

Conditions Générales d'Utilisation de la Carte prépayée Cash Passport™ Mastercard®

En achetant ou en effectuant une demande de carte prépayée Cash Passport Mastercard (la « **Carte** »), vous déclarez accepter et vous conformer aux présentes conditions générales d'utilisation et à la section « Frais et Limites » du Guide de l'Utilisateur. Nous vous conseillons de conserver ces conditions générales d'utilisation. Une copie peut vous être fournie sur demande (voir « Nous Contacter »).

1. Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation :

Services d'Informations du Compte désignent les services vous permettant de consulter vos comptes dans un lieu unique, quels que soient les fournisseurs/banques et émetteurs de carte concernés ;

Carte Supplémentaire désigne une carte en plus que vous avez la possibilité d'acheter pour des questions de sécurité ou qui peut être remise à une tierce personne afin de lui fournir un accès au Solde de la Carte ;

Contrat désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation, la section « Frais et Limites », ainsi que les coordonnées fournies dans le Guide de l'Utilisateur ;

DAB désigne un distributeur automatique de billets ;

Carte désigne la « Carte prépayée Cash Passport Mastercard » en devise fournissant l'accès et les fonctionnalités requis auprès des DAB et des Commerçants, dans le Contrat. Toute référence à la Carte se rapporte également à la Carte Supplémentaire, le cas échéant ;

Solde de la Carte désigne le montant agrégé des fonds enregistrés sur la Carte et disponibles pour la réalisation de transactions ;

Service Clientèle désigne tout service, notamment tout contact avec le centre d'appels téléphoniques au 0800 913 263 que nous fournissons ou que le Responsable du Programme fournit en association avec la Carte. Les services du centre d'appels téléphoniques sont disponibles sans interruption ;

Frais de retrait de la totalité des fonds désigne les frais facturés lorsque vous récupérez des fonds qui n'ont pas été dépensés ;

DRC désignent les mesures de diligence raisonnable du client en vue d'identifier et de vérifier votre identité conformément aux lois et réglementations applicables (notamment mais sans s'y limiter celles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent) ;

Sans contact désigne une méthode d'autorisation d'une transaction effectuée par carte permettant d'utiliser une carte sans contact à proximité d'un lecteur de carte sans contact fourni par le Commerçant ;

EUR ou € désigne la devise en cours dans la zone Euro ;

Commerçant désigne un fournisseur de biens et/ou de services qui accepte la Carte comme moyen de paiement que ce soit à distance (téléphone, Internet) ou en caisse, selon les cas ;

Mon Compte désigne l'application Web de www.cashpassport.com (ou une autre application en ligne que nous vous indiquons), donnant accès à des informations relatives à la Carte et à l'historique des opérations ;

Données Personnelles désigne les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (« sujet des données ») ; une personne physique identifiable est une personne qui, directement ou indirectement, peut être identifiée grâce à un identifiant, notamment un nom, un numéro d'identification, un emplacement géographique, un identifiant Internet, ou par un ou plusieurs facteurs spécifiques lié(s) à une identité physique, physiologique, génétique, psychologique, économique, culturelle ou sociale ;

Code confidentiel désigne le numéro d'identification personnelle attribué à chaque Carte ;

Responsable du Programme désigne notre prestataire de services Mastercard Prepaid Management Services Limited ;

Point de Vente désigne toute succursale de l'entreprise à qui vous avez acheté la Carte participant au programme dans le pays de l'achat et/ou sur Internet, le cas échéant (veuillez consulter le site www.cashpassport.com pour plus d'informations) ;

Fournisseur Tiers désigne un prestataire de services de paiement tiers, autorisé par la loi ou par la réglementation à transmettre les Services d'Informations du Compte avec votre accord ;

Guide de l'Utilisateur désigne le manuel fourni avec votre Carte fournissant les informations sur le fonctionnement de votre Carte ;

nous, nos, notre, nôtre désignent Wirecard Solutions Limited ;

un jour ouvrable désigne un jour du lundi au vendredi, entre 9 h à 17 h, hors jours fériés en Angleterre et au Pays de Galles ;

vous, vos, votre, vôtre désignent l'acheteur de la Carte.

2. La Carte

2.1 La Carte est une carte en devise prépayée pouvant faire l'objet d'un chargement dans n'importe laquelle des devises possibles. Le paiement sera effectué en EUR et le taux de change sera déterminé par le Point de Vente. Veuillez vérifier le Point de Vente ou le site www.cashpassport.com pour savoir comment recharger la Carte, les différentes méthodes disponibles pour le rechargement de la Carte pouvant être complétées au fil du temps. Les fonds disponibles sur la Carte seront immédiatement

mis à votre disposition après chargement sur la Carte. Sauf mention contraire, le Contrat s'appliquera aux méthodes susmentionnées. L'utilisation de la Carte s'applique exclusivement dans le cadre du présent Contrat.

- 2.2 Pour solliciter l'accès à la Carte, vous devez avoir atteint l'âge de dix-huit (18) ans. Nous pourrions vous demander de produire un justificatif d'identité et d'adresse conformément à l'ensemble des DRC applicables. Nous pourrions vous demander des justificatifs en attestant et/ou effectuer des contrôles sur votre identité par voie électronique.
- 2.3 Le montant chargé sur la Carte sera conforme à la valeur inscrite sur le reçu fourni après chargement ou rechargement de la Carte.
- 2.4 Sous réserve de disponibilité, vous pouvez faire une demande pour une (1) Carte Supplémentaire, au moment de l'achat. Si vous émettez une demande pour une Carte Supplémentaire pour des raisons de sécurité, vous serez la seule personne à pouvoir l'utiliser. Si vous demandez une Carte Supplémentaire pour une autre personne qui aura accès au Solde de la Carte (achats dans la même succursale), l'utilisateur de la Carte Supplémentaire devra être présent au moment de l'achat et devra fournir ses coordonnées avant émission de la Carte Supplémentaire. Nous pourrions demander à l'utilisateur de la Carte Supplémentaire de produire un justificatif d'identité et d'adresse conformément à l'ensemble des DRC applicables. Nous pourrions demander à l'utilisateur de la Carte Supplémentaire de produire des documents en attestant et/ou effectuer des contrôles sur cette personne par voie électronique. La Carte Supplémentaire est liée au Solde de la Carte. Veuillez vous reporter aux frais décrits dans le Guide de l'Utilisateur pour tous frais applicables dans ces conditions.
- 2.5 Vous avez la responsabilité de vous assurer de disposer des fonds suffisants pour couvrir l'ensemble des transactions. Le Solde de la Carte disponible et l'historique des opérations sont accessibles en ligne dans la section Mon Compte. Vous pouvez appeler le Service Clientèle pour demander qu'une copie de l'historique de vos opérations vous soit envoyée par e-mail.
- 2.6 Vous n'avez aucun intérêt payable sur le solde et le Solde de la Carte ne correspond pas à un dépôt auprès de nous.

3. Utilisation de la Carte

- 3.1 La Carte est utilisable dans le monde entier, partout où figure le logo Mastercard, à l'exception des Commerçants de l'UE/EEE refusant les cartes de paiement prépayées, même si les fonds disponibles sur la Carte sont suffisants, en incluant les frais applicables. La Carte est susceptible de ne pas fonctionner dans certains pays ou régions du monde, en raison de restrictions. Veuillez vérifier la liste des pays et régions imposant des restrictions sur www.cashpassport.com
- 3.2 Le solde en devises (et par conséquent le montant total du Solde de la Carte) sera débité du montant de chaque retrait en liquide ou transaction, à quoi s'ajouteront les frais éventuels, et ces débits réduiront le Solde de la Carte. Les Commerçants acceptant la Carte sont tenus de nous solliciter pour obtenir une autorisation pour chaque transaction que vous effectuez. Une fois celle-ci autorisée, nous ne pouvons pas interrompre une transaction. Certains Commerçants pourront ne pas autoriser votre transaction dans le cas où ils ne parviendraient pas à obtenir une autorisation en ligne de notre part. Exemples : achats à bord des avions, machines de paiement pour les tickets de stationnement et cabines de péage.
- 3.3 Lorsque vous utilisez la Carte dans des bars et restaurants et que vous n'autorisez pas les transactions avec puce et code confidentiel ou sans contact, un montant supplémentaire (en général 10 à 20 %) sera automatiquement ajouté au titre de frais de service anticipés ou pourboires, réduisant temporairement le solde sur votre Carte. Lorsque la Carte est utilisée pour l'achat de carburant à une pompe à essence automatique, vous devez disposer des fonds suffisants pour couvrir le montant de l'achat. Ceci réduira également le risque de solde débiteur sur la Carte. Veuillez noter que le montant maximum pouvant être réservé sur la Carte par le Commerçant lors de l'achat de carburant est de 99 EUR (€) ou l'équivalent en devise. Cette règle peut varier d'un Commerçant à un autre et le montant peut être supérieur. Nous vous recommandons de vérifier le montant maximum autorisé sur les pompes à essence automatiques avant de procéder à l'achat de carburant. Si le montant réel de vos frais de service est inférieur au montant additionnel ajouté ou si vous dépensez moins que le montant réservé lors de l'achat de carburant, veuillez prévoir un délai allant jusqu'à sept (7) jours à compter de la date de transaction avant que la différence soit à nouveau disponible pour effectuer vos dépenses. Seul le montant réel figurant sur la facture finale établie entre vous et le Commerçant sera déduit du solde de la Carte. Pour plus d'informations, veuillez consulter nos FAQ sur www.cashpassport.com
- 3.4 Nous ne recommandons pas l'utilisation de la Carte : (i) au titre de garantie de paiement, par exemple pour verser des arrhes auprès d'un hôtel, d'une compagnie de croisières ou d'une société de location de voitures, ce type de Commerçants pouvant estimer que la facture finale et ce montant pourraient être momentanément inaccessibles ou ne pas pouvoir être dépensés ; ou pour une facturation périodique, tout débit sur la Carte consécutif à celle-ci étant considérée comme autorisée par vous.
- 3.5 Si vous autorisez une transaction et si nous considérons que toutes les conditions qui suivent s'appliquent, nous vous rembourserons l'intégralité de la somme correspondant au paiement, ou à défaut vous fournirons les motifs du refus, ou vous demanderons des informations complémentaires afin de vérifier que lesdites conditions s'appliquent, dans un délai de dix (10) jours ouvrables après réception de votre demande, ou le cas échéant, dans un délai de dix (10) jours après réception des informations complémentaires demandées :

- 3.5.1 vous ne connaissiez pas le montant exact du paiement lorsque vous avez donné l'autorisation (par exemple, dans le cas d'une autorisation pour une location de voiture ou la réservation d'une chambre d'hôtel) ; et
- 3.5.2 le montant prélevé dépasse celui que vous aviez raisonnablement prévu de régler, en prenant en compte le niveau de vos dépenses habituelles, les présentes Conditions Générales d'Utilisation et les circonstances de la transaction (hors fluctuations des taux de change) ; et
- 3.5.3 vous demandez un remboursement dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date où les fonds ont été débités.
- Aucun remboursement ne sera consenti dans le cas où vous auriez donné votre accord pour le paiement et, le cas échéant, les détails du paiement vous sont communiqués au minimum quatre (4) semaines avant la date prévue pour le paiement.
- 3.6 La Carte est à mise à votre disposition et à celle de l'utilisateur de la Carte Supplémentaire et elle expire à la date indiquée sur le recto de la Carte. Au moment de l'expiration, vous aurez la possibilité d'obtenir un remboursement du solde de la Carte, conformément à la Clause 8, ou vous pouvez décider de transférer le solde restant sur une nouvelle Carte. Veuillez vous référer aux frais décrits dans le Guide d'Utilisateur pour tous frais applicables dans ces conditions.
- 3.7 Si la Carte est endommagée, perdue ou volée, veuillez contacter le Service Clientèle pour demander une Carte de remplacement (« **Carte de Remplacement** »). Toute demande de Carte de Remplacement doit être effectuée au plus tard à la date de Résiliation et le solde de la Carte sera alors transféré sur la Carte de Remplacement. Une Carte de Remplacement sera fournie gratuitement.
- 3.8 Vous êtes responsable de l'ensemble des transactions effectuées par l'utilisateur de la Carte Supplémentaire et devez également vous assurer que l'utilisation de toutes les Cartes Supplémentaires est conforme au présent Contrat.
- 3.9 Vous acceptez de ne pas utiliser la Carte pour des transferts d'argent (envoi de fonds à des tiers), pour accéder à des services de transfert d'argent, pour accéder ou acheter des biens auprès de Commerçants proposant des biens/services réservés à des adultes ou constituant des jeux d'argent ou pour tout type d'activité considérée comme illégale. Vous devez vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables à la Carte dans le pays de l'achat et/ou de l'utilisation. Nous nous réservons le droit de suspendre l'autorisation d'une Carte, de résilier le Contrat et d'exercer tout recours prévu en cas de non-respect de cette obligation.
- 3.10 Cette Carte est utilisable uniquement si le solde est créditeur. Dans l'éventualité où le Solde de la Carte passerait en dessous de zéro (0), consécutivement à une transaction que vous auriez autorisée, le solde débiteur qui en découlerait serait immédiatement considéré comme une dette, dont vous nous seriez redevable, et vous acceptez de recharger la Carte afin que le Solde de la Carte repasse au-dessus de zéro (0) dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la demande. Dans ce cas, des frais pour solde débiteur s'appliquent. Si vous ne remboursez pas ce montant dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande, nous nous réservons le droit de prendre toutes les mesures nécessaires, y compris légales, pour recouvrer tout montant dû. Cette Clause 3.10 reste en vigueur après la fin du Contrat. Veuillez vous référer aux frais décrits dans le Guide de l'Utilisateur pour tous frais applicables dans ces conditions. Si le Solde de la Carte passe en dessous de zéro (0), vous n'êtes pas autorisé à effectuer de nouvelles transactions.
- 3.11 Si vous êtes habilité à bénéficier d'un remboursement pour des biens ou des services achetés avec la Carte, ou à un autre crédit pour tout autre motif, celui-ci sera effectué sur la Carte. Un taux de change sera appliqué si le remboursement est dans une devise non disponible sur la Carte.
- 3.12 Vous êtes la seule personne responsable du rechargement de la Carte. Pour cela, vous devez utiliser les fonds disponibles sur un compte à votre nom et nous sommes susceptibles de procéder des contrôles électroniques pour vérifier la source des fonds.
- 3.13 Nous sommes en droit de compenser toute somme d'argent due sur la carte avec le solde positif de toute autre carte que nous détenons à votre nom.
- 3.14 Nous pourrions refuser d'exécuter des instructions de paiement dans les circonstances suivantes :
- 3.14.1 si nous avons des doutes concernant la sécurité de votre Carte ou de la section Mon Compte ;
 - 3.14.2 si nous avons des raisons valables de penser que votre Carte ou la section Mon Compte est utilisée de manière illégale ou frauduleuse ou qu'elle fait l'objet de négligences graves ;
 - 3.14.3 si les fonds sont insuffisants sur votre Carte ;
 - 3.14.4 si la validation de la transaction a pour conséquence le dépassement d'une limite que nous avons mise en place pour votre Carte ;
 - 3.14.5 si nous estimons raisonnablement que la validation de la transaction peut constituer une infraction vis-à-vis d'une loi ou réglementation en vigueur, ou nous expose à une poursuite de la part d'un organisme régulateur ;
 - 3.14.6 si nos contrôles de sécurité internes vous imposent de produire un justificatif d'identité supplémentaire ou nous empêchent de valider la transaction ; ou
 - 3.14.7 si la Carte est utilisée pour un type de service que nous n'autorisons pas (par exemple des services réservés aux adultes).
- Si tel est le cas, nous vous avertirons dès que possible par téléphone ou par e-mail, sauf si la loi nous l'interdit.

4. Préserver la sécurité de la Carte

- 4.1 Vous ne pouvez pas modifier le code confidentiel émis avec la Carte ou avec une Carte Supplémentaire. Si vous oubliez le code confidentiel, vous pouvez le retrouver en visitant Mon Compte sur www.cashpassport.com ou en appelant le Service Clientèle à tout moment. Vous devrez répondre aux questions de sécurité fournies lors de votre demande initiale et suivre les indications.
- 4.2 Vous devez signer au dos de la Carte dès sa réception.
- 4.3 Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de la Carte, et la confidentialité du code confidentiel et de tout autre élément de sécurité associé, en toutes circonstances, et ne pas les transmettre à des tiers, sauf s'il s'agit d'un fournisseur tiers requérant les informations de sécurité en vue de vous fournir des services associés aux informations de votre Compte.
- 4.4 Aucune autre personne que vous n'est autorisée à utiliser la Carte ou les informations de sécurité.
- 4.5 Nous ne vous demanderons jamais de nous transmettre les informations de sécurité de votre Carte.
- 4.6 Le code confidentiel sera désactivé après trois (3) codes confidentiels erronés saisis. Si le code confidentiel est désactivé, veuillez contacter le Service Clientèle pour obtenir de l'aide. Un délai de vingt-quatre (24) heures peut intervenir avant la réactivation du code confidentiel et nous ne pouvons pas vous garantir la réactivation du code confidentiel si vous vous trouvez à l'étranger. Si le code confidentiel est désactivé ou si un Commerçant refuse un paiement avec la puce et le code confidentiel ou avec la fonction Sans contact, vous devrez signer pour toute transaction effectuée auprès des Commerçants, à condition que cette méthode soit prise en charge et considérée comme acceptable par ledit Commerçant.
- 4.7 Vous devez appeler le Service Clientèle sans délai si la Carte est perdue ou volée, si vous pensez qu'elle a pu faire l'objet d'une utilisation abusive ou si vous soupçonnez qu'une autre personne connaît le code confidentiel ou d'autres informations de sécurité. Pour éviter toute nouvelle utilisation abusive, nous suspendrons la Carte. Dans le cas d'une Carte perdue qui serait retrouvée, celle-ci ne doit pas être utilisée sauf si le Service Clientèle confirme autoriser la reprise de son utilisation.
- 4.8 Vous devrez confirmer par écrit au Service Clientèle les informations à propos d'une perte, d'un vol ou d'une utilisation abusive, et devrez répondre aux sollicitations de nos services et de la police.
- 4.9 Nous pourrions suspendre la Carte, avec ou sans préavis, si nous estimons que la Carte a été ou est susceptible d'être utilisée de manière abusive ou illégale. Si nous suspendons la Carte, nous vous informerons de notre décision par téléphone, par e-mail ou les deux, sauf si la divulgation de cette information est interdite par la loi ou si elle est susceptible de compromettre la prévention d'une fraude ou des mesures de sécurité.
- 4.10 Si vous souhaitez effectuer une transaction avec votre Carte ou les informations de votre Carte, vous devrez le faire en utilisant votre Carte en mode Sans contact, avec un code de sécurité, un mot de passe, des données biométriques ou un autre type d'identifiant ou une combinaison de ces identifiants (« **Informations de Sécurité** ».) Nous débitons immédiatement le montant du Solde de la Carte. Nous ne pouvons annuler ou interrompre une transaction une fois que vous l'avez autorisée.
- 4.11 Le cas échéant, et si vous avez enregistré votre Carte sur Mon Compte, vous pouvez choisir d'utiliser un fournisseur tiers qui vous proposera des services relatifs aux informations de votre Compte. Lorsque nous parlons de Fournisseur tiers, nous désignons une entreprise qui est autorisée par l'Autorité de conduite financière (Financial Conduct Authority ou FCA) ou un autre organisme de réglementation européen à fournir des services relatifs aux informations d'un Compte. Au Royaume-Uni, le registre de l'Autorité de conduite financière (disponible sur <https://register.fca.org.uk/>) vous indiquera si une société bénéficie d'une autorisation. Nous ne sommes aucunement responsables des informations que ledit tiers vous fournira.
- 4.12 Pour autoriser un fournisseur tiers à accéder directement à votre Carte, vous devez tout d'abord contacter le Service Clientèle afin de convenir d'un méthode d'accès sécurisée. Nous pourrions refuser l'accès à un fournisseur tiers dans les circonstances suivantes :
- 4.12.1 si vous avez des doutes concernant la sécurité de votre Carte ou de la section Mon Compte ;
- 4.12.2 si nous avons des raisons valables de penser que votre Carte ou la section Mon Compte est utilisée de manière illégale ou frauduleuse, ou qu'elle fait l'objet de négligences graves.
- Si tel est le cas, nous vous avertirons dès que possible par téléphone ou par e-mail, sauf si la loi nous l'interdit. Nous vous fournirons toutes les instructions nécessaires et vous indiquerons les contrôles de sécurité à effectuer avant que l'accès du Fournisseur tiers ne soit autorisé et/ou annulé.
- 4.13 Nous pourrions refuser à un Fournisseur tiers l'accès à la section Mon Compte si nous soupçonnons un accès non autorisé ou frauduleux. Dans le cas où nous refuserions l'accès d'un Fournisseur tiers à Mon Compte, nous vous préviendrions par téléphone ou par e-mail et vous expliquerions les motifs pour lesquels l'accès est rejeté avant de refuser l'accès (dans la mesure du possible) ou immédiatement après (sauf si le fait de vous communiquer l'information peut raisonnablement compromettre les motifs justifiés ou constituer une action illégale).

- 4.14 Nous pourrions devoir vous contacter en urgence si nous soupçonnons que votre Carte est utilisée dans le cadre d'activités frauduleuses ou illégales (à condition que les lois et réglementations applicables nous y autorisent) ou si nous constatons une menace ou un incident lié(e) à la sécurité. Lorsque nous vous contacterons, nous vous fournirons également des informations visant à limiter les risques pour votre Carte, en fonction du type de menace ou d'incident associé(e) à la Carte. Nous utiliserons les coordonnées que vous nous avez déjà fournies.

5. Responsabilité en cas de transactions non autorisées

- 5.1 Nous vous recommandons de consulter régulièrement l'historique de vos opérations et votre solde. Si vous notez une erreur associée à une Transaction par Carte ou une Transaction par Carte que vous ne reconnaissez pas, vous devez notifier le Service Clientèle dans les plus brefs délais et cela dans une limite ne pouvant excéder treize (13) mois après la date de débit de la transaction. Le cas échéant, nous pourrions vous solliciter afin de collecter par écrit des informations complémentaires relatives à une telle transaction par carte, sur le formulaire de contestation que vous retrouverez sur www.cashpassport.com
- 5.2 Nous rembourserons toute transaction non autorisée à la fin du prochain jour ouvrable, à moins que nous ayons des raisons de croire que la transaction ait été autorisée par vous-même ou un utilisateur de la Carte Supplémentaire, ait été causée par vous-même ou un utilisateur de la Carte Supplémentaire en dépit des conditions générales, que vous ou l'utilisateur de la Carte Supplémentaire ayez laissé la transaction se produire en raison d'une négligence grave, ou si nous avons une raison de suspecter une activité frauduleuse de votre part ou de la part d'un utilisateur de la Carte Supplémentaire.
- 5.3 Outre la Clause 5.2, si nous ne remboursons pas la transaction avant la fin du prochain jour ouvrable et que vous souhaitez toujours contester la transaction, nous nous réservons le droit de requérir de votre part de nouvelles informations supplémentaires par écrit, sous la forme d'une déclaration signée fournissant les preuves étayant votre contestation vis-à-vis de la transaction que vous considérez non autorisée. En cas de déclaration frauduleuse relative à une transaction non autorisée, vous vous exposez à des poursuites éventuelles, que vous ayez ou non bénéficié d'un remboursement.
- 5.4 Conformément au présent contrat, lorsque la Carte est perdue ou volée, ou que vous ou un utilisateur de Carte Supplémentaire avez échoué à préserver les informations de sécurité associées à la carte, votre responsabilité maximale sera limitée à 50 €, à moins que vous ou un utilisateur de Carte Supplémentaire ayez agi de manière frauduleuse ou ayez intentionnellement ou par négligence échoué à :
- 5.4.1 utiliser la Carte ou les Informations de Sécurité associées conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
 - 5.4.2 notifier nos services dans les plus brefs délais conformément à la Clause 5.1 relative à la déclaration de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de la Carte ou des Informations de Sécurité associées ;
 - 5.4.3 prendre les mesures raisonnablement attendues pour sécuriser la carte ou les Informations de Sécurité associées.
- 5.5 Vous serez responsable de l'intégralité de la perte si l'un des cas décrits ci-dessus s'applique. Vous ne serez pas tenu responsable du paiement à hauteur de 50 € lorsque :
- 5.5.1 vous ne pouviez détecter la perte ou le vol des informations de sécurité avant la transaction (à moins que vous ayez agi frauduleusement) ; ou
 - 5.5.2 la perte a été causée par une action ou une omission de l'un de nos employés ou agents, ou de toute entité qui aurait agi en notre nom.
- 5.6 Conformément aux Clauses 5.2, 5.3 et 5.4, s'il est déterminé que votre responsabilité n'est pas engagée vis-à-vis d'une transaction non autorisée, vous ne serez tenu responsable d'aucune perte éventuelle. Nous rembourserons la valeur de la transaction ainsi que toutes charges et tous intérêts associés sous un (1) jour ouvrable, et notre responsabilité vis-à-vis de vous ne sera plus engagée en cas de toute autre perte. Si notre enquête conclut que la transaction que vous contestez a été autorisée par vous-même, en votre nom, ou par tout autre utilisateur de Carte Supplémentaire, ou si vous ou un utilisateur de Carte Supplémentaire avez agi de manière frauduleuse ou par négligence, nous nous réservons le droit de déduire postérieurement le montant remboursé sur votre carte.
- 5.7 Lorsque nous sommes responsables de l'exécution d'une transaction et que celle-ci n'est pas correctement exécutée, vous devez notifier le Service Clientèle de l'erreur associée à la transaction exécutée dans une limite de treize (13) mois après la date du débit. Nous rembourserons le montant débité correspondant au paiement non exécuté ou erroné dans les plus brefs délais et, lorsque que cela s'applique, nous restaurerons le Solde de la Carte à son état initial avant que la transaction erronée n'ait eu lieu, par exemple en remboursant d'éventuels frais associés à cette transaction. Notre responsabilité vis-à-vis de vous ne sera alors plus engagée.

6. Frais et Limites

- 6.1 Des frais et limites s'appliquent à la Carte, ainsi que le définit le Guide de l'utilisateur. Les frais que nous prélevons sont sujets à des changements au fil du temps, conformément à ce qui est indiqué dans le Contrat. Vous serez notifié de tout changement concernant les frais applicables.
- 6.2 Vous acceptez de payer les frais définis dans le Guide de l'utilisateur et nous autorisez à les débiter sur la Carte. Ces frais peuvent être débités du Solde de la Carte dès qu'ils sont engagés.

6.3 Occasionnellement, nous pouvons limiter le montant qu'il vous est possible de créditer sur la Carte, ou le montant que vous pouvez dépenser chez des Commerçants sur un laps de temps donné. Certains Commerçants imposent aussi leurs propres limites sur les montants dépensés ou retirés sur un laps de temps donné.

6.4 Certains Commerçants peuvent prélever des frais additionnels si la Carte est utilisée pour acheter des biens et/ou des services. Le montant des frais est déterminé et prélevé par le Commerçant et non par nous.

7. Transactions dans des devises internationales

7.1 Un taux de change pourra s'appliquer selon certaines conditions : i) lors du chargement ou du rechargement de fonds dans une devise étrangère ; ii) lors de transactions pour lesquelles la devise utilisée est différente de la devise de la Carte ; iii) lors de retraits DAB si la devise retirée est différente de la devise de la Carte ; et iv) lorsque que vous mettez fin au Contrat ou requérez le remboursement du solde de la Carte sous les conditions définies par la Clause 8.

7.2 La méthode de calcul du taux de change pour chaque scénario est définie ci-dessous.

7.3 Le taux de change utilisé pour les chargements de fonds initiaux ou les rechargements de fonds varie en fonction du Point de Vente, des méthodes de chargement ou rechargement de fonds que vous utilisez, et du temps nécessaire au chargement ou rechargement des fonds sur la Carte. Lorsque des fonds sont crédités sur la Carte, le paiement est réalisé par vous-même en EUR et converti dans la devise de la Carte si cela s'applique. Vous pouvez demander en amont quel est le taux de change en vigueur au Point de Vente concerné. En fonction de la méthode disponible pour le chargement ou le rechargement de fonds sur la Carte, le taux de change qui s'applique à la date de l'opération sur la Carte peut ne pas être similaire à celui qui s'applique à la date à laquelle les fonds sont convertis pour être chargés sur la Carte. Cela sera notamment pertinent lorsque et si un système de banque en ligne est proposé pour charger ou recharger les fonds sur la Carte. Nous vous recommandons de consulter régulièrement l'historique de vos opérations dans Mon Compte sur www.cashpassport.com

7.4 Si un retrait effectué dans un DAB ou une transaction dans un point de vente est réalisé dans une devise différente de celle de la Carte, le taux de change utilisé est le taux déterminé par Mastercard à la date du traitement de la transaction par Mastercard, auquel s'ajoutent les frais de taux de change (veuillez vous reporter aux frais décrits dans le Guide de l'Utilisateur pour connaître tous les frais applicables dans ces conditions).

7.5 Lorsque que vous mettez fin au Contrat, ou requérez le remboursement du Solde de la Carte sous les conditions définies par la Clause 8, ces fonds seront généralement convertis en EUR, si cela s'applique. Dans ce cas, un taux de change est utilisé et celui-ci varie chaque jour. Vous serez informé du taux de change avant d'effectuer la conversion.

7.6 Les taux de change peuvent fluctuer et le taux qui s'applique un jour donné ne sera pas nécessairement le même un autre jour. Ces taux peuvent aussi changer entre le moment où la transaction est effectuée chez un Commerçant et le moment où celle-ci est traitée par Mastercard et est facturée sur votre Carte. Lorsqu'un taux de change Mastercard est appliqué, le taux peut varier au cours de la journée et ce taux n'est pas défini par nous. Vous trouverez plus de détails à propos du taux de change que Mastercard appliquera à l'adresse : <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html>

8. Remboursement des Fonds Non Dépensés

8.1 Vous pouvez être remboursé du solde de tous fonds non dépensés par l'intermédiaire du Service Clientèle. Le paiement sera exclusivement effectué sur le compte d'une banque française à votre nom. Le remboursement des fonds non dépensés sera généralement effectué en EUR. Si nécessaire, un taux de change déterminé par le Service Clientèle sera appliqué au moment du remboursement et vous sera notifié lors de l'appel. Vous pouvez aussi être remboursé du solde de tous les fonds non dépensés dans une devise autre que l'EUR par l'intermédiaire du Service Cartes. Lors du remboursement d'un solde dans une devise autre que l'EUR, votre banque peut appliquer son propre taux de change pour convertir les fonds en EUR, à moins que vous ne disposiez d'un compte dans la devise en question.

8.2 Des frais seront appliqués pour le retrait de la totalité des fonds non dépensés sur la Carte par l'intermédiaire du Service Clientèle si : (i) vous réclamez le remboursement des fonds non dépensés sur la Carte avant la Date de Résiliation ; ou (iii) vous réclamez le remboursement des fonds non dépensés sur la Carte et mettez fin au Contrat conformément à la Clause 10.3 ; ou (iii) vous réclamez le remboursement des fonds non dépensés sur la Carte après une période de douze (12) mois après la Date de Résiliation. Veuillez vous référer aux frais décrits dans le Guide d'Utilisateur pour tous frais applicables dans ces conditions.

9. Droits d'Annulation

Si vous avez réalisé l'achat de la Carte en ligne, vous avez un droit légal d'annuler la Carte dans une limite de quatorze (14) jours après réception de la confirmation d'achat, sans devoir vous acquitter des frais de retrait de la totalité des fonds comme détaillé dans le Guide de l'Utilisateur - cette période de quatorze (14) jours est appelée « **Délai de Rétractation** ». Si la Carte est annulée, nous bloquons celle-ci immédiatement afin qu'elle ne soit plus utilisable et vous devez vous assurer de sa destruction. Si vous n'avez pas encore reçu la Carte, vous pouvez annuler celle-ci en contactant le Point de Vente pendant la durée du Délai de

Rétractation. Si vous avez déjà reçu la Carte, vous pouvez annuler celle-ci en contactant le Service Clientèle pendant la durée du Délai de Rétractation. Une fois que vous aurez reçu la notification d'annulation, nous procéderons au remboursement des fonds restants de la Carte dès que possible, et cela dans une durée maximale de trente (30) jours, conformément à la Clause 8.1. Vous ne bénéficierez pas d'un droit à un remboursement pour des fonds que vous avez déjà dépensés lors de transactions autorisées ou en cours, ou résultant d'autres frais d'usage en lien avec la Carte avant que celle-ci ne soit annulée. Le taux de change utilisé au moment du remboursement peut être différent de celui utilisé lors du chargement initial des fonds sur la Carte.

10. Mettre fin au Contrat :

- 10.1 Ce Contrat débute lorsque vous recevez la confirmation d'achat de la Carte. Ce Contrat prendra fin à la date d'expiration de la Carte (« **Date de Résiliation** »).
- 10.2 Conformément à la Clause 10.4, nous pouvons mettre fin au Contrat avant la Date de Résiliation en vous le notifiant deux (2) mois à l'avance par écrit par l'intermédiaire d'une lettre ou d'un e-mail à l'adresse que vous nous avez fournie.
- 10.3 Vous avez la possibilité de mettre fin au Contrat avant la Date de Résiliation à n'importe quel moment en écrivant ou envoyant un e-mail au Service Clientèle.
- 10.4 Nous avons la possibilité de mettre fin au Contrat avant la Date de Résiliation, avec ou sans notification, si :
 - 10.4.1 (a) vous enfreignez les termes de ce Contrat ;
 - 10.4.2 (b) la sécurité de la Carte est compromise ;
 - 10.4.3 (c) nous suspectons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte.
- 10.5 En mettant fin à ce Contrat, conformément aux Conditions Générales d'Utilisation, vous (ou n'importe quel utilisateur de Carte Supplémentaire) ne serez plus en mesure d'utiliser la Carte ou toute autre Carte Supplémentaire. La résiliation de ce Contrat n'affectera pas votre droit (si applicable) à demander le remboursement des fonds non dépensés conformément à la Clause 8.
- 10.6 Les dispositions de la Clause 8 resteront en vigueur après la fin du Contrat.
- 10.7 Aux fins de la Clause 10.1, l'expiration de la Carte impliquera l'expiration de la Carte initiale (incluant une éventuelle Carte de Remplacement) ou de la Carte Supplémentaire qui vous a été fournie dans les conditions de ce Contrat, selon ce qui surviendra en dernier. Veuillez vous rendre sur Mon Compte pour accéder à la date d'expiration de votre Carte.

11. Modification des Conditions Générales d'Utilisation

- 11.1 Nous avons le droit d'amender le Contrat et, le cas échéant, nous vous notifierons de tout changement par e-mail ou courrier. La version la plus récente du Contrat est disponible sur www.cashpassport.com
- 11.2 Nous vous notifierons de tout changement à minima deux (2) mois avant que ledit changement soit mis en application. Si vous êtes mécontent d'un changement apporté, vous pouvez mettre fin au Contrat à n'importe quel moment sans frais avant la fin de la période de deux (2) mois en contactant le Service Clientèle. Nous considérons que vous aurez accepté tout changement, sauf mention contraire expresse au Service Clientèle avant que ledit changement ne soit appliqué.

12. Données Personnelles

- 12.1 Toutes les Données Personnelles collectées par nos services ou nos fournisseurs conformément au Contrat seront gérées en accord avec notre Déclaration de Confidentialité (voir www.cashpassport.com) et conformément aux lois et réglementations en vigueur.
- 12.2 Nous pouvons être amenés à vous contacter par téléphone, courrier, SMS ou e-mail aux coordonnées que vous nous avez fournies. Vous devez immédiatement communiquer tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail au Service Clientèle.

13. Responsabilité

- 13.1 Nous ne sommes pas tenus responsables de toute cause affectant, empêchant ou entravant la performance d'une des parties vis-à-vis de ses obligations conformément au Contrat, du fait d'actions, d'événements, d'omissions ou d'événements en dehors de son contrôle raisonnable, incluant de manière non exhaustive les cas de force majeure, les émeutes, les guerres, les actes de terrorisme, les incendies, les inondations, les tempêtes et les tremblements de terre, ou toute autre catastrophe.
- 13.2 À moins que le droit en vigueur ou le Contrat ne le définissent autrement, nous ne sommes pas tenus responsables des pertes éventuelles liées à la Carte dont vous ou une tierce partie pourriez souffrir, à l'exception du cas où ces pertes seraient dues à une violation de notre part du Contrat ou seraient le fait de notre négligence.
- 13.3 Nous ne sommes pas tenus responsables quant à l'assurance que tout DAB ou terminal de point de vente acceptera la Carte, ni quant à la façon dont les Commerçants traiteront les transactions. Nous ne serons pas tenus responsables vis-à-vis de vous concernant tout éventuel conflit associé à la qualité de produits ou services achetés par l'intermédiaire de la Carte ou pour tous frais additionnels ayant été prélevés par les opérateurs de ces terminaux.
- 13.4 Rien ne limitera notre responsabilité vis-à-vis de vous pour tout décès ou toute blessure résultant de notre négligence, d'une activité frauduleuse de notre part, ou dans la mesure où toute limite ou exclusion de responsabilité est légalement interdite.

- 13.5 Toute information que vous nous communiquez par Internet peut ne pas être totalement sécurisée. Internet ou les systèmes en ligne ne sont contrôlés ni par nos services ni par le Responsable du Programme. Ainsi, ni nous, ni le Responsable du Programme, ne pouvons garantir que ceux-ci fonctionneront en permanence, et nous, ainsi que le Responsable du Programme, déclinons toute responsabilité en cas d'indisponibilité ou d'interruption de ces services.

14. Droit applicable, Jurisdiction et Langue

- 14.1 Ce Contrat et tout conflit qui émergerait sous les conditions dudit Contrat, sont uniquement régis par le droit anglais et gallois et sont sujets exclusivement à la juridiction de tribunaux anglais.
- 14.2 Nous communiquerons avec vous en français ou en anglais. Ce Contrat est uniquement rédigé et disponible en français ou en anglais.

15. Cession de nos droits

Nous pouvons céder tout ou partie de nos droits et obligations découlant de ce Contrat à toute personne ou société, dans la mesure où il incombe à cette partie de respecter les obligations découlant du Contrat à votre égard.

16. Compensation

Du fait que votre Carte est un produit monétaire électronique, elle n'est pas couverte par le Financial Services Compensation Scheme du Royaume-Uni. Cela signifie que dans l'hypothèse peu probable où nous deviendrions insolubles, vos fonds pourraient perdre toute valeur et devenir inutilisables. De ce fait, vous pourriez perdre votre argent. Cependant, votre argent est conservé dans un établissement de crédit britannique où il est isolé et désigné comme fonds de client.

17. Nous Contacter

Si vous avez des questions concernant la Carte, veuillez vous rendre sur www.cashpassport.com ou appeler le 0800 913 263.

18. Contestations

- 18.1 Si vous avez des questions supplémentaires, si vous n'êtes pas satisfait par la qualité du service, si vous pensez que nous avons réalisé une erreur dans l'administration de votre Carte ou si vous souhaitez avoir de plus amples informations vis-à-vis de vos données personnelles, veuillez contacter le Service Clientèle.
- 18.2 Le Service Clientèle peut être contacté aux coordonnées indiquées sur www.cashpassport.com ou en écrivant à Card Services, Access House, Cygnet Road, Hampton, Peterborough PE7 8FJ, Royaume-Uni.
- 18.3 Toute notification envoyée par une des parties concernées par le Contrat sera considérée fournie le jour de l'envoi de l'e-mail, à moins que la partie émettrice n'ait reçu une indication électronique informant du non-envoi de l'e-mail ; et dans le cas d'un envoi par courrier, sera considérée fournie trois (3) jours ouvrables après la date de l'envoi.
- 18.4 Nous essaierons de résoudre tout problème dans les plus brefs délais conformément à la procédure de contestation, que vous retrouverez sur www.cashpassport.com ou qui est disponible sur demande. Nous tenterons de répondre à votre contestation dans les 15 jours ouvrables qui suivront sa réception et, dans des circonstances exceptionnelles, dans une limite de 35 jours ouvrables (nous vous en informerons si tel est le cas). Si votre demande n'est de votre point de vue pas traitée de manière satisfaisante, vous avez la possibilité de prendre contact avec le UK Financial Ombudsman Service, un établissement indépendant conçu pour arbitrer les litiges éligibles rencontrés avec des entreprises financières. Son adresse est la suivante : Exchange Tower, London, E14 9SR, Royaume-Uni ; Téléphone : +44 20 7964 0500 ; e-mail : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.
Vous trouverez plus d'informations sur le site de UK Financial Ombudsman Service : www.financial-ombudsman.org.uk.
- 18.5 Vous avez aussi la possibilité d'utiliser le service de résolution des contentieux en ligne (Online Dispute Resolution ou ODR) si vous êtes un résident de l'UE et que vous souhaitez formuler une plainte associée à tout produit ou service acheté auprès de nos services en ligne. Vous trouverez le site du service ODR à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Comme le service ODR redirigera au final votre plainte auprès du UK Financial Ombudsman Service, il peut être préférable de contacter directement nos services ou le Financial Ombudsman Service.

Émise par Wirecard Card Solutions Limited. Siège social sis: 3rd Floor, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ. Enregistré en Angleterre, numéro 07875693. Autorisé et réglementé par la Financial Conduct Authority (autorité de conduit financière) à émettre de la monnaie électronique (Numéro de référence de l'entreprise: 900051).