

Conditions Générales d'Utilisation de la carte de paiement

Définitions et Interprétations

“Autorisé” : Action autorisant le transfert d’un paiement par carte en utilisant (i) le code PIN ou (ii) le code CVV et la date d’expiration ou (iii) la signature du Titulaire.

“Carte” : Un support physique sur lequel est stocké électroniquement une valeur monétaire représentée par une créance envers Prepaid Financial Services et/ou un mécanisme physique ou numérique offrant accès à un compte émis par Prepaid Financial Services dans le but de réaliser des transactions.

“Carte Prépayée Mastercard supplémentaire” : Toute Carte supplémentaire délivrée à une personne à tout moment après l’enregistrement de son compte.

“Code(s) BIC” : Code d’Identité Bancaire, un code de format standard géré par SWIFT, désormais appelé Code sur les Identificateurs (BIC), qui est utilisé pour identifier de manière unique les banques et les institutions financières à l’échelle mondiale, à savoir qui elles sont et où elles sont situées. Ce code est utilisé pour effectuer des virements interbancaires, y compris des virements internationaux ou des paiements SEPA.

“Compte” : Un compte prépayé de monnaie électronique qui peut être associé à une Carte, et qui est maintenu dans le seul but de permettre des transactions. Ce compte n’est pas un compte dépôt et ne génère pas d’intérêt.

“Compte virtuel” : Un compte prépayé dématérialisé émis par nous que le Titulaire peut utiliser pour effectuer des achats en ligne, par téléphone ou par correspondance après l’avoir au préalable chargé.

“CVC” : «Connaître votre client», dans le cadre de la réglementation anti blanchiment des activités financières, la vérification d’informations relatives aux antécédents financiers du client est parfois requise.

Know Your Business – la vérification s’applique aux Entreprises

Know Your Customer – la vérification s’applique aux Particuliers

“DAB” : Un distributeur de billets automatique est un support de télécommunication électronique qui permet aux Clients d’effectuer des transactions financières, en particulier des retraits d’espèces. La plupart des DAB identifient le Client lorsque celui-ci insère sa Carte à bande magnétique ou sa Carte à puce (qui contient le numéro de la carte et des informations de sécurité uniques, comme la date d’expiration ou le CVC2 ou le CVV). L’authentification du client se fait lorsqu’il compose son code ou numéro d’identification personnel (NIP).

“DSP2” : Directive sur les Services de Paiement 2, (PSD2 = Payment Services Directive 2), directive européenne 2015/2366 révisée, relative à l’utilisation des services de paiement électronique.

“Due Diligence” : Vérification Préalable du Client. Constitue une des exigences indispensables aux Conditions de vérifications, appelées “Connaître Votre Client”, CVC. Ces Conditions s’adressent aux Clients Particuliers afin d’en obtenir les justificatifs d’identité et de domicile.

“EEE” : L’Espace économique européen prévoit la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux au sein du marché intérieur de l’Union européenne (UE) entre ses 28 Etats membres, ainsi que trois des quatre États membres de l’Association européenne de libre-échange (AELE): Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

“E-Wallet” : Un Compte de paiement émis par Prepaid Financial Services en faveur de certains clients, qui sont pour la plupart des entreprises, permettant la réception de fonds pour l’approvisionnement des Cartes ainsi que la gestion des dépenses liées à l’utilisation de la carte.

“Prestataire de service pour l’information sur les comptes” : (AISP = Account Information Service Provider), sous la Directive PSD2, un “service d’information sur les comptes” est un service électronique qui permet de récupérer les informations sur l’ensemble des comptes d’un utilisateur quel que soit l’établissement financier.

“Prestataire de services d’initiation au paiement” : (PISP = Payment Initiation Service Provider), ce tiers permet de lancer une ordre de paiement fait par le client en relation avec un compte d’un de ses établissements financiers.

“Frais” : Tous les frais relatifs aux services de paiement payables par le Titulaire de la carte.



"IBAN" : Un IBAN ou International Bank Account Number fait partie d'une nouvelle norme internationale qui a été adoptée dans le cadre de l'Accord SEPA (Single Euro Payments Area). IBAN est un système agréé internationalement pour l'identification de Comptes bancaires afin de faciliter la communication et le traitement de Transactions transfrontalières avec un risque réduit d'erreurs de transcription. Il a été mis en œuvre par la plupart des pays européens et de nombreux pays dans d'autres régions du monde,

"Jours ouvrables" : Du lundi au vendredi, de 09h00 à 18h00 HNEC, à l'exclusion des jours fériés.

"Marchand" : Commerçant ou tout autre personne acceptant la monnaie électronique par l'intermédiaire d'un compte commerçant avec un acquéreur ou un prestataire de services de paiement.

"Monnaie électronique" : Une valeur monétaire, équivalente à de l'argent numérique, émise par un établissement financier ou de paiement électronique, stockée sur un support électronique et pouvant être utilisée pour effectuer des opérations de paiement.

"Nous", "Notre" ou "Nos" : Prepaid Financial Services en tant qu'émetteur de monnaie électronique agréé.

"Prescription" : Désigne la période de six ans suivant la date d'expiration de ce contrat.

"SDD" Diligence de conformité simplifiée. Un moyen d'auto-certification pour l'enregistrement des données personnelles associées à une Carte ou un Compte. Les Cartes SDD sont soumises à des limites de rechargements annuels et de retraits DAB inférieures comparées aux limites des Cartes ou Comptes validés KYC.

"SEPA" Le Single Euro Payments Area (SEPA) est une initiative d'intégration de paiement de l'Union européenne pour aider à simplifier le processus de virements bancaires.

"Services de Paiement" : Moyens de paiement et services de monnaie électronique, ainsi que tous les services liés et mis à disposition du Titulaire à travers l'utilisation du Compte et/ou de la Carte.

"Solde disponible" : Montant de monnaie électronique présent sur votre Compte qui peut être utilisée par le Titulaire.

"Systèmes et Associations" : Se réfère à Mastercard, comme indiqué sur votre Carte.

"SWIFT" The Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunication fournit un réseau qui permet aux institutions financières dans le monde entier d'envoyer et de recevoir des informations sur les Transactions financières dans un environnement sécurisé, standardisé et fiable.

"Titulaire" : Le titulaire du Compte est la personne à qui a été délivré au moins une Carte par nos soins et/ou qui a obtenu l'ouverture d'un Compte. Le Titulaire est, juridiquement et financièrement, responsable de sa Carte et/ou de son Compte.

"Titulaire de carte supplémentaire" : Une personne qui détient une carte supplémentaire.

"Transaction" : Effectuer ou intention d'effectuer un paiement, un achat de biens ou de services auprès d'un commerçant, dont le paiement est effectué (en totalité ou en partie) en utilisant le Compte, y compris les paiements via internet, par téléphone et les ventes par correspondance.

"Vous" ou "Votre" ou "vos" : Conformément aux présentes conditions générales, le Titulaire du Compte et/ou toute personne à qui a été fourni une Carte en qualité de Titulaire supplémentaire par le client lui-même.

Nous contacter

Vous pouvez gérer votre carte ou votre compte en ligne en vous rendant sur [www.veracash.com \(https://www.veracash.com/?_hstc=192627637.fd06dec92505c1bd0e9d0ca52fbb2fac.1531470518980.1538754213372.1539701551864.27&_hssc=192627637.1.1539701551864&_hsfp=4251422319\)](https://www.veracash.com/?_hstc=192627637.fd06dec92505c1bd0e9d0ca52fbb2fac.1531470518980.1538754213372.1539701551864.27&_hssc=192627637.1.1539701551864&_hsfp=4251422319) ou [www.veracash.fr \(https://www.veracash.fr\)](https://www.veracash.fr), ou par courriel à contact@veracash.com ou par téléphone +33(0)1.80.88.61.00. Pour nous signaler la perte ou le vol de vos Cartes, veuillez composer le 33(0)1.80.88.61.00 ou nous envoyer un mail à contact@veracash.com. Une copie de ces conditions générales de vente peut être obtenue gratuitement, sur demande, à tout moment de la relation contractuelle.

Le contrat qui nous lie

3.1. Votre Carte Prépayée Mastercard est émise par Prepaid Financial Services Limited (PFS), prestataire de services de paiements. PFS est immatriculé en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 6337638. Le siège de la société est situé au : 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT.

3.2. PFS est agréé et réglementé par l'Autorité des Services Financiers (FCA) en qualité d'établissement de monnaie électronique, sous le numéro 900036.

3.3. La licence de PFS, délivrée par l'Autorité des Services Financiers (FCA), peut être consultée sur le registre public à l'adresse : https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000m4IX9AAM

3.4. Prepaid Financial Services Limited agit en qualité d'émetteur du programme.



3.5. VeraCash, enregistrée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Bordeaux sous le numéro 808689657 est le gestionnaire du Programme.

3.6. Prepaid Financial Services Limited est agréé comme opérateur principal par les Systèmes. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated.

3.7. Les présentes conditions générales régissent les relations entre nos deux parties dans le cadre des services de paiement que nous mettons à votre disposition. Ce Contrat contient également des avertissements et des informations importantes pouvant affecter vos droits et votre capacité à disposer de votre argent. En activant votre Compte, vous êtes réputé(e) avoir accepté et pris connaissance des conditions générales énoncées dans le présent Contrat. L'utilisation de la Carte et/ou de votre Compte valent acceptation explicite de celles-ci.

3.8. Votre Carte n'est pas une carte de crédit et n'est pas émise par un organisme de crédit. Quel que soit le type de Carte(s) que vous détenez, vous n'aurez qu'un seul Compte lié à votre Solde disponible.

3.9. Votre Carte ne pourra être activée qu'à condition que vous nous fournissiez les informations nécessaires nous permettant de vous identifier et de pouvoir satisfaire à toutes les exigences CVC applicables concernant la lutte anti-blanchiment d'argent. Nous tenons un registre de ces informations et documents, conformément aux exigences légales et réglementaires applicables en la matière.

3.10. La mention d'une devise (par exemple Euros €) se réfère à la devise dans laquelle votre Carte est libellée ou à l'équivalent en devise locale.

3.11. Le solde disponible sur votre Carte et/ou votre Compte n'est pas porteur d'intérêts.

3.12. Votre Compte est un Compte de monnaie électronique prépayé et non un compte bancaire ou de crédit, vous devez donc vous assurer que le Solde disponible sur votre Compte est suffisant avant d'effectuer vos achats, paiements ou retraits lorsque vous utilisez votre Carte (y compris les taxes, taxe sur la valeur ajoutée incluse, charges et frais applicables). Si pour une raison quelconque, le montant d'une transaction traitée avec votre Carte s'avère supérieur au Solde disponible de votre Compte, vous devrez nous rembourser le montant de cet excédent sans délai. Nous sommes en droit de suspendre toutes les transactions en cours ou subséquentes.

3.13. Ce Contrat ne vous confère pas le droit d'engager une action contre les Systèmes, ses sociétés affiliées ou ses tierces parties.

3.14. Seules les personnes de 18 ans ou plus sont autorisées à souscrire un Contrat auprès de nos Services.

Limitations applicables

4.1. Des limitations peuvent intervenir selon le type de Carte ou de Compte, l'utilisation qui en est faite et, les comportements à risque. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, nous nous réservons le droit de modifier les restrictions de paiement (y compris de celles publiées ou incluses dans les présentes), sans notification préalable et conformément à la protection de votre Compte en accord avec nos obligations réglementaires.

4.2. Votre Carte SDD peut être utilisée pour effectuer des retraits en espèces dans les distributeurs automatiques nationaux et dont les limites de recharge et de retrait sont plafonnées en fonction du montant maximum fixé par l'opérateur et conformément aux obligations réglementaires.

4.3. Pour tout transfert effectué sur votre compte, nous recommandons que les fonds soient envoyés par virement SEPA à destination de l'IBAN associé à votre compte personnel. Il vous incombe de vérifier au préalable que cette option est disponible car cela ne relève pas de notre responsabilité.

4.4. Nous ne pouvons pas être tenus responsables du processus de paiement ou des frais qui vous sont imputés par la banque (s) et ou la banque intermédiaire (s) dans le cadre des transferts que vous effectuez à PFS. Avant de vous créditer le solde restant, nous déduisons tous les frais qui nous sont imputés, y compris les frais liés à la réception, le traitement ou le crédit d'un paiement.

4.5. Vous êtes tenu de vérifier et de confirmer les références du paiement et les frais imputés avant de nous faire un paiement.

4.6. Les paiements reçus sur votre Compte seront crédités par PFS au moins une fois par jour et avant la fin du jour ouvrable (uniquement du lundi au vendredi). Les paiements reçus après la fin du jour ouvrable seront traités le prochain jour ouvrable sans engager la responsabilité de PFS.

4.7. Des Comptes E-wallets qui sont attribués aux Clients d'entreprise sont soumis à l'approbation KYB. Les fonds reçus seront automatiquement crédités sur le Compte E-Wallet de l'entreprise.

4.8. PFS se réserve le droit de suspendre le service E-Wallet en cas d'abus.

4.9. Les Clients d'entreprise seront responsables d'envoyer à PFS la preuve de la source de fonds afin que nous puissions faire face à nos exigences réglementaires.

4.10. Vous pouvez changer votre code PIN à un DAB. Cette opération peut être soumise à des frais.

Utilisation des Services

5.1. Vous pouvez utiliser votre Carte dans la limite du Solde disponible chez les commerçants affiliés aux Systèmes applicables. Dans le cas où le Solde disponible serait insuffisant pour effectuer une transaction, certains commerçants ne vous permettront pas de combiner l'utilisation de plusieurs moyens de paiement.

5.2. La valeur de chaque transaction ainsi que le montant des frais payables par vos soins, et en vertu du présent Contrat, seront déduits du Solde disponible.

5.3. Dès qu'une transaction est autorisée, elle ne peut pas être annulée. Au sein de l'EEE, nous assurerons le transfert du paiement au fournisseur de services de paiement du commerçant dans un délai de trois jours ouvrables. Si le prestataire de services de paiement du commerçant est situé en dehors de l'EEE, nous effectuerons alors le paiement dans les meilleurs délais.

5.4. Afin de vous protéger et de nous protéger contre la fraude, les commerçants demanderont une autorisation électronique avant de traiter toute transaction. Si un commerçant n'obtient pas cette autorisation électronique, il sera alors contraint d'annuler la transaction.

5.5. Nous pouvons refuser l'autorisation de toute utilisation de votre Carte qui constituerait une violation du présent Contrat. Si nous possédons des raisons de vous soupçonner, vous ou un tiers, d'avoir commis ou d'avoir l'intention de commettre une fraude ou toute autre manœuvre illégale non autorisée, nous sommes en mesure de suspendre toute transaction suspecte.

5.6. L'utilisation ou l'accès à votre Compte peuvent être occasionnellement interrompus du fait de maintenances de nos Systèmes. Veuillez contacter notre service clientèle via notre site afin de nous soumettre d'éventuels problèmes rencontrés lors de l'utilisation de votre Carte. Nous nous efforcerons de répondre à vos attentes dans les plus brefs délais.

5.7. Vous (le Titulaire du compte) êtes responsable de l'utilisation de la Carte, du Compte, ainsi que de tout frais engagé par la (les) Carte(s) supplémentaire(s). Vous serez, à notre égard, considéré comme Titulaire principal de l'intégralité de la monnaie électronique chargée et présente sur votre Compte. L'utilisation d'une Carte supplémentaire sera considérée comme validation et acceptation explicite du présent Contrat par le Titulaire supplémentaire et par le Titulaire principal.

Accès par des prestataires tiers

Cette section (6) s'applique seulement aux clients qui utilisent des Prestataires PISP/AISP, conformément à la directive européenne DSP2.

6.1. Vous pouvez donner accès à votre compte en ligne à des Prestataires PISP/AISP pour effectuer des paiements ou obtenir des informations sur les soldes ou les transactions sur la carte et/ou le compte.

6.2. Les Prestataires PISP/AISP doivent être dûment enregistrés et autorisés conformément à la directive DSP2. Avant de donner votre consentement, vous devez vérifier auprès de l'autorité de réglementation du pays concerné l'accréditation du Prestataire PISP/AISP.

6.3. Tout consentement donné à un Prestataire PISP/AISP est un accord entre vous et lui, la Société n'assumera aucune responsabilité pour toute perte quelle qu'elle soit, à la suite d'un tel accord.

6.4. Avant de donner votre consentement, vous devez vous assurer du degré d'accès que vous consentez à donner et, de quelle manière il sera utilisé ainsi que de la personne à qui il peut être transmis.

6.5. Vous devez vous informer de vos droits à retirer l'accès au tiers et du processus qui a été mis en place pour supprimer l'accès.

6.6. Dans les limites autorisées par la loi ou la réglementation et sous réserve de tout droit de remboursement que vous pourriez avoir en vertu du présent Accord, entre vous et nous, nous ne sommes pas responsables des actions que les Prestataires PISP/AISP concernés pourraient prendre par rapport à la suspension ou cessation de l'utilisation de ce service ou pour toute perte pouvant en résulter. La Société n'est pas non plus responsable des accords conclus entre vous et les Prestataires PISP/AISP. Même en cas de désaccord entre vous et le Prestataire PISP/AISP, cet accord ou toutes autres politiques applicables doivent être lus et respectés et continueront à s'appliquer, y compris les services et les frais indiqués.

6.7. Le cas échéant, la Société peut refuser l'accès à votre compte, à tout tiers lorsqu'elle considère qu'il existe un risque de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités criminelles. Si la Société devait prendre ces dispositions, elle vous donnera les raisons d'un tel refus, dans la mesure du possible, à moins d'y être contraint par la loi ou pour des raisons de sécurité interne.

Conditions d'utilisation de votre carte chez certains commerçants.

7.1. Dans certains cas, la Société ou les commerçants pourront exiger de votre part que votre Solde disponible soit supérieur au montant de la transaction. Dans les restaurants, par exemple, vous pourriez être tenu de régler 15% de plus que le montant annoncé sur votre note, ce supplément correspond aux frais de service.

7.2. Dans d'autres cas, un commerçant peut exiger la vérification de votre Solde disponible afin de couvrir le montant de la transaction et demander à retenir ce montant sur votre Solde disponible, comme pour les voitures de location par exemple. Dans le cas où un commerçant impose et obtient une pré-autorisation sur votre compte, vous n'aurez plus accès à ces fonds avant que la transaction soit effectuée ou annulée par le commerçant, soit jusqu'à 30 jours.

7.3. Si vous utilisez votre carte dans une station essence, sous réserve d'acceptation du commerçant, une somme minimum prédéterminée sera retenue sur votre Compte. Si vous n'utilisez pas l'intégralité du montant retenu ou n'avez pas un Solde disponible suffisant pour obtenir une autorisation préalable, il sera alors possible que le montant soit retenu jusqu'à 30 jours après l'opération, avant d'être à nouveau disponible sur votre Compte.

7.4. Certains commerçants peuvent ne pas accepter votre Carte. Il est de votre responsabilité de vérifier la politique de chaque commerçant. Nous déclinons toute responsabilité en cas de refus de votre Carte de la part du commerçant.

Gestion et protection de votre compte

- 8.1. Vous êtes responsable de votre Carte (Nom d'utilisateur, code PIN, et mot de passe de votre Compte). Ne communiquez à aucune personne vos numéros de Carte et de Compte.
- 8.2. Vous devez conserver en sécurité votre code PIN, le nom d'utilisateur et le mot de passe liés à votre Compte, séparément de votre Carte ou de toute copie de votre numéro de Carte. Ne les divulguez jamais à quiconque. Cela implique donc de votre part : I. Que vous mémorisiez votre code PIN dès que vous le recevez et détruisez le courrier postal ou tout autre moyen de communication utilisé pour vous le transmettre, II. Que vous n'écriviez jamais votre code PIN sur votre Carte ou sur tout autre support que vous gardez habituellement à proximité de votre Carte, III. Que vous gardiez votre code PIN secret en tout temps et ne l'utilisiez pas si quelqu'un d'autre vous regarde, IV. Que vous ne divulguiez votre code PIN à personne, sauf à une personne autorisée (Clause 5.8), en ce cas vous devrez communiquer votre code PIN à l'oral et non par écrit.
- 8.3. Les utilisateurs de la (les) Carte(s) doivent signer la bande de signature prévue à cet effet au verso des Cartes personnalisées dès réception.
- 8.4. Si vous oubliez votre code PIN, vous pourrez le récupérer à tout moment grâce à notre fonctionnalité SMS. Envoyez un SMS au +44 <8 derniers chiffres de votre carte>
- 8.5. La Carte doit être utilisée uniquement par son Titulaire.
- 8.6. Seul le détenteur, ou titulaire supplémentaire de la carte sont à même de l'utiliser. Vous ne devez en aucun cas permettre l'utilisation de celle-ci par une autre personne. Gardez-là dans un endroit sûr.
- 8.7. En cas d'utilisation non conforme à la clause 8.2. et dans le cas où nous arrivons à démontrer par tout moyen, que vous avez intentionnellement omis de conserver les informations de sécurité de manière confidentielle, que vous avez agi de manière frauduleuse, avec un retard injustifié ou avec une grave négligence, toute réclamation pourra être rejetée. En toutes autres circonstances votre responsabilité maximale doit être comme indiquée à la clause 14.
- 8.8. Si vous pensez qu'une tierce personne a connaissance des numéros de votre Compte, de la Carte ou des informations de sécurité, vous devez nous contacter immédiatement.
- 8.9. Après expiration de toute(s) (vos) Carte(s) associée(s) à votre (vos) Compte(s), ou après avoir retrouvé une Carte déclarée volée, vous acceptez alors de détruire votre (vos) Carte(s) en la (les) coupant en deux par la bande magnétique.

Vérification d'identité

- 9.1. Si vous effectuez des transactions sur internet, certains sites pourront vous demander de saisir votre nom, prénom et adresse. Dans ce cas, vous devrez fournir l'adresse la plus récente enregistrée sur votre Compte. Toutes nos correspondances seront envoyées à cette adresse.
- 9.2. Le Titulaire du Compte doit nous informer de tout changement d'adresse et autres coordonnées dans un délai maximum de sept (7) jours. Pour ce faire, vous pourrez les mettre à jour soit via notre site internet, soit, en appelant notre service client qui vous demandera de confirmer cette notification par écrit. Dans le cas où vous auriez omis de nous avertir de tout changement, vous serez tenu responsable en cas de négligence, de fraude ou autre activité illégale en rapport avec votre Compte. Afin de valider votre nouvelle adresse liée à votre Compte, nous vous demanderons de nous fournir des pièces justificatives.
- 9.3. Pour des raisons de sécurité et à des fins de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent, nous nous réservons en tout temps le droit de nous assurer des bonne identité et adresse associées au Compte en vous demandant de nous fournir un document original prouvant vos coordonnées. Dès la création du nouveau Compte, vous serez également soumis à des vérifications d'identité électronique par nos soins ou par l'intermédiaire des tierces parties concernées.
- 9.4. Les Cartes sont émises conformément aux limites et conditions réglementaires. Les limites des Cartes et de leur utilisation peuvent être consultées sur notre site.

Annulation de votre carte

- 10.1. Si vous êtes le Titulaire du Compte et que vous souhaitez résilier le présent Contrat lié à votre Carte et à votre Compte, vous devrez en faire la demande en ligne en nous informant de votre souhait d'annuler votre carte et de demander un remboursement des fonds inutilisés par email, comme indiqué dans la clause 2 ci-dessus. Vous êtes tenu d'utiliser l'adresse e-mail fournie lors de votre souscription. Notre service client fera alors suspendre toute utilisation ultérieure de votre Carte.
- 10.2. Une fois toutes les informations nécessaires de votre part reçues (notamment les informations CVC), et après traitement de toutes les transactions et frais applicables, nous rembourserons le Titulaire du Compte de la totalité du Solde disponible restant, déduction faite des frais afférents à la résiliation du Contrat et à condition que : Vous n'ayez en aucun cas agi de manière frauduleuse ou négligente, II. Nous ne soyons pas tenus de retenir votre Solde disponible du fait de la Loi ou de la réglementation, à la demande des autorités policières, d'un tribunal ou toute autres autorités réglementaires.
- 10.3. Une fois le Contrat lié à la Carte et au Compte annulé, vous devrez détruire votre Carte en la coupant en deux par la bande magnétique.
- 10.4. Si après le remboursement de votre Solde disponible il s'avère que d'autres transactions aient été effectuées ou que des frais aient été occasionnés par l'utilisation de votre (vos) Carte(s), ou que nous recevions le remboursement d'une transaction de paiement antérieur, nous informerons le Titulaire de la Carte qu'il devra nous rembourser immédiatement les sommes dont il sera redevable.

Droit de rétractation

11.1. Vous avez la possibilité de vous rétracter du présent Contrat aux conditions suivantes : Dans le cas où vous avez acheté votre Carte par correspondance, internet, fax, voie numérique ou par email, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la commande pour annuler le présent Contrat, la (les) Carte(s) et le Compte, sans aucune pénalité, mais sous déduction des frais raisonnablement encourus par notre service entrant dans le cadre de l'exécution de tout ou partie de la prestation de services effectués avant son annulation. Vous devez nous en informer par écrit dans un délai de quatorze (14) jours et nous informer que vous souhaitez résilier le présent Contrat et que vous n'avez en aucun cas utilisé la Carte. La demande de rétractation doit comporter la preuve du moyen par lequel vous avez obtenu la Carte. Nous annulerons alors la Carte et vous rembourserons le montant du Solde disponible sur le Compte personnel du Titulaire de la Carte. Cependant, nous nous réservons le droit de conserver le Solde disponible pendant une période maximum de trente (30) jours ouvrables suivant la réception de votre demande d'annulation avant de vous rembourser, afin de nous assurer que les transactions en attente aient bien été réglées.

11.2. Après le délai de réflexion, c'est-à-dire, au-delà des quatorze (14) jours après achat de la Carte, vous pourrez annuler la (les) Carte(s) et le Compte comme mentionné dans la clause annulation du présent Contrat.

Expiration et remboursement

12.1. Votre Carte comporte une date d'expiration figurant à son verso. Après la date d'expiration de la Carte la plus récente, le Solde disponible sur votre Compte ne sera plus utilisable.

12.2. Les services de paiement et le présent accord prendront fin à la date d'expiration de la carte sauf si vous avez effectué au préalable les démarches nécessaires pour obtenir une carte de remplacement conformément à la clause 13.4., ou sauf si nous acceptons par ailleurs de continuer à vous fournir des services de paiement après la date d'expiration.

12.3. Vous ne pourrez plus utiliser votre (vos) Carte(s) après sa (leur) date d'expiration.

12.4. Si une Carte expire avant que votre Solde disponible soit épuisé, vous pourrez néanmoins contacter notre service client afin de demander une Carte de remplacement, et ce, à condition que vous en fassiez la demande sous un délai de quatorze (14) jours avant la date d'expiration, moyennant le paiement de frais (lorsque cela est applicable).

12.5. Nonobstant toute autre date d'expiration, vos fonds restent disponibles. Pour faire une demande de remboursement, veuillez nous contacter avant la fin du délai de prescription. Après prescription, votre Solde disponible ne sera plus remboursable.

12.6. Dans le cas où votre demande de remboursement du Solde disponible est effectuée dans les douze (12) mois suivant la date d'expiration, le remboursement ne comportera aucun frais de remboursement tardif. Dans le cas où vous effectuez une demande de remboursement douze (12) mois après la date d'expiration et avant la prescription, des frais de remboursement tardif pourront vous être facturés.

12.7. Nous nous réservons le droit de vous délivrer une Carte de remplacement d'une Carte expirée, même si vous n'en avez pas fait la demande. Si vous n'avez pas demandé de Carte de remplacement, vous ne serez pas facturé des frais de remplacement de Carte.

12.8. Nous possédons un droit absolu de compensation, de transfert, et de déduction de tout ou partie de votre Solde disponible dans le but de satisfaire des engagements que vous auriez pris envers un ou plusieurs tiers, pour les régler, ou pour recouvrer des frais qui nous seraient dus et qui n'auraient pas été honorés à échéance.

Résiliation ou Suspension de votre compte

13.1. Nous pouvons suspendre et/ou mettre fin à l'utilisation de votre Carte et de votre Compte à tout moment, moyennant un préavis de deux (2) mois.

13.2. L'utilisation de votre carte sera résiliée après la date d'expiration conformément à la clause 12.2.

13.3. Nous pourrions mettre fin ou suspendre, pendant une période raisonnable et nécessaire, l'utilisation de votre Carte et de votre Compte à tout moment, sans préavis dans les cas suivants : I. En cas de panne ou de défaillance dans le système de traitement de données, II. Si nous avons des raisons de croire que vous avez utilisé, ou, êtes susceptible d'utiliser votre Carte, ou de permettre l'utilisation de celle-ci par un tiers en violation du présent Contrat, III. Si votre Solde disponible est susceptible de subir des fraudes ou abus, IV. Si nous vous soupçonnons d'avoir fourni des renseignements faux ou incorrects, V. Sur ordre ou réquisition de la police ou de toute autorité administrative ou judiciaire compétente.

13.4. S'il s'avère que des transactions aient eu lieu ou que des frais aient été engagés par l'utilisation de la Carte après que nous ayons mis en œuvre la clause 13.1., le Titulaire de la Carte devra nous rembourser immédiatement les montants correspondants.

Perte ou Vol de votre carte

14.1. La responsabilité de la protection de vos fonds vous incombe comme s'il s'agissait d'espèces.

14.2. Vous devez traiter vos fonds comme des espèces et, par conséquent, en prendre soin. Si vous perdez votre Carte ou si elle est volée, vous pourrez ne pas être en mesure de récupérer votre Solde disponible sur votre Compte, de la même façon que vous ne pourriez pas récupérer vos espèces en cas de vol ou de perte.

14.3. Si votre Carte est perdue ou volée ou si vous pensez que quelqu'un utilise vos Services de paiement sans votre autorisation, ou si votre Carte est endommagée ou fonctionne mal : I. Vous devrez nous contacter dès que possible et nous fournir votre numéro de Compte ou de Carte ainsi que vos identifiants et mot de passe, ou tout autre détail d'identification convaincant tel que la question – réponse secrète, afin que nous nous assurions qu'il s'agisse bien de vous. II. A condition que nous ayons obtenu l'autorisation de fermer le Compte de la part du Titulaire de la Carte perdue ou volée, nous lui fournirons une Carte de remplacement avec un nouveau Compte correspondant et crédité en date d'un montant équivalent à votre dernier Solde disponible.

14.4. Vous serez tenu responsable de toute perte (jusqu'à 50 €) découlant de transactions qui auraient eu lieu avant que vous nous ayez informé de la perte ou du vol de votre carte (qu'elles aient ou non été effectuées avec votre permission). S'il s'avère que vous aviez autorisé une transaction que vous contestez par la suite, ou que vous avez preuve de malhonnêteté ou de négligence (par exemple vous n'avez pas conservé en sécurité votre code PIN), nous réservons le droit d'annuler tout remboursement du montant de votre perte et vous pourrez être tenu responsable de toute perte résultant de l'utilisation de votre carte prépayée. Vous ne serez tenu responsable d'aucune perte après que vous nous aurez dûment informés de la perte ou du vol de votre Carte, à moins que nous ayons raisonnablement déterminé que vous avez agi en conformité avec la clause 15.1.II. – auquel cas vous seriez responsable de toutes les pertes.

14.5. Une fois informés d'une perte ou d'un vol, nous suspendrons les Services de paiement dès que possible, de façon à limiter toute perte supplémentaire. Nous ne pouvons prendre des mesures pour éviter une utilisation abusive des Services de paiement que si vous nous fournissez le numéro du Compte ou de la Carte, le nom d'Utilisateur et le mot de passe, ou si vous présentez assez d'informations pour que nous vous identifions de manière sûre et certaine en rapport avec le Compte concerné.

14.6. Les Cartes de remplacement seront envoyées à l'adresse la plus récente enregistrée par le Titulaire de Carte. Si une adresse correcte n'est pas fournie, des Frais de remplacement de Carte seront facturés.

14.7. Si par la suite vous retrouvez ou récupérez une Carte que vous avez déclarée perdue ou volée, vous devrez immédiatement la détruire en la coupant en deux par la bande magnétique.

14.8. Vous vous engagez à apporter votre aide à nos agents, aux autorités régulatrices ainsi qu'à la police et aux autorités compétentes dans le cas où votre Carte serait perdue, volée ou si nous soupçonnons que l'utilisation de la Carte est douteuse et/ou frauduleuse.

Notre Responsabilité

15.1. Sous réserve de la clause 15.4 et dans la mesure autorisée par la loi, notre responsabilité découlant du Contrat sera limitée comme suit : I. Aucune partie ne pourra être tenue responsable envers l'autre pour les pertes et dommages (y compris les pertes illimitées de bénéfices, de recettes ou de revenus) engagés dans le cadre du présent Contrat découlant de cet accord, d'un délit civil (négligence comprise), et de la violation des obligations légales et autres. II. Nous ne serons pas responsable : a. Si vous êtes incapable d'utiliser la Carte et de comprendre l'énoncé des présentes ou pour toute autre raison indiquée dans les clauses 4 et 10. b. Pour toute faute ou manquement au-delà de notre contrôle, relatif à l'utilisation de la Carte, y compris mais non limité à un Solde disponible insuffisant, ou à une faute ou défaillance des systèmes de traitement des données, c. Pour toute perte, faute ou faillite en lien avec l'utilisation d'un Prestataire PISP/AISP comme indiqué dans les clauses 6.3., 6.6. et 6.7.d. Si un commerçant refuse d'accepter une transaction ou omet d'annuler une autorisation ou une pré-autorisation, e. Pour les biens ou services qui sont achetés avec votre Carte, f. Pour toute perte, fraude ou vol rapporté plus de 8 semaines suivant l'événement, g. Lorsque le Titulaire principal ou le Titulaire supplémentaire agit avec un retard injustifié, frauduleusement ou avec une grave négligence (y compris lorsque des pertes surviennent de par votre incapacité à nous communiquer vos données personnelles exactes).

15.2. Dans la mesure autorisée par la loi, et sous réserve de la clause 14.4., notre responsabilité découlant du présent Contrat sera limitée comme suit : i. lorsque votre Carte est défectueuse du fait d'une erreur survenue de notre part, notre responsabilité est limitée au remplacement de la Carte ou, soumis à notre volonté, au remboursement du Solde disponible, ii. lorsque des sommes sont déduites de votre Solde disponible en raison d'une erreur de notre part, notre responsabilité sera limitée au remboursement de ladite somme, iii. pour toute autre faute de notre part, notre responsabilité sera limitée au montant du Solde disponible.

15.3. Pour toutes autres circonstances ou défaut de notre part, notre responsabilité se limitera au remboursement du montant du solde disponible. Aucune disposition du présent Contrat ne peut exclure ou limiter la responsabilité de chaque partie à l'égard de décès ou lésions corporelles résultant de la négligence ou de fausses déclarations de la partie concernée.

15.4. Aucune partie ne sera tenue responsable en cas de retard ou défaut d'exécution tel que requis par le présent Contrat, à la suite de causes ou de conditions hors du contrôle de ladite partie et que cette dernière ne peut pas surmonter par l'exercice d'une diligence raisonnable.

Remboursement de Transactions

16.1. Si vous, le Titulaire de la Carte, estimez que le Solde disponible a été débité sans votre consentement, vous devrez nous contacter dans les plus brefs délais conformément à la clause 2.

16.2. Une demande de remboursement d'une Transaction non-autorisée doit être faite dans les 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été déduits de votre Solde disponible. Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande de remboursement, nous vous rembourserons soit le montant total de l'opération ou nous vous fournirons une justification pour refuser la restitution.

16.3. Si vous n'êtes pas satisfait de la justification fournie pour refuser la restitution ou du résultat de votre demande de remboursement, vous pouvez nous soumettre une réclamation ou contacter l'autorité des réclamations comme décrit dans la clause 17.

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

Litiges et réclamations liés au paiement

17.1. Nous tentons de faciliter le contact avec le service client qui réceptionne les dossiers, les examine et répond aux réclamations.

17.2. Nous prenons les réclamations très au sérieux et apprécions l'occasion qu'elles nous offrent de revoir notre méthode de travail et de nous aider à répondre aux attentes de nos clients. Notre objectif premier est de trouver une solution répondant à toutes les réclamations que vous pourriez émettre aussi vite et efficacement que possible et par conséquent de prendre les mesures documentées ci-dessous. Dans une première phase votre communication initiale sera avec notre équipe de service à la Clientèle. Nous nous attendons à ce que notre Service à la Clientèle réponde à votre réclamation dans un délai de cinq jours ouvrables. Vous pouvez contacter notre équipe de service à la Clientèle en utilisant les informations fournies dans la clause 2. Courriel contact@veracash.com (<mailto:contact@veracash.com>) ou par téléphone au +33 (0)1.80.88.61.00.

17.3. Si après avoir reçu une réponse de notre Service à la Clientèle vous n'êtes pas satisfait du résultat veuillez communiquer votre réclamation directement par courriel à complaints@prepaidfinancialservices.com à la direction des réclamations de Prepaid Financial Services Ltd, 5th Floor, Langham House, 302-308 Regent Street, London, W1B 3AT, Royaume Uni.

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

17.5. Si après avoir soumis à notre service des réclamations toutes les informations souhaitées y compris les accusés de réception et copies de toutes les communications envoyées et reçues, votre réclamation n'a toujours pas été résolue de façon satisfaisante, vous pouvez la transmettre au Financial Ombudsman Service; complaint.info@financial-ombudsman.org.uk. The Financial Ombudsman Service, South Key Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR. Notre objectif est de fournir aux Clients un accès facile à notre équipe du service Clientèle qui reçoit, enregistre, enquête et répond au sujet des réclamations.

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

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

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

Données personnelles

18.1. Nous sommes le contrôleur de données et nous traiterons les données personnelles qui nous sont données dans le cadre de votre Compte afin d'administrer votre Compte et de vous fournir des services liés au Compte dans le cadre de ce contrat. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à des fins publicitaires et promotionnelles, conformément à la loi en vigueur et notre Politique de confidentialité.

18.2. Nous pourrions vérifier vos données personnelles auprès d'autres organismes et obtenir ainsi de plus amples renseignements à votre égard afin de vérifier votre identité et de nous conformer aux réglementations officielles en vigueur sur le blanchiment d'argent. Un compte-rendu de nos recherches sera enregistré dans votre dossier. Nous pourrions fournir vos données personnelles, que vous nous aurez transmises à des tierces parties identifiées (notamment au service technique) dans le but de remplir nos obligations et d'exercer nos droits en vertu du présent contrat auprès de tiers situés en dehors de l'Union Européenne où les règles de protection de données personnelles en vigueur peuvent différer. Nous serons également en droit de divulguer vos données personnelles lorsqu'une autorité compétente ou dépositaire de la loi le requiert.

18.3. En acceptant ces conditions générales de vente, vous reconnaissez et acceptez ce type de traitement par nos soins de vos données personnelles.

18.4. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent lorsque celles sont inexacts ou incomplètes.

18.5. Vous avez pris connaissance du document exposant notre politique de confidentialité et vous reconnaissez et acceptez ces dispositions susceptibles d'être modifiées.

18.6. Si vous avez choisi de souscrire pour recevoir des courriels et sms promotionnels, nous pourrions partager vos informations avec des tiers afin qu'ils puissent vous contacter directement par téléphone ou par courriel au sujet de leurs produits et services. Modifications des Conditions générales Nous sommes susceptibles de mettre à jour ou de modifier les présentes Termes et Conditions générales (y compris notre Barème de frais et limites). Tout changement sera notifié sur le site internet, par e-mail ou via toute autre moyen au moins deux mois à l'avance. En continuant à utiliser votre Carte ou Compte après l'expiration de la période de préavis de deux mois, vous reconnaissez avoir exprimé votre plein accord et êtes lié à la nouvelle version des conditions générales. Si vous ne souhaitez pas être lié par celles-ci, veuillez cesser d'utiliser les Services de paiement immédiatement, conformément à notre politique d'annulation. (Voir l'article 10).

Divers

19.1. Nous pourrions céder nos droits, intérêts ou obligations en vertu du présent Contrat à toute tierce partie (y compris par voie de fusion, de consolidation ou d'acquisition de la totalité ou la quasi-totalité de nos activités et de nos actifs relatifs à ce présent accord) après notification écrite deux (2) mois à l'avance. Cela ne nuira pas à vos droits ou obligations liés à ce présent Contrat.

19.2. Il n'est pas dans notre intérêt que l'une des dispositions du présent Contrat soit exécutée par une personne non autorisée, sauf si les Systèmes et leurs affiliations font valoir un droit qui leur est conféré en vertu du présent Contrat.

19.3. Toute dérogation ou concession que nous vous accordons n'affectera en rien nos droits ainsi que vos obligations en vertu du présent Contrat.

19.4. Le Titulaire du Compte et tout Titulaire supplémentaire de Carte exprime son accord pour ne pas utiliser le Compte ou la (les) Carte(s) de manière illégale et vous acceptez de nous indemniser pour toute réclamation ou procédure provoquée par un tel usage illégal du Compte ou de la (des) Carte(s),

19.5. Le présent Contrat, ainsi que les documents qui y sont mentionnés, constituent Contrat complet et l'accord des parties et remplacent ainsi tout accord précédent entre les parties relatives à l'objet du présent Contrat.

19.6. Nous communiquerons tous les changements applicables au Client. Les conditions générales ainsi que les frais en vigueur peuvent être consultés sur notre site internet et votre espace en ligne sécurisée Protection des Fonds Vos fonds sont protégés par la loi. Dans le cas où Prepaid Financial Services Limited serait insolvable, votre argent électronique sera protégé contre les réclamations faites par les autres créanciers.

Droit applicable

20.1. Les services de paiement, de cartes et de compte sont des produits de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaire et ne sont en aucun cas couverts par le Régime de garantie des dépôts

20.2. Dans la mesure permise par la loi et sans affecter vos droits en tant que consommateur, le présent Accord et tout litige ou demande en découlant (y compris les litiges ou demandes non contractuelles) sont régis et interprétés conformément aux lois en vigueur en Angleterre et au Pays de Galles et les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles ont la compétence exclusive à ce sujet.

SOCIÉTÉ

[Qui sommes-nous ? \(/qui-sommes-nous\)](#)

[Blog \(https://blog.veracash.fr/\)](https://blog.veracash.fr/)

[ICO VeraCash \(/initial-coin-offering\)](#)

[Sécurité et transparence \(/securite-et-transparence\)](#)

[Audits \(/audit-des-coffres\)](#)

[Espace Presse \(http://extranet.escalconsulting.com/pressroom/220/pgframe.html\)](http://extranet.escalconsulting.com/pressroom/220/pgframe.html)

[Contact \(/contact\)](#)

AVANTAGES

[Monnaie \(/paiement\)](#)

[Crypto-monnaie \(/monnaie\)](#)

[Compte sans banque \(/compte-sans-banque\)](#)

[Valeur refuge \(/or-valeur-refuge\)](#)

[Comment investir dans l'or \(/comment-investir-or\)](#)

[Comment investir dans l'argent \(/comment-investir-argent\)](#)

PRODUIT

[Application mobile \(/application-mobile\)](#)

[Comptes professionnels \(/professionnels/pourquoi-utiliser-veracash\)](#)

[Tarifs \(/tarifs\)](#)

[Comment ça marche \(/comment-ca-marche\)](#)

[Créditer le compte \(/crediter-compte-veracash\)](#)

[Payer ou retirer de l'argent \(/payer-retirer-avec-carte-de-debit\)](#)

[Transférer des VeraCash \(/envoyer-transférer-des-veracash\)](#)

COURS ET GRAPHIQUES

[Cours de l'or \(/cours-or\)](#)

[Cours de l'argent \(/cours-argent\)](#)

G (<https://plus.google.com/116468501925376097696>)
in (<https://www.linkedin.com/company/veracash>)

t (https://twitter.com/veracash_fr)

f (<https://www.facebook.com/Veracarte>)

