carte et/ou Compte ne percevra aucun intérêt.
- 3.12.** Les Services de paiement désignent des Services de paiement prépayés et non pas un produit bancaire ou de crédit ; vous devez donc faire en sorte de disposer d'un Solde disponible suffisant pour pouvoir financer chaque achat et paiement que vous faites par le biais des Services de paiement. Si pour une raison quelconque une Transaction est traitée et le montant de la Transaction dépasse le Solde disponible, vous devez nous rembourser le montant de cet excédent immédiatement et nous sommes en droit d'arrêter l'exécution de toutes les Transactions existantes ou ultérieures.
- 3.13.** Cet Accord ne vous donne aucun droit contre un Système et ou une Association, ses sociétés affiliées ou un tiers.
- 3.14.** Seulement les personnes âgées de plus de 18 ans ont le droit de s'inscrire pour les Services de paiement.

4. Limites de service

- 4.1.** Les Transactions peuvent être limitées par type de Carte ou de Compte, les habitudes individuelles d'utilisation et des profils de risque de paiement. Pour des raisons d'anti-blanchiment d'argent et anti-fraude, nous nous réservons le droit de modifier sans préavis nos restrictions particulières de paiement (y compris de celles publiées ou incluses dans les présentes) et dans la mesure nécessaire pour répondre à nos obligations réglementaires.

- 4.2. La Diligence de conformité simplifiée peut être limitée à un accès national de DAB, ainsi qu'à des restrictions de limite de rechargement annuel maximal et des limites de retrait annuelles plafonnées. Ces limites seront assujetties aux exigences de l'Association et réglementaires.
- 4.3. En envoyant des fonds à votre Compte avec nous, nous recommandons que les expéditeurs utilisent la méthode de paiement de virement SEPA pour envoyer des fonds à l'IBAN associé à votre Compte individuel IBAN. Si cela n'est pas une option disponible, vous êtes responsable de vérifier tous les détails et les références lors de l'envoi des fonds comme nous ne serons pas responsables de le faire.
- 4.4. Nous ne pouvons pas être tenus responsables pour le processus de paiement ou les frais associés de la banque (s) et ou banque intermédiaire (s) pour traiter les paiements de vous à nous. Avant de vous créditer le solde restant, nous déduirons tous les frais qui nous sont imputés, ne se limitant pas à la réception, le traitement ou le crédit d'un paiement.
- 4.5. Vous êtes responsable de vérifier et de confirmer les détails du paiement et les frais avant de nous faire un paiement.
- 4.6. PFS créditera les paiements reçus à votre Compte au moins une fois par jour et avant la fin du jour ouvrable (lundi - vendredi seulement). PFS traitera les paiements reçus après la période dernière limite le prochain jour ouvrable et vous garderez PFS libre de toute responsabilité à cet égard.
- 4.7. Des E-wallets qui sont attribuées aux Clients d'entreprise sont soumis à l'approbation KYB. Des fonds reçus seront automatiquement crédités sur le Compte E-Wallet de l'entreprise.
- 4.8. PFS se réserve le droit de suspendre le service E-Wallet pour des raisons d'abus.
- 4.9. Les Clients d'entreprise seront responsables de l'envoi à PFS de la preuve de source de fonds pour que nous puissions faire face à nos exigences réglementaires.
- 4.10. Où disponible, vous pouvez changer votre code PIN à des DAB avec des frais.

5. Utilisation des Services

- 5.1. Vous pouvez utiliser les Services de paiement pour des Transactions avec des Commerçants de l'Association appropriée à concurrence du montant du solde. Si le Solde disponible est insuffisant pour payer pour une Transaction, certains Commerçants ne vous permettent pas de combiner l'utilisation d'une Carte ou Compte avec d'autres moyens de paiement.
- 5.2. La valeur de chaque Transaction et le montant tous frais et charges payables par vous en vertu du présent Accord seront déduits du Solde disponible.
- 5.3. Une Transaction autorisée ne peut pas être annulée. Dans la zone EEE, nous assurerons le transfert du paiement au prestataire des Services de paiement du Commerçant endéans les trois jours ouvrables. Si le prestataire de Services de paiement du commerçant est situé en dehors de l'EEE, nous effectuerons le paiement le plus tôt possible.
- 5.4. Les Commerçants demanderont une autorisation électronique avant de traiter toute Transaction afin vous et nous protéger contre la fraude. Si un Commerçant est incapable d'obtenir une autorisation électronique, il peut ne pas être en mesure d'autoriser votre Transaction.
- 5.5. Nous pouvons refuser d'autoriser l'utilisation des Services de paiement qui pourrait violer ces termes et conditions ou si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que vous ou un tiers

avez commis ou envisagent de commettre une fraude ou toute autre utilisation illégale ou non autorisée des Services de paiement.

- 5.6.** Votre capacité à utiliser ou accéder aux Services de paiement peut parfois être interrompue, par exemple, si nous devons effectuer de la maintenance de nos systèmes. Veuillez contacter le service Client via notre site Web pour nous signaler les problèmes que vous rencontrez en utilisant votre Carte ou votre Compte et nous nous efforcerons de résoudre tout problème.
- 5.7.** Le cas échéant, le Client peut nous demander jusqu'à 3 Cartes additionnelles, pour une utilisation sur votre Compte par des titulaires de Carte additionnelle. Les titulaires de Carte additionnelle pour lesquels vous êtes légalement responsable doivent être âgés de 13 ans ou plus. Tous les autres titulaires de Carte additionnelle doivent être de 18 ans ou plus. Il est une condition de tout enregistrement pour une Carte additionnelle que vous, en tant que le Client, reconnaissez que nous n'acceptons aucune responsabilité de quelque nature que ce soit pour l'utilisation de toute Carte additionnelle par tout Titulaire de Carte additionnelle pour les Transactions non autorisées par vous. Si votre inscription est réussie, nous vous ferons parvenir une Carte additionnelle, pour laquelle nous allons déduire des frais de Carte additionnelle. Dès réception de la Carte additionnelle, vous pouvez donner la Carte additionnelle au Titulaire de la Carte additionnelle pour son utilisation, sous réserve de:
- i. vous le fournissant une copie de ces Termes et Conditions générales (qui liera ensuite l'utilisation par vous deux);
 - ii. la Carte additionnelle étant alors utilisée uniquement par cette personne;
 - iii. vous retenant la Carte principale;
 - iv. vous informant le Titulaire de la Carte additionnelle que vous avez conservé la Carte principale et que vous êtes toujours en mesure d'utiliser le Compte;
 - v. nous obtenir les informations additionnelles et de la documentation afin de nous permettre de nous conformer à toutes les exigences KYC et règlements anti-blanchiment applicables.
- 5.8.** Vous (le Client) restera responsable de l'utilisation des Services de paiement, ainsi que pour tous les frais et charges encourus par le(s) Titulaire(s) de Carte additionnelle, et vous allez continuer à être considéré comme le détenteur de fonds déjà ou ultérieurement chargés sur le Compte. L'utilisation d'une Carte par rapport à laquelle un Titulaire de Carte additionnelle a été enregistré sera considérée comme une confirmation que vous avez fourni le Titulaire de Carte additionnelle avec ces Termes et Conditions générales.

6. Condition d'utilisation à certains Commerçants

- 6.1.** Dans certains cas, nous ou des Commerçants peuvent exiger que vous ayez un Solde disponible au-delà du montant de la Transaction. Par exemple, dans des restaurants, vous pouvez être tenus d'avoir 15% de plus sur votre Carte que le montant de l'addition pour permettre l'ajout par vous ou le restaurant de frais de service ou pourboire.
- 6.2.** Dans certains cas, les Commerçants peuvent exiger une vérification que votre Solde disponible couvrira le montant de la Transaction et lancent un blocage de ce montant imputé sur votre Solde disponible ; par exemple les voitures de location. Dans le cas où un Commerçant place une pré-

autorisation sur votre Compte, vous n'aurez pas accès à ces fonds jusqu'à ce que la Transaction soit terminée ou libérée par le Commerçant, ce qui peut prendre jusqu'à 30 jours.

- 6.3.** Si vous utilisez votre Carte à une pompe à essence automatisée, sous réserve de l'acceptation du Commerçant, il se peut que votre Carte a besoin d'être pré-autorisée pour un montant pré-déterminé dans la devise concernée. Si vous n'utilisez pas toute la pré-autorisation ou vous n'avez pas suffisamment de Solde disponible pour obtenir une pré-autorisation, il est possible que le montant pré-autorisé sera retenu jusqu'à 30 jours avant de devenir disponible pour vous.
- 6.4.** Certains Commerçants ne peuvent accepter le paiement en utilisant nos Services de paiement. Il est de votre responsabilité de vérifier la politique de chaque Commerçant. Nous déclinons toute responsabilité si un Commerçant refuse d'accepter le paiement en utilisant nos Services de paiement.

7. Gestion et Protection de votre Compte

- 7.1.** Vous êtes responsable de votre Carte, tout nom d'utilisateur, le numéro de code PIN et mots de passe du Compte. Ne partagez pas les détails de sécurité de votre Carte ou Compte avec quiconque.
- 7.2.** Vous devez garder votre Compte, code PIN, nom d'utilisateur et mot de passe en toute sécurité, et séparément de votre Carte ou de toute trace de votre numéro de Carte et ne les divulguer à quiconque. Ceci comprend:
 - i.** mémoriser votre code PIN dès que vous le recevez, et détruire le courrier postal ou autre communication autorisée utilisée pour le vous transmettre;
 - ii.** ne jamais écrire votre code PIN sur votre Carte ou sur rien que vous gardez habituellement avec votre Carte;
 - iii.** garder votre code PIN secret à tout moment, y compris en ne pas utiliser votre PIN si quelqu'un d'autre regard;
 - iv.** ne divulguer votre PIN à personne.
- 7.3.** L'utilisateur de la Carte (s) doit signer la bande de signature sur une Carte personnalisée immédiatement lors de la réception.
- 7.4.** Si vous oubliez votre code PIN, vous devez envoyer une instruction SMS à 33 (0) 7 50 50 68 68 avec <PIN> <8 derniers chiffres de votre Carte> pour récupérer votre code PIN. A titre d'exemple: envoyer PIN 12345678 à 07 50 50 68 68.
- 7.5.** Les Services de paiement ne peuvent être utilisés que par le Client.
- 7.6.** Vous ne devez pas donner la Carte à une autre personne ou permettre une autre personne d'utiliser les Services de paiement. Vous devez garder la Carte dans un endroit sûr.
- 7.7.** Le non-respect de la clause 7.2 peut affecter votre capacité à revendiquer des pertes dans le cas où nous pouvons montrer que vous avez intentionnellement omis de garder l'information en sécurité ou vous avez agi de manière frauduleuse, avec un retard indu ou avec négligence grave. Dans tous les autres cas, votre responsabilité maximale est fixée ci-après à l'article 14.
- 7.8.** Si vous croyez que quelqu'un d'autre connaît les données de sécurité de votre Compte ou Carte, vous devriez nous contacter immédiatement.

- 7.9.** Une fois votre Carte ou votre Compte expiré ou si elle est retrouvée après avoir été signalée comme perdue ou volée, vous acceptez de détruire votre Carte en la coupant en deux à travers la bande magnétique.

8. Vérification d'identité

- 8.1.** Si vous procédez avec des Transactions sur Internet, certains sites vous demandent de saisir votre nom et adresse. Dans de tels cas, vous devriez fournir l'adresse la plus récente qui a été enregistrée avec nous par le Client comme l'adresse du Compte. L'adresse du Compte est également l'adresse à laquelle nous vous enverrons toute correspondance.
- 8.2.** Vous devez nous en informer dans les 7 jours de tout changement d'adresse de Compte ou vos autres coordonnées. Vous pouvez nous en aviser en communiquant avec le Service à la Clientèle qui peut exiger votre confirmation de cette notification par écrit. Vous serez responsable de toute perte qui résulte directement de tout manquement à nous informer d'un tel changement, suite à un retard excessif, votre négligence grave ou de fraude. Nous aurons besoin de vérifier votre nouvelle adresse de Compte et vous demanderons les preuves pertinentes.
- 8.3.** A tout moment nous nous réservons le droit de nous assurer de votre identité et votre adresse de domicile (par exemple, en demandant des documents originaux pertinents), y compris aux fins de la prévention de la fraude et / ou le blanchiment d'argent. Dans le cadre de votre Compte vous nous autorisez également d'effectuer des contrôles de vérification électronique directement ou par les soins de parti tiers pertinents au moment de votre demande ou à tout moment dans l'avenir.
- 8.4.** Les Cartes sont émises en conformité avec les limites et les conditions réglementaires. Les limites complètes des Cartes et de leur utilisation peuvent être consultées sur notre site Web.

9. Services d'annulation

- 9.1.** Si en tant que Client vous souhaitez à un moment ou un autre annuler les Services de paiement, vous devez en faire la demande en ligne en nous informant de votre souhait d'annuler votre Carte et de demander un remboursement de vos fonds inutilisés par e-mail, comme indiqué section 2 ci-dessus. Vous êtes tenu d'utiliser l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée lors de l'ouverture de votre Compte. Notre Service Client mettra alors fin à toute utilisation ultérieure des Services de paiement.
- 9.2.** Après réception de toutes les informations nécessaires de votre part (y compris 'KYC') et toutes les Transactions, frais applicables, et charges ont été traités nous vous (le Client) rembourserons le Solde disponible déduction faite des frais et charges qui nous sont dus, pour autant que :
- i.** Vous n'ayez pas agi frauduleusement, commis une négligence grave ou éveillé un soupçon raisonnable de fraude ou de négligence grave ; et
 - ii.** Nous ne soyons pas obligés de retenir votre Solde disponible en raison d'une loi ou d'un règlement ou à la demande de la police, d'un tribunal ou de toute autorité de régulation.
- 9.3.** Après l'annulation des Services de paiement, il vous incombera de détruire la Carte(s) fournie(s) sous le régime des Services de paiement.

9.4. Si, après le remboursement de votre Solde disponible, d'autres Transactions s'annoncent a avoir été faites ou des frais ou charges encourus par le biais de la Carte (s), ou nous recevons un renversement du financement d'une Transaction préalable, nous vous informerons du montant et vous devez rembourser immédiatement à nous ce montant à la demande comme une dette.

10. Droit de rétractation ("cooling-off ")

Vous avez un droit de rétractation du présent Accord dans les conditions suivantes :

- 10.1.** où vous avez acheté les Services de paiement par correspondance, internet, fax, numériquement ou par courrier électronique, vous avez une période de «rétractation» de 14 jours à Compter de la date de l'enregistrement réussi de votre Compte pour vous retirer du présent Accord et annuler les Services de paiement, sans aucune pénalité, mais sous déduction des frais raisonnables engagés par nous dans l'exercice partielle de la prestation de services avant votre annulation. Vous devez nous contacter dans cette période de 14 jours et nous informer que vous souhaitez rétracter le présent Accord et vous ne devez pas utiliser les Services de paiement. Nous annulerons ensuite les Services de paiement et rembourserons le montant du Solde disponible sur le Compte du Client. Cependant, nous nous réservons le droit de tenir le Solde disponible pour un maximum de 30 jours ouvrables à partir de la réception de vos instructions avant de retourner le solde afin d'assurer que les détails de toutes les Transactions ont été reçus.
- 10.2.** Après la période de rétraction vous ne pouvez annuler les Services de paiement tel que décrit à l'article 9 ci-dessus.

11. Expiration & Remboursement

- 11.1.** Votre Carte possède une date d'expiration imprimée sur la Carte. Vous ne pourrez plus faire usage des fonds sur votre Compte passée la date d'expiration de la Carte la plus récente délivrée pour le Compte (« Date d'expiration »).
- 11.2.** Les Services de paiement et le présent Contrat prennent fin à la Date d'expiration sauf votre demande ou votre obtention préalable d'une Carte de remplacement avant la date d'expiration conformément à la clause 12.4 ou sauf consentement de notre part à continuer à vous fournir des Services de paiement après la Date d'expiration.
- 11.3.** Vous ne pouvez plus utiliser votre/vos Carte(s) après la Date d'expiration.
- 11.4.** Si une Carte expire avant que votre Solde disponible ne soit épuisé, vous pouvez contacter le Service Client pour demander une Carte de remplacement, à condition de le faire 14 jours avant la Date d'expiration et moyennant le paiement de frais (où spécifié).
- 11.5.** En dépit de la Date d'expiration, vous pouvez vous faire rembourser vos Fonds en nous contactant avant la fin du Délai de prescription de 6 ans. Une fois le Délai de prescription passé, vos Fonds ne pourront plus vous être remboursés.
- 11.6.** À condition que votre demande de remboursement nous parvienne moins de 12 mois après la Date d'expiration, la demande n'engagera pas de Frais de remboursement tardif. Si votre demande de remboursement intervient plus de 12 mois après la Date d'expiration et avant la rupture du contrat, des Frais de clôture vous seront facturés (où spécifié).

- 11.7.** Nous nous réservons le droit de vous délivrer un remplacement pour une Carte périmée, même si vous n'en avez pas demandé une. Si vous n'avez pas demandé une Carte de remplacement, vous ne serez pas facturé des frais de Carte de remplacement.
- 11.8.** Nous avons le droit absolu de déduire, transférer ou allouer des sommes sur le(s) Compte(s) ou Cartes en règlement de tout ou d'une partie des dettes et frais nous dus qui n'ont pas été payés ou réglés en temps voulu.
- 11.9.** Nous nous réservons le droit de clôturer votre compte et de déposer une demande de recouvrement (chargeback) sur votre compte et / ou votre carte si votre compte présente un solde négatif pendant plus de 60 jours. Si la demande de recouvrement est acceptée, les fonds ne pourront être utilisés que pour créditer votre compte et / ou votre carte et votre compte restera clôturé.

12. Résiliation ou suspension de votre Compte

- 12.1.** Nous pouvons mettre fin à votre utilisation des Services de paiement avec un préavis d'au moins 2 mois.
- 12.2.** Votre utilisation des Services de paiement sera résiliée après la date d'expiration conformément à la clause 11.2
- 12.3.** Nous pouvons résilier ou suspendre votre utilisation des Services de paiement à tout moment, sans préavis pour une période qui peut être raisonnablement nécessaire :
- i.** en cas de défaut ou de panne dans le système informatique de traitement d'information;
 - ii.** si nous croyons raisonnablement que vous avez utilisé ou êtes susceptible d'utiliser les Services de paiement, ou leur permettre d'être utilisés, en violation du présent Accord ou de commettre une infraction;
 - iii.** le cas échéant si Solde disponible peut être à risque de fraude ou d'abus
 - iv.** si nous soupçonnons que vous avez fourni des renseignements faux ou trompeurs;
 - v.** Par ordonnance ou recommandation de la police ou toute autorité gouvernementale ou réglementaire pertinente.
- 12.4.** Si des Transactions se manifestent à avoir été faites en utilisant votre Carte après une action a été prise par nous en vertu du paragraphe 12.1, le Client doit immédiatement nous rembourser ces sommes.

13. Perte ou vol de votre Carte

- 13.1.** Vous êtes responsable de la protection de vos fonds comme si elles étaient en espèces.
- 13.2.** Vous devez traiter vos fonds comme de l'argent dans votre portefeuille et en prendre soin en conséquence. Si vous perdez votre Carte ou elle est volée, vous ne pouvez pas être en mesure de récupérer les fonds sur votre Compte exactement de la même façon que vous ne seriez généralement pas en mesure de récupérer l'argent que vous perdez ou qui vous est volé.
- 13.3.** Si votre Carte est perdue ou volée ou si vous pensez que quelqu'un utilise les Services de paiement sans votre permission ou si votre Carte est endommagée ou ne fonctionne pas proprement:

- i. vous devez nous contacter dès que possible et vous devez nous fournir votre Compte ou le numéro de Carte et soit votre nom d'utilisateur et mot de passe ou d'autres détails d'identifiant acceptables pour nous afin que nous puissions être sûrs que nous parlons avec vous; et
 - ii. Pourvu que nous ayons obtenu votre consentement pour fermer le Compte, nous allons vous fournir une Carte de remplacement avec un nouveau Compte correspondant chargé d'un montant équivalent à votre dernier Solde disponible.
- 13.4.** Vous serez responsable jusqu'à un maximum des premières € 100 pertes découlant des Transactions non autorisées qui ont lieu avant votre nous avertir de la perte ou de vol. Si nos enquêtes montrent que toute Transaction contestée a été autorisée par vous, ou que vous avez agi de manière frauduleuse ou par négligence grave (par exemple en omettant de garder votre Carte prépayée ou le code PIN sécurisé), nous pouvons renverser tout remboursement effectué et vous pouvez être tenu responsable de toute perte que nous souffrons à cause de l'utilisation de la Carte prépayée. Vous ne serez pas tenu responsable des pertes une fois que vous nous avez informés de la perte ou de vol, sauf si nous déterminons raisonnablement que vous avez agi conformément à la clause 15.1.ii. - dans ce cas, vous serez responsable de toutes les pertes.
- 13.5.** Une fois que nous avons été informés de toute perte ou de vol, nous suspendrons les Services de paiement dès que nous sommes en mesure, pour limiter des pertes supplémentaires. Nous ne pouvons prendre des mesures pour empêcher l'utilisation non autorisée des Services de paiement si vous pouvez nous fournir le Compte ou la Carte numéro et nom d'utilisateur et mot de passe ou si vous pouvez produire suffisamment de détails pour identifier vous-même et le Compte pertinent.
- 13.6.** Une Carte de remplacement sera expédiée à l'adresse de Compte la plus récente enregistrée par le titulaire. Le défaut de fournir l'adresse correcte se traduira par des frais de remplacement de Carte.
- 13.7.** Si vous trouvez où récupérer par la suite une Carte que vous avez déclarée perdue ou volée, vous devez immédiatement détruire la Carte trouvée en la coupant en deux à travers la bande magnétique et la puce.
- 13.8.** Vous acceptez de nous aider, nos agents, les autorités réglementaires et la police si votre Carte est perdue, volée ou si nous soupçonnons que les Services de paiement sont abusés.

14. Notre responsabilité

14.1. Sous réserve de l'article 14.4;

- i. aucune partie ne sera responsable envers l'autre pour la perte ou des dommages indirects ou consécutifs (y compris sans limite, pertes d'affaires, bénéfices ou revenus) engagés dans le cadre du présent Accord, qu'il s'agisse du contrat, d'un délit civil (y compris la négligence), violation d'obligation légale ou autrement;
- ii. nous ne serons pas responsables :
 - 1. si vous ne parvenez pas à utiliser les Services de paiement tels qu'énoncés ou pour toute raison indiquée dans les articles 4 et 9;

2. pour tout défaut ou de panne au-delà de notre contrôle raisonnable relatif à l'utilisation des Services de paiement, y compris mais sans s'y limiter, un manque de Solde disponible ou faute ou défaillance des systèmes de traitement des données;
 3. si un commerçant refuse d'accepter une Transaction ou n'annule pas une autorisation ou une autorisation préalable;
 4. pour les produits ou services qui sont achetés avec votre Carte;
 5. en cas de perte, de fraude ou de vol qui est rapporté plus de 8 semaines après le fait;
 6. où vous avez agi avec:
 - 14.1.ii.6.1. retard injustifié
 - 14.1.ii.6.2. frauduleusement; ou
 - 14.1.ii.6.3. avec une négligence grave. (Y compris lorsque les pertes se produisent en raison de votre incapacité à nous tenir informés de vos données personnelles correctes)
- 14.2.** Dans toute la mesure permise par la loi pertinente, et sous réserve de l'article 13.4, notre responsabilité totale en vertu ou découlant du présent Accord est limitée comme suit:
- i. où votre Carte est défectueuse en raison de notre défaut, notre responsabilité est limitée au remplacement de la Carte ou, à notre choix, le remboursement à vous du Solde disponible;
 - ii. où des sommes ne sont pas correctement déduits de votre Solde disponible en raison de notre faute, notre responsabilité est limitée au paiement à vous d'un montant équivalent; et
 - iii. Dans toutes les autres circonstances de notre défaut, notre responsabilité sera limitée au remboursement du montant du Solde disponible.
- 14.3.** Aucune disposition du présent Accord ne peut exclure ou limiter la responsabilité de chacune des Parties en cas de décès ou de dommage corporel résultant de la négligence d'une partie ou de sa déclaration frauduleuse.
- 14.4.** Aucune partie ne peut être tenue responsable pour, ou être considérée comme en violation du présent Accord, à cause de tout retard ou défaut d'exécution tel que requis par le présent Accord à la suite de causes ou conditions qui sont au-delà du contrôle raisonnable d'une partie et que cette partie est incapable de surmonter en exerçant une diligence raisonnable.
- 15. Le remboursement de Transactions**
- 15.1.** Une Transaction sera considérée comme non autorisée si vous ne l'avez pas donné votre Accord pour la Transaction à être effectuée. Si vous croyez qu'une Transaction a été faite sans votre consentement, vous devriez nous contacter conformément à l'article 2.
- 15.2.** Une demande de remboursement d'une Transaction non-autorisée doit être faite dans les 8 semaines à Compter de la date à laquelle les fonds ont été déduits de votre Solde disponible. Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de remboursement, nous vous rembourserons soit le montant total de l'opération ou nous vous fournirons une justification pour refuser la restitution.
- 15.3.** Si vous n'êtes pas satisfait de la justification fournie pour refuser la restitution ou du résultat de votre demande de remboursement, vous pouvez nous soumettre une réclamation ou contacter l'autorité des réclamations comme décrit dans l'article 16.

15.4. Lorsqu'une demande, Transaction, opération contestée, l'arbitrage ou Transaction inversée implique des coûts de tiers vous restez responsable de ces derniers et ils seront déduits de votre Compte ou autrement facturé à vous.

16. Litiges et réclamations liés au paiement

16.1. Notre objectif est de fournir aux Clients un accès facile à notre équipe du service Clientèle qui reçoit, enregistre, enquête et répond au sujet des réclamations.

16.2. Nous prenons les réclamations très au sérieux et nous apprécions la possibilité qu'elles offrent pour nous aider à examiner la façon dont nous gérons les affaires et pour nous aider à répondre aux attentes de nos Clients. Notre objectif principal est de résoudre toutes les réclamations que vous pourriez avoir aussi rapidement et efficacement que possible et par conséquent nous avons établi les mesures à prendre ci-dessous. Dans une première phase votre communication initiale sera avec notre équipe de service à la Clientèle. Nous nous attendons à ce que notre Service à la Clientèle réponde à votre réclamation dans un délai de cinq jours ouvrables. Vous pouvez contacter notre équipe de service à la Clientèle en utilisant les informations fournies dans l'article 2. Courriel à contact@creacard.net ou par téléphone au + 33 (0) 1 80 96 16 08.

16.3. Si après avoir reçu une réponse de notre Service à la Clientèle vous n'êtes pas satisfait du résultat veuillez communiquer votre réclamation directement par courriel à complaints@prepaidfinancialservices.com à la direction des réclamations de Prepaid Financial Services Ltd, 4e étage, 36 Carnaby Street, Londres, W1F 7DR, Royaume Uni.

16.4. Si la direction des réclamations est incapable de répondre immédiatement à votre réclamation, vous recevrez une confirmation que votre réclamation a été reçue et une enquête formelle sera menée. Il est prévu que vous recevrez une réponse officielle du résultat dans les quatre semaines.

16.5. Si la direction des réclamations de Prepaid Financial Services Ltd est incapable de résoudre votre réclamation et vous souhaitez intensifier votre réclamation veuillez contacter le Financial Ombudsman Service à South Key Plaza, 183 Marsh Wall, Londres, E14 9SR. Les détails du service offert par le Financial Ombudsman Service sont disponibles à www.financialombudsman.org.uk.

16.6. Vous devez nous fournir tous les reçus et les informations qui sont pertinentes à votre demande.

16.7. Si notre enquête démontre que nous avons incorrectement déduit de l'argent de votre Solde disponible, nous vous rembourserons le montant. Si nous établissons ensuite que le montant remboursé avait été correctement déduit, nous pouvons le déduire de votre Solde disponible et vous facturer des frais d'enquête. Si vous ne disposez pas de suffisamment de Solde disponible, vous devez nous rembourser le montant immédiatement sur demande.

16.8. En ce qui concerne tout différend entre le Titulaire et un Commerçant, à condition que vous êtes en mesure de nous assurer que vous avez déjà fait tous les efforts pour résoudre le différend avec le Commerçant concerné, nous tenterons de vous aider autant que cela est raisonnablement possible. Pour toute aide que nous pouvons vous donner avec un tel différend nous pouvons vous facturer des frais de retro facturation (chargeback) comme référencé dans le Barème des frais et limites. S'il y a un conflit non résolu avec un Commerçant dans les cas où la Carte a été utilisée pour une Transaction, vous serez responsable de la Transaction et vous devrez résoudre ceci directement avec le Commerçant concerné.

17. Données personnelles

- 17.1.** Nous sommes le contrôleur de données pour vos données personnelles et nous traiterons les données personnelles qui nous sont données dans le cadre de votre Compte afin d'administrer votre Compte et vous fournir des services liés au Compte et au présent Accord. Nous pouvons également utiliser vos données personnelles à des fins de marketing et à des fins d'études de marché, conformément à la législation applicable et notre Politique de confidentialité.
- 17.2.** Nous pouvons vérifier vos données personnelles avec d'autres organisations ainsi qu'obtenir plus d'informations à votre sujet afin de vérifier votre identité et nous conformer aux réglementations de blanchiment d'argent et les règlements gouvernementaux applicables. Un enregistrement de nos recherches sera déposé dans votre dossier. Conformément à notre politique de confidentialité et des lois applicables, nous pouvons fournir des données personnelles fournies par vous à certains tiers nommés (y compris les processeurs de données) dans le but de remplir nos obligations et d'exercer nos droits en vertu du présent Accord, y compris des tiers situés à l'extérieur de l'Union européenne où des différentes normes de protection des données peuvent s'appliquer. Nous pouvons également divulguer vos données personnelles tel que requis par la loi ou toute autorité compétente.
- 17.3.** En acceptant ces Termes et Conditions générales, vous reconnaissez et acceptez notre traitement de vos données personnelles de cette façon.
- 17.4.** Vous avez le droit de recevoir certaines informations concernant les données personnelles que nous détenons à votre sujet et de corriger ces données lorsqu'elles sont inexacts ou incomplètes.
- 17.5.** Vous avez également vu le document de notre Politique de confidentialité et vous reconnaissez et acceptez les dispositions de celle-ci (telle que modifiable de temps en temps).
- 17.6.** Si vous avez choisi d'opter pour recevoir des courriels et des SMS de marketing, nous pouvons partager vos informations avec des tiers afin qu'ils puissent vous contacter directement par téléphone ou par courriel au sujet de leurs produits et services.

18. Modifications aux Termes et Conditions générales

Nous sommes susceptibles de mettre à jour ou de modifier les présentes Termes et Conditions générales (y compris notre Barème de frais et limites). Vous serez informé de toute modification par le biais du site Web, par e-mail ou téléphone mobile au moins 2 mois à l'avance. En continuant à utiliser les Services de paiement après expiration des 2 mois de préavis, vous acceptez d'être lié aux Termes et Conditions générales telles que mises à jour et modifiées. Si vous ne souhaitez pas être lié par celles-ci, veuillez cesser d'utiliser les Services de paiement immédiatement, conformément à notre politique d'annulation. (Voir l'article 9).

19. Divers

- 19.1.** Nous pouvons céder nos droits, intérêts ou obligations en vertu du présent Accord à une tierce partie (y compris par voie de fusion, consolidation ou acquisition de la totalité ou la quasi-totalité

de nos activités et actifs relatifs à l'Accord) moyennant un préavis écrit de 2 mois. Ceci n'aura pas d'effet négatif sur vos droits ou obligations en vertu du présent Accord.

- 19.2.** Nous n'avons pas l'intention que les termes du présent Accord seraient exécutoires en faveur d'une personne n'étant pas une partie au contrat, sauf que les Associations et leurs affiliées peuvent faire respecter tout droit leur Accordé en vertu du présent Accord.
- 19.3.** Toute renonciation ou concession nous pourrions vous Accorder n'affectera pas nos droits stricts et vos obligations en vertu du présent Accord.
- 19.4.** Vous acceptez de ne pas utiliser les Services de paiement d'une manière illégale et vous acceptez de nous indemniser contre toute réclamation ou procédure provoquée par une telle utilisation illégale des Services de paiement.
- 19.5.** Le présent Accord et les documents qui y sont références, constituent l'intégralité de l'Accord entre les parties et remplace tout Accord préalable entre les parties concernant l'objet du présent Accord.
- 19.6.** Nous communiquerons tous les changements applicables au Client. Les termes et conditions générales ainsi que les frais les plus récents peuvent être consultés sur notre site Web et votre log in Client sécurisé.

20. Protéger votre argent

Vos fonds sont protégés par la loi. Dans un cas d'insolvabilité de Prepaid Financial Services Limited vos fonds de monnaie électronique sont protégés contre des demandes de tout autre créancier.

21. Règlements et droit applicable

- 21.1.** Les Services de paiement, la Carte et le Compte sont des produits de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaires, et à ce titre ils ne sont pas couverts par le Mécanisme d'indemnisation en matière de services financiers.
- 21.2.** Dans toute la mesure permise par la loi et sans affecter vos droits légaux en tant que consommateur, le présent Accord et tout litige ou demande découlant ou en relation avec lui , son objet ou sa formation (y compris les litiges ou demandes non contractuels) sont régis et interprétés conformément aux lois de l'Angleterre et du Pays de Galles et les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles ont la compétence exclusive à ce sujet.