



PAYTOP

Conditions Générales des services

Mise à jour le 8 mars 2019

Les Conditions Générales des services (ci-après les « Conditions Générales ») régissent les conditions de souscription des services proposés par l'Etablissement de paiement PayTop. Les Conditions Générales sont consultables à tout moment sur le Site internet (<https://www.paytop.com>). Le Client peut à tout moment les consulter, les reproduire, les stocker sur son ordinateur ou sur un autre support, les transférer par courrier électronique ou les imprimer sur papier de manière à les conserver. Il peut également obtenir gratuitement l'envoi d'un exemplaire par courrier postal à son adresse sur demande écrite adressée au Service Clients.

Le Client est invité à lire avec attention les Conditions Générales avant de les accepter.

Le Service Clients de PayTop se tient à disposition du Client afin de lui offrir la meilleure compréhension et qualité de service attendues. Le Service Clients est disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h au 0972148866 ou à l'adresse mail suivante : clients@paytop.com

Sommaire des conditions générales

- Titre I.** Contrat-cadre des services de paiement
- Titre II.** Conditions particulières du service de transmission de fonds
- Titre III.** Conditions particulières du service de change
- Titre IV.** Conditions Tarifaires



PAYTOP

I. Contrat-cadre de services de paiement

Préambule

A tout instant, conformément à la loi, il est possible de vérifier l'agrément de PayTop sur le site regafi.fr, en qualité d'établissement de paiement. Le Site Internet de l'établissement de paiement est le suivant : <http://www.paytop.com>.

Le Contrat-cadre de services de paiement est conclu entre :

le Client, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen agissant pour son compte à des fins non professionnelles,

ci-après dénommé « le Client » d'une part et,

PayTop S.A.S, au capital de 2 244 050 €, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs Elysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue de Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consultée sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>,

ci-après dénommée « l'Etablissement », d'autre part.

Dénommées ensemble les « Parties »,

1. Description des services de paiement et de change

L'Etablissement peut exécuter pour le compte du Client les Opérations de paiement et de change suivantes :

- Transmission de fonds en euros et en devises
- Achat et livraison de devises
- Virement associé à un Compte de paiement en Euros ou en devises

L'Etablissement fournit d'autres Services de paiement venant au crédit du Compte tels que l'acquisition d'ordres de virement.

Le Client peut également souscrire auprès de l'Etablissement une carte prépayée multi-devises dont les conditions générales peuvent être demandées à tout moment par le Client. Le Compte de paiement du Client permet le rechargement de cette carte prépayée par virement. Les conditions spécifiques de rechargement sont détaillées dans les conditions générales de la carte prépayée.

Le Compte ouvert au nom du Client n'est pas un compte bancaire. Il ne peut être porteur d'intérêt ou faire l'objet d'un quelconque découvert.

Les Services de paiement et de change sont fournis en contrepartie du versement par le Client des frais convenus à l'article 3 des présentes et dans les Conditions Tarifaires au Titre IV. L'Etablissement n'accepte pas de remise d'espèces ou de chèques, et n'offre aucun service de paiement, autres que ceux spécifiquement décrits au présent Contrat-cadre.

2. Définitions

Application : Application mobile android et ios éditée par la société PayTop

Authentification : Procédures d'authentification réalisées par l'Etablissement afin de s'assurer que l'utilisation d'un instrument de paiement est faite uniquement par le Client en vue de réaliser des Opérations de paiement.

Bénéficiaire : Personne morale ou physique désignée en qualité de destinataire d'une Opération de paiement.

Carte : Carte bancaire, de crédit ou de paiement, émise par un établissement de crédit ou de paiement établi dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen dont le Client est le porteur. Les Cartes devront être émises dans le cadre d'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

Client : Personne physique acceptant les Conditions Générales afin de souscrire aux Services de paiement et de change proposés.

Compte de paiement ou Compte : Compte de paiement tenu au nom d'un Client utilisé à des fins d'exécution d'Opérations de paiement associées à ce Compte. Les opérations peuvent venir au crédit du Compte, c'est-à-dire que de l'argent vient alimenter le solde du Compte, ou au débit du Compte, c'est à dire que le Client dépense l'argent disponible sur le Compte.

Conditions particulières : Les conditions spécifiques applicables aux services de transmission de fonds et de change proposés par l'Etablissement au Client et détaillées aux Titres II et III des présentes. Pour chaque nouvelle souscription à un service, le Client devra accepter les présentes Conditions Générales.

Conditions Tarifaires : Document joint aux présentes au Titre IV, mis à jour régulièrement et dont la dernière version est également accessible sur le Site.

Contrat-cadre ou Contrat : Contrat-cadre de Services de paiement conclu entre le Client et l'Etablissement régissant les conditions d'utilisation services proposés.

Données de sécurité personnalisées : Données personnalisées fournies au Client par l'Etablissement à des fins d'Authentification..

Emetteur : Etablissement de crédit ou de paiement agréé par une autorité établie dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen émetteur de la Carte.

Espace personnel : Page dédiée au Client sur le Site et sur l'Application mobile, accessible à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe permettant d'accéder aux informations relatives aux Services de paiement et de change fournis aux Clients.

Etablissement : PAYTOP, SAS, au capital de 2 244 050 €, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs Elysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446

Instrument de paiement : Dispositif personnalisé mis à disposition du Client pour initier un Ordre de paiement.

Jour Ouvrable : Jour au cours duquel l'Etablissement ou le prestataire de services de paiement tiers du Client ou celui du Bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement.

Opération de change : Commande d'euros ou de devises conformément au I de l'article L.524-1 du Code monétaire et financier.

Opération de paiement : Opération ordonnée par le Client et exécutée par l'Etablissement venant au débit du Compte pouvant résulter d'un virement vers son compte bancaire, d'un transfert de fonds par virement, d'un virement vers son compte de monnaie électronique associé à une carte prépayée.

Ordre de paiement ou Ordre : Instruction de paiement donnée par le Client à l'Etablissement par l'intermédiaire de son instrument de paiement en vue de réaliser une Opération de paiement.

Provision : Montant figurant au crédit du Compte disponible pour l'exécution d'une Opération de paiement.

Relevé : Bordereau et relevé des Opérations de paiement venant au débit et au crédit du Compte.

Service Clients : Les coordonnées du Service Clients sont les suivantes :

- téléphone : 09 72 14 88 66
- mail : clients@paytop.com
- postales : Service Clients 68 avenue des Champs Elysées 75008 PARIS

Service de change : Exécution d'une Opération de change correspond à l'achat de devises

Service de paiement : Exécution d'Opération de paiement associé éventuellement à un service de conversion monétaire accessoire et acquisition d'Ordre de paiement par virement, conformément à l'article 1 du présent contrat.

Site : www.paytop.com

3. Tarification

En contrepartie des Services de paiement et des Services de change réalisés, le Client versera à l'Etablissement les frais convenus dans les Conditions Tarifaires figurant au Titre IV.

La révocation d'un Ordre de paiement peut entraîner le paiement de frais supplémentaires qui seront indiqués préalablement au Client.

4. Modalités de souscription des Services de paiement et/ou des Services de change

4.1 Déclarations

Avant de pouvoir souscrire aux Services de paiement et aux Services de change, le prospect confirme être capable, avoir plus de 18 ans et ne pas agir dans le cadre de son activité professionnelle. Il doit sélectionner les Services de paiement et de change auxquels il souhaite souscrire. Le Client déclare agir pour son compte et s'engage

à utiliser les Services de paiement et de change de bonne foi, à des fins licites uniquement, et dans le respect des dispositions du Contrat-cadre. Il déclare être résident ou immatriculé en France.

Le Client déclare que l'ensemble des informations et documents fournis à des fins d'identification sont exacts et à jour. Il s'engage à notifier via son Espace personnel l'Etablissement de toutes modifications relatives à ses informations et documents.

4.2 Identification du Client

Toute souscription des Services de paiement et de change peut nécessiter la saisie par le Client des éléments demandés en ligne sur le Site tels que :

- un RIB/Iban d'un compte bancaire ou de paiement ouvert dans les livres d'un Emetteur
- une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité
- un justificatif de domicile de moins de trois mois
- son nom, prénom, adresse email, adresse postale, date de naissance, numéro de téléphone.

L'Etablissement se garde la possibilité de conditionner l'ouverture du Compte de paiement à la réception de tout autre document qu'il jugerait approprié pour répondre à ses obligations de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

4.3 Enregistrement d'une Carte

Le Client peut enregistrer une ou des Carte(s) permettant de transférer des fonds ou de procéder à un achat de devises, en sélectionnant en ligne la mémorisation des coordonnées de la Carte. Le Client devra pour confirmer chaque Ordre de paiement ultérieur saisir le cryptogramme de la Carte.

L'Etablissement peut refuser l'enregistrement de la Carte ou annuler à tout instant cette sauvegarde par mesure de sécurité. Le Client devra dans ce cas saisir les numéros de sa Carte lors de chaque utilisation ultérieure.

Le Client est informé que l'Etablissement paramètre des limites de transferts de fonds qui peuvent être plus restrictives que les plafonds de l'Emetteur.

4.4 Acceptation du Contrat-cadre

Le Contrat-cadre doit être accepté par le Client pour permettre l'ouverture du Compte et/ou la fourniture de l'ensemble des services. A cet effet, ce dernier disposera d'une case à cocher obligatoire, lors de son parcours de souscription. Les Parties reconnaissent que cette signature aura la même valeur qu'une signature manuscrite. Le Contrat-cadre est réputé conclu à compter de son acceptation par les deux Parties.

4.5 Modalité d'acceptation d'un Client par l'Etablissement

Tout dossier incomplet sera automatiquement refusé par l'Etablissement. L'Etablissement pourra à sa propre discrétion refuser toute demande d'ouverture du Compte et de souscription d'un Service de paiement et de change. Cette décision motivée ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. Elle sera notifiée

par email au demandeur qui recevra par tout moyen la notification de l'acceptation ou du refus par l'Etablissement de sa demande de souscription aux Services.

5. Fourniture des Services de paiement et de change

5.1 Services de paiement et de change fournis par l'Etablissement à la demande du Client

L'Etablissement peut, suivant la sélection faite par le Client lors de l'acceptation du Contrat-cadre :

- I. Ouvrir et tenir un Compte de paiement au nom du Client, exécuter des Opérations de paiement associé à ce Compte, et fournir des Services de conversion monétaire associés à ces Opérations ; et /ou
- II. Fournir des Services de change ; et/ou
- III. Fournir des Services de transmission de fonds, et/ou
- IV. Inscrire les fonds transférés par virement au crédit du Compte, dans les conditions prévues par les présentes et par les Conditions particulières applicables à chacun de ces Services.

Le Client peut à tout moment modifier sa sélection en acceptant les Conditions particulières applicables au Service sélectionné et sous réserve de l'acceptation par l'Etablissement qui lui sera notifiée par tout moyen.

5.2 Conditions spécifiques aux virements

- Exécution d'une Opération de paiement

Pour permettre à l'Etablissement d'exécuter une Opération de paiement, le Client doit s'assurer que son Compte dispose de fonds suffisants et disponibles, sans oublier d'inclure au montant nécessaire les frais détaillés au Titre IV. A défaut, l'Ordre de paiement sera rejeté.

Une fois le montant suffisant disponible sur le Compte, le Client peut donner un Ordre de paiement à travers son Espace personnel en s'identifiant sur le Site ou l'Application à l'aide de ses Données de sécurité personnalisées. Le virement peut être réalisé à destination de son compte bancaire préalablement enregistré par l'envoi d'un relevé d'identité bancaire à l'Etablissement ; ou du compte d'un Bénéficiaire ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement tiers situé au sein de la zone SEPA ; ou du compte d'un Bénéficiaire ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement tiers situé hors zone SEPA ; ou d'une agence partenaire pour permettre à un Bénéficiaire de faire un retrait d'espèce ; ou de son compte de monnaie électronique dans le but de recharger sa carte prépayée multi-devises si l'option est proposée ; ou pour un achat de devises.

Pour chaque nouveau Bénéficiaire enregistré, le Client recevra un code permettant de l'authentifier par SMS.

Le Client doit valider son consentement irrévocable en cliquant sur le bouton correspondant situé à la fin du parcours de paiement une fois les informations requises renseignées, le récapitulatif confirmé, le respect du dispositif de sécurité personnalisé associé pour garantir la sécurité de l'Opération de paiement.

Pour les virements à destination d'un Bénéficiaire, le Client devra fournir les informations suivantes : Pays de destination, Banque détenant le compte destinataire, IBAN du Compte destinataire, nom et prénom du Bénéficiaire, numéro de téléphone du Bénéficiaire, devise, montant du paiement, provenance des fonds, motif du virement.

L'Etablissement n'est pas responsable des informations données par le Client, particulièrement en ce qui concerne le Bénéficiaire désigné par l'identifiant unique. Si l'identifiant unique du Bénéficiaire fourni par le Client est inexact, l'Etablissement n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'Opération de paiement. Toutefois, l'Etablissement s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'Opération de paiement. Si l'Etablissement ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il met à disposition du Client, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice en vue de récupérer les fonds. Le cas échéant, des frais de recouvrement peuvent être imputés au Client.

Une fois le consentement donné, l'Etablissement confirme la réception de l'Ordre de paiement et exécute l'Opération de virement au plus tard un Jour Ouvrable à compter du jour de réception de l'Ordre de virement lorsque celui-ci est libellé en euro.

Le Client peut recevoir une notification sur son Espace personnel lui indiquant le refus d'exécution de l'Ordre de paiement par l'Etablissement. L'Etablissement peut être amené à refuser d'exécuter un virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du Compte de paiement, d'utilisation non autorisée du Compte de paiement, d'atteinte à la sécurité du Compte de paiement, de mesure de gel des avoirs imposée par une autorité administrative, ou tout autre motif. L'Etablissement informera le Client dans les plus brefs délais et indiquera le motif dans la limite des dispositions légales applicables.

- Acceptation d'une opération de virement

Le Compte de paiement du Client permet la réception de virements venant au crédit du Compte dans une devise de l'Espace Economique Européen. Les fonds sont crédités sur le Compte au plus tard à la fin du Jour Ouvrable au cours duquel l'Etablissement a reçu les fonds ou après réalisation de l'opération de conversion pour les fonds reçus dans une devise autre que l'euro. Le Relevé des opérations indiquera le montant de l'ordre de virement accepté sur le Compte, la date, l'heure, le numéro de l'opération, le nom du débiteur. L'Etablissement est en mesure de débiter le Compte du montant reçu par virement dès lors que celui-ci a été émis ou crédité par erreur.

- Initiation de paiement (Article L314-1 II 7°)

Le service d'initiation de paiement n'est pas fourni par l'Etablissement. En revanche, le Client peut utiliser ce service par l'intermédiaire d'un autre prestataire de services de paiement. Les conditions relatives à ce service ne sont pas de la responsabilité de l'Etablissement. En tout état de cause, le Compte doit disposer d'une provision suffisante pour effectuer une telle opération de paiement.

L'Etablissement peut refuser la réalisation d'une opération de virement par initiation dès lors qu'il soupçonne une utilisation frauduleuse du Compte par le prestataire de services de paiement tiers.

5.3 Conditions spécifiques au transfert de fonds par Carte

Pour confirmer chaque Ordre de paiement, le Client doit saisir le cryptogramme de la Carte enregistrée sur son Espace personnel lors de la souscription des Services de paiement et/ou de change. Dans l'hypothèse où l'Etablissement aurait refusé l'enregistrement de la Carte ou annulerait cette sauvegarde par mesure de sécurité, le Client doit saisir les numéros de sa Carte lors de chaque utilisation ultérieure. Le premier transfert s'effectue de façon sécurisée par le mode 3D Secure. Pour chaque opération, l'Etablissement peut imposer de nouveau une procédure de 3D Secure.

Les Conditions particulières du service de transmission de fonds sont détaillées au Titre II des présentes.

5.4 Conditions spécifiques aux autres services

L'Etablissement fournit les services de change conformément aux Conditions particulières détaillées au Titre III des présentes.

Le Client peut également souscrire à une carte prépayée conformément aux Conditions Générales d'Utilisation de ladite carte, disponible à tout moment par envoi papier ou électronique.

5.5 Conversion monétaire

Le Client donne mandat à l'Etablissement pour réaliser la conversion monétaire des Opérations de paiement initiées par lui dès lors qu'il demande à l'Etablissement d'exécuter une Opération de paiement dans une devise autre que celle du Compte de paiement, ou lorsque le Client est Bénéficiaire d'un virement, prélèvement ou paiement par Carte dans une devise autre que celle de son Compte de paiement.

Les Opérations de conversion monétaire sont réalisées sur la base du cours d'achat ou de cession de la devise concernée le jour de la réception des fonds ou de l'émission de l'Ordre de paiement sous réserve qu'elle intervienne avant l'heure limite et à défaut le Jour Ouvrable suivant.

Le Client reconnaît que des frais de change ou de service, peuvent être imputés suivant les Conditions Tarifaires applicables. Il accepte de supporter le risque de change dû aux variations du cours de la devise concernée.

6. Accès et utilisation sécurisé des Services

L'Etablissement met à la disposition du Client des Données de sécurité personnalisées, sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe pour se connecter à son Compte. **Les Données de sécurité personnalisées sont personnelles et confidentielles** et vise à authentifier le Client à chaque Opération de paiement réalisée.

L'identifiant du Client correspond à son adresse de courrier électronique personnel (email). Son mot de passe lui est transmis par SMS le jour de la validation de la souscription. Cet identifiant et ce mot de passe lui permettent d'accéder à son Espace personnel sur le Site ou l'Application et d'accéder à son Compte et aux relevés d'Opérations de paiement réalisées. Le Client peut modifier son identifiant ou son

mot de passe à tout moment via son Espace personnel. Il est invité à changer régulièrement le mot de passe.

Pour une Opération de paiement donnée, le Client peut être invité à renseigner un code confidentiel unique délivré par SMS sur son numéro de téléphone communiqué. Le Client disposera de 3 tentatives de saisie. Pour assurer la continuité des Services, le Client s'engage à informer l'Etablissement de toute modification de son numéro de téléphone ou d'interruption de la ligne (vol du téléphone).

Le Client est responsable de la conservation de ses Données de sécurité personnalisées. Il s'engage à ne pas les divulguer à un tiers non autorisé. Le Client s'engage à informer l'Etablissement de toute divulgation ou vol de Données de sécurité personnalisées dont il a connaissance.

La procédure de paiement associée aux Données de sécurité personnalisées exposée ci-dessus a la même valeur qu'une signature électronique du Client permettant son identification et prouvant son consentement.

L'Etablissement peut bloquer l'accès au Compte à tout prestataire de service proposant les services d'initiation et d'information sur le Compte dès lors qu'il a de bonnes raisons de soupçonner un risque pour la sécurité du Compte.

7. Reporting des Services de paiement et de change

Un Relevé des Opérations de paiement exécutées par l'Etablissement est adressé par email ou rendu accessible au Client sur son Espace personnel afin de lui faciliter le suivi de son compte. Le Client pourra obtenir gratuitement ces Relevés sur demande écrite auprès du Service Clients sur support papier. Il appartient au Client de communiquer sur son Espace personnel son adresse exacte ainsi que tout changement ultérieur. En l'absence d'information ou d'informations erronées, l'Etablissement ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences préjudiciables pour le Client.

Pour le Service de change, un Relevé sous forme d'un bordereau est rendu accessible au Client sur l'Espace personnel et un autre exemplaire est conservé par l'Etablissement sur un support durable. Ce bordereau indique la ou les devises concernées, les sommes changées et les cours pratiqués. Les bordereaux sont horodatés et numérotés par ordre chronologique. Les indications contenues sur ces bordereaux sont transcrites, au plus tard à la fin de chaque journée, sur le registre prévu à l'article L. 520-6 du Code monétaire et financier, qui peut être tenu sous forme papier ou dématérialisée. Lorsque le registre est tenu sous forme dématérialisée, un procédé technique inviolable d'authentification des données est utilisé.

Il est recommandé au Client de conserver les Relevés des opérations en cas de litige et de vérifier le contenu du relevé systématiquement. La période de consultation est maintenue pendant deux (2) ans, plus l'année en cours. Il est cependant recommandé au Client d'imprimer régulièrement ses Relevés. Toutefois, les transactions antérieures demeurent consultables après demandes auprès du Service Client. L'Etablissement conservera sur support électronique d'archivage,

pendant les délais réglementaires applicables, les enregistrements et documents des Opérations de paiement effectuées.

Un relevé récapitulatif des frais sera envoyé annuellement au Client si ce dernier est amené à en payer, sauf demande expresse de mise à disposition sur son Espace personnel.

Tous les Relevés doivent être lus avec attention par le Client afin de lui permettre d'assurer une surveillance régulière de son Compte de paiement et des Services de paiement et de change en général. Tout manquement sur ce point est susceptible de constituer une négligence de sa part. Le Client doit signaler par écrit à l'Etablissement dès sa réception ou sa mise à disposition, toute anomalie ou erreur. Il est réputé avoir approuvé un relevé dans un délai de deux mois suivant sa réception ou sa mise à disposition, sans préjudice des recours en justice que les dispositions légales ou réglementaires lui permettraient d'exercer. Pour toute réclamation, il est invité à se conformer à l'article 17 des présentes.

8. Consignes de sécurité, opposition et blocage des Services de paiement et de change

Le Client s'engage à conserver secret son identifiant et son mot de passe en vue d'accéder à son Espace personnel. En cas d'usage non autorisé par un tiers, le Client supporte les pertes résultant d'agissements frauduleux de sa part, d'un manquement intentionnel ou d'une négligence grave à ses obligations au titre des présentes.

Le Client dès qu'il a connaissance d'un vol ou d'une perte de ses données, doit demander le blocage du Compte de paiement et de son Espace personnel lui permettant de souscrire à des Services de paiement ou au Service de change dans les plus brefs délais. Le Client doit pour se faire consulter régulièrement l'activité de son Compte. Cette demande devra être réalisée par email au Service Clients. Elle devra être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients si il en est fait la demande. Le Client est informé que toute fausse déclaration dans le cadre des présentes est passible de sanctions prévues par la loi.

Un numéro d'enregistrement de cette opposition est communiqué au Client et est conservé pendant 18 mois. Sur demande écrite du Client et avant l'expiration de ce délai, l'Etablissement communiquera une copie de cette opposition.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement par l'Etablissement qui procède au blocage du Compte de paiement et de la fourniture des Services de paiement et de change. L'Etablissement ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Client. La demande d'opposition est réputée faite à la date de réception effective de la demande par l'Etablissement ou toute personne mandatée par lui, à cet effet. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, l'Etablissement est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Client qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

En outre, l'Etablissement pourra bloquer l'utilisation du Compte de paiement et de la fourniture des Services de paiement et de change de sa propre initiative pour des raisons ayant trait à la sécurité ; en cas

de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ; en cas de risque sensiblement accru d'incapacité par le Client de s'acquitter de son obligation de paiement. Cette décision est motivée et notifiée au Client par tout moyen. Dès lors que l'Etablissement reçoit un nombre significativement important de remboursement, d'annulation d'ordres ou de contestation pour ordres non autorisés, l'Etablissement pourra bloquer l'utilisation des Services de paiement et de change.

En cas d'incident opérationnel ou de sécurité majeur, l'Etablissement est dans l'obligation de communiquer cet incident aux autorités responsables. Lorsque l'incident a ou est susceptible d'avoir des répercussions sur les intérêts financiers du Client, l'Etablissement informe sans retard injustifié toutes les mesures disponibles qu'il peut prendre pour atténuer les effets dommageables de l'incident.

9. Durée et résiliation

Le Contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée à compter de son acceptation en ligne par les Parties.

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat-cadre par lettre recommandée avec avis de réception suivant le respect d'un préavis d'un mois. Il s'engage à maintenir un solde suffisant sur son Compte de paiement pour assurer la bonne fin des Opérations de paiement et des Services de paiement et de change ainsi que le paiement des frais y afférents. Au-delà de 6 mois, le présent Contrat peut être résilié sans frais.

Le Client peut également demander dans les mêmes conditions la résiliation d'un seul Service proposé par l'Etablissement. Cette résiliation peut entraîner la résiliation d'un autre service associé.

L'Etablissement pourra exercer tout droit de rétention sur les sommes ou Provisions qu'il détient pour le compte du Client afin de compenser celles-ci avec toutes créances liquides et exigibles au titre des présentes. Pour tout Client, il pourra en outre exercer ce droit de rétention pour couvrir toute créance future pouvant survenir à la suite d'une contrepassation d'une opération tenant au crédit du Compte de paiement jusqu'à treize (13) mois après la date d'inscription au Compte de paiement.

L'Etablissement peut résilier de plein droit le Contrat-cadre par lettre recommandée avec avis de réception suivant un préavis de deux mois.

En cas de manquement grave d'une Partie, le Contrat-cadre peut être résilié avec effet immédiat par simple notification écrite par l'autre Partie.

Il est entendu par manquements graves réalisés par le Client : toute communication volontaire de fausse information, tout exercice d'activité illégale, contraire aux bonnes mœurs, tout soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, toutes menaces à l'encontre de préposés de l'Etablissement, tout défaut de paiement, tout irrespect d'une obligation du Client au titre des présentes, tout cas de surendettement.

Il est entendu par manquements graves réalisés par l'Etablissement : toute communication de fausse information, tout irrespect d'une obligation au titre des présentes, toute nomination d'un mandataire ad

hoc, d'un administrateur judiciaire, toute ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation.

En cas de modification de la réglementation applicable et de l'interprétation qui en est faite par l'Autorité de régulation concernée affectant la capacité de l'Etablissement ou de ses mandataires à fournir les Services de paiement et de change, le Contrat-cadre sera automatiquement résilié sans que la résiliation puisse donner lieu à indemnités ou compensation.

Le Client ne pourra plus transmettre d'Ordre et initier d'Opération de paiement à compter de cette date de résiliation. Les Opérations de paiement initiées avant la date d'effet de la résiliation ne seront pas remises en cause par la demande de résiliation et devront être exécutées dans les termes du Contrat-cadre.

10. Engagements du Client

Dès lors que le Client a souscrit à des Services de paiement et de change, il s'engage à respecter l'ensemble des Conditions Générales applicables.

Le Client garantit que les informations figurant sur son Espace personnel sont exactes au jour de la demande de souscription d'un Service de paiement et de change. Il s'engage à les mettre à jour dans les plus brefs délais suivant les changements, et ce, pendant toute la durée du Contrat-cadre. Le cas échéant, l'Etablissement ne saurait être tenu responsable de tout dommage pouvant découler du fait d'une inexactitude ou d'un changement dans le cas où il n'en aurait pas été avisé. Il se réserve le droit de suspendre le Contrat-cadre jusqu'à obtention des documents ou de procéder à sa résiliation conformément à l'article 9 des présentes.

Le Client s'engage à ne pas réaliser ou favoriser l'exercice d'activité pénalement sanctionnée telle que la mise en péril de mineurs, des actes de pédophilie, des actes de contrefaçon d'œuvres protégées par un droit de propriété intellectuelle, le non-respect de la protection des données personnelles, des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, des actes de blanchiment, le non-respect des dispositions relatives aux jeux de hasard, aux courses de chevaux, aux loteries et des dispositions relatives aux conditions d'exercice des professions réglementées.

11. Convention de preuve et enregistrement téléphonique

Les Parties reconnaissent que les Ordres transmis et enregistrés par l'Etablissement sont réputés autorisés par le Client et dûment authentifiés. La preuve de cette authentification pourra être rapportée par la reproduction sur un support informatique de l'utilisation du moyen technique affecté à cet effet par le Site au Client.

Tout Client qui recourt à un Service de paiement ou de change impliquant l'usage d'un moyen de communication électronique (téléphone, email, internet, etc.) donne son accord sur l'enregistrement et le traitement des communications électroniques y afférentes, en ce compris leur contenu et les données de trafic qui s'y rapportent, à des fins de

preuve des Opérations de paiement et de l'exécution des Services de paiement et de change, du respect de toutes dispositions légales et réglementaires applicables, de gestion des relations contractuelles, de prévention des abus et des fraudes, de réalisation des statistiques et des tests, de formation du personnel de l'Etablissement, du contrôle de la qualité des Services de paiement et de change. Les données relatives aux communications électroniques et le contenu de celles-ci pourront être conservés jusqu'à la fin de la période pendant laquelle l'Opération de paiement pourra être contestée en justice.

12. Modification

Tout projet de modification des Conditions Générales est communiqué sur support papier ou sur un autre support durable au Client au plus tard deux mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur.

En l'absence de contestation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Etablissement par le Client avant l'expiration de ce délai de deux mois, ce dernier est réputé avoir accepté ces modifications. En cas de refus de la modification proposée, le Client peut résilier sur demande écrite les présentes sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de celle-ci. Les conséquences de cette résiliation sont prévues à l'article 9 des présentes.

13. Divers

Décès - Dès réception de l'information du décès du Client, l'utilisation des Services de paiement et de change est immédiatement bloquée jusqu'à l'issue des opérations de liquidation de la succession dans le respect de la loi applicable. L'Etablissement remboursera alors les sommes dues après dénouement des Opérations de paiement en cours et des frais dus. Cependant, toute Opération de paiement effectuée par le Client jusqu'à la date de son décès impliquant un règlement devra être exécutée conformément aux présentes.

Compte inactif - Un Compte de paiement est réputé inactif dans les cas suivants :

I. Le Compte de paiement n'a fait l'objet d'aucune Opération de paiement pendant une période de douze mois (hors débit par l'Etablissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures) et le Client ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de l'Etablissement.

II. A l'issue d'une période de 12 mois suivant le décès du Client.

Le Client et ses ayants droit sont informés par les présentes des conséquences qui y sont attachées. Les avoirs inscrits sur le Compte de paiement inactif sont déposés à la Caisse des dépôts et consignations à l'issue d'un délai de dix ans à compter de la date de la dernière Opération de paiement, hors inscription des débits par l'Etablissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures.

14. Droit de rétractation

Le Client démarché au sens des dispositions du Code Monétaire et Financier ou ayant conclu un contrat à distance pour l'ouverture du Compte de paiement, dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier son choix. Il ne supportera pas de pénalités du simple fait de l'exercice de son droit de rétractation. Le délai court à compter du jour où le Contrat-cadre est conclu. Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation devra envoyer par lettre recommandée avec avis de réception sa demande écrite via le bordereau de rétractation (« Bordereau de rétractation » disponible à la fin du présent document) dûment complété et signé ou par tout autre support papier exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter à l'adresse : Service Clients 68 avenue des Champs Elysées 75008 PARIS. L'exercice de ce droit par le Client entraîne la résolution du présent Contrat dans son intégralité.

Sauf accord exprès du Client, le Service de paiement lié au Compte ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. Toute demande d'utilisation des Services de paiement, sous quelque forme que ce soit, vaudra accord exprès sans toutefois pouvoir recevoir de commencement d'exécution durant les 7 (sept) premiers jours. Malgré l'exécution anticipée du Contrat-cadre avant la fin du délai de rétractation, le Client pourra toujours résilier aux conditions ci-dessus après remboursement des sommes dues.

Le droit de rétractation applicable au Service de transmission de fonds et au Service de change est détaillé au Titre II et au Titre III.

15. Données personnelles et secret professionnel

Le Client est responsable de l'exactitude et de la complétude des données et informations qu'il communique à l'Etablissement. La collecte des données à caractère personnel du Client, recueillies lors de la souscription à l'un des Services ou ultérieurement, est obligatoire. Le défaut de communication de tout ou partie de ces données peut entraîner l'absence d'ouverture du Compte de paiement ou de réalisation d'un service proposé par l'Etablissement.

Les informations et données concernant le Client font l'objet de traitements de données à caractère personnel par PayTop en qualité de responsable de traitement. Certaines données seront transmises à des sous-traitants localisés dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen pour l'exécution des Services de paiement ou de change. L'Etablissement s'assure que chaque sous-traitant garantit une protection des données à caractère personnel conforme à la réglementation. Le Client peut à tout moment recevoir la liste des tiers autorisés en contactant directement le Service Clients. Les données personnelles pourront également être vérifiées auprès d'autres organismes et obtenir ainsi de plus amples renseignements à l'égard Client afin de vérifier son identité et se conformer notamment aux réglementations en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Un compte-rendu des recherches sera enregistré dans le dossier.

La collecte et le traitement des données personnelles sont nécessaires à la gestion du Site et à la fourniture des Services de paiement et de change ; afin de personnaliser les Services offerts par l'Etablissement et les informations qui lui sont adressées ; pour l'établissement des preuves des Opérations ; pour se conformer aux obligations en matière de lutte contre la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent

et le financement du terrorisme ; pour l'envoi de communications commerciales et publicitaires par téléphone, courrier, SMS, email, sous réserve d'obtenir votre consentement lorsque celui-ci est nécessaire, à titre d'informations comptables, données statistiques. Chaque traitement des données repose sur une base légale conforme et adaptée à la législation en vigueur que cela soit pour l'exécution du contrat, conformément à une obligation légale, pour l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, dans le cas d'un intérêt vital ou légitime ou reposant sur votre consentement donné librement et de manière non équivoque auxdits traitements.

La durée de conservation de ces données varie selon la finalité du traitement. Pour répondre à ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'Etablissement est par exemple amené à conserver les données à caractère personnel pendant une période de cinq (5) ans à compter de l'exécution de l'opération de paiement ; cinq (5) ans en ce qui concerne les preuves des Opérations ; trois (3) ans pour ce qui est des prospections commerciales à compter de la fin de la relation d'affaires ; six (6) mois pour les enregistrements téléphoniques avec le Service Clients ; cinq (5) ans concernant les éléments d'identité à compter de la clôture du Compte ; dix (10) ans pour les informations comptables.

Conformément à la loi en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit à la portabilité des données fournies, d'un droit d'accès aux informations personnelles transmises, d'un droit d'opposition et d'un droit de rectification aux informations qui le concernent lorsque celles sont inexactes ou incomplètes. Il suffit d'écrire au Service Client, en indiquant nom, prénom et références : PayTop - Service client - 68 Avenue des Champs Elysées – 75008 Paris ou à l'adresse électronique : clients@paytop.com

Le Client peut également demander à cette même adresse une limitation des traitements ou une suppression des données faisant l'objet d'un traitement illicite. Enfin, il peut transmettre ses directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Il peut également solliciter à cette même adresse la mise en relation avec le délégué à la protection des données afin de répondre à toutes interrogations en matière de protection des données. Par ailleurs, le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr. Le Client peut également saisir la CNIL (www.cnil.fr).

La politique de protection des données de l'Etablissement est disponible à tout moment sur le Site ou sur simple demande au Service Client.

Conformément aux dispositions de l'article L.522-19 du Code Monétaire et Financier, l'Etablissement est tenu au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal institué par l'article L.562-4 du Code Monétaire et Financier ou en cas de réquisition judiciaire notifiée à l'Etablissement. Nonobstant ce qui précède, le Client a la faculté de relever l'Etablissement du secret professionnel en lui indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles le concernant. Le secret professionnel est levé par l'effet de la réglementation au profit des sociétés fournissant des tâches opérationnelles importantes à l'Etablissement dans le cadre des présentes et à toute autorité ou destinataire désigné par la loi.

16. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

En application des dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code Monétaire et Financier, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, l'Etablissement est tenu de s'informer auprès du Client de l'origine, de l'objet et de la destination des fonds reçus ou transférés dans le cadre de l'exécution d'une Opération de paiement ou de change. Il doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification du Client et le cas échéant, du bénéficiaire effectif. Le Client s'engage à faire toute diligence pour permettre à l'Etablissement d'effectuer un examen approfondi de l'Opération de paiement et de change manuel, à l'informer de toute opération exceptionnelle par rapport aux Opérations de paiement habituellement enregistrées sur son Compte ou à tout Service de change.

Le Client s'engage à fournir tout document ou information demandé par l'Etablissement.

Il reconnaît que l'Etablissement peut être amené à mettre en place des systèmes de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes.

Le Client reconnaît que l'Etablissement peut mettre un terme, refuser d'exécuter, ou reporter à tout moment l'exécution d'une Opération de paiement et la fourniture d'un Service de change manuel, en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une Opération de paiement et de change manuel réalisée dans le cadre des présentes peut faire l'objet de l'exercice du droit à la communication de la cellule de renseignement financier nationale.

Le Client peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne remette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au Client.

Aucune poursuite fondée sur les articles 226-13 et 226-14 du code pénal et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre l'Etablissement, ses dirigeants ou ses préposés ou contre une autre personne visée à l'article L.562-1 du Code Monétaire et Financier qui ont fait de bonne foi les déclarations mentionnées aux articles L.561-22 du même code.

17. Contestation et Réclamation

Seules les réclamations qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution d'un Ordre de paiement donné par le Client à l'Etablissement sont visées par le présent article et par le Contrat-cadre. L'Etablissement n'est pas en droit d'annuler un Ordre de paiement irrévocable sur demande du Client.

Si une Opération de paiement est exécutée par l'Etablissement avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, l'Opération de paiement est annulée de telle façon à rétablir la situation existante avant la réception de l'Ordre de paiement concerné. Par la suite, l'Ordre de paiement est représenté correctement.

Le Client qui souhaite contester une Opération de paiement non autorisée par lui doit contacter le Service Clients dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard

13 mois suivant l'inscription en Compte de l'Opération de paiement ou son exécution. L'Etablissement procédera au remboursement de l'Opération de paiement ou de change et rétablira la situation, comme si l'Opération de paiement ou de change contestée n'avait jamais été effectuée, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant, , sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, l'Emetteur rétablit le Compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas d'utilisation des Données de sécurité personnalisées, les Opérations de paiement ou de change non autorisées effectuées avant la notification sont à la charge du Client, dans la limite de 50 euros. Toutefois, la responsabilité du Client n'est pas engagée en cas d'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ou en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité de l'Etablissement n'est pas engagée en cas de faute du Client telle qu'un manquement volontaire ou constitutif d'une négligence grave à ses obligations, une transmission tardive de l'opposition ou de mauvaise foi. En cas de détournement de ses données ou contrefaçon, les pertes résultant des Opérations de paiement ou de change passées avant l'opposition par le Client sont supportées par l'Etablissement, sauf en cas de faute telle que définie ci-dessus. Les Opérations de paiement ou de change réalisées après l'opposition du Client sont supportées par l'Etablissement sauf en cas de fraude constatée.

Les réclamations peuvent être exercées gratuitement sur demande adressée au Service Clients sur la base du formulaire en ligne mis à disposition. Par la signature des présentes, le Client accepte que l'Etablissement réponde à une réclamation sur support durable. Une réponse sera formulée dans un délai de quinze Jours Ouvrables maximum suivant la réception de la réclamation. Néanmoins, une réponse peut exceptionnellement être rendue par l'Etablissement dans un délai de trente-cinq Jours Ouvrables. Ce prolongement de délai interviendra si une réponse ne peut être donnée dans un délai plus court pour des raisons échappant au contrôle de l'Etablissement. Une notification de ce délai sera faite au Client afin de lui indiquer les raisons et pour lui indiquer la date définitive de réponse.

A défaut d'accord amiable, le Client peut formuler une réclamation auprès du Service Clients ou s'adresser, par lettre, à un médiateur indépendant, pouvant être saisi gratuitement en cas de litige né de l'application des présentes à l'adresse suivante, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales : le Médiateur de l'AFEPAME, 36 rue de Taitbout 75009 Paris.

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur si :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de l'Etablissement par une réclamation écrite, auprès du Service Client restée sans réponse satisfaisante dans le délai d'un mois
- La demande est manifestement infondée ou abusive
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal

- Le Client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Etablissement
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

A l'issue du délai de traitement du dossier (90 jours au plus), le Médiateur recommande une solution au litige en langue française. Les contestations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure (que celle de la médiation), sans l'accord des parties.

18. Responsabilité et force majeure

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français. Les présentes représentent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tous les accords ou déclarations antérieurs, oraux ou écrits, se rapportant à leur objet.

Sauf stipulation contraire du présent Contrat ou des lois impératives et sans préjudice des autres causes d'exclusion ou de limitation de responsabilité prévues par les présentes, l'Etablissement ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage causé par un cas de force majeure ou un événement hors de son contrôle ou de toute mesure ou dispositions législatives prises par les autorités françaises ou étrangères. Sont réputés constituer un cas de force majeure ou un événement hors de son contrôle, notamment, mais sans que cela soit limitatif : une panne d'électricité, un incendie ou une inondation, la grève de son personnel ou d'un de ses sous-traitants ou fournisseurs, un dysfonctionnement des systèmes interbancaires ou de paiement par carte bancaire, guerre, troubles, émeutes ou occupation du territoire par des forces étrangères, négligence d'un tiers dans le sens de la jurisprudence et de la doctrine telles que les personnes responsables de la livraison d'électricité ou des services de télécommunication.

19. Communication

La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français.

Les communications se feront par voie électronique, et notamment par courrier électronique ou via l'Espace personnel. Le Client peut également formuler ses demandes par téléphone ou par courrier au Service Clients.

20. Protection des fonds

Le Client est informé que les fonds inscrits au crédit du Compte sont protégés conformément à l'article L.522-17.I du Code monétaire et financier et sont inscrits sur un compte de cantonnement ouvert dans les livres de Crédit Mutuel Arkéa dans les conditions requises par la réglementation. Ils sont ainsi protégés contre tout recours d'autres

créanciers de l'Etablissement, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de l'Etablissement.

21. Cessibilité

Les présentes ne peuvent faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client, à titre onéreux ou gratuit. En cas de manquement à cette interdiction, outre la résiliation immédiate des présentes, la responsabilité du Client pourra être engagée.

22. Droit applicable et juridiction

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. A défaut d'accord amiable, le tribunal compétent pourra être saisi par l'une des Parties.

Bordereau de rétractation

Conformément à l'article L341-16 du Code monétaire et financier et à l'article L.222-7 du Code de la consommation, je bénéficie d'un délai de réflexion de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la signature du Contrat-cadre de services de paiement sans frais ni motifs. Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration du délai rappelé ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse disponible sur la Plateforme.

Je soussigné(e) (NOM/Prénoms),

..... déclare renoncer à l'utilisation des services ci-dessus mentionnés avec PayTop à la suite d'une opération réalisée à distance.

Fait le :

Signature :



PAYTOP

II. Conditions particulières du service de transmission de fonds

Les présentes conditions particulières viennent compléter le Contrat-cadre de services de paiement pour le Service de transmission de fonds.

Elles sont conclues entre :

le Client, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen agissant pour son compte à des fins non professionnelles,

ci-après dénommé « **le Client** » d'une part et,

PayTop S.A.S, au capital de 2 082 775 €, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs Elysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue de Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consultée sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>,

ci-après dénommée « **l'Etablissement** », d'autre part.

Dénommées ensemble les « **Parties** »,

AVERTISSEMENT

L'ensemble des dispositions du Contrat-cadre de services de paiement (« le Contrat-cadre ») est applicable aux présentes. Les termes utilisés aux présentes et comprenant une majuscule sont définis dans le Contrat-cadre.

1. Objet

Les présentes conditions particulières visent à définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de l'utilisation du Service de transmission de fonds en euros et en devises que l'Etablissement exécute sur ordre du Client. Les fonds sont envoyés directement par virement sur le compte bancaire du Bénéficiaire ou avec retrait d'espèce par le Bénéficiaire chez un partenaire agréé disposant d'agence local dans les pays disponibles.

2. Initiation d'un Ordre de transmission de fonds

Le Client se connecte sur son Espace personnelle accessible à l'aide de ses identifiant et mot de passe. Il remplit ensuite un formulaire de transmission de fonds sur le Site contenant les informations suivantes :

- Pays et ville de destination disponibles ;
- Le montant du transfert de fonds ;
- La devise (par défaut la devise sera l'euro) ;
- Les coordonnées du Bénéficiaire.

Transmission de fonds par Carte

Pour confirmer chaque Ordre de paiement, le Client doit s'assurer que son compte relié à sa Carte dispose de fonds suffisants et disponibles,

sans oublier d'inclure au montant nécessaire les frais de transfert. A défaut, son Ordre de paiement lui sera rejeté par le gestionnaire de son compte. Le Client doit ensuite saisir le cryptogramme de la Carte enregistrée sur le Site lors de la souscription des Services de paiement. Dans l'hypothèse où l'Etablissement aurait refusé l'enregistrement de la Carte ou annulerait cette sauvegarde par mesure de sécurité, le Client doit saisir les numéros de sa Carte lors de chaque utilisation ultérieure.

Le premier transfert s'effectue de façon sécurisée par le mode 3D Secure. Pour chaque opération, l'Etablissement peut imposer de nouveau une procédure de 3D secure.

Transmission de fonds par Virement

Le Client peut également ordonner une transmission de fonds par virement depuis son Compte de paiement. Le Client doit s'assurer que son Compte dispose de fonds suffisants et disponibles, sans oublier d'inclure au montant nécessaire les frais détaillés au Titre IV. A défaut, la demande de transmission de fonds sera rejetée. Une fois le montant suffisant disponible sur le Compte, le Client peut donner un ordre de paiement de transmission de fonds à travers son Espace personnel en s'identifiant sur le Site ou l'Application.

3. Règles de plafonnement des Ordres de transmission de fonds

Les règles automatiques appliquées lors d'un transfert de fonds ordonné par un Client sont les suivantes :

- Limite de 150 euros pour une première Opération opérée par Carte sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité
- Pour les Clients ayant présentés une pièce d'identité en cours de validité et un justificatif de domicile de moins de trois mois, une limite annuelle de 12 000 euros par année glissante et de 5000 euros sur 30 jours glissants s'applique
- Blocage automatique de l'Espace personnel en cas de 3 refus d'autorisation de paiement avec une Carte

4. Règles d'augmentation de plafonnement des Ordres de transmission de fonds

Afin de permettre à ses Clients d'augmenter les plafonds décrits ci-dessus, l'Etablissement a mis en place des procédures manuelles permettant les actions suivantes :

- Augmentation de la limite de transmission de fonds à 6000 euros par mois. Pour réaliser cette opération, le Client doit indiquer le motif de sa demande et fournir un justificatif probant demandé par l'Etablissement
- Augmentation de la limite annuelle de transmission de fonds à 24 000 euros par année glissante à la suite d'une demande spécifique du Client. Pour réaliser cette augmentation, le Client doit fournir son dernier extrait de compte bancaire correspondant aux informations clients données lors de l'inscription.

5. Tarification

Le Client accepte de payer les frais liés à chaque transfert d'argent conformément aux Conditions Tarifaires.

6. Autorisation de l'Ordre par l'Etablissement

L'Etablissement peut notamment refuser d'exécuter un Ordre de transmission de fonds si les informations fournies par le Client sont incorrectes ou incomplètes, si l'Ordre de transmission de fonds est erroné ou incomplet ou si l'Emetteur de la Carte n'autorise pas l'utilisation de la Carte pour le paiement de la transaction et les frais qui y sont liés.

L'Etablissement peut refuser l'Ordre en cas de dépassement des plafonds paramétrés par l'Etablissement et dont le Client a pris connaissance conformément au Contrat-cadre.

L'Etablissement peut refuser d'effectuer une Opération si cela entraîne une violation de sa politique destinée à prévenir toute pratique frauduleuse, blanchiment d'argent ou financement d'activités terroristes, des lois applicables, d'une décision de justice ou de toute décision d'une autorité, institution ou agence de réglementation ou gouvernementale.

Cependant, si l'Etablissement refuse de fournir tout ou partie du Service de transmission de fonds pour l'une de ces raisons, il doit en avvertir le Client par notification par tous moyens.

7. Exécution de l'Ordre de transmission de fonds

L'Ordre de transmission de fonds par Carte sera pris en compte immédiatement par l'Etablissement. Les fonds peuvent être immédiatement mis à la disposition du Bénéficiaire à l'endroit indiqué par le Client par l'intermédiaire d'un partenaire. En ce qui concerne la transmission de fonds par virement, une fois le consentement donné par le Client, l'Etablissement confirme la réception de l'ordre de paiement et exécute la transmission de fonds. Les fonds peuvent être immédiatement mis à la disposition du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire peut retirer les fonds en espèces dans les agences à l'étranger en fournissant le code secret remis par le Client et sur présentation d'un document officiel d'identité. L'Ordre de transmission de fonds fait par un Client est révocable à tout moment tant que le Bénéficiaire n'a pas retiré les fonds. En tout état de cause, le Bénéficiaire dispose de 14 Jours Ouvrables pour retirer les fonds. Passé ce délai, l'opération de transmission de fonds est annulée. L'Etablissement procédera au remboursement de l'Opération de paiement sur la Carte utilisée ou rétablira le Compte de paiement dans l'état dans lequel il était si l'Opération de paiement contestée n'avait jamais été effectuée.

8. Traitement de données à caractère personnel

L'article 15 du Contrat-cadre de services de paiement s'applique au présent Titre II. Dans le cadre du service de transmission de fonds, les informations suivantes sont transmises au partenaire assurant la

réception dans le pays de destination : nom, prénom, numéro client. Ce transfert est nécessaire pour répondre à nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que celles de notre partenaire local responsable conjoint. Chacun des partenaires s'est engagé contractuellement à ne pas faire usage des données du Client pour une autre finalité que celle susvisée et à respecter le règlement général sur la protection des données à caractère personnel.

9. Remboursement

L'Etablissement n'est pas en droit d'annuler un Ordre de paiement irrévocable sur demande du Client. Si une opération de transfert est exécutée par l'Etablissement avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, l'Opération de paiement est annulée de telle façon à rétablir la situation existante avant la réception de l'Ordre de paiement concerné.

Pour obtenir remboursement du transfert d'argent et des frais liés à l'utilisation du service, le Client doit contacter le Service clients. L'Etablissement remboursera le Client si l'un des conditions suivantes est remplie :

- Les fonds n'ont pas encore été retirés dans l'agence d'un partenaire
- L'Opération de transfert est annulée

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de sa Carte, le Client en informe sans tarder, aux fins de blocage, l'établissement émetteur de sa Carte et l'Etablissement pour bloquer la Carte enregistrée.

Toute autre demande de remboursement doit être justifiée par des documents probants en informant le Service client.

10. Rétractation

Le Client peut se rétracter de son opération de transfert de fonds dans les quatorze (14) jours à compter de la validation de son Opération de transfert. Cette rétractation devra être transmise par écrit au Service Clients ou par voie électronique à clients@paytop.com ou par appel au Service clients au 09 72 14 88 66 du lundi au samedi de 8h à 20h hors jours fériés (Appel non surtaxé). Ce droit de rétractation sera exclu dès que le Bénéficiaire aura retiré les fonds.

Le prix de l'opération de transfert sera restitué déduction faite des quatre (4) euros de frais de dossier qui seront imputés. Aucune pénalité ne sera mise à la charge du Client.

11. Divers

Les présentes sont régies par le Contrat-cadre de services de paiement.



PAYTOP

III. Conditions particulières du service de change

Les présentes conditions particulières viennent compléter le Contrat-cadre de services de paiement pour le service de change manuel.

Elles sont conclues entre :

le Client, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique Européen agissant pour son compte à des fins non professionnelles,

ci-après dénommé « **le Client** » d'une part et,

PayTop S.A.S, au capital de 2 082 775 €, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs-Élysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue de Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consultée sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>,

ci-après dénommée « **l'Etablissement** », d'autre part.

Dénommées ensemble les « **Parties** »,

AVERTISSEMENT

Les dispositions du Contrat-cadre de services de paiement (« le Contrat-cadre ») sont applicables aux présentes. Les termes utilisés aux présentes et comprenant une majuscule sont définis dans le Contrat-cadre.

1. Objet

Les présentes conditions particulières visent à définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de l'utilisation du Service de change.

2. Caractéristiques du service proposé

a) Commande de devises

Le Client peut commander des devises directement sur le Site de PayTop ou par l'intermédiaire de l'un de ses partenaires (agences de voyages ou banques). Après être dûment identifié par l'Etablissement, le Client peut commander des devises étrangères en billets de banque qui lui seront envoyées soit par un service de transporteur avec remise en mains propres, soit mises à sa disposition au point retrait de l'Etablissement.

Le Client choisit la devise désirée et la quantité requise, choisit le mode de règlement et celui de livraison, indique ses coordonnées, valide sa commande en procédant au règlement et transmet les documents et informations permettant de l'identifier.

Après chaque commande faite par le Client, un récapitulatif et un accusé de réception de cette commande lui sont envoyés par mail, à l'adresse communiquée lors de son identification, par l'Etablissement.

Le Client s'engage à passer commande de devises dans la limite d'une fois par mois avec un maximum de deux fois par an et par personne. En cas de demande d'exonération de ce principe, des documents complémentaires seront demandés au Client.

Si le cumul des opérations réalisées sur 12 mois glissants est supérieur à 1.000 €, le Client devra fournir à l'Etablissement un justificatif de domicile datant de moins de trois mois. Il devra également mentionner l'origine ainsi que la destination des fonds.

b) Prix

Les cours de vente des devises sont indiqués en Euros (toutes taxes comprises), hors participation aux frais de port et frais liés aux modes de paiement. L'Etablissement n'applique aucun frais de commission, à l'exception d'une marge sur le taux de change applicable.

Toutes les commandes sont payables exclusivement en Euros. Les taux sont mis à jour automatiquement toutes les trente (30) minutes.

L'Etablissement se réserve le droit de modifier ses taux et cours à tout moment. Toutefois, les devises seront facturées sur la base des taux et cours en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes telles qu'indiqué au Client lors de la validation de sa commande, mais sous réserve de disponibilité de la devise à cette date.

Les devises demeurent la propriété de l'Etablissement jusqu'à l'encaissement complet du paiement du prix.

c) Disponibilités

Les offres de devises sont proposées dans la limite des stocks disponibles. Des indications sur la disponibilité des devises sont fournies sur le Site.

L'indisponibilité d'une ou plusieurs devises pour des achats ne peut engager la responsabilité de l'Etablissement.

3. Modalités de paiement

3.1 Modes de règlement

Le règlement des achats de devises peut s'effectuer soit par virement bancaire depuis son Compte de paiement soit par Carte à l'exclusion de tout autre moyen de paiement et selon les dispositions du partenaire.

Pour tout règlement par virement, l'Etablissement ne procédera à la livraison de la commande qu'après réception et parfait encaissement du paiement du Client. Le consentement du Client est donné selon les conditions de l'article 5.2 Conditions spécifiques aux virements du Titre 1.

Pour tout règlement par Carte, l'Etablissement procédera à la collecte du paiement du Client au moment du passage de la commande sur le Site. Pour confirmer chaque ordre de paiement, le Client doit communiquer ses informations bancaires tels que numéro de la carte, date, cryptogramme. Pour chaque opération, l'Etablissement peut imposer de nouveau une procédure de 3D secure.

3.2 Frais

Les frais de port sont à la charge du Client. Ceux-ci sont en fonction de la valeur des devises. Ils seront indiqués lors de la commande du Client.

3.3. Tiers de confiance

Dans le but de renforcer le niveau de sécurité lié aux transactions financières effectuées sur le site internet et de protéger le Client contre d'éventuels phénomènes d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, les données collectées par l'Etablissement auprès du Client dans le cadre d'une commande sont susceptibles d'être communiquées à son partenaire FIA-NET à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance lié à chaque commande. FIA-NET conservera les données ainsi collectées à des fins d'enrichissement et de gestion de sa Solution de Score. Par ailleurs, la survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par FIA-NET. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès et, de suppression de ses données qu'il peut exercer à tout moment auprès de FIA-NET en sa qualité de responsable du traitement, à l'adresse électronique « cil@oneytrust.com » ou à l'adresse postale suivante : FIA-NET – A l'attention du DPO - 34 avenue de Flandre - 59170 Croix ».

4. Modalités de livraison

4.1 Aire géographique

Les devises achetées sur le Site ne sont livrables qu'en France métropolitaine, en Corse et à Monaco. La livraison est alors faite à l'adresse indiquée dans le bon de commande, qui doit nécessairement être située en France métropolitaine.

4.2 Modes de livraison

Le Client choisit son mode de livraison lorsqu'il passe sa commande en ligne.

En tout état de cause, pour tout règlement par virement depuis son Compte de paiement, la livraison ne pourra intervenir qu'après l'encaissement par l'Etablissement du prix de la vente de devises, de ses frais et accessoires, et la réception ou la présentation des documents complémentaires éventuels.

Pour tout règlement par Carte, la livraison ne pourra intervenir qu'après d'une part la visualisation par l'Etablissement du paiement du Client sur la plateforme de paiement, enfin, la réception ou la présentation des documents complémentaires éventuels.

L'absence d'encaissement du prix de la vente, de ses frais et accessoires avant la date indicative de livraison et/ou la réception ou la présentation des documents complémentaires avant la date

indicative de livraison annulera purement et simplement la date indicative de livraison donnée au Client et l'Etablissement indiquera par email au Client une nouvelle date indicative de livraison.

Le Client a la possibilité de consulter, à tout moment, l'avancement de la commande sur son Espace personnel.

4.3. Mise à disposition au point retrait

En cas de mise à disposition dans les points retrait de l'Etablissement, le Client peut venir prendre possession des devises commandées en se munissant d'une pièce d'identité en cours de validité et de la confirmation de la commande HTML imprimée ainsi que de la carte bancaire ayant servi au paiement qui doit être à son nom.

Seule la personne mentionnée sur la commande pourra venir prendre possession de la commande. Cette dernière devra vérifier la conformité des devises mises à disposition avec la commande puis, en cas d'accord, dater et signer le bon de mise à disposition. Aucune mise à disposition des devises ne sera possible sans la signature et l'apposition de la date par le Client sur le bon de mise à disposition.

Si le Client ne peut pas venir retirer ses devises, il pourra mandater une tierce personne qui devra se présenter au bureau de l'Etablissement munie de l'email de confirmation de la commande, d'une pièce d'identité du Client en cours de validité, d'une pièce d'identité personnelle en cours de validité et d'un pouvoir manuscrit daté et signé par le Client l'autorisant à effectuer ce retrait en son nom.

Pour tout règlement par Carte, le Client ou la personne mandatée devra également présenter la carte bancaire utilisée lors du paiement en ligne.

4.4. Facture

La facture relative à la commande du Client est adressée au moment de l'expédition des devises.

4.5. Réception des devises par le Client

Le Client devra vérifier l'intégrité de l'enveloppe scellée avant de signer le bon de livraison ou, en cas de mise à disposition dans les points retrait de l'Etablissement, le bon de mise à disposition.

Il indiquera sur ce bon, sous forme de réserve manuscrite accompagnée de sa signature, toute anomalie concernant la livraison. À défaut d'indication sur le bon de livraison, le Client doit contacter dans les plus brefs délais, le Service Client afin d'indiquer toute anomalie concernant la livraison.

En cas de contestation effectuée immédiatement lors de la livraison sur le bon de livraison à remettre au livreur, l'Etablissement s'engage à rembourser ou à échanger les devises ne correspondant pas à la commande, et ce dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la réclamation qui aura été adressée à l'Etablissement par courrier. Devront y être joint une copie de la facture et le bon de livraison correspondant contenant les réserves émises immédiatement lors de la livraison.

En cas de contestation régulièrement effectuée et fondée lors de la livraison, les frais d'envoi et de retour seront remboursés au Client.

Toutefois, le montant du remboursement des frais de retour ne pourra dépasser 1,5 fois le montant des frais d'envoi facturés.

4.6. Retards et défauts de livraison

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, l'Etablissement ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison des devises. L'Etablissement ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement et ce, pour une cause de force majeure conformément à l'article 18 du Contrat-Cadre.

En cas de retard de livraison de plus de 3 jours ouvrés suivant la date de livraison indiquée dans l'email de confirmation de l'encaissement du prix de la vente, le Client devra immédiatement signaler ce retard en contactant l'Etablissement. En cas de dommage pendant le transport, la réclamation motivée doit être formulée auprès de l'Etablissement dans les plus brefs délais à compter de la livraison.

L'Etablissement va procéder à une enquête afin le cas échéant de se faire rembourser par son assureur. L'Etablissement procédera au remboursement du Client dès réception du remboursement par l'assureur et au plus tard dans les 14 Jours Ouvrables qui suivent l'annulation de la commande.

5. Annulation de commande

L'Etablissement se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif, notamment au paiement d'une commande antérieure. L'Etablissement en informera le Client par email.

Pour toute commande dont le règlement est effectué par carte bancaire, l'Etablissement se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client dont le traitement des données, relatives au paiement, effectué par FIANET S.A. déclencherait un ou plusieurs seuils de contrôle révélant des facteurs de risque. L'Etablissement en informera le Client par email.

6. Responsabilités

L'Etablissement ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement et ce, pour quelque cause que ce soit ou à une impossibilité de livrer, due à une erreur dans le libellé de ses coordonnées par le Client.

L'Etablissement est responsable de la protection des commandes contre la fausse monnaie. Toutes les devises sont contrôlées et vérifiées par les fournisseurs et par les services de l'Etablissement.

Dans tous les cas, la responsabilité de l'Etablissement est systématiquement limitée à la valeur du produit mis en cause, valeur à sa date de vente et ce sans possibilité de recours envers la marque ou la société productrice du produit.

En toute hypothèse, le Client bénéficie de la garantie légale d'éviction et des vices cachés. A la condition que le Client fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences.

7. Droit de rétractation

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation concernant les biens et services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, incluant l'achat et la livraison des devises. Le Service de change ne fera donc l'objet d'aucun droit à rétractation une fois la commande validée par l'Etablissement.

L'Etablissement peut racheter les devises dont le prix sera établi en fonction des fluctuations des taux du marché financier. Le Client doit en faire la demande auprès du Service Client.

8. Données personnelles

L'article 15 du Titre I est applicable.

Dans le cadre de la livraison de devises et afin de pouvoir réaliser la prestation, PayTop aura recours à des prestataires de confiance, FedEx, Chronopost ou Elite Express, afin d'assurer le transport desdites devises. Ainsi, certaines des données à caractère personnel du Client leur seront transférées uniquement pour l'exécution des services de livraison de devises. En ce qu'ils déterminent seuls les moyens et finalités desdits traitement, ces partenaires auront la qualité de Responsable de traitement pour les traitements liés au transport des différentes devises. Tout exercice de vos droits concernant ces traitements spécifiques de vos données pour le transport des devises s'effectuera auprès du prestataire en question. PayTop peut vous accompagner dans vos démarches. Pour toute demande de droit concernant le reste des traitements de vos données à caractère personnel, hors transport, cette dernière s'effectuera directement auprès de PayTop ayant la qualité de Responsable de traitement de l'ensemble des autres traitements.

Ces partenaires de confiance étant d'envergure mondiale, vos données à caractère personnel seront susceptibles d'être envoyées à leurs sous-traitants situés dans un autre Etat membre de l'Union Européenne (ex : service client de Chronopost est susceptible de se trouver hors de France). Ces partenaires ont garanti contractuellement que chacun de leurs sous-traitants respectent la protection des données à caractère personnel.

Les données personnelles seront également transmises au partenaire de confiance FIA-NET conformément à l'article 3 du présent Titre III.

9. Divers

Les présentes conditions sont régies par les Conditions Générales acceptées au moment de l'achat de devise.



PAYTOP

IV. Conditions Tarifaires

Les Conditions Tarifaires sont disponibles sur la page internet suivante : <https://www.paytop.com/nos-tarifs>

Le Client est informé deux (2) mois avant toutes modifications applicables à ces conditions afin de lui permettre de nous informer de son refus d'accepter les nouveaux montants.