

# Conditions d'utilisation NETELLER

Vous reconnaissez et acceptez qu'en cochant la case « Accepter » au moment 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 stockée en monnaie 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 :

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

« **Informations d'identification de compte** » signifient 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 sécurisé, 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 ;

« **Taux de change de la carte** » signifie un taux de change déterminé par un système de cartes (tout système de paiement par carte comme VISA, MasterCard® ou autre, y compris les systèmes nationaux ou locaux) qui dépend du moment où une transaction est exécutée par le biais du système de cartes. Ce moment dépend à son tour du moment où la banque acquéreur du bénéficiaire nous soumet la transaction de paiement

Le « **Centre de contact client** » peut être contacté (appel gratuit) au +44 20 3308 9525 ou en allant sur le site <https://www.neteller.com/en/support>.

« **Frais** » signifient tous les frais et charges que nous prélevons pour votre utilisation du Service NETELLER, tels qu'indiqués dans la [section Frais](#) du Site Web et que nous pouvons modifier de temps à autre, conformément à ces Conditions d'utilisation ;

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

« **Membre** », « **vous** » ou « **votre / vos** » désigne toute personne qui satisfait à toutes les exigences d'éligibilité et d'adhésion énoncées dans ces Conditions d'utilisation ;

« **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 ;

« **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 depuis votre Compte NETELLER ;

« **Mois** » signifie un mois civil ;

« **Taux de la Carte NET+** » signifie un taux de change de référence que nous établissons, pour lequel nous faisons appel à un fournisseur tiers de données sur les devises. Plus d'informations disponibles [ici](#) ;

« **NETELLER** », « **Paysafe** », « **nous** », « **notre/nos** », « **nôtre** » désignent Paysafe Financial Services Limited, une entreprise immatriculée sous le numéro 4478861, dont le siège social est situé à 1st floor, 2 Gresham Street, London, EC2V 7AD, Royaume-Uni ;

« **Taux de change NETELLER** » signifie un taux de change de référence que nous établissons et modifions en permanence tout au long de la journée. Vous trouverez des informations détaillées sur nos taux de change de référence actuels [ici](#) ;

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

« **Paiement** » signifie l'un des éléments suivants : (i) tout paiement réalisé 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 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 ;

« **Code PIN** » signifie le numéro d'identification personnelle que nous pouvons vous délivrer ou dont nous pouvons approuver l'utilisation avec votre Carte ;

« **Devise principale du Compte** » signifie la monnaie fiduciaire principale de votre Compte ;

« **Facturation d'abonnement** » désigne un service au titre duquel un Membre demande que des paiements réguliers soient versés depuis son Compte, à des intervalles déterminés, à un Marchand en ligne ;

« **Prestataire tiers** » signifie un prestataire de services agréé par la Financial Conduct Authority (ou autre régulateur européen) que vous avez autorisé à accéder à vos informations ou à effectuer des paiements de votre part depuis votre Compte ;

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

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

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

« **Retrait** » signifie le prélèvement d'argent sur votre Compte à l'aide de votre Carte par le biais d'un guichet automatique ou en sélectionnant l'une des méthodes de retrait disponibles dans votre pays de résidence comme indiqué sur la page « Fonds sortants » du Site des membres ; et

1.2 Ces conditions d'utilisation s'appliquent à tous les membres.

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 entreprise 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 britannique « Companies Act 2006 » sur les sociétés.

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 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 au moins deux (2) mois de préavis avant que les modifications proposées entrent en vigueur, mais les modifications qui rendent ces Conditions d'utilisation plus avantageuses pour vous ou qui n'ont pas d'effet sur vos droits entreront en vigueur immédiatement, si indiqué dans l'avis de modification.

2.3 Vous serez réputé(e) 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 de la méthode qui vous sera communiquée (sous réserve des frais applicables).

2.4 Vous pouvez consulter les Conditions d'utilisation en vigueur avant d'entreprendre toute transaction, à tout moment, en cliquant sur la page des « Conditions d'utilisation » du Site Web qui est consultable, à la date des présentes Conditions d'utilisation, à l'adresse [member.neteller.com](https://www.neteller.com). 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 de traitement des plaintes](#) 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 de traitement des plaintes](#) 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 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 à la lettre les exigences de la Directive européenne 2009/110/CE concernant la monnaie électronique 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(e) résident(e) d'un pays où nous n'offrons pas le Service NETELLER. Une liste des pays sans services est disponible sur notre site Web. 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 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 une 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(e) membre qui a, ou que nous soupçonnons raisonnablement d'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(e) membre ; et

5.2 ne pas violer les présentes Conditions d'utilisation ou voir l'accès à votre Compte limité de toute autre manière, 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 Achat de monnaie électronique

6.2.1 Vous pouvez acheter de la monnaie 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 (p ex. l'émetteur de la carte de paiement que vous utilisez pour recharger 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 en débitant 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/la titulaire désigné(e) 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 à 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 informations détaillées sur la façon de procéder 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 :

- un solde créditeur suffisant 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 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 des membres, 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.

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 soumis à des frais, notamment des frais de change (le cas échéant). Veuillez consulter l'article 8 pour plus d'informations 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 est affiché dans l'historique de 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 Service à la clientèle.

6.5.9 Vous pouvez vérifier tous les paiements réalisés dans votre historique de transactions, en vous connectant à votre Compte NETELLER. Nous ne modifierons pas votre historique de transactions, et il restera à votre disposition afin que vous puissiez voir, enregistrer, télécharger et imprimer des transactions à tout moment par le biais de votre Compte NETELLER tant que vous demeurerez un(e) utilisateur(rice) de NETELLER. Si vous fermez votre Compte et désirez obtenir vos informations de

compte, vous pourrez [Nous contacter](#).

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 divulguerons 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 informations de paiement que vous saisissez lors d'un Retrait sont exactes et exhaustives. Nous ne serons pas responsables des retraits envoyés vers le mauvais compte lorsque cette erreur découlera d'une mauvaise saisie par vous des informations 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](#) 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 établissements financiers tiers (par exemple, la banque où vous détenez un compte bancaire). 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 Facturation 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 La Facturation d'abonnement est un accord entre vous et le marchand. Si vous souhaitez modifier ou annuler votre Facturation d'abonnement ou avez une question ou un litige concernant le paiement de votre Facturation 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 des Facturations d'abonnement sans le consentement du marchand. Vous ne devez pas annuler ou autrement vous opposer au paiement d'une Facturation d'abonnement sans contacter préalablement le marchand. Nous ne serons pas tenus responsables si le paiement d'une Facturation d'abonnement est 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 d'un 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 d'une Facturation d'abonnement. Nous ne pouvons pas être responsables des droits et/ou des frais que vous devez payer suite à un solde insuffisant de votre Compte pour honorer vos obligations en vertu d'un contrat de Facturation 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 le biais d'une Facturation d'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 passé d'une Facturation d'abonnement 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 l'affaire. 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 rembourser le 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 Fermeture de votre Compte et remboursement de votre argent

6.7.1 Si vous souhaitez fermer votre Compte, vous pouvez le faire en contactant notre Centre de contact client. La fermeture de votre Compte NETELLER entraînera la résiliation avec effet immédiat des présentes Conditions d'utilisation, sauf pour les parties de ces Conditions d'utilisation qui sont énumérées dans l'article 19.11, qui resteront en vigueur après la résiliation de votre relation avec NETELLER. 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 sur n'importe quel guichet automatique. Nous vous suggérons de retirer votre solde résiduel dès que possible après la fermeture du compte étant donné qu'il ne produira aucun intérêt. **REMARQUE IMPORTANTE :** Vous ne pourrez pas retirer votre argent plus de six (6) ans après la fermeture de votre Compte NETELLER.

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 celle-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 à la [section des Frais](#). Nous ne sommes pas 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. Pour en savoir plus, consultez le Site Web. 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 supposons que vous consentez à ce que l'accès soit accordé aussi souvent que le Prestataire tiers le demandera.

6.A.3. Si vous communiquez vos informations de sécurité à une personne autre qu'un Prestataire tiers, nous devons supposer que c'est vous qui nous autorisez à donner accès à votre Compte. Nous traiterons les paiements demandés par cette tierce partie comme étant autorisés par vous et nous ne pourrions pas être responsables des pertes que vous subirez en raison de l'utilisation abusive de votre Compte ou de la divulgation d'informations associées à 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 à votre sujet. 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 pas l'annuler normalement.

## 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 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 nous en informer 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 recharge.

## **8. FRAIS**

8.1 Votre Compte NETELLER reste gratuit pour un usage personnel tant que vous vous connectez ou effectuez une Transaction au moins tous les 6 mois. Si vous ne vous connectez pas ou n'effectuez pas une Transaction au moins tous les 6 mois, des frais de service mensuels seront prélevés sur votre Compte NETELLER, tels qu'établis dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web. Si vous ne retirez pas le solde résiduel de votre Compte NETELLER au moment de sa fermeture, les frais de service mensuels continueront à être prélevés de votre Compte NETELLER jusqu'à ce que son solde atteigne zéro. Le présent article 8.1 demeurera pleinement en vigueur après la résiliation des présentes conditions d'utilisation.

\$8.1.1 Nous vous facturerons des Frais tels qu'établis dans la sous-section de la Carte Net+ Prepaid Mastercard de la [section « Frais »](#) de notre Site Web pour chaque Transaction, y compris une Transaction par carte. Vous nous autorisez à débiter de votre Compte 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, à l'exception des Frais associés à l'utilisation de votre Carte selon l'article 8.1.2, 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 NETELLER.

\$8.1.2 Tous les Frais de la Carte sont indiqués en EUR. Si la Devise principale de votre Compte n'est pas l'EUR, alors les Frais de la Carte en EUR sont convertis dans la Devise principale du compte au Taux applicable de la Carte Net+ à ce moment, puis sont déduits sans vous facturer de commission de change.

8.2 Nous nous réservons le droit de modifier les Frais, de temps à autre, ce qui sera mis 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 Sachez que certains fournisseurs de guichet automatique imputent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets automatiques. Vous êtes tenu(e) 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).

## **9. SERVICE DE CHANGE**

9.1 Lors de l'ouverture de votre Compte, vous avez la possibilité de choisir, parmi une liste de devises, quelle sera la devise dans laquelle votre Compte sera libellé (Devise principale du compte). Votre Carte n'est libellée qu'en EUR.

9.2 Les transactions réalisées avec votre Carte peuvent être soumises à des opérations de change. Lorsque vous faites une transaction qui implique une ou plusieurs opérations de change, nous pouvons vous facturer une commission de change, et le montant de la transaction est converti à l'aide du Taux de change de la Carte et/ou du Taux de la Carte Net+ comme suit :

A) Lorsque la Devise principale de votre Compte est l'EUR et que vous effectuez des achats ou des retraits d'espèces avec votre Carte dans une autre devise que l'EUR, nous vous facturons une commission de change, et le montant de la transaction est converti à l'aide du Taux de change de la Carte ;

B) Lorsque la Devise principale de votre Compte n'est pas l'EUR et que vous effectuez des achats ou des retraits d'espèces avec votre Carte dans la Devise principale de votre Compte, nous n'appliquons aucune commission de change, mais nous appliquons le Taux de la Carte Net+ ;

c) Lorsque la Devise principale de votre Compte n'est pas l'EUR et que vous effectuez des achats ou des retraits d'espèces avec votre Carte dans une devise différente à la fois de la Devise principale de votre Compte et de celle de votre Carte, nous convertissons tout d'abord en EUR le montant de la transaction à l'aide du Taux de change de la Carte, puis nous convertissons cette somme en EUR dans la Devise principale de votre Compte à l'aide du Taux applicable de la Carte Net+ à ce moment. De plus, nous appliquons une commission de change sur la Transaction ainsi convertie ; et

a) Lorsque la Devise principale de votre Compte n'est pas l'EUR et que vous effectuez des achats ou des retraits d'espèces en EUR avec votre Carte, nous vous facturons une commission de change, et le montant de la transaction est converti de l'EUR vers la Devise principale de votre Compte à l'aide du Taux applicable de la Carte Net+ à ce moment-là.

9.3 Les transactions n'impliquant pas votre Carte peuvent également être soumises à des opérations de change. Pour de telles opérations de change, 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. 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. Lorsque nous vous facturons des frais en EUR, nous n'appliquons aucune commission de change, mais nous convertissons le montant en EUR de ces frais dans la devise de votre Compte NETELLER, en utilisant le Taux de change NETELLER en vigueur.

9.4 Vous pouvez trouver d'autres informations détaillées sur la commission de change applicable, le Taux de change de la carte et notre majoration par rapport aux derniers taux de change de référence disponibles publiés par la Banque centrale européenne (BCE) dans la [section « Frais » de notre Site Web](#). Vous serez informé(e) 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 utiliserez votre Carte pour effectuer un paiement. Vous avez la possibilité de vous désinscrire pour ne plus recevoir ces notifications.

## **10. RÉTROFACTURATIONS, SOLDES DÉBITEURS 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 la 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 notre site Web](#)

10.2 Sans limiter nos droits ou recours, si vous rétrofacturez, annulez ou retirez l'autorisation d'un paiement dans de telles circonstances, vous êtes tenu(e) 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 de 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 les frais raisonnables engagés suite à la survenue d'un solde négatif de 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 plainte auprès du Tribunal. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais que nous incurrons 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 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 plainte contre le marchand, si les marchandises ou les services ne sont pas satisfaisants, ne sont pas fournis ou sont fournis 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 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 d'argent, la fraude, l'activité criminelle, les services financiers ou la protection des consommateurs ;

12.1.3 envoyer un e-mail 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 envers nous ou l'un de nos représentants ; et

12.1.6 altérer, pirater, modifier, endommager, interférer avec ou corrompre de toute autre manière la sécurité ou le fonctionnement du Service 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 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 lorsque les motifs de la suspension et/ou de la restriction auront cessé d'exister.

13.5 Si nous pensons que votre Carte ou votre Compte est soumis à un 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 vous 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 ré