

# Conditions d'utilisation NETELLER

Vous reconnaissez et acceptez qu'en cochant la case « Accepter » lors de l'ouverture de votre compte, vous acceptez de respecter les conditions d'utilisation suivantes telles que modifiées de temps à autre (les « Conditions d'utilisation ») relatives à votre utilisation du service de valeur monétaire stockée sous forme électronique fourni par Paysafe Financial Services Limited (le « Service NETELLER »). Si vous ne comprenez pas une partie des Conditions d'utilisation ou si vous souhaitez des précisions, veuillez contacter notre [Centre de contact client](#).

## 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1.1 Dans les présentes Conditions d'utilisation, les termes suivants ont la signification mentionnée à leur côté :

Un « **Compte** » désigne votre compte carte chez NETELLER qui contient votre argent électronique et auquel votre (vos) carte(s) est (sont) liée(s) ;

Les « **Informations d'identification de compte** » désignent toute ou partie des informations suivantes : les détails de votre carte (numéro de carte, date d'expiration et code CVV), votre code PIN, les informations que vous utilisez pour vous connecter à votre compte, votre numéro d'identification sécurisée, les questions et réponses de sécurité, et d'autres identifiants et informations spécifiques à votre compte ;

« **Jour ouvré** » signifie toute journée autre que le samedi ou le dimanche ou tout jour férié en Angleterre.

« **Carte** » signifie chaque Carte Net+ Prepaid Mastercard® qui vous est délivrée par Paysafe Financial Services Limited, que ce soit sous forme de carte physique (conjointement à sa copie numérique) ou de carte virtuelle ou sous toute autre forme que nous pouvons décider, et qui est enregistrée dans votre Compte ;

Le « **Centre de contact client** » peut être contacté (appel gratuit) [au +44 20 3308 9525](tel:+442033089525) ou en visitant [le site https://www.neteller.com/en/support](https://www.neteller.com/en/support).

Les « **Frais** » désignent toutes les taxes et redevances que nous prélevons pour votre utilisation du Service NETELLER, comme indiqué dans les [Tableaux des frais](#) du site Web et que nous pouvons modifier de temps à autre, conformément aux présentes Conditions d'utilisation ;

Le « **Tableau des frais** » désigne les tableaux des frais publiés sur notre [site Web](#) de temps à autre (et qui sont actuellement disponibles dans la rubrique « Frais » sur [www.neteller.com](http://www.neteller.com)) ;

« **Mastercard** » désigne Mastercard International Incorporated of New York ou ses successeurs ou ayants droit ;

Un « **Membre** », « **Vous** » ou « **Votre** » signifie vous, la personne physique ou morale au nom de laquelle le Compte NETELLER est ouvert et maintenu ;

Le « **Site des membres** » désigne le site Web accessible par les membres à l'aide de leurs informations d'identification de compte, où ils peuvent voir leur historique de transactions, recharger leur compte et effectuer d'autres transactions ;

Un « **Marchand** » désigne toute entité commerciale ou d'affaires qui (i) accepte les cartes présentant le symbole d'acceptation de paiement Mastercard® (s'agissant d'une transaction par carte) ou (ii) est dûment enregistré auprès de Paysafe Financial Services Limited pour accepter les transactions de votre

compte NETELLER ;

Un « **mois** » signifie un mois civil ;

« **NETELLER** », « **Paysafe** », « **nous** », « **notre** », « **nos** » désigne Paysafe Financial Services Limited, une société enregistrée sous le numéro 4478861, conformément à la réglementation sur le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme (LCB-FT) et les transferts de fonds (informations sur le payeur) pour exercer des activités spécifiques liées aux cryptoactifs au Royaume-Uni depuis le 12 novembre 2021, dont le siège social est situé à 1st floor, 2 Gresham Street, London, EC2V 7AD, Royaume-Uni ;

Le « **Groupe Paysafe** » désigne Paysafe Financial Services Limited, ses filiales, ses sociétés de portefeuille et ses sociétés associées ;

Un « **Paiement** » désigne l'un des éléments suivants : (i) tout paiement fait à l'aide de votre carte ; (ii) le débit d'un montant de monnaie électronique sur votre Compte et le crédit simultané de ce montant sur un compte Marchand au même moment ou le compte d'un autre Membre que vous avez désigné (y compris par voie de Facturation d'abonnement) ; ou (iii) le crédit d'un montant de monnaie électronique sur votre Compte et le prélèvement simultané sur un compte Marchand ou le compte d'un autre Membre ; au même moment

Un « **code PIN** » désigne le numéro d'identification personnelle que nous pouvons vous délivrer ou dont nous pouvons approuver l'utilisation avec votre carte ;

« **Facturation d'abonnement** » désigne un service au titre duquel vous pouvez demander que des paiements réguliers soient versés depuis votre Compte, à des intervalles déterminés, vers un Marchand en ligne ;

Un « **Prestataire tiers** » est un prestataire de services agréé ou enregistré par la Financial Conduct Authority que vous avez autorisé à accéder à vos informations ou à effectuer des paiements de votre part depuis votre compte ;

Une « **Transaction** » désigne, selon le contexte : (i) un paiement ; ou (b) un retrait ; ou (c) une recharge ; dans chaque cas diminué des frais applicables ;

Une « **Recharge** » signifie le crédit d'argent sur votre Compte par l'achat de monnaie électronique ;

Un « **Site Web** » désigne le site Web disponible sur [www.neteller.com](http://www.neteller.com) ;

Un « **Retrait** » désigne le prélèvement d'argent sur votre Compte à l'aide de votre Carte par le biais de n'importe quel guichet automatique ou en sélectionnant l'une des méthodes de retrait disponibles dans votre pays de résidence conformément à la page « Retrait d'argent » du Site des membres ; et

1.2 Ces conditions d'utilisation vous sont applicables.

1.3 Les titres de section n'affectent pas l'interprétation des présentes Conditions d'utilisation.

1.4 Une personne comprend une personne physique, une société ou une personne morale (étant dotée d'une personnalité juridique distincte ou pas).

1.5 Une référence à une société de portefeuille ou à une filiale signifie une société de portefeuille ou une filiale (selon le cas) au sens de l'article 1159 de la Loi sur les sociétés (« Companies Act ») de 2006.

1.6 Sauf indication contraire dictée par le contexte, les termes au singulier comprennent le pluriel et le

pluriel comprend le singulier.

1.7 Les mots qui suivent les termes « notamment », « y compris », « comprend », « en particulier », « par exemple » ou toute expression similaire sont utilisés à titre illustratif et ne limitent pas le sens des mots, la description, la définition, l'expression ou le terme précédant ces termes.

## 2. GÉNÉRALITÉS

2.1 L'acceptation des présentes Conditions d'utilisation est une condition d'adhésion (dont les détails figurent à la section 4 ci-dessous) et d'utilisation du Compte, ce qui constitue un contrat exécutoire entre vous et nous, une fois que vous êtes inscrit(e) pour devenir membre.

2.2 Nous pouvons estimer qu'il est nécessaire de modifier les Conditions d'utilisation de temps à autre et nous vous informerons de toute modification par l'envoi d'un e-mail à l'adresse courriel principale enregistrée dans votre Compte et en publiant un avis relatif à ces modifications sur notre [site Web](#), avec un lien vers les Conditions d'utilisation modifiées. Nous donnerons un préavis d'au moins deux (2) mois avant l'entrée en vigueur des modifications proposées.

2.3 Vous serez réputé avoir accepté les modifications apportées aux conditions d'utilisation, sauf opposition de votre part avant leur entrée en vigueur. Si vous n'acceptez pas les modifications proposées, vous avez le droit de résilier et de fermer immédiatement votre compte, gratuitement, avant la date de leur entrée en vigueur. Un avis d'opposition de votre part, selon lequel vous n'acceptez pas les modifications, sera réputé être un avis de résiliation du contrat vous liant à nous et votre compte sera immédiatement fermé à réception de votre avis de résiliation. Votre carte sera annulée et l'argent présent sur votre compte vous sera restitué à l'aide des méthodes vous étant communiquées (soumis aux frais applicables).

2.4 Vous pouvez à tout moment consulter les conditions d'utilisation en vigueur avant d'effectuer une transaction en cliquant sur la page « [Conditions d'utilisation](#) » du site Web. Les Conditions d'utilisation indiquent la date de révision la plus récente. Aucune révision n'affectera toute transaction qui est en attente à la date de cette révision. L'utilisation par vous du service NETELLER signifie votre acceptation des présentes Conditions d'utilisation. Nous vous invitons à imprimer une copie des Conditions d'utilisation pour référence ultérieure.

2.5 La [politique en matière de réclamation](#) de Paysafe, qui peut être modifiée à tout moment, est incorporée et fait partie intégrante des présentes Conditions d'utilisation (et le terme « Conditions d'utilisation » est réputé intégrer cette politique).

2.6 La dernière version de la [Politique en matière de réclamation](#) de Paysafe est présentée sur le site Web à titre de référence. À la date des présentes Conditions d'utilisation, cette politique peut être consultée sur : <https://www.neteller.com/en/policies/complaints>.

## 3. SERVICE NETELLER

3.1 Paysafe Financial Services Limited, opérant sous le nom NETELLER, est réglementée par la FCA.

Paysafe Financial Services Limited est un établissement de monnaie électronique agréé par la Financial Conduct Authority au Royaume-Uni sous le numéro de référence FCA (FRN) 900015. Toutes les cartes sont émises par Paysafe Financial Services Limited en vertu d'une licence de Mastercard.

3.3 En acceptant les présentes Conditions d'utilisation et en utilisant le service de NETELLER vous reconnaissez que : (i) nous ne sommes pas une banque et votre compte n'est pas un compte bancaire ; (ii) les Comptes ne sont pas assurés par une agence gouvernementale ; (iii) nous n'intervenons pas en tant que gestionnaire, fiduciaire ou administrateur de dépôt par rapport aux soldes de votre compte ; et (iv) nous ne versons aucun intérêt sur tout solde de votre compte, quel qu'il soit.

**3.4 Les comptes de monnaie électronique ne sont pas des comptes bancaires. Dans le cas peu probable où nous serions insolvable, vous risquez de perdre l'argent électronique présent sur votre compte. Toutefois, nous respectons scrupuleusement les exigences de la Directive européenne sur la monnaie électronique 2009/110/EC et de la législation nationale britannique, qui visent à garantir la sécurité et la liquidité des fonds déposés sur des comptes de monnaie électronique. Pour plus d'informations sur nos méthodes de protection de l'argent de la clientèle, veuillez visiter notre [site Web](#).**

#### 4. ADHÉSION

4.1 Pour devenir et rester membre, vous devez :

4.1.1 avoir au moins 18 ans ;

4.1.2 ne pas être un résident d'un pays où nous n'offrons pas le service NETELLER. Une liste des pays sans services est disponible [ici](#). Elle peut être modifiée par nos soins de temps à autre, sans préavis ;

4.1.3 ouvrir un compte conformément aux instructions indiquées sur la page d'inscription de notre site Web, notamment en indiquant toutes les informations demandées sur la page d'inscription. Tous les renseignements que vous fournissez pendant le processus d'inscription, ou à tout moment par la suite, doivent être exacts. Si vous ne fournissez pas ces informations ou ne coopérez pas conformément à nos instructions dans les trois (3) mois suivant l'ouverture de votre compte NETELLER ou dans tout autre délai ultérieur que nous pourrions vous notifier à tout moment par la suite, nous pourrions vous facturer des frais d'administration (« Frais de non-conformité ») comme indiqué dans la [section « Frais » de notre site Web](#) ;

4.1.4 avoir une adresse active, un numéro de téléphone et une adresse courriel ; et

4.1.5 passer de façon satisfaisante l'ensemble de nos contrôles de vérification et de validation d'identité et de sécurité.

4.2 sous réserve de l'article 6.A, vous ne pouvez pas permettre à toute autre personne d'utiliser votre compte. Sauf autorisation contraire de notre part de temps à autre, vous ne pouvez pas ouvrir plus d'un compte et nous pouvons, sans préavis, fermer un ou tous les comptes d'un membre qui a, ou que nous soupçonnons raisonnablement avoir, plusieurs comptes.

4.3 Vous devrez rapidement mettre à jour les détails de votre compte si votre nom, votre adresse, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre carte de crédit ou vos informations de compte bancaire changent.

#### 5. ÉLIGIBILITÉ

Afin d'utiliser le service NETELLER, vous devez :

5.1 être un membre ; et

5.2 ne pas violer les présentes Conditions d'utilisation ou autrement avoir accès à votre compte limité, ni avoir eu de précédent compte fermé par nos soins.

#### 6. UTILISATION DE VOTRE COMPTE

6.1 Afin d'effectuer une Transaction, vous devez procéder à une Recharge

6.2 L'achat de monnaie électronique

6.2.1 Vous pouvez acheter de l'argent électronique en utilisant l'une des options de Recharge à votre disposition selon votre pays de résidence. Les options de recharge sont des services de paiement fournis par des établissements financiers tiers (par ex. l'émetteur de la carte de paiement que vous utilisez pour ajouter de l'argent ou des fournisseurs tiers de services bancaires directs) et ne font pas partie de notre service. Nous ne garantissons pas l'utilisation de toute option de recharge particulière mise à disposition et nous pouvons modifier ou annuler l'acceptation de toute option de recharge particulière à tout moment sans suivre la procédure visée à l'article 2.2. Nonobstant l'article 6.2.2 ci-dessous, nous ne sommes pas responsables du paiement de recharge tant que le montant rechargé ne nous est pas parvenu. Vous devez fournir les renseignements demandés et passer tous les contrôles de vérification et de validation d'identité et de sécurité. Pour une Recharge, vous nous autorisez à obtenir ou à recevoir de l'argent en votre nom depuis la source de paiement que vous avez choisie, moins les frais applicables, et à les déposer ensuite en monnaie électronique sur votre compte.

6.2.2 Nonobstant ce qui précède, certaines options de recharge vous permettent d'approvisionner votre compte en monnaie électronique par prélèvement sur le compte que vous détenez auprès d'un établissement bancaire. Si nous sommes informés d'une insuffisance d'argent sur ce compte, nous pouvons représenter jusqu'à deux fois un tel paiement non honoré à votre établissement bancaire. En outre, nous pouvons débiter de votre compte bancaire tous les frais de rétrofacturation applicables, indiqués à l'article 10.1 des présentes Conditions d'utilisation, et les paiements non honorés, ou vous les réclamer de toute autre manière.

6.2.3 Les recharges sont soumises à des frais y compris des frais de change (le cas échéant). Veuillez consulter l'article 8 pour plus de détails sur les frais.

6.2.4. Vous ne devez pas réaliser une recharge à partir de, ou un retrait vers, un instrument de paiement ou un compte bancaire si vous n'êtes pas le titulaire du compte. Nous prenons très au sérieux toute violation de cette obligation et traiterons de telles actions comme des actes frauduleux.

### 6.3 Demande de cartes

6.3.1 Si vous résidez dans un pays pris en charge, vous pouvez demander une Carte une fois votre Compte vérifié, conformément l'article 6.3.2 ci-dessous. Pour savoir si vous résidez dans un pays pris en charge, veuillez contacter le [Centre de contact client](#).

6.3.2 Afin d'obtenir une carte, vous aurez besoin de « vérifier » votre compte en confirmant votre identité et votre lieu de résidence. Les détails sur la façon de le faire se trouvent sur le site Web. Nous pouvons faire appel à des tiers pour obtenir cette information en notre nom, ce qui peut également inclure des vérifications de crédit. Vous acceptez que nous utilisions et partagions à notre discrétion des données personnelles pertinentes dans le but d'effectuer ces contrôles de vérification et d'identité.

6.3.3 Si vous recevez une carte physique, vous devez la signer dès que vous la recevez.

6.3.4 Nous nous réservons le droit de refuser de vous délivrer une carte à notre seule discrétion.

### 6.4 Utilisation de votre carte

6.4.1 Votre carte n'est pas une carte de crédit ou une carte de débit. Vous ne pouvez dépenser que la valeur de l'argent que vous avez sur votre compte. Vous pouvez utiliser votre Carte physique partout où Mastercard® est accepté, mais une Carte virtuelle ne peut être utilisée que si une Carte physique n'est pas nécessaire, par exemple, pour les Transactions effectuées en ligne ou par téléphone.

6.4.2 Toutes les transactions effectuées avec votre carte sont soumises à ce qui suit :

- qu'il y ait suffisamment d'argent sur votre compte ;
- le marchand ou l'établissement bancaire doit être en mesure de vérifier que vous avez

suffisamment d'argent sur votre compte ; et

- le cas échéant, aux conditions générales du fournisseur du guichet automatique ou de l'établissement bancaire pertinent (en plus des présentes Conditions d'utilisation).

6.4.3 Nous nous réservons le droit de refuser toute transaction à notre seule discrétion, dans les circonstances où cette transaction serait frauduleuse, violerait les présentes Conditions d'utilisation ou de tout règlement et loi applicable, ou si votre solde était insuffisant pour réaliser la transaction. Nous ne saurions être tenus responsables dans le cas où un marchand refuserait d'accepter votre carte ou si nous n'autorisons pas une transaction, ou si nous annulons ou suspendons l'utilisation de votre carte conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

6.4.4 Vous ne devez pas utiliser votre carte pour dépenser plus que le solde disponible de votre compte. Si le solde de votre compte devient débiteur, nous prendrons cette situation au sérieux et nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour lancer des poursuites contre vous conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

6.4.5 Les marchands, tels que les compagnies de location de voiture, les hôtels et autres fournisseurs de services estimeront le solde total dont vous disposez ou la somme que vous êtes autorisé à dépenser. L'estimation peut correspondre à un montant supérieur à celui que vous avez finalement dépensé ou qui est facturé, par exemple :

a. dans les restaurants, il est possible que votre Carte doive présenter un solde 20 % supérieur à la valeur de l'addition au maximum pour tenir compte des frais de service ajoutés par le restaurant ;

b. dans les stations-service avec « paiement à la pompe » (le cas échéant), il est possible que votre Compte doive présenter un solde égal à la valeur de transaction maximale autorisée à la pompe.

Le marchand sera tenu de vous donner une estimation du montant qui sera bloqué sur votre Compte et d'obtenir votre consentement.

Par conséquent, une partie de l'argent présent sur votre Compte peut être bloquée jusqu'à ce que le Marchand ait fixé le montant de la Transaction réelle et, en conséquence, vous ne pourrez pas dépenser cette somme estimée pendant cette période. Nous libérerons les fonds bloqués sans délai lors de la réception du montant de la transaction et, dans tous les cas, nous débloquerons les fonds immédiatement après réception de la demande de règlement de la part du marchand.

6.4.6 Votre Carte virtuelle et la copie numérique de votre Carte physique sont délivrées sous forme électronique et seront disponibles et prêtes à l'emploi dans votre Compte NETELLER pendant la phase de commande, conformément aux présentes Conditions générales. Votre Carte virtuelle a son propre numéro de carte, sa date d'expiration et son code CVC uniques, et peut être commandée séparément de votre Carte physique. Votre Carte numérique n'est pas une carte distincte. Il s'agit d'une copie de votre Carte physique qui a le même numéro de carte, la même date d'expiration et le même code CVC que votre Carte physique.

## 6.5 Paiements vers et depuis votre Compte

6.5.1 En plus d'utiliser votre carte pour réaliser des paiements et des retraits, vous pouvez également effectuer un paiement directement depuis votre compte vers un marchand qui accepte le paiement à partir d'un compte NETELLER ou vers un autre membre en complétant les informations sur la page « Fonds sortants » du site du membre, et, dans certains cas, vous pouvez effectuer un paiement vers ou depuis un marchand, directement à partir du site Web d'un marchand.

6.5.2 Lors d'un paiement à partir de votre compte, vous ne pouvez pas indiquer un montant supérieur au solde (plus les frais applicables) de votre compte au moment où la demande est formulée. Si vous tentez de le faire, votre demande de paiement sera refusée. Le solde de votre compte NETELLER doit

également être suffisant pour couvrir tout montant de retrait minimum. Vous pouvez choisir la méthode de retrait au moment où vous envoyez votre demande de retrait. Si vous ne disposez pas de fonds suffisants sur votre compte NETELLER, votre demande de retrait de fonds sera rejetée.

6.5.3 Le montant de tout paiement effectué vers votre compte sera crédité au solde de votre compte, moins les frais applicables, dès sa réception. Si un paiement crédité sur votre compte est annulé par l'expéditeur avant que vous ne réalisiez une transaction, le montant du rétro-paiement sera retourné à l'expéditeur et vous ne serez redevable d'aucuns frais.

6.5.4 Vous êtes entièrement responsable de tout produit ou service acheté par vos soins et payé en utilisant le service NETELLER. Tout litige avec un marchand concernant tout produit ou service que vous avez acheté via le Service NETELLER est un litige entre vous et le marchand, et vous convenez que nous ne prendrons pas part à ce différend. Nous n'accordons aucune garantie ou ne faisons aucune déclaration ou n'imposons aucune condition par rapport à ces biens ou services.

6.5.5 Les paiements sont assujettis à des frais, notamment des frais de change (le cas échéant). Veuillez consulter l'article 8 pour plus de détails sur les frais.

6.5.6 Si nous sommes en retard dans l'exécution d'un paiement que vous nous demandez, vous pouvez nous demander de contacter le prestataire de services de paiement du bénéficiaire pour qu'il crédite ce paiement comme s'il avait été reçu le jour approprié.

6.5.7 Nous pouvons, à la demande d'un prestataire de services de paiement d'une personne essayant de vous faire un paiement qui a été réalisé tardivement, créditer ce paiement sur votre compte comme si nous l'avions reçu le jour correct.

6.5.8 Les transactions sont affichées dans votre historique de transactions en ligne avec la date de réception ou de transmission (la date de valeur du crédit ou du débit), les frais encourus et, le cas échéant, les taux de change utilisés. Un identifiant de transaction unique est attribué à chaque transaction et affiché dans l'historique des transactions. Nous n'altérerons pas ou ne modifierons pas les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne. Veuillez mentionner cet identifiant de transaction lorsque vous communiquez avec nous concernant une transaction particulière. Vous devriez vérifier régulièrement votre solde de compte et votre historique de transactions. Vous devriez dès que possible signaler toute irrégularité ou éclaircir toute question éventuelle en contactant le [Centre de contact client](#).

6.5.9 Nous vous enverrons un e-mail de notification chaque mois, vous rappelant de vous connecter à votre compte et de télécharger et/ou d'imprimer une copie de l'historique de vos transactions.

6.5.10 Vous devez consentir à l'exécution d'une transaction pour qu'elle soit autorisée. Vous convenez qu'en appuyant sur le bouton « accepter », ou en saisissant vos Informations d'identification de compte (ou un bouton ou processus équivalent par lequel vous soumettez les informations de transaction requises), vous confirmez que vous autorisez le traitement de la Transaction et la facturation des frais applicables et déduits de votre Compte. Toutes les transactions effectuées en utilisant votre code PIN, vos informations d'identification de compte ou toute autre procédure de sécurité dont nous avons besoin sont réputées être autorisées par vous. Vous acceptez également qu'une fois que votre consentement a été donné, la transaction autorisée ne peut plus être révoquée. En ce sens, la date de réception de la demande de Transaction (et donc le moment du consentement) est le moment où le bouton « accepter » a été enfoncé (ou un bouton ou processus équivalent).

6.5.11 Lorsque vous effectuez ou que vous êtes bénéficiaire d'une transaction, nous divulguons votre nom de compte enregistré au bénéficiaire et/ou à l'expéditeur afin de traiter la transaction en question. Nous pouvons également afficher ces informations dans les notifications envoyées au bénéficiaire et/ou à l'expéditeur.

6.5.12 Vous reconnaissez que le bénéficiaire prévu d'une transaction effectuée depuis votre compte n'est pas tenu d'accepter la transaction. Si le bénéficiaire refuse une transaction depuis votre compte, ce dernier sera re-crédité du montant de la transaction et aucuns frais ne seront facturés.

6.5.13 Si vous recevez de l'argent sur votre Compte qui ne vous était pas destiné, nous serons en droit de retirer cet argent de votre Compte.

6.5.14 Vous devez vous assurer que les détails de paiement que vous saisissez lors d'un Retrait sont exacts et exhaustifs. Nous ne serons pas tenus responsables des retraits envoyés vers le mauvais compte lorsque cette erreur découlera d'une mauvaise saisie par vous des détails de paiement. Lors du retrait vers un compte bancaire, vous devez vous assurer que le numéro de compte, code guichet, IBAN et/ou BIC/SWIFT sont corrects. Si vous avez retiré de l'argent vers le mauvais compte, vous pouvez demander que nous vous aidions à le récupérer. Toutefois, nous vous facturerons pour cela des frais d'administration comme indiqué dans la [section « Frais » de notre site Web](#) et sans pour autant pouvoir vous garantir que les efforts de récupération aboutiront.

6.5.15 Les méthodes de retrait sont des services de paiement fournis, au moins en partie, par des institutions financières tierces.) Nous ne garantissons pas la disponibilité de toute méthode de retrait particulière et nous pouvons modifier ou interrompre une méthode de retrait particulière à tout moment sans suivre la procédure prévue à l'article 2.2, tant qu'au moins un mode de retrait reste à votre disposition. Lorsque vous recevez le montant du retrait par le biais d'un prestataire de services de paiement (comme la banque où vous avez un compte bancaire), nous ne serons pas responsables du montant du retrait une fois que votre prestataire de services de paiement aura reçu l'argent retiré. Nous nous réservons également le droit de demander un compte bancaire alternatif ou une autre méthode de retrait à utiliser au cas où nous ne serions pas en mesure de traiter le retrait selon votre méthode de retrait préférée.

## 6.6 Paiement d'abonnement

6.6.1 Certains marchands en ligne peuvent offrir des produits ou services qui peuvent être payés au moyen d'une facturation d'abonnement. En conséquence, un paiement sera déduit de votre compte à intervalles réguliers. Le montant du paiement et la fréquence à laquelle le paiement aura lieu sont déterminés par les marchands en question.

6.6.2 Le paiement d'abonnement est un accord entre vous et le marchand. Si vous souhaitez modifier ou annuler votre paiement d'abonnement ou avez une question ou un litige concernant votre paiement d'abonnement, vous ne pouvez le faire qu'en prenant directement contact avec le marchand, et les conditions générales fixées par ce dernier s'appliquent. Une fois que vous avez contacté le marchand vous devriez nous en informer. Nous ne pouvons pas annuler ou modifier les paiements d'abonnement sans le consentement du marchand. Vous ne devez pas annuler ou autrement vous opposer à un paiement d'abonnement sans contacter préalablement le marchand. Nous ne serons pas tenus responsables de tout paiement d'abonnement qui sera déduit de votre compte avant que vous ayez averti le marchand de votre souhait de l'annuler. Vous ne serez pas en mesure d'annuler un paiement déjà porté au crédit du marchand.

6.6.3 Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre compte dispose du solde suffisant pour chacun des paiements que vous avez accepté de réaliser dans le cadre du paiement de l'abonnement. Nous ne pouvons pas être responsables des droits et/ou des frais que vous devez payer suite au solde insuffisant de votre compte pour honorer vos obligations en vertu d'un contrat de paiement d'abonnement. Si le solde de votre compte devient débiteur, les conditions énoncées à l'article 10.3 s'appliqueront.

6.6.4 Un paiement réalisé par abonnement est un « paiement » au sens de ces Conditions d'utilisation et les frais normaux seront appliqués pour chaque paiement.

6.6.5 Nous rembourserons tout Paiement d'abonnement passé qui aura été initié par ou via le Marchand à condition que : (a) le montant exact du paiement n'ait pas été précisé dans l'autorisation initiale accordée à notre entreprise ou par le marchand, et (b) le montant du paiement ait dépassé le montant que vous pouviez raisonnablement prévoir en tenant compte de vos habitudes de dépenses antérieures et des circonstances de ce cas. Vous devez demander un tel remboursement dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle l'argent a été débité de votre Compte. Vous acceptez de nous fournir les renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour déterminer si les conditions de remboursement décrites dans le présent article 6.6.5 sont réunies. Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception d'une demande de remboursement ou, le cas échéant, la réception de toute information complémentaire que nous vous avons demandée, nous vous rembourserons le montant total du paiement ou nous justifierons notre refus de remboursement du paiement en précisant que vous avez le droit de porter l'affaire devant le Financial Ombudsman Service si vous n'acceptez la justification fournie.

## 6.7 Clôture de votre compte et remboursement de votre argent

6.7.1 Si vous souhaitez fermer votre compte, vous pouvez le faire en nous le notifiant en contactant le [Centre de contact client](#). Sous réserve du paragraphe 6.7.3 ci-dessous, vous pouvez récupérer au pair tout solde de monnaie électronique sur votre compte (à l'exception des montants qui n'ont pas été compensés auprès de votre établissement bancaire) en sélectionnant une des options de retrait disponibles dans votre pays de résidence conformément à la page « Fonds sortants » du Site des membres, ou en utilisant votre carte auprès de n'importe quel guichet automatique.

6.7.2 Nous traiterons la demande de retrait à condition que l'ensemble des contrôles de vérification et de validation de l'identité et de sécurité soient exécutés avec succès.

6.7.3 Selon la méthode de retrait que vous choisissez, des frais peuvent être applicables, qui seront déduits du solde de votre compte avant le retrait.

6.8 Nous pouvons refuser de réaliser toute transaction dans les cas suivants :

6.8.1 nous pensons raisonnablement que vous ne nous en avez pas donné l'instruction ;

6.8.2 nous avons des motifs raisonnables de soupçonner une tentative de fraude ;

6.8.3 vos instructions ne sont pas claires, incomplètes ou pas dans le format requis ;

6.8.4 nous avons l'impression que les conditions d'utilisation ont été violées ;

6.8.5 nous avons besoin de le faire pour nous conformer aux règles de Mastercard ; ou

6.8.6 quand la loi ou les dispositions de tout organisme réglementaire nous le demande.

Nous pouvons vous avertir d'un tel refus, de nos raisons de le faire et, le cas échéant, vous indiquer comment corriger l'erreur qui a conduit au refus, à moins que cette notification, ou une partie de celui-ci, ne soit interdite par une loi ou une réglementation.

6.9 Les marchands peuvent ne pas être en mesure d'autoriser un paiement s'ils ne peuvent pas obtenir notre autorisation en ligne (par exemple, s'ils ne sont pas en mesure d'accéder à Internet).

6.10 Vous êtes tenu entièrement responsable des instructions que vous nous donnez et par conséquent nous pouvons ne pas être en mesure de détecter toute erreur dans vos instructions de transaction. Il est important de vous assurer que toutes les informations saisies concernant une transaction sont exactes. Toute transaction est réputée avoir été correctement exécutée lorsqu'elle a été exécutée conformément à vos instructions. Cependant, nous pouvons, dans certains cas, être en mesure de vous aider à récupérer les sommes d'argent impliquées et nous appliquerons les frais correspondants pour le faire,

conformément au tableau des frais. Nous pouvons ne pas être en mesure de recouvrer les sommes envoyées par erreur à un autre Membre, sauf si vous êtes en possession d'un numéro de procès-verbal ou avez le consentement de l'autre personne impliquée.

6.11 Les transactions sont définitives et ne sont pas réversibles, sauf dans les cas suivants et à notre seule discrétion :

6.11.1 lorsque nous confirmons qu'il y a eu une erreur de la part du marchand ;

6.11.2 dans le cas d'une activité illégale impliquant votre compte ; ou

6.11.3 lorsque vous enfreignez ces Conditions d'utilisation.

6.12 Vous reconnaissez que certaines de nos options de transaction exigeront différents types et différents niveaux de vérification et de validation d'identité et de sécurité, notamment en utilisant des systèmes de validation et de vérification tiers, et vous convenez que nous appliquons notre entière discrétion pour l'utilisation et le partage des données personnelles pertinentes pour réaliser de tels contrôles de validation et de vérification d'identité et de sécurité si vous choisissez ces options.

6.13 Vous reconnaissez également que, pour des raisons de sécurité, certaines de nos options de Transaction imposent des limites minimales et maximales aux montants qui peuvent être transférés. Nous nous réservons le droit d'imposer des limites au montant de toute Transaction et à la fréquence d'utilisation d'une option de Transaction spécifique. Des informations supplémentaires sont disponibles sur le [site Web](#) ; ou sur votre compte NETELLER sous l'option de transaction sélectionnée. Ces limites peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

6.14 Il vous est interdit de réaliser ce qui suit :

6.14.1 une activité, ou une tentative d'activité, que nous considérons comme une collusion, un abus de primes ou autres promotions par rapport au Service NETELLER ;

6.14.2 l'ouverture, ou la tentative d'ouverture, de Comptes multiples à votre nom (sauf avec notre consentement préalable écrit) ou un faux nom ;

6.14.3 l'exécution d'activités ou de Transactions fausses et/ou artificielles (couramment dénommées « barattage financier »).

6.15 Vous ne devez utiliser votre Compte qu'à des fins personnelles et non comme un moyen de commercer ou d'exercer une activité, sauf dans certains cas que nous déterminons, pour lesquels nous vous accordons un consentement préalable écrit.

## 6.A PRESTATAIRES TIERS

6.A.1 Un prestataire tiers est un prestataire de services autorisé par la loi à effectuer des paiements depuis votre compte en votre nom et à vous fournir des services d'informations, à condition qu'il agisse conformément à vos instructions et aux exigences réglementaires en vigueur. Vous pouvez vérifier si le prestataire est autorisé dans les informations qu'il vous donne concernant les services qu'il fournira.

6.A.2. Nous traiterons toute instruction émanant d'un prestataire tiers comme si elle venait de vous et les conditions de ce contrat continueront de s'appliquer. Si vous consentez à ce qu'un prestataire tiers ait accès aux informations concernant votre compte, nous supposerons que vous consentez à ce que l'accès soit accordé aussi souvent que le prestataire tiers le demande.

6.A.3. Sous réserve de la section 13.1, si vous communiquez vos informations de sécurité à un tiers autre qu'un prestataire tiers, nous devrons supposer que c'est vous qui nous autorisez à donner accès à

vosre compte. Nous traiterons les paiements demandés par cette tierce partie comme autorisés par vous et nous ne pourrons pas être tenus responsables des pertes que vous subissez en raison de l'utilisation abusive ou de la divulgation d'informations sur votre compte par ce tiers.

6.A.4 Nous pouvons refuser de permettre à un prestataire tiers d'accéder à votre compte si nous suspectons un accès non autorisé ou frauduleux par ce prestataire tiers. Avant de procéder, nous vous avertirons et expliquerons nos raisons, sauf impossibilité. Dans ce cas, nous vous informerons immédiatement après. Dans les deux cas, nous vous en informerons en utilisant les coordonnées que nous détenons vous concernant. Nous ne vous avertirons pas, si un tel avis pourrait nuire à nos mesures de sécurité raisonnables ou s'avérer illégal. Si vous souhaitez annuler le consentement que vous avez donné à un prestataire tiers pour accéder à votre compte, vous devez le contacter directement.

6.A.5 Si vous pensez qu'un paiement peut avoir été réalisé de manière incorrecte ou n'est pas autorisé, vous devez nous en informer aussi rapidement que possible, même lorsque vous faites appel à un prestataire tiers. Si vous chargez un prestataire tiers de demander un paiement et qu'il ne le fait pas, nous ne serons pas responsables si le paiement n'est pas effectué. Une fois qu'un prestataire tiers a initié un paiement, vous ne pouvez normalement pas l'annuler.

## 7. EXPIRATION, PERTE ET DOMMAGE DE LA CARTE

7.1 Votre carte est valide pour la période indiquée sur le devant de la carte, à moins que son utilisation ne soit annulée plus tôt, par vous ou par nous, conformément aux présentes Conditions d'utilisation. Les transactions ne seront pas autorisées au-delà de la date d'expiration de votre carte ou si elle est annulée.

7.2 À l'expiration de votre carte, nous ne renouvelerons automatiquement que les cartes qui ont été utilisées dans les 12 mois avant l'expiration. Aucuns frais ne seront prélevés si votre carte est automatiquement renouvelée.

7.3 Si vous en faites la demande, nous remplacerons une Carte qui a été perdue, volée ou endommagée. Des frais seront facturés pour le remplacement d'une Carte qui a été perdue, volée ou endommagée.

7.4 Si vous retrouvez votre Carte une fois que vous nous avez signalé qu'elle était perdue, volée ou détournée, vous devez la détruire et en informer le [Centre de contact client](#) immédiatement.

7.5 Une Carte numérique n'est disponible qu'avec une Carte physique nouvellement délivrée et elle n'est pas disponible avec une Carte de rechange.

## 8. FRAIS

8.1 Nous vous facturerons les frais indiqués dans le [Tableau des frais](#) sur notre site Web pour chaque transaction. **Veillez noter que certains des frais applicables ont été indiqués dans le Tableau 1 ci-dessous pour faciliter la compréhension.** Vous nous autorisez à débiter votre compte de tous les frais applicables au moment de la transaction. Nous pouvons également vous facturer certains frais d'administration, y compris, mais sans s'y limiter, des frais liés à la gestion permanente des comptes inactifs, au recouvrement des créances et aux frais de retraitement en cas d'insuffisance de fonds. Tous les frais seront facturés dans la devise de votre compte et vous acceptez que nous puissions débiter de votre compte, par voie de compensation, tous les frais, les charges ou autres montants qui nous sont dus et que vous devez payer par rapport au service de NETELLER. Tous les frais de carte seront facturés dans la devise de votre compte, peu importe la devise de la carte ou de la transaction.

8.2 Nous nous réservons le droit de modifier les frais, de temps à autre, qui seront mise en œuvre conformément à l'article 2.2. Les mises à jour seront indiquées sur la [page des Frais](#) de notre Site Web.

8.3 Veuillez savoir que certains fournisseurs de guichet automatique imputent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets automatiques. Vous êtes tenu de le vérifier avant de poursuivre votre transaction.

8.4 Dans certaines circonstances, nous pouvons facturer des frais supplémentaires tels qu'indiqués dans ces Conditions d'utilisation, notamment à l'article 10.1 (Rétrofacturations, soldes débiteurs et remboursements) et à l'article 14.6 (Transactions interdites).

Tableau 1

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                   |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Frais administratifs | Frais de non-conformité (sect. 4.1.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 60 USD                            |
|                      | Frais d'annulation d'une transaction incorrecte (sect. 6.5.13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 25 USD par tentative d'annulation |
|                      | Frais de rétrofacturation (sect. 10)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 25 GPD par rétrofacturation       |
|                      | Frais sur les transactions interdites (sect. 11)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 60 USD par opération              |
|                      | Frais sur les transactions interdites (sect. 14.6)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 60 USD par transaction            |
| Frais de service     | Si vous continuez à utiliser votre compte NETELLER, aucuns frais de service ne vous sont facturés !<br><br>Votre Compte NETELLER reste gratuit pour un usage personnel tant que vous effectuez une Transaction au moins tous les 6 mois. Si vous ne le faites pas, des frais mensuels de 5,00 USD (ou équivalent) seront déduits chaque mois des fonds disponibles sur votre compte. |                                   |

## 9. SERVICE DE CHANGE

9.1 Lors de l'enregistrement de votre compte, vous avez la possibilité de choisir, parmi une liste de devises, quelle sera la devise dans laquelle votre compte sera libellé.

9.2 Si vous utilisez votre carte pour réaliser une transaction dans une devise autre que la devise de votre compte (par exemple si votre carte ou votre compte est libellé dans une devise différente de celle utilisée par le vendeur ou si vous utilisez votre carte à l'étranger pour effectuer un paiement dans une devise étrangère ou retirer des espèces), alors une telle transaction sera convertie dans la devise de votre compte le jour de la réception du règlement final de la transaction (habituellement 72 heures après avoir réalisé la transaction). Vous recevrez une estimation du montant converti au moment où vous réalisez la transaction, qui pourrait être plus ou moins élevé que le montant final déduit de votre compte en raison des fluctuations des taux de change. Nous utiliserons les taux autorisés de Mastercard applicables pour ce type de transaction. Une commission de change s'appliquera également (pour des informations supplémentaires sur la commission de change et la majoration par rapport aux taux de change de référence les plus récents émis par la Banque centrale européenne (BCE), consultez la [section des Frais de notre Site Web](#)). Vous serez informé par une notification électronique automatique (comme un e-mail ou des notifications push par le biais de l'application NETELLER) contenant les détails de la transaction chaque fois que vous utilisez votre carte pour effectuer un paiement. Vous avez la possibilité de vous désinscrire pour ne plus recevoir ces notifications.

9.3 Si vous demandez une carte dans une devise différente de la devise de votre compte, toutes les transactions que vous faites à partir de votre compte en utilisant votre carte encourront une commission de change. Toute transaction effectuée dans une devise qui est différente de celle de votre carte et de

vosre compte sera assujettie à une commission de change (vous devrez payer des frais de change pour la conversion de la devise de la transaction dans la devise de votre carte et de nouveaux frais pour la conversion dans la devise de votre compte). Nous vous recommandons de choisir la même devise pour votre carte et pour votre compte.

9.4 Les transactions n'impliquant pas votre Carte peuvent également être soumises à des conversions de devises. Pour de telles conversions de devises, nous appliquons le taux de change NETELLER en vigueur au moment où nous effectuons la transaction entre les devises concernées, auquel nous ajoutons une commission de change. Le taux de change NETELLER est un taux de change de référence fixé par nous et change continuellement tout au long de la journée. Vous trouverez des informations détaillées sur [nos taux de change de référence actuels ici](#). Lorsque nous fixons et modifions le taux de change NETELLER, nous tenons compte des taux de change d'achat et de vente du marché et des modifications de ces taux, que nous recevons de diverses sources indépendantes. Notre commission de change est affichée dans la section [« Frais » de notre Site Web](#). La commission de change doit être payée en plus des frais de transaction.

## 10. RÉTROFACTURATIONS, SOLDES NÉGATIFS ET REMBOURSEMENTS

10.1 Si vous choisissez comme méthode de recharge une méthode de paiement qui peut être soumise à des droits de rétrofacturation (une « Rétrofacturation ») comme (sans que cette liste soit exhaustive) une carte de crédit ou de débit ou un prélèvement direct, vous déclarez que vous n'exercerez pas ce droit de rétrofacturation sauf pour une utilisation non autorisée de la méthode de paiement ou une violation de ces Conditions d'utilisation de notre part qui vous donnerait droit à un remboursement du montant rechargé. Sinon, vous ne pouvez pas rétrofacturer une recharge ou permettre une rétrofacturation de toute recharge pour des raisons indépendantes de notre responsabilité, y compris (mais sans aucune limite) les différends avec les marchands pour défaut de livraison de biens ou de services ou un solde insuffisant sur le compte utilisé pour le paiement. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais et dépenses que nous encourons en rapport avec la dite rétrofacturation et toute action entreprise pour nous y opposer. Nous pouvons également vous facturer des frais de rétrofacturation, comme indiqué dans la section [« Frais de service » de notre site Web](#).

10.2 Sans limiter nos droits ou recours, si vous rétrofacturez, annulez, retournez ou annulez l'autorisation d'un paiement dans de telles circonstances, vous êtes tenu de nous rembourser le paiement. Nous pouvons, à notre discrétion, recouvrer le montant en réduisant le solde de votre compte, en refacturant votre carte de crédit ou votre compte bancaire du montant, ou en recouvrant autrement cette somme auprès de vous.

10.3 Si votre compte devient débiteur (p. ex. suite à une rétrofacturation, le remboursement d'une recharge, ou une transaction réalisée pour un montant plus élevé que le solde disponible sur votre compte) ou si votre compte devient débiteur pour toute autre raison, vous serez tenu de rembourser ce solde négatif en rechargeant suffisamment d'argent sur votre compte pour le ramener au minimum à un solde nul. Votre manquement à le faire constitue une violation de ces Conditions d'utilisation. Vous acceptez de nous payer le montant en souffrance immédiatement, sur demande. Nous nous réservons le droit de débiter automatiquement un tel montant en souffrance de n'importe quelle recharge que vous réalisez par la suite sur votre compte. Nous sommes en droit de vous facturer tous frais raisonnables engagés suite à la survenue d'un solde négatif sur votre compte.

10.4 Nous nous réservons le droit, à tout moment, d'envoyer des rappels ou de prendre d'autres mesures de recouvrement de créances, y compris mais non limité à un mandat à un organisme de perception de dette ou des huissiers pour poursuivre la réclamation auprès du Tribunal. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais que nous encourons raisonnablement en rapport avec une collecte d'une telle dette ou les efforts mis en œuvre. Cette disposition survivra à la résiliation de la relation qui nous lie.

10.5 Si vous recevez un remboursement pour des achats réalisés avec votre carte, le remboursement

sera versé sur votre compte. Pour des raisons légales, vous n'avez pas le droit de recevoir des remboursements en espèces pour des transactions réalisées avec votre carte. Le traitement des remboursements peut prendre jusqu'à 30 jours.

10.6 Une fois que vous avez utilisé le service de NETELLER pour effectuer un achat, nous ne sommes pas en mesure d'arrêter cette opération. Toutefois, lorsque vous avez utilisé votre carte pour acheter des biens ou services vous pouvez déposer une réclamation contre le marchand, si les marchandises ou les services ne sont pas satisfaisants, ne sont pas fournis ou uniquement en partie, ou ne correspondent pas à la description du fournisseur. Vous devez nous informer de tout différend dans les 60 jours suivant l'achat, et la rétrofacturation ne sera appliquée à votre compte que si elle est suffisamment garantie auprès du marchand par le biais de Mastercard. Mastercard, et pas nous, déterminera qui bénéficiera de la rétrofacturation. Si vous faites une demande de rétrofacturation à tort, nous serons en droit de vous facturer les frais raisonnablement engagés pour la poursuite de la demande de rétrofacturation et nous serons en droit de débiter votre compte du montant de ces frais.

## 11. PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES ET PROMOTIONNELS

De temps à autre, nous pouvons proposer des programmes de récompenses ou d'autres programmes promotionnels. Ces programmes seront soumis à la réglementation du programme. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de modifier, à notre discrétion, les conditions d'un tel programme de récompense ou promotionnel.

## 12. RESTRICTIONS DE COMPTE

12.1 Vous acceptez d'utiliser votre Compte conformément aux dispositions des présentes Conditions d'utilisation et de toute autre instruction que nous pourrions raisonnablement vous communiquer sur l'utilisation du Service NETELLER. Nonobstant le caractère général de la phrase précédente, vous acceptez et reconnaissez qu'il vous est interdit de :

12.1.1 utiliser le Service de NETELLER pour obtenir une avance d'argent (ou aider d'autres personnes dans ce genre d'activité) ;

12.1.2 utiliser le Service NETELLER à des fins contraires aux lois, statuts ou règlements qui s'appliquent à vous, y compris sans limitation, ceux concernant le blanchiment, la fraude, l'activité criminelle, les services financiers ou la protection des consommateurs ;

12.1.3 envoyer un courriel non sollicité ou d'autres méthodes de messagerie similaires (spam) ;

12.1.4 utiliser le Service NETELLER pour toute transaction interdite en vertu de l'article 14 ;

12.1.5 harceler ou adopter un comportement obscène, grossier ou violent à notre encontre ou l'un de nos représentants ; et

12.1.6 altérer, pirater, modifier, endommager, interférer avec ou autrement altérer la sécurité ou le fonctionnement du service de NETELLER, ou tenter de réaliser l'un de ces actes.

## 13. SÉCURITÉ CONSTANTE DE VOTRE COMPTE ET DE VOTRE CARTE

13.1 Il est de votre responsabilité d'assurer la sécurité de votre carte ; votre carte vous est personnelle et vous ne devez pas la donner à une autre personne pour qu'elle l'utilise. Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger vos informations confidentielles et sécurisées d'identification de compte. Cela suppose de garantir la sécurité de vos informations d'identification de compte et de votre ordinateur personnel pour accéder à Internet. Vous devez changer votre mot de passe régulièrement et utiliser une protection par pare-feu et par logiciel contre les logiciels malveillants, les virus et les spyware pour réduire le risque de violation de la sécurité. Même si, en règle générale, vous

ne devez pas communiquer vos informations de sécurité à une autre personne, vous pouvez les communiquer à un prestataire tiers autorisé si cela s'avère nécessaire pour lui permettre d'accéder aux informations de votre compte ou de procéder à un paiement à partir de votre compte avec votre permission.

13.2 Vous recevrez un code PIN pour votre carte et vous devez garder votre code PIN en toute sécurité. Cela signifie que lorsque vous recevez votre code PIN vous devez le mémoriser et détruire la lettre contenant l'information sur votre code PIN. Vous devez garder votre code PIN secret à tout moment. Vous ne devez divulguer votre code PIN à personne, y compris les amis, la famille ou n'importe quel marchand. Vous ne devez pas noter votre code PIN où que ce soit. Vous ne devez pas utiliser votre code PIN si quelqu'un d'autre peut vous voir le saisir. Vous devez vous conformer aux procédures de sécurité que nous vous indiquons de temps à autre.

13.3 Si vous pensez qu'une autre personne connaît vos informations d'identification de compte, ou que ces informations ou votre carte ont été perdues, volées, détournées, utilisées sans autorisation ou compromises de toute autre manière, nous vous conseillons de changer votre mot de passe. Vous devez contacter immédiatement le [Centre de contact client](#) lorsque vous prenez conscience de tout vol, perte, détournement ou utilisation non autorisée de votre Carte ou de vos Informations d'identification de compte. Tout retard injustifié pour nous en avertir pourrait affecter la sécurité de votre compte, mais vous pourriez également être tenu responsable de toute perte consécutive lorsque votre absence de notification constituera une négligence intentionnelle ou extrême. Si vous soupçonnez qu'une autre personne a eu accès à votre Compte, vous devriez également contacter la police pour signaler l'incident. Si vous oubliez votre code PIN, vous pouvez trouver ces informations dans votre compte. Il est important de préserver la sécurité des détails de votre compte, car ils donnent accès aux codes PIN de vos cartes virtuelles et physiques.

13.4 Nous pouvons suspendre votre Carte et/ou votre Compte ou limiter leurs fonctionnalités de toute autre manière pour des motifs raisonnables liés à la sécurité de la Carte ou du Compte ou une de leurs caractéristiques de sécurité, ou si nous avons de bonnes raisons de penser que votre Carte ou votre Compte a été utilisé de manière non autorisée ou frauduleuse, ou qu'une de leurs caractéristiques de sécurité a été compromise. Par ailleurs, nous pouvons suspendre votre Carte et/ou votre Compte ou limiter de toute autre manière leurs fonctionnalités si nous croyons à juste titre que vous êtes titulaire d'un autre Compte NETELLER ou Skrill, que nous ou l'une des entreprises de notre groupe fournissons, et que ce compte a été utilisé à des fins de fraude, de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou autre activité criminelle. Nous vous informerons de toute suspension ou restriction, ainsi que des motifs de cette suspension ou restriction à l'avance ou, en cas d'impossibilité, immédiatement après que la suspension ou la restriction a été imposée, à moins qu'un tel signalement soit illégal ou compromettrait nos intérêts de sécurité raisonnables. Nous lèverons la suspension et/ou la restriction dès que possible après que les motifs de la suspension et/ou de la restriction ont cessé d'exister.

13.5 Si nous pensons que votre carte ou votre compte est sujet à risque de fraude ou à une menace de sécurité, nous utiliserons le moyen le plus rapide et le plus sûr pour vous contacter en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies pour vous avertir de ce que vous devez faire pour aider à faire face à ce risque.

## 14. TRANSACTIONS INTERDITES

14.1. Il est strictement interdit d'envoyer ou de recevoir des paiements en contrepartie de la vente ou de la fourniture de : produits du tabac, médicaments délivrés sur ordonnance, drogues et accessoires de drogue, armes (y compris, sans s'y limiter, des couteaux, fusils, armes à feu ou munitions), décodeurs TV par câble et satellite, pornographie, matériel pour adultes, matériel qui incite à la violence, la haine, le racisme ou qui est considéré comme obscène, pièce d'identité et permis gouvernementaux, y compris des répliques et articles de fantaisie et des produits de contrefaçon, loteries ou services de jeux d'argent sans licence ou illégaux (y compris, sans s'y limiter, l'utilisation ou la participation à des

maisons de jeu illégales), services de bienfaisance non enregistrés, articles qui encouragent ou facilitent des activités illégales, cartes de débit prépayées ou autres cartes à valeur stockée qui ne sont pas associées à un marchand particulier et ne sont pas limitées à l'achat de produits ou de services particuliers, produits ou services de traitement par un tiers ou de cumul de paiement, marketing multi-niveaux, vente pyramidale ou Ponzi, programmes à matrice ou autres plans d'enrichissement rapide ou programmes d'investissement à haut rendement, produits ou services qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, jeux décodés/mal codés, paiements de réservation de propriété ou copropriétés (programme occupé/vacant). Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, d'ajouter des catégories de transactions interdites en les incluant dans les présentes Conditions d'utilisation ou dans une politique d'utilisation acceptable diffusée sur le Site Web.

14.2. Il est strictement interdit de réaliser des paiements ou de recevoir des paiements de personnes ou d'entités qui offrent des services de jeux illégaux, y compris (mais sans s'y limiter) des paris sportifs illégaux, des jeux de casino et des jeux de poker. Nous pouvons suspendre ou résilier votre compte à tout moment ou refuser d'exécuter ou d'annuler une transaction si nous pensons que vous utilisez directement ou indirectement ou avez utilisé votre compte pour ou en relation avec des transactions de jeu illégales. Cette liste est non exhaustive et il est de votre responsabilité de vous assurer que vous n'utilisez pas nos services pour des transactions qui peuvent être considérées comme illégales dans votre juridiction.

14.3. Vous ne pouvez pas utiliser nos services si vous résidez dans certains pays. Ces pays seront mentionnés sur le site Web et régulièrement mis à jour. Cette liste n'est pas exhaustive et nous pouvons, à notre seule discrétion, décider d'interrompre ou de limiter nos services dans d'autres pays à tout moment et sans préavis. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte à tout moment si nous pensons raisonnablement être tenus de le faire par la loi ou en vue de se conformer aux recommandations émises par une autorité gouvernementale compétente ou d'un organisme reconnu pour la prévention de la criminalité financière.

14.4. Il est strictement interdit d'utiliser votre compte à des fins illégales, y compris, mais sans s'y limiter, la fraude et le blanchiment d'argent. Nous signalerons après enquête toute activité suspecte à l'organisme d'application de la loi compétent. Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de vous facturer des frais d'administration comme indiqué dans la [section « Frais » du site Web](#) pour toute enquête que nous mènerons sur une activité suspecte. Il vous est interdit d'utiliser votre compte pour tenter d'abuser, d'exploiter ou de contourner des restrictions d'utilisation imposées par un marchand ou un prestataire tiers sur les services qu'il fournit.

14.5. Vous ne pouvez accepter que des paiements pour certaines catégories de transactions après l'approbation par nos services, à notre seule discrétion. Ces catégories de transactions comprennent, mais ne sont pas limitées à : échange d'argent ou paiements, y compris, mais sans s'y limiter, à des bureaux de change, échanges de devises et achat d'argent de voyage ; perception de toute forme de dons ou de paiements à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif ; négociation de ressources naturelles telles que des bijoux, métaux ou pierres précieuses ; diffusion en direct ; vente ou fourniture de boissons alcoolisées ; vente de compléments alimentaires et produits de santé alternatifs ; toute autre catégorie de transaction publiée dans une politique d'utilisation acceptable sur le site Web de temps à autre. En cas de doute quant à l'appartenance de votre transaction à l'une des catégories ci-dessus, vous devez contacter le [Centre de contact client](#). Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, d'ajouter des catégories de transactions nécessitant une autorisation en ajoutant ces catégories dans les présentes Conditions d'utilisation ou dans une politique d'utilisation acceptable publiée sur le site Web.

14.6. Si vous effectuez ou tentez d'effectuer toute transaction en violation des interdictions énoncées dans le présent article 14 ou sans l'approbation nécessaire en vertu de l'article 14.5, nous nous réservons le droit de : annuler la transaction ; et/ou fermer ou suspendre votre Compte ; et/ou signaler la transaction à l'organisme d'application de la loi compétent ; et/ou vous réclamer des dommages-intérêts ; et vous facturer des frais d'administration comme indiqué dans la section [« Frais » de notre site](#)

[Web](#) si nous appliquons une des mesures qui précède.

14.7. Il est de votre responsabilité, et non pas de la nôtre, de veiller à envoyer des paiements ou à recevoir des paiements uniquement de personnes ou entités en échange de la vente ou de la fourniture de biens et de services que vous pouvez fournir ou recevoir dans le respect des lois et règlements applicables. Le simple fait qu'une personne ou une entité accepte les paiements par le biais de nos services n'est pas une indication de la légalité de l'offre ou de la fourniture de leurs produits et services. En cas de doute quant à la légalité d'une fourniture ou d'un achat, vous ne devriez pas procéder au paiement.

## 15. CONFIDENTIALITÉ

15.1 Vous consentez explicitement à l'accès, au traitement, et à la conservation de toute information que vous nous fournissez, aux fins de vous fournir des services de paiement. Ceci n'affecte pas nos droits et obligations respectifs en vertu de la loi relative à la protection des données. Vous pouvez mettre fin à ce consentement en fermant votre compte. Si vous mettez fin à ce consentement de cette façon, nous cesserons d'utiliser vos données à ces fins, mais nous pourrions continuer à traiter vos données à d'autres fins si nous avons d'autres motifs légitimes de le faire, comme lorsque nous sommes légalement tenus de conserver des registres des transactions.

15.2 Le traitement des données est régi par [l'avis de confidentialité](#) qui peut être consulté sur notre site Web.

## 16. SUSPENSION OU FERMETURE DE VOTRE COMPTE ET ANNULATION DE VOTRE CARTE

16.1 Vous avez le droit de fermer votre compte et ainsi mettre fin l'accord vous liant à nous (et à votre droit d'utiliser le Service NETELLER) à tout moment en avisant notre [centre de contact clientèle](#). Si votre compte détient un solde au moment de sa fermeture, nous vous demanderons de retirer votre argent dans un délai raisonnable, au cours duquel votre compte sera accessible dans le seul but d'en retirer le solde. Après l'expiration de ce délai, vous ne serez pas en mesure d'accéder à votre Compte, mais vous pouvez en retirer le solde résiduel en communiquant avec le [Centre de contact client](#) et en demandant que l'argent vous soit envoyé d'une manière que nous jugerons raisonnablement acceptable. Si vous souhaitez accéder à l'historique de vos transactions après la clôture de votre compte, vous devrez contacter le [Centre de contact client](#) et demander les informations. Vous pouvez le faire pendant une période de six ans à compter de la date de clôture de votre compte mais nous vous suggérons de retirer vos fonds restants dès que possible car ils ne rapporteront aucun intérêt tant qu'ils seront sur votre compte.

16.2 Vous pouvez annuler votre Carte en avisant notre [Centre de contact client](#). Vous serez tenu responsable de toutes les transactions que vous aurez effectuées ou de tous les frais encourus avant l'annulation de votre carte. L'annulation de votre carte ne fermera pas automatiquement votre compte à moins que (i) vous nous demandiez également de fermer votre compte ; ou (ii) que vous l'annuliez en raison d'un changement des présentes Conditions d'utilisation.

16.3 Nous nous réservons le droit de résilier les présentes Conditions d'utilisation et ainsi d'annuler votre carte et de fermer votre compte en vous donnant deux (2) mois de préavis. Si nous fermons votre compte, nous annulerons également la carte liée à votre compte. Quand la résiliation est la conséquence d'un événement, d'un acte ou d'une omission qui rend les Conditions d'utilisation, nulles ou inapplicables (y compris à la suite d'une illégalité ou d'une modification de la loi) nous nous réservons le droit de résilier les Conditions d'utilisation et de fermer votre compte avec effet immédiat.

16.4 Nonobstant ce qui précède, nous pouvons, à notre discrétion, suspendre ou restreindre l'accès à votre Compte (y compris, mais sans s'y limiter, en bloquant les fonds sur votre Compte, en limitant votre capacité à effectuer des Transactions sur votre Compte, en suspendant ou en résiliant votre Carte, et en limitant vos options de paiement), annuler votre participation et/ou vous interdire de participer à

n'importe quel programme d'avantage (y compris, mais sans s'y limiter, notre programme de récompense et nos promotions) ou fermer votre Compte, à tout moment, sans préavis et dans l'un des cas suivants :

16.4.1 vous violez l'une des présentes Conditions d'utilisation ;

16.4.2 si nous avons des motifs raisonnables de croire que votre compte a été utilisé sans votre autorisation, ou à l'occasion d'une transaction inhabituelle ou non autorisée, ou de l'utilisation non autorisée ou inhabituelle d'une carte de crédit ou d'un compte bancaire (y compris sans limitation, un signalement du même ordre par votre banque ou l'émetteur de votre carte de crédit) ;

16.4.3 si nous avons des motifs raisonnables de croire que votre compte a été utilisé dans le cadre de transactions interdites en vertu de l'article 14 ;

16.4.4 si, à tout moment, nous déterminons que vous nous avez fourni des renseignements faux, inexacts, incomplets ou trompeurs, ou un nom, des informations de compte bancaire ou de carte de crédit que vous n'êtes pas légalement autorisé à utiliser ;

16.4.5 toute utilisation abusive de votre part du processus de rétrofacturation ou de remboursement prévu par votre banque ou société de carte de crédit, ou tout comportement similaire lorsqu'une Recharge n'est plus autorisée, remboursée ou annulée après qu'un Paiement ou un Retrait de cet argent a été autorisé ;

16.4.6 la monnaie électronique est créditée sur votre Compte à la suite d'une fraude ;

16.4.7 vous refusez de coopérer à une enquête ou à fournir des informations de sécurité ou d'identité ou des preuves documentées aux fins de vérification lorsqu'elles sont demandées ;

16.4.8 l'initiation de transactions qui pourraient être considérées comme des avances de fonds ou une aide à des avances de fonds ;

16.4.9 si nous pensons que votre compte ou votre carte a été utilisé ou aurait été utilisé, ou peut être utilisé, dans le cadre de, ou pour faciliter, toute fraude, activité liée à un crime financier ou toute autre activité illégale ;

16.4.10 le défaut de paiement des soldes négatifs conformément à l'article 10.3. des présentes conditions d'utilisation ;

16.4.11. si nous pensons que votre compte, actif ou inactif, ou votre comportement, constitue pour nous un risque d'ordre commercial, de sécurité, de crédit, de fraude, ou un risque d'atteinte à la réputation ;

16.4.12 nous ne pouvons plus traiter vos transactions pour des raisons juridiques ou de sécurité ou en raison d'actions d'un tiers ;

16.4.13 un événement, un acte ou une omission surviennent, qui rendent ces Conditions d'utilisation, non exécutoires, nulles ou inapplicables (y compris à la suite d'une illégalité ou d'une modification de la loi) ; ou

16.4.14 pour se conformer aux interdictions ou aux enquêtes relatives au financement du terrorisme ou au blanchiment d'argent, émises par les autorités, organismes ou commissions gouvernementales.

16.5 Nous vous informerons par e-mail de toute suspension ou restriction, ainsi que des motifs de cette suspension ou restriction à l'avance ou, en cas d'impossibilité, immédiatement après que la suspension ou la restriction a été imposée, à moins qu'un tel signalement soit illégal ou compromettrait nos intérêts de sécurité raisonnables. Nous lèverons la suspension et/ou la restriction dès que possible après que

les motifs de la suspension et/ou de la restriction ont cessé d'exister.

16.6 Si votre Compte présente un solde créditeur au moment de sa fermeture pour quelque raison que ce soit, cet argent vous sera rendu selon la méthode que vous choisirez (diminué des frais applicables), à condition que cet argent ne soit soumis à aucune restriction.

16.7 **NOTE IMPORTANTE** : En raison de l'impact des lois applicables, la récupération de toute somme d'argent pendant plus de six ans après la fermeture de votre compte pourrait s'avérer impossible. Nous vous conseillons de réclamer toute somme d'argent présente sur votre compte le plus rapidement possible après la fermeture du compte.

16.8 Si un Compte a été fermé, pour quelque raison que ce soit, aucune Transaction ultérieure ne sera possible (sauf pour vous rendre l'argent présent sur votre Compte, conformément aux présentes Conditions d'utilisation). Dans le cas où des frais sont engagés ou une transaction est réalisée sur votre Compte avant sa fermeture, vous devrez nous payer ces sommes, sur demande, en dépit de la fermeture de votre Compte. Les frais associés à la gestion continue des comptes inactifs continueront à être prélevés après la fermeture de votre Compte. Cette disposition survivra à la résiliation de la relation qui nous lie.

16.9 Sauf indication contraire dans les présentes Conditions d'utilisation, lors de la fermeture de votre Compte, ces Conditions d'utilisation cesseront de s'appliquer et vous cesserez d'être un(e) Membre. Si vous souhaitez devenir à nouveau membre, vous devez à nouveau vous inscrire et ouvrir un nouveau compte.

## 17. GARANTIE, RESPONSABILITÉ ET EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

17.1 Nous nous réservons le droit de valider et de vérifier toute information que vous nous fournissez par des tiers à tout moment.

17.2 Sans restriction de la portée de l'article 6, nous produirons les efforts raisonnables pour nous assurer que les débits et les crédits sur votre compte seront traités en temps opportun. Cependant, un certain nombre de facteurs, dont plusieurs sont hors de notre contrôle, contribueront à la réalisation du traitement. Par exemple, puisque votre carte est liée à votre compte, votre carte peut ne pas fonctionner en cas de problèmes avec le Service NETELLER, et votre possibilité d'utiliser votre carte peut être interrompue lors de travaux de maintenance relatifs au Service NETELLER. Nous ne faisons aucune déclaration ni n'offrons aucune garantie en ce qui concerne l'accès continu, ininterrompu ou sécurisé au Service NETELLER, qui pourrait être affecté par des facteurs indépendants de notre volonté, ou pourrait être soumis à des analyses, réparations, mises à niveau, pannes ou maintenances périodiques.

17.3 Nous considérons que, préalablement à l'ouverture de votre compte, vous avez déterminé que l'ouverture et le maintien de votre compte ne viole aucune loi ou réglementation en vigueur dans votre pays de résidence et votre juridiction. Vous garantissez que vous ne violez aucune loi ou réglementation en utilisant le Service NETELLER et vous acceptez de nous payer, de payer nos sociétés affiliées, nos sociétés de portefeuille, nos filiales, nos agents et nos sous-traitants, le montant de toutes les réclamations, pertes, dommages, frais et dépenses de quelque nature que ce soit subis ou engagés par nous, nos sociétés affiliées, nos sociétés de portefeuille, nos filiales, nos agents ou nos sous-traitants en conséquence de votre utilisation du Service NETELLER en violation de toute loi ou réglementation. Cette disposition survivra à la résiliation de la relation qui nous lie.

17.4 Nous ne vous accordons aucune garantie ou condition explicite par rapport au service NETELLER sauf comme indiqué dans les présentes conditions d'utilisation, et toutes les conditions et garanties implicites et légales, y compris, sans aucune limite, toute garantie ou condition d'adéquation à un usage particulier, sont expressément exclues par la présente sauf dans les cas où les garanties implicites ou légales ne peuvent être rejetées en vertu de la loi applicable.

17.5 Dans le cas d'un paiement non autorisé ou d'un paiement qui a été mal exécuté en raison d'une erreur de notre part, nous rembourserons dès que possible, sur votre demande, le montant du paiement, y compris tous les frais déduits. La présente décision ne s'applique pas :

17.5.1 lorsque le paiement non autorisé découle de votre manquement à protéger les informations d'identification de votre Compte conformément à l'article 13 des présentes Conditions d'utilisation. Dans ce cas, vous resterez redevable des premières 35 GBP (ou l'équivalent dans la devise de votre Compte) à moins que l'article 17.5.3 ne s'applique ;

17.5.2 si vous ne parvenez pas à nous informer sans délai de toute perte de votre mot de passe ou tout autre événement qui pourrait raisonnablement compromettre la sécurité de votre compte après avoir pris connaissance d'un tel événement, dans ce cas, vous resterez responsable des pertes subies jusqu'à ce que vous nous l'ayez notifié ;

17.5.3 si la transaction était non autorisée, mais que vous avez agi de manière frauduleuse ou avez compromis la sécurité de votre compte par intention ou négligence grave, dans ce cas, vous serez seul responsable pour toutes les pertes ; ou

17.5.4. si vous ne parvenez pas à contester et à porter à notre connaissance la transaction non autorisée ou mal exécutée dans les 13 mois à compter de la date de la transaction.

17.6. Sauf si vous avez agi de manière frauduleuse, l'article 17.5.1 ne s'applique pas aux opérations effectuées après nous avoir averti conformément à l'article 13.3, si nous n'avons pas réussi à vous fournir les moyens appropriés pour nous avertir ou si nous sommes tenus d'utiliser un mécanisme d'authentification du client mais ne sommes pas parvenus à le faire, dans ce cas, nous resterons responsables et vous rembourserons toute transaction non autorisée dès que possible.

17.7. Sans préjudice de ce qui précède, vous êtes invité à vérifier l'historique des transactions de votre Compte régulièrement et fréquemment, et à contacter immédiatement le [Centre de contact client](#) au cas où vous avez des questions ou des préoccupations.

17.8. Dans le cas d'un paiement incorrect ou mal effectué, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous aider à tracer et à récupérer ces paiements.

17.9. Sous réserve de ce qui précède, nous ne serons pas responsables de toute interruption ou perturbation de notre service ou des perturbations ou des déficiences de services intermédiaires sur lesquels nous nous appuyons pour réaliser nos obligations en vertu des présentes, à condition que cette interruption ou perturbation soit due à des circonstances anormales et imprévisibles hors de notre contrôle ou du contrôle de l'intermédiaire concerné.

17.10. Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes ou consécutives, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profits, la perte d'affaire et la perte de réputation. Nous ne serons pas tenus responsables de toute perte découlant de notre conformité aux exigences légales et réglementaires.

17.11. Rien dans ces conditions d'utilisation n'a pour effet d'exclure la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles dues à une négligence, ou en cas de fraude ou de fausse déclaration ou de toute responsabilité légale qui ne peut pas être exclue ou modifiée par accord entre les parties.

17.12. Nous ne serons pas tenus responsables de l'évaluation ou du paiement de tout droit, taxe ou autres frais qui découlent de votre utilisation du Compte, de la Carte ou des services fournis conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

17.13. Indemnisation. Vous acceptez de nous défendre, nous rembourser ou nous indemniser et nous maintenir, et les autres sociétés de notre groupe de sociétés, à l'écart de toute réclamation, demande, dépenses ou coûts (y compris les frais juridiques, amendes ou pénalités) que nous supportons ou

subissons en raison de ou découlant d'une violation par vous ou vos agents de ces conditions d'utilisation, de la violation de toute loi ou réglementation applicable et/ou de l'utilisation des services. Cette disposition survivra à la résiliation de la relation qui nous lie.

17.14. Nonobstant ce qui précède, nous ne serons pas responsables de toute interruption ou perturbation de notre service, ou des perturbations ou déficiences des services intermédiaires sur lesquels nous nous appuyons pour exécuter nos obligations en vertu des présentes, à condition que cette interruption ou perturbation soit due à des circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de notre contrôle raisonnable ou du contrôle de l'intermédiaire concerné.

17.15. Notre obligation en vertu de ces Conditions d'utilisation est limitée à vous fournir un compte de monnaie électronique, la Carte et les services de paiement connexes, et nous ne faisons aucune déclaration ni ne garantissons la qualité, la sécurité ou la légalité des biens ou services fournis par un client ou un intermédiaire de NETELLER.

17.16. Nous confirmons que Paysafe Financial Services Limited conserve tous les droits, titres et intérêts sur tous les noms commerciaux, marques, logos, modèles de sites Web, textes, contenus et graphiques, et autres droits de propriété intellectuelle que nous utilisons dans le cadre du Service NETELLER, et toute utilisation, reproduction, modification, diffusion par vous de ces noms commerciaux, marques, logos, modèles de sites Web, textes, contenus, graphiques ou autres droits de propriété intellectuelle est interdite.

## 18. PROCÉDURE DE PLAINTE

18.1 Nous vous invitons à consulter notre procédure de traitement des réclamations visée à l'article 2.5 de ces Conditions d'utilisation pour toute réclamation ou litige que vous pourriez avoir concernant votre Compte. Toute plainte nous concernant ou les services que nous fournissons doit nous être adressée en premier lieu en contactant le [Centre de contact client](#). Nous vous enverrons un accusé de réception de la réclamation par courrier ou par e-mail dans les 48 heures suivant la réception de votre réclamation conformément à notre procédure de traitement des réclamations. Un exemplaire de notre [Politique de traitement des réclamations](#) est disponible sur notre Site Web.

18.2 Nous nous efforçons de vous fournir une réponse ou une résolution à votre plainte dans les délais prévus par le règlement sur les services de paiement (Payment Services Regulation 2017). Si cela n'est pas possible en raison de circonstances imprévues ou d'un manque d'information, nous vous contacterons.

18.3. Si votre plainte ne peut pas être résolue à votre entière satisfaction, vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service par courrier à Exchange Tower, London, E14 9SR, Royaume-Uni.

## 19. GÉNÉRALITÉS

19.1 Nous pouvons retenir les services d'une ou plusieurs filiales, sociétés holding, affiliées, agents ou sous-traitants pour remplir nos obligations.

19.2 Ces Conditions d'utilisation sont régies par la législation en vigueur en Angleterre et au Pays de Galle. Tout litige découlant ou associé à ces Conditions d'utilisation sera soumis à la compétence des tribunaux britanniques.

19.3 Nous pouvons vous envoyer des communiqués et des avis à l'adresse courriel ou à l'adresse postale que vous nous avez fournie lors de l'inscription (ou mise à jour par la suite par vos soins). Tous les communiqués et avis émis par e-mail par l'une des parties en vertu des présentes Conditions d'utilisation seront considérés comme donnés le jour de l'envoi de l'e-mail, à moins que l'expéditeur reçoive une indication électronique spécifiant l'impossibilité d'envoyer l'e-mail ; et en cas de services postaux, le courrier est réputé avoir été donné dix (10) jours après la date de l'envoi.

19.4 Ces Conditions d'utilisation sont sujettes à des amendements, modifications ou suppressions, si besoin est, ou si elles sont en conflit avec la loi ou la réglementation applicable, sans affecter la validité ou l'applicabilité des autres Conditions d'utilisation.

19.5 Ces Conditions d'utilisation et les politiques visées à l'article 2.5 constituent un plein accord entre vous et nous en ce qui concerne le Service NETELLER et remplacent toutes les ententes antérieures. En cas de divergence entre cette version des Conditions d'utilisation et la version présente sur le site Web, la version sur le site prévaudra.

19.6 Notre retard ou manquement à exercer ou appliquer tout droit en vertu des présentes Conditions d'utilisation n'est pas considéré comme une renonciation à ce droit ou un empêchement de son exercice ou de l'exécution de celui-ci en tout temps ou par la suite.

19.7 Les droits et recours dont nous disposons par les présentes Conditions d'utilisation sont cumulatifs et s'ajoutent à tout autre droit ou recours dont nous disposons en justice ou en équité.

19.8 Vous ne pouvez pas transférer, céder, sous-traiter, nover ou déléguer vos droits, devoirs ou obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation. Nous nous réservons le droit de transférer et céder les présentes Conditions d'utilisation, et vous acceptez que nous puissions céder tous droits ou nover toutes obligations en vertu des présentes à l'une des sociétés de notre groupe, sans votre consentement.

19.9 Aucune disposition des présentes Conditions d'utilisation ne crée un partenariat entre vous et nous, ou fait de l'un de nous ou de vous l'agent de l'autre pour quelque fin que ce soit. Vous n'avez pas le pouvoir de lier, d'établir un contrat, ou d'engager la responsabilité en notre nom de quelque façon que ce soit pour quelque fin que ce soit.

19.10 Dans l'éventualité où une partie de ces Conditions d'utilisation est jugée non exécutoire, cela n'affecte pas le reste de ces Conditions d'utilisation qui demeureront en vigueur.

19.11 Dans le cas où ces conditions d'utilisation sont disponibles dans une autre langue que l'anglais, toutes les versions sont juridiquement contraignantes ; en cas de divergence entre la version anglaise et une version traduite, la version anglaise prévaudra.

## 20. SUPPORT NETELLER

20.1 Notre [Centre de contact client](#) est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Vous trouverez ses coordonnées sur le site Web. Un service de signalement de cartes perdues et volées est également disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine ; vous trouverez l'information le concernant au dos de votre carte, ou sur le site Web. Vous aurez besoin de l'autorisation de la personne payant pour le service avant d'entreprendre toute démarche téléphonique. Nous pouvons enregistrer toute conversation avec le [Centre de contact client](#) à des fins de formation et/ou de surveillance.