Pour un nouveau client, la présente convention s'applique à compter du moment où il l'accepte lors de l'ouverture d'un Compte Paysera et, pour les clients existants, à compter de la date indiquée dans la notification qui leur a été envoyée. Jusqu'à cette date, l'Accord Général de Services de Paiement pour les Clients Professionnels continue de s'appliquer aux clients qui l'ont accepté.

Convention de Services de Paiement pour les clients professionnels

La présente Convention de Services de Paiement pour les clients professionnels (la Convention de Services de Paiement) est une Annexe à la Convention Générale (la Convention Générale). La présente Convention de Services de Paiement et ses conditions ne vous sont applicables qu'après que vous les avez expressément acceptées ou, si vous aviez déjà un accord de services de paiement avec le Partenaire, à compter de la date indiquée dans la notification par laquelle la présente Convention de Services de Paiement remplace cet accord. En les acceptant, vous êtes lié par ses conditions. La Convention Générale s'applique à toutes les questions qui ne sont pas spécifiquement couvertes ici. En cas de conflit entre la présente Convention de Services de Paiement et la Convention Générale concernant les Services de Paiement, les conditions de la présente Convention de Services de Paiement prévalent.

1. Dispositions générales

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

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

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

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

1.4.1. **Jeton d'Accès API (Jeton d'Accès Personnel)** – un instrument personnalisé (un code unique), ainsi que les procédures y afférentes, que vous créez dans votre Profil pour donner à un logiciel l'accès aux Comptes Paysera que vous spécifiez et aux actions que vous autorisez. Un Jeton d'Accès API ayant le droit de créer ou d'annuler des Virements de Paiement est un Instrument de Paiement. Dans tous les cas, le code d'un Jeton d'Accès API est un dispositif de sécurité personnalisé, et les règles de la présente Convention de Services de Paiement relatives à la conservation en sécurité des Mots de passe et à la déclaration de leur perte ou de leur divulgation lui sont applicables.

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

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

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

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

1.4.6. **Monnaie électronique** – l'argent crédité et détenu sur votre Compte Paysera pour effectuer des Opérations de Paiement.

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

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

1.4.9. **Ordre de Paiement** – une instruction donnée par vous (en tant que Payeur) ou par le Bénéficiaire au Partenaire pour exécuter une Opération de Paiement.

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

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

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

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

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

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

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

1.4.17. **Bénéficiaire** – la personne ou l'entité spécifiée dans l'Ordre de Paiement comme destinataire des fonds.

1.4.18. **Relevé** – un document préparé et fourni par le Partenaire, qui énumère les Opérations de Paiement exécutées pendant une période spécifique.

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

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

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

2. Identification du Client

2.1. Votre Compte Paysera est ouvert une fois que vous avez accepté la présente Convention de Services de Paiement et effectué la procédure d'identification du client, y compris l'identification de vos Représentants et de vos bénéficiaires effectifs. Ce compte fonctionne conformément aux Articles 4 et 5 de la présente Convention de Services de Paiement.

2.2. Pour que le Partenaire puisse commencer ou continuer à fournir les Services de Paiement, vous et vos Représentants devez remplir et confirmer le questionnaire KYC et effectuer la procédure d'identification du client, y compris l'identification de vos bénéficiaires effectifs, conformément aux exigences de la présente Convention de Services de Paiement ou du Système. Ces exigences visent à protéger vos intérêts ainsi que ceux du Partenaire.

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

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

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

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

2.7. Le Partenaire a le droit, à tout moment, de demander des informations ou des documents supplémentaires vous concernant ou concernant vos transactions et de suspendre une transaction jusqu'à ce que vous les fournissiez. Le Partenaire peut également vous demander de remplir et de mettre à jour périodiquement un questionnaire client. Si vous ne fournissez pas les informations ou documents demandés dans un délai

raisonnable, le Partenaire peut suspendre une partie ou la totalité de vos Services. Le Partenaire peut également exiger que les copies des documents soient certifiées par un notaire et traduites dans une Langue Acceptable. Vous supportez tous les coûts liés à la préparation et à la fourniture de ces documents.

2.8. Vous devez, de votre propre initiative et sans délai, informer le Partenaire de tout changement essentiel dans la nature de votre activité ou dans la finalité de l'utilisation des Services. Lorsqu'un tel changement survient, vous devez soumettre rapidement un questionnaire du Client (KYC) mis à jour ainsi que toute autre information raisonnablement demandée par le Partenaire. Si vous ne respectez pas cette obligation, le Partenaire a le droit d'appliquer les mesures spécifiées à la Clause 2.7, y compris la suspension des Services.

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

3. Prix des Services Paysera et procédure de paiement

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

3.2. Si le Partenaire réduit ses prix généraux, les nouveaux prix s'appliquent immédiatement dès leur publication, même si vous n'en avez pas été personnellement informé, à moins que la modification des prix ne soit traitée différemment en vertu de la Convention Générale.

3.3. Les Frais de Commission de Paysera sont déduits :

3.3.1. au moment de l'Opération de Paiement ;

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

3.3.3. les Frais de Commission applicables à la transaction vous sont indiqués avant que vous ne la finalisiez, sauf si les règles propres à cet Instrument de Paiement ou à ce Service en disposent autrement.

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

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

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

3.7. Vous devez veiller à disposer de suffisamment d'argent sur votre compte pour couvrir les Frais de Commission. Si vous ne disposez pas d'un montant suffisant dans la devise requise, le Partenaire a le droit (mais non l'obligation) de déduire les frais des fonds détenus dans une autre devise en les convertissant au taux

de change standard du Partenaire, publié sur le site web du Partenaire. Si vous disposez de fonds dans plusieurs devises, le Partenaire peut effectuer la conversion dans l'ordre alphabétique des codes de devises.

3.8. Si vous demandez la fermeture de votre Compte Paysera, des frais de fermeture de compte peuvent être appliqués conformément à la Tarification, lorsque le droit applicable le permet. Aucuns frais de fermeture ne s'appliquent lorsqu'au moins 6 mois se sont écoulés depuis la première entrée en vigueur de votre accord de services de paiement avec le Partenaire (y compris la période couverte par tout accord antérieur que la présente Convention de Services de Paiement remplace), ou lorsque vous résiliez la présente Convention de Services de Paiement ou la Convention Générale parce que vous n'acceptez pas les modifications visées à la Clause 6.3 de la Convention Générale ou le transfert de votre Compte Paysera visé à la Clause 12.2 de la présente Convention de Services de Paiement. Si, au moment de la fermeture, le solde de votre Compte Paysera ne dépasse pas les frais de fermeture applicables, le Partenaire a le droit de déduire le solde restant à titre de frais de fermeture, à moins qu'une loi impérative ne prévoie que le remboursement des fonds doit être gratuit dans le cas spécifique.

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

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

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

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

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

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

4.4. La manière dont vos fonds sont détenus en vertu de la Clause 4.3 vous est indiquée lorsque vous sélectionnez une méthode de rechargement dans votre Profil. Les instructions de dépôt et les données qu'elles contiennent sont considérées comme des Identifiants Uniques nécessaires à l'exécution correcte de la transaction.

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

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

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

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

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

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

4.11. Sauf dans les cas prévus à la Clause 3.8 de la présente Convention de Services de Paiement, aucuns frais supplémentaires ne sont appliqués au retrait (remboursement) des fonds. Vous payez les Frais de Commission standard pour le virement de paiement ou le versement, qui dépendent du type de transaction. Les frais standard de virement ou de retrait s'appliquent.

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

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

4.14. Après la résiliation de la Convention Générale ou de la présente Convention de Services de Paiement, vous devez choisir la manière dont votre Monnaie électronique sera remboursée. Si votre niveau d'identification n'est pas suffisant pour rembourser le montant total, vous devez effectuer les actions nécessaires pour le relever. Vous comprenez que cela vise à réduire le risque de fraude et à respecter les exigences légales.

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

5. Utilisation du Compte Paysera

5.1. Vos Représentants peuvent gérer votre Compte Paysera en ligne en se connectant à leurs Profils avec leur propre nom d'utilisateur et leur propre Mot de passe via un navigateur web ou l'Application Paysera. L'accès requiert une authentification supplémentaire (Authentification Forte du Client), telle que la saisie d'un code à usage unique reçu par SMS ou l'utilisation de la fonction de confirmation de l'Application.

5.2. Le Partenaire vous envoie un code de sécurité à usage unique ou vous invite à confirmer l'action dans l'Application Paysera dans les cas suivants :

5.2.1. lorsque vous vous connectez à votre Profil ;

5.2.2. lorsque vous modifiez votre Mot de passe ;

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

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

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

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

5.2.7. lorsque vous confirmez votre numéro de téléphone.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.10. Les frais des services sont déduits de votre Compte Paysera par le Partenaire. Si les fonds sur votre Compte sont inférieurs au montant du virement majoré des frais du Partenaire, le virement n'est pas exécuté.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.16. Si le Partenaire reçoit un Ordre de Paiement mais ne peut pas créditer les fonds en raison d'erreurs ou d'informations manquantes, et que ni le Payeur ni le Bénéficiaire ne contacte le Partenaire, le Partenaire prend toutes les mesures possibles pour retracer la transaction. Cela peut inclure :

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

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

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

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

5.18. Si le Partenaire ne parvient pas à retracer la transaction au moyen des méthodes décrites à la Clause 5.16, les fonds sont conservés dans le système du Partenaire jusqu'à ce que le Payeur ou le Bénéficiaire fournisse les informations nécessaires. Les fonds peuvent alors être crédités (après déduction des frais d'ajustement) ou restitués au Payeur sur demande écrite (après déduction des frais de retour).

5.19. Transactions erronées et restitution des fonds en cas de fraude

5.19.1. Si vous constatez que de l'argent a été crédité sur votre Compte ou débité de celui-ci par erreur, vous devez en informer immédiatement le Partenaire. Vous n'avez pas le droit d'utiliser de l'argent qui ne vous appartient pas. Dans de tels cas, vous donnez au Partenaire votre consentement irrévocable à corriger l'erreur

et à déduire de votre Compte le montant crédité par erreur, sans ordre distinct de votre part. Si les fonds sur votre Compte sont insuffisants pour couvrir ces montants, vous devez rembourser le solde restant au Partenaire dans un délai de 3 Jours Ouvrables à compter de la demande du Partenaire.

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

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

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

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

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

5.22. Vous confirmez que :

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

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

5.23. Vous pouvez gérer votre Compte Paysera et effectuer des transactions de la manière suivante :

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

5.23.2. via l'Application Paysera, après avoir accepté l'Annexe qui lui est spécifique ;

5.23.3. avec un Instrument de Paiement lié à votre Compte, après avoir accepté l'Annexe qui lui est spécifique ;

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

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

5.25. Exécution des instructions de paiement en ligne :

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

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

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

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

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

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

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

5.27. Les informations sur vos transactions sont fournies dans votre Relevé. Vous pouvez consulter ces informations gratuitement en vous connectant à votre Profil ou les faire imprimer à la fréquence choisie.

6. Vérification du Bénéficiaire (VoP)

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

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

6.3. Lorsque vous initiez un virement via l'Application Paysera en utilisant un numéro de téléphone, le Partenaire vous affichera le nom et le numéro de compte du Bénéficiaire associés à ce numéro, s'ils sont disponibles. Vous êtes entièrement responsable de la vérification de l'exactitude de ces informations avant de confirmer le paiement. Une fois que vous confirmez, la transaction est autorisée et vous assumez tous les risques liés au transfert de fonds à une mauvaise personne.

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

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

6.6. Vous devez utiliser le service VoP uniquement dans son but prévu : vérifier les données d'un Bénéficiaire avant d'autoriser un paiement. L'utilisation de ce service à toute autre fin, telle que la collecte de données personnelles de tiers ou des activités frauduleuses, est strictement interdite.

6.7. Un prestataire de services de paiement dont le client souhaite vous envoyer de l'argent peut demander au Partenaire si le numéro de compte et le nom qu'il détient à votre sujet sont corrects. Si le nom qu'il fournit correspond partiellement au vôtre, le Partenaire lui divulguera votre nom correct (dénomination sociale), afin qu'il puisse le montrer à son client. Dans tous les autres cas, le Partenaire ne divulguera pas vos données.

6.8. Lorsque vous soumettez plusieurs Ordres de Paiement sous forme de lot, vous avez le droit de donner instruction au Partenaire de ne pas appliquer la VoP à l'ensemble ou à une partie du lot, lorsque le Système offre cette possibilité.

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

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

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

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

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

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

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

6.11.5. lorsque le virement est effectué vers un destinataire dont le prestataire de services de paiement est établi en dehors de l'EEE.

6.12. Dans tous les cas ci-dessus, vous êtes considéré comme ayant agi à vos propres risques, et le Partenaire a rempli ses obligations en exécutant le virement conformément à l'Identifiant Unique (IBAN) que vous avez fourni.

7. Dépôt et retrait d'espèces

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

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

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

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

8. Réception de l'Ordre de Paiement, exigences applicables à l'Ordre de Paiement et refus d'exécuter l'Ordre de Paiement

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

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

8.3. Les Ordres de Paiement pour des virements au sein du Système sont exécutés immédiatement (généralement en quelques minutes), quelles que soient les heures ouvrables du Partenaire, sauf si la transaction est suspendue pour des raisons légales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Soumission et annulation du Consentement, annulation de l'Ordre de Paiement, exécution de l'Ordre de Paiement

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

9.2. Vous devez donner votre Consentement avant l'exécution de la transaction, sauf si le Partenaire a convenu que vous pouvez le donner après celle-ci.

9.3. Vous acceptez que, lors de l'exécution de vos Ordres de Paiement, le Partenaire transmette les informations nécessaires (y compris vos Données personnelles) aux parties impliquées dans la transaction, telles que les organisations de cartes de paiement, les processeurs de paiement et le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire.

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

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

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

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

9.4.4. Un Ordre de Paiement ne peut être annulé après les délais ci-dessus que si vous et le Partenaire en convenez. Si la transaction a été initiée par un Bénéficiaire, son consentement est également requis.

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

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

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

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

9.8. Un Ordre de Paiement est réputé exécuté lorsque le Partenaire transfère les fonds au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire. Dès lors, il incombe à ce prestataire de créditer les fonds sur le compte du Bénéficiaire.

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

10. Activités interdites liées aux Services de Paiement

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

10.1.1. ne pas respecter la présente Convention de Services de Paiement, la Convention Générale ou les lois relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;

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

10.1.3. utiliser les services du Partenaire si l'un quelconque des critères de la liste de restrictions du Partenaire (disponible sur le site web du Partenaire) s'applique à vous, à votre représentant ou à la transaction ;

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

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

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

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

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

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

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

11. Suspension des Services

11.1. À sa propre discrétion, compte tenu de la situation particulière et des exigences légales, le Partenaire a le droit, unilatéralement et sans préavis, de prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

11.1.1. suspendre un ou plusieurs Virements de Paiement ;

11.1.2. suspendre la fourniture de tout ou partie des services qui vous sont destinés ;

11.1.3. limiter votre accès à votre Profil ;

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

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

11.1.6. refuser de fournir des services ;

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

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

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

11.2.2. si vos activités soulèvent des soupçons de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, ou sont susceptibles de nuire à la réputation commerciale du Partenaire ;

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

11.2.4. si la poursuite de la fourniture des services est susceptible de léser les intérêts justifiés de tiers ;

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

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

11.2.7. si le Partenaire reçoit des informations étayées concernant votre faillite, votre liquidation ou votre radiation ;

11.2.8. dans les cas spécifiés par la loi ;

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

11.3. La mesure visée à la Clause 11.1.7 (restitution des fonds à l'expéditeur) s'applique si le Partenaire a des soupçons raisonnables que vous commettez une fraude. Dans ce cas, le Partenaire retiendra les fonds sur votre compte. Si vous n'effectuez pas les actions demandées (telles qu'une identification supplémentaire) ou ne fournissez pas d'explication raisonnable dans le délai imparti, le Partenaire peut restituer les fonds à l'expéditeur initial. Cela s'applique également si les autorités répressives en donnent l'instruction au Partenaire.

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

11.5. Si le Partenaire a des soupçons raisonnables de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme ou d'une autre activité criminelle, il a le droit de suspendre vos services, partiellement ou complètement, sans avertissement, pour une durée de 30 jours calendaires. Le Partenaire peut prolonger cette période indéfiniment jusqu'à ce que le soupçon soit levé.

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

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

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

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

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

11.11. Lorsque la présente Convention de Services de Paiement est résiliée ou que le Compte est fermé et que vous n'avez pas indiqué d'autre compte sur lequel vos fonds doivent être transférés, ou lorsque le retour n'est pas possible pour des raisons indépendantes de la volonté du Partenaire (y compris des décisions en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et de connaissance du client (AML/KYC) ou votre radiation), le Partenaire a le droit de transférer les fonds restants sur son compte interne (technique / de transit) et de les y conserver conformément à la Clause 4.13 de la présente Convention de Services de Paiement.

11.12. Dès réception d'informations étayées concernant votre liquidation ou votre faillite, ou la cessation des pouvoirs de vos Représentants, le Partenaire a le droit de suspendre l'accès au Compte et de conserver les fonds jusqu'à ce qu'une personne habilitée en vertu du droit applicable (par exemple, un administrateur de faillite, un liquidateur ou un Représentant nouvellement désigné) fournisse des documents prouvant son droit de gérer les fonds. Les fonds sont ensuite versés ou transférés conformément au droit applicable.

12. Transfert de Compte Paysera

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

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

12.3. Les Transferts de Compte dans les cas spécifiés aux Clauses 12.1 à 12.2 sont gratuits.

13. Sécurité des identifiants des Services de Paiement

13.1. Vous devez protéger vos Mots de passe utilisés pour l'Authentification Forte du Client et les autres dispositifs de sécurité personnalisés de vos Instruments de Paiement. Vous ne devez pas les divulguer à des tiers et devez empêcher d'autres personnes d'utiliser les services en votre nom. Si vous manquez à cette obligation, intentionnellement ou par négligence grave, vous reconnaissez que tout accès à votre Compte et toute utilisation des services seront considérés comme effectués par vous. Dans de tels cas, vous êtes entièrement responsable de toute perte en résultant et devez indemniser les autres personnes pour les pertes qu'elles subissent.

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

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

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

13.5. Vous acceptez que votre numéro de compte et votre nom (dénomination sociale) puissent être affichés à un autre utilisateur Paysera qui saisit l'un de vos identifiants confirmés (par exemple, nom, e-mail) pour vous effectuer un paiement.

13.6. Avec votre consentement, vos données peuvent également être partagées avec des prestataires de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. Le Partenaire peut refuser à un tel prestataire l'accès à votre Compte pour des raisons objectivement justifiées et dûment étayées liées à un accès non autorisé ou frauduleux à votre Compte par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une transaction de paiement. Dans de tels cas, le Partenaire vous informera du refus et de ses motifs, sauf dans les cas où cela compromettrait la sécurité ou serait illégal.

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

14. Responsabilité relative aux Services de Paiement

14.1. Le Partenaire n'est pas responsable :

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

14.1.2. des erreurs et des transactions tardives ou manquées effectuées par les banques, les systèmes de facturation ou d'autres tiers.

14.2. Si le Partenaire a connaissance d'une Opération de Paiement non autorisée, il vous remboursera immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant, le montant de celle-ci et rétablira le solde de votre Compte à son niveau antérieur à la transaction, sauf s'il a des motifs raisonnables de soupçonner une fraude et en informe l'autorité compétente par écrit.

14.3. Si vous affirmez qu'une transaction n'a pas été autorisée ou a été mal exécutée, le Partenaire examinera votre réclamation sur la base des enregistrements du Système et des informations que vous fournissez.

14.4. Vous êtes responsable de toutes les pertes résultant de transactions non autorisées si celles-ci sont dues à un Instrument de Paiement perdu ou volé ou à son détournement. Lorsque vous supportez une perte en vertu de la présente Clause ou de la Clause 14.6, le Partenaire a le droit de débiter de votre Compte, sans ordre distinct de votre part, le montant qu'il vous a remboursé en vertu de la Clause 14.2 pour cette transaction. Si les fonds sur votre Compte sont insuffisants, vous devez rembourser le montant restant dans un délai de 3 Jours Ouvrables à compter de la demande du Partenaire.

14.5. Conformément à la Clause 1.5 de la Convention Générale, les dispositions du droit applicable relatives à la responsabilité en cas d'Opérations de Paiement non autorisées qui peuvent être exclues pour les clients qui ne sont pas des consommateurs ne s'appliquent pas à vous.

14.6. Vous êtes responsable de toutes les pertes résultant de transactions non autorisées si vous avez agi frauduleusement ou si, par négligence grave ou intentionnellement, vous avez manqué à l'une des obligations ci-dessous :

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

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

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

14.7. Vous devez vérifier les informations relatives à vos transactions au moins une fois par mois et notifier au Partenaire toute transaction non autorisée ou mal exécutée, ainsi que toute autre erreur dans votre Relevé. Vous devez en informer le Partenaire dans les 60 jours calendaires suivant la date de la transaction. Si vous n'informez pas le Partenaire dans le délai applicable, vous êtes réputé avoir accepté les transactions. Vous devez fournir au Partenaire toute information concernant des connexions illégales ou d'autres actions illégales et prendre toutes les mesures raisonnables pour faciliter l'enquête du Partenaire.

14.8. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Partenaire, vous avez le droit de recourir à d'autres voies de recours légales, notamment en soumettant une plainte à l'autorité de surveillance selon la procédure établie par celle-ci.

15. Dispositions finales

15.1. La présente Convention de Services de Paiement prend effet de la manière décrite dans sa partie introductive et est valable pour une durée indéterminée.

15.2. Vous pouvez résilier la présente Convention de Services de Paiement séparément de la Convention Générale en informant le Partenaire au moins 30 jours calendaires à l'avance ou en fermant tous vos Comptes Paysera. Le Partenaire peut résilier la présente Convention de Services de Paiement pour des raisons importantes en vous en informant au moins 2 mois à l'avance comme décrit à l'Article 5 de la Convention Générale, en indiquant les raisons comme l'exige la Clause 7.3 de la Convention Générale. Dans les cas prévus

aux Clauses 11.2.1 à 11.2.3, le Partenaire peut la résilier moyennant un préavis de 30 jours calendaires et, s'il apparaît que vous utilisez les Services de Paiement pour commettre un acte criminel ou illégal, moyennant un préavis de 5 jours calendaires. La résiliation de la présente Convention de Services de Paiement n'entraîne pas la résiliation de la Convention Générale. Les Clauses 4.12 à 4.15 de la présente Convention de Services de Paiement s'appliquent au règlement de vos fonds.

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