

Voici les conditions générales d'utilisation de votre carte Travelex Money Card Mastercard[®]. Elles vous aideront à en comprendre le fonctionnement et vous fourniront des informations essentielles que vous devez connaître. Veuillez conserver ce document en lieu sûr au cas où vous auriez besoin de vous y référer par la suite. Vous pouvez nous en demander une copie à tout moment, et pouvez également en trouver la dernière version sur le site Web.

1. Votre contrat conclu avec nous

Les présentes conditions générales d'utilisation constituent un contrat conclu entre vous et nous, Wirecard Card Solutions Limited (numéro d'immatriculation 07875693), 3rd Floor, Grainger Chambers, 3-5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ. Ce contrat prend effet à la réception de la confirmation d'achat de votre carte. Nous sommes agréés et autorisés au Royaume-Uni par la Financial Conduct Authority à émettre de la monnaie électronique (numéro de référence société : 900051).

Mastercard Prepaid Management Services Limited (Card Services) intervient pour nous en lien avec la carte en tant que prestataire de service. Nous pouvons également faire appel à des tiers pour vendre ou fournir des services en lien avec nos cartes à partir d'établissements physiques. Lorsque nous utilisons le mot « établissement », nous entendons tout établissement participant à l'activité de ce tiers dans le pays où vous avez acheté la carte.

Renseignements importants : La carte étant un produit de monnaie électronique, elle n'est pas couverte par le Financial Services Compensation Scheme. Dans l'éventualité peu probable où nous serions insolvable ou ferions faillite, vos fonds pourraient perdre leur valeur et devenir inutilisables, ce qui signifie que vous pourriez perdre votre argent. Votre argent est toutefois protégé auprès d'un établissement de crédit britannique où il est séparé et désigné comme des fonds des clients.

2. Votre carte

Votre carte est une carte prépayée rechargeable sur laquelle vous pouvez charger plusieurs devises. Lorsque nous utilisons le mot « carte », nous entendons toute carte plastique (ou cartes plastiques) ou toute alternative à une carte plastique, telle qu'une carte virtuelle, ou tout autre dispositif que nous vous fournissons pour effectuer des transactions.

Les services décrits dans la présente convention peuvent ne pas être systématiquement proposés, selon la carte que vous possédez, le lieu où vous l'avez achetée et la disponibilité d'un service spécifique. Pour en savoir plus sur les services disponibles (par exemple, où recharger la carte, où récupérer votre argent), consultez la documentation de la carte, le site Web ou appelez-nous.

Nous n'acceptons pas les recharges par des tiers - vous seul pouvez recharger votre carte.

Acheter une carte. Vous devez avoir 18 ans et vous devrez le prouver. Il se peut également que nous devions procéder à des vérifications électroniques pour nous en assurer. Cette carte est réservée à votre usage personnel, aucune personne autre que vous ne peut en faire usage.

Acheter une carte supplémentaire. Lorsque vous achetez votre carte, vous pouvez demander une carte supplémentaire si ce service est disponible. Ne confiez pas cette carte supplémentaire à quelqu'un d'autre : il s'agit uniquement d'une carte de secours si votre carte originale est endommagée, perdue ou volée.

Utilisation de la carte. Vous pouvez utiliser votre carte pour acheter des biens et des services (par exemple dans des magasins, des restaurants et en ligne) et pour retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets.

Utilisation strictement interdite. Pays soumis à des restrictions. L'utilisation de la carte est actuellement interdite dans un certain nombre de pays et de régions. Si vous tentez de retirer des espèces à un distributeur automatique ou d'utiliser votre carte dans un magasin pour acheter des biens ou services dans l'un de ces pays ou régions, votre demande sera refusée. Consultez le site Web pour consulter la liste des pays et des régions où de telles restrictions existent.

3. Frais et plafonds

Voici les frais qui s'appliquent à votre carte ou aux services :

Catégories	Frais	Montant	Explication
Ouverture/ajout d'argent	Frais de charge/recharge de votre portefeuille en devises étrangères	Gratuit	Frais facturés lorsque vous rechargez, quel que soit le mode de paiement. Similaire à une commission
	Frais de charge/recharge de votre portefeuille en euros	4,5%	
	Frais pour délivrance d'une carte supplémentaire	5,00€	Frais facturés pour l'obtention d'une carte de secours, le cas échéant
	Frais de transfert de devises	Gratuit	Aucun frais en cas de transfert d'argent d'un portefeuille à l'autre. Le taux de change s'applique, et varie d'un jour à l'autre
Dépenser de l'argent / retirer des espèces	Frais de paiement avec la carte	Gratuit	Aucun frais lors des paiements par carte, que ce soit chez les commerçants ou en ligne. Certains commerçants peuvent facturer leurs propres frais
	Frais pour les retraits	Gratuit	Aucun frais lors des

	aux distributeurs automatiques de billets - international		retraits d'espèces à un distributeur automatique hors de France. Certains opérateurs peuvent facturer leurs propres frais
	Frais de retrait aux distributeurs automatiques - France	1,75€ 1,50£ 2,00\$US 2,75\$AU 2,60\$CA 3,00\$NZ 28,00 ZAR 10,00 TRY 2,00 CHF 8,00 AED 38,00 MXN 7,50 PLN 45,00 CZK 18,00 SEK 200,00 JPY	Frais de retrait d'espèces à un distributeur automatique en France. Certains opérateurs peuvent facturer leurs propres frais
Récupérer votre argent	Frais de retrait d'argent de la carte en espèces en appelant le Service Clientèle	6,50€	Frais de retrait du solde de la carte en espèces avant son expiration ou 12 mois et 1 jour après la date d'expiration

Autre	Frais d'inactivité	3,00€ par mois	Frais facturés après une période de 12 mois au cours de laquelle vous n'utilisez pas votre carte (soit par le rechargement de votre carte, le paiement de transactions ou le retrait d'espèces), y compris après l'expiration de votre carte. Aucun frais si vous avez un solde négatif
	Frais de change	5,75%	Frais d'utilisation de votre carte lors d'une transaction dans une devise qui n'est pas disponible sur votre carte ou si votre solde dans la devise de la transaction est insuffisant et le reste doit être pris dans une autre devise de votre portefeuille
	Frais pour solde débiteur	15,00€	Frais facturés si votre solde devient négatif suite à un paiement
Nos services	Carte de remplacement	Gratuit	Service d'envoi gratuit d'une nouvelle carte plastique si, lors d'un déplacement, vous la perdez, ou si elle est volée ou endommagée, si ce service est disponible

Opérations de change - Fonctionnement

Dans certains cas, un taux de change s'applique même si votre carte prend en charge des devises étrangères. Lorsque nous parlons d' « ordre habituel du portefeuille » dans le tableau expliquant le fonctionnement du change de devises étrangères, cela veut dire que si vous ne disposez pas d'un montant de cette devise sur votre carte suffisant pour couvrir votre transaction, la carte sélectionnera automatiquement un autre portefeuille de devise disponible pour effectuer le paiement, dans l'ordre suivant : euros, dollars américains, livres sterling, dollars australiens, dollars néo-zélandais, dollars canadiens, rands sud-africains, liras turques, francs suisses, dirhams émiratis, pesos mexicains, zlotys polonais, couronnes tchèques, kunas croates, couronnes suédoises et yen japonais.

Les taux de change peuvent fluctuer et le taux qui s'applique à une date ne sera pas nécessairement identique à une autre date. Ils peuvent également évoluer entre le moment où vous effectuez une transaction et le moment où elle est traitée et facturée sur votre carte. Lorsque nous faisons référence au taux de change Mastercard, cela signifie le taux fixé par Mastercard, qui peut varier au cours d'une même journée. Pour en savoir plus sur le taux de change appliqué par Mastercard, consultez le site : <https://www.Mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html>

Catégories	Quoi ?	Pourquoi ?	Comment/Quel taux de change ?
Ouverture/ajout d'argent	Procéder à un chargement/rechargement initial dans un établissement	Vous effectuez un paiement en euros, et ce paiement est converti dans l'une des devises de votre choix disponibles	Demandez aux employés de l'établissement avant de recharger la carte
	Chargement/rechargement initial en ligne ou via l'application mobile		Si vous chargez/rechargez en ligne ou via l'application mobile, le tarif vous est indiqué avant que la charge/recharge n'ait lieu
	Transférer de l'argent d'un portefeuille à l'autre	Vous transférez de l'argent d'un portefeuille à l'autre	Le taux de change applicable vous sera communiqué avant de transférer votre argent d'un portefeuille à l'autre

Catégories	Quoi ?	Pourquoi ?	Comment/Quel taux de change ?
Dépenser de l'argent / retirer des espèces	Utiliser votre carte pour acheter des biens et des services (par exemple dans des magasins, des restaurants et en ligne) et pour retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets	Vous payez dans une devise différente des devises disponibles sur la carte. ou vous n'avez pas assez d'argent disponible sur la carte pour payer	Nous convertirons le montant dans la devise disponible suivante sur la carte dans l'ordre habituel du portefeuille. Le taux utilisé sera le taux de change Mastercard, plus les frais de change
		Vous retirez des espèces à un distributeur automatique et vous n'avez pas suffisamment d'argent disponible dans la devise pour retirer des espèces et pour couvrir les frais de retrait au distributeur automatique	Nous facturerons les frais en euros correspondants aux retraits et les convertirons dans l'ordre habituel du portefeuille. Le taux utilisé sera le taux de change Mastercard, plus les frais de change
Récupérer votre argent	Retrait d'argent de la carte en espèces en appelant le Service Clientèle	Le solde sur votre carte est dans une devise autre que l'euro, et nous vous restituons votre argent en euros	Nous convertirons le solde non-euros en euros. Nous vous indiquerons le taux de change utilisé avant que vous ne récupériez votre argent en euros
Autre	Remboursement ou crédit	Vous pouvez bénéficier d'un remboursement ou d'un crédit dans une devise qui n'est pas disponible sur la carte (par exemple une transaction en roupies indonésiennes où	Nous convertirons le montant du remboursement ou du crédit (les roupies indonésiennes dans notre exemple) en un montant en euros. Le taux utilisé sera le taux de change Mastercard, plus les

Catégories	Quoi ?	Pourquoi ?	Comment/Quel taux de change ?
		vous avez utilisé l'euro pour payer), ou lorsque vous avez utilisé plusieurs portefeuilles de devises pour payer	frais de change
	Frais mensuels d'inactivité	Vous n'avez pas assez d'euros disponibles	Nous convertirons les frais mensuels d'inactivité dans une devise autre que l'euro sur votre carte dans l'ordre habituel de votre portefeuille. Le taux utilisé sera le taux de change Mastercard

Ce tableau des plafonds et planchers indique les plafonds et planchers d'utilisation de votre carte. Ceux-ci sont indiqués en euros mais ils incluent toutes les devises figurant sur la carte.

Plafonds et planchers

Certains plafonds et planchers s'appliquent à votre carte. Certains opérateurs ou commerçants peuvent fixer leurs propres plafonds ou planchers, qui peuvent être inférieurs aux montants ci-dessous.

Plafonds	Montant
Montant minimum que vous pouvez ajouter à la carte lors du chargement initial ou du rechargement.	100€
Montant maximum que vous pouvez charger en espèces dans un établissement lors d'un mois civil	1.000€
Montant maximum que vous pouvez recharger en espèces dans un établissement	0€ - aucune recharge en espèces autorisée dans un établissement
Montant minimum que vous pouvez charger ou recharger en ligne et sur l'application Travelex Money	100€
Montant maximum que vous pouvez retirer d'un distributeur automatique de billets en	500€

24 heures	
Montant maximum que vous pouvez retirer d'un distributeur automatique de billets au cours d'un mois civil	1.000€
Montant maximum que vous pouvez dépenser chez des commerçants en 24 heures	4.000€
Montant maximum que vous pouvez dépenser en une seule opération auprès de commerçants	3.000€
Montant maximum dont vous pouvez disposer sur votre carte à tout moment	7.500€
Montant maximum total que vous pouvez charger au cours d'une période de 12 mois	25.000€
Nombre maximum de comptes de carte actifs que vous pouvez détenir en tout temps	1

Si vous avez une carte sans contact - un plafond par transaction est fixé lorsque vous effectuez des paiements sans contact. Veuillez consulter le site Web pour en savoir plus.

4. Utilisation de votre carte

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte :

- pour transférer de l'argent (par exemple pour envoyer de l'argent à quelqu'un d'autre) ;
- pour acheter des biens ou des services auprès de commerçants ou sites internet proposant des biens/services réservés aux adultes ou constituant des jeux d'argent ;
- pour effectuer les paiements récurrents, comme les frais d'abonnement mensuels à un magazine.

Utilisations non recommandées. Nous vous déconseillons d'utiliser votre carte comme garantie de paiement, par exemple dans des hôtels, auprès de compagnies de croisières ou lors de la location de voitures. Ces détaillants ne connaissant pas le montant réel de votre facture finale, ils l'estimeront et mettront en attente le montant estimé. Si vous choisissez d'utiliser votre carte comme garantie de paiement, vous ne pourrez pas utiliser ou dépenser le montant estimé par le commerçant pendant ce délai. Nous débloquerons ces fonds dès que nous serons informés du montant exact de la transaction.

Paiements chez certains commerçants, notamment dans les bars, les restaurants et les pompes à essence automatisées

Lorsque vous utilisez votre carte :

- chez certains commerçants, y compris les bars et restaurants, et que vous n'autorisez pas la transaction par carte à puce avec code confidentiel ou sans contact, le solde de votre carte devra être égal au montant de la facture PLUS 15% du montant concerné ;
- pour acheter du carburant à une pompe à essence automatisée, vous devez disposer d'un solde minimum sur votre carte.

Cela permet de s'assurer que les fonds disponibles suffisent pour couvrir le coût final de la transaction (et tous pourboires) et de limiter le risque que votre carte présente un solde négatif. Nous surveillons ce risque et pouvons mettre à jour la liste des éléments figurant dans la rubrique « Lorsque vous utilisez votre carte » de temps à autre sur le site Web.

Si vos dépenses réelles sont inférieures au montant additionnel ajouté, jusqu'à 7 jours à compter de la date de l'opération peuvent être nécessaires pour que la différence soit de nouveau disponible pour procéder à des dépenses. Nous ne déduisons du montant de votre carte que le montant réel de la facture finale.

Péages, automates de parkings et paiements à bord d'un avion

Il se peut que vous ne puissiez pas utiliser votre carte à certains péages, dans les automates de parkings et à bord de bateaux de croisière ou d'avions. En effet, certains de ces commerçants ne sont pas en mesure d'obtenir d'autorisation en ligne de notre part.

5. Vos transactions

Si vous souhaitez effectuer une transaction avec votre carte ou les informations présentes sur celles-ci, vous devrez l'autoriser en utilisant votre carte, un code confidentiel, votre signature ou tout autre code de sécurité, mot de passe, données biométriques ou tout autre identifiant personnel, ou une combinaison de ces éléments. Lorsque le paiement sans contact est disponible, vous pouvez également autoriser une transaction en touchant le terminal de paiement avec votre carte ou votre appareil. Nous ne pouvons pas annuler ou arrêter une transaction une fois que vous l'avez autorisée.

Assurez-vous de disposer d'un solde suffisant sur votre carte avant d'effectuer une transaction. Nous débiteurons le montant de chaque transaction ET de tous les frais applicables du solde de votre carte. Si, pour quelque raison que ce soit, vous effectuez une transaction dont le montant est supérieur au solde de votre carte, vous devrez nous rembourser le solde débiteur ainsi que les frais applicables dans les 30 jours suivant notre demande. Si vous avez d'autres cartes chez nous, ou d'autres devises disponibles dans vos portefeuilles, nous pouvons utiliser des fonds présents sur ces cartes ou portefeuilles pour régler le solde débiteur.

Si nous avons ajouté de l'argent à votre carte par erreur, nous déduisons immédiatement ces montants de votre carte dès que nous aurons connaissance de l'erreur. Nous vous informerons de l'existence de cette erreur et du montant que nous avons déduit dès que possible, bien que cela puisse se faire après la déduction du montant sur votre carte. Si vous avez utilisé ou retiré l'argent, vous devrez nous rembourser dès que nous vous avons informé de l'erreur.

Vous pouvez consulter votre solde et l'historique de vos transactions sur le site Web dans la rubrique Mon Compte. Vous pouvez également nous appeler pour demander qu'une copie de l'historique de vos transactions vous soit envoyée par courriel.

Prestataires tiers. Si vous êtes inscrit à Mon Compte, vous pouvez choisir d'autoriser un fournisseur tiers, qu'on appelle « prestataire de services d'ouverture de compte » (ou PSOC en abrégé), à accéder aux informations de votre dossier Mon Compte pour vous permettre

de consulter, au même endroit, vos comptes auprès d'autres fournisseurs comme des banques et des émetteurs de cartes. Ce FSOC doit être agréé par la Financial Conduct Authority ou un autre régulateur européen. Veuillez consulter le site Web pour de plus amples informations.

Si vous voulez autoriser un PSOC d'accéder à la rubrique Mon Compte, vous devez d'abord nous donner votre consentement afin que nous prenions les dispositions nécessaires pour que l'accès donné à ce fournisseur tiers soit sécurisé. Si nous avons des doutes concernant la sécurité de votre compte ou de votre carte, ou si nous pensons que votre compte est utilisé à ou en lien avec des fins frauduleuses, relevant de la négligence grave ou non autorisées, nous pouvons refuser l'accès à un PSOC. Si nous refusons un tel accès et si nous y sommes autorisés par les lois et règlements en vigueur, nous vous en informerons dès que possible par téléphone ou par courriel.

6. Sécurité

Aidez-nous à sécuriser votre carte et vos informations.

- Signez le verso de la carte dès que vous la recevez.
- Conservez la carte, le code confidentiel et les informations de sécurité confidentiels et en sécurité. Mémorisez votre code confidentiel et les autres informations de sécurité. N'inscrivez pas les informations de sécurité ou le code confidentiel sur les objets à proximité de la carte.
- Ne laissez jamais personne d'autre utiliser la carte. Ne communiquez à personne le code confidentiel et les informations de sécurité, pas même à nos services.
- Ne divulguez le numéro de carte au recto de la carte que pour effectuer une transaction, pour signaler une perte ou un vol de la carte par téléphone ou si nous vous le demandons.
- Conservez toute carte supplémentaire en lieu sûr.

Il se peut que nous ayons besoin de vous contacter de toute urgence si nous pensons que votre carte est utilisée à des fins frauduleuses ou illégales (lorsque les lois et règlements pertinents nous y autorisent) ou si nous sommes confrontés à une menace ou un incident de sécurité. Lorsque nous vous contacterons à ce titre, nous vous expliquerons également la manière dont vous pouvez minimiser tout risque pour votre carte en fonction de la nature de la menace de sécurité. Nous utiliserons les mêmes coordonnées que celles que vous nous avez déjà fournies. Vous devez immédiatement nous informer en cas de modification de vos données personnelles ou de vos coordonnées.

7. Perte ou vol

En cas de perte ou de vol de votre carte ou des données présentes sur celles-ci, ou si vous pensez qu'elles ont été utilisées à mauvais escient, ou si vous pensez que quelqu'un d'autre a connaissance de votre code confidentiel ou de vos informations de sécurité, **ne tardez pas à nous en informer - vous devez nous en informer dès que possible** pour que nous puissions bloquer votre carte. Vous trouverez des informations sur la manière de nous contacter dans la section « Besoin d'aide ? ». Nous vous demanderons de confirmer les détails de toute perte, tout vol ou toute utilisation abusive, et vous devrez nous fournir toutes les informations dont vous disposez à ce sujet. Vous devez également nous aider dans le cadre de toute demande de renseignements émanant de la police.

Vais-je récupérer l'argent ? Dans la mesure où vous nous avez informés sans délai de la perte, du vol ou de l'utilisation non autorisée de votre carte, le montant maximum que vous devrez nous rembourser au titre de toute transaction non autorisée est de 50 €, **sauf si nous pensons que :**

- vous avez agi frauduleusement, ou
- vous avez, intentionnellement ou par négligence grave, omis d'utiliser la carte conformément aux présentes conditions générales d'utilisation, ou
- vous avez, intentionnellement ou par négligence grave, omis de prendre des mesures raisonnables pour garantir la sécurité des informations de sécurité personnalisées.

Vous serez responsable de l'intégralité de la perte et nous ne vous rembourserons aucune transaction non autorisée si l'une des conditions ci-dessus s'applique.

Vous n'êtes pas responsable des transactions effectuées sur votre carte après avoir informé nos services de la perte ou du vol de celle-ci.

8. Remboursements

Différends. Vous devrez retourner chez le commerçant concerné en cas de différend concernant la fourniture et/ou la qualité des biens ou services achetés avec la carte, car nous ne pourrions vous rembourser que si le commerçant y consent.

Si vous avez accepté qu'un commerçant puisse imputer le paiement sur votre carte, nous ne pourrions vous rembourser que si toutes les conditions suivantes s'appliquent :

- vous ne connaissiez pas le montant exact à payer lorsque vous avez accepté le paiement ; et
- le montant facturé dépasse le montant que vous vous attendiez raisonnablement à payer, compte tenu de vos habitudes de dépenses antérieures ; et
- vous nous demandez un remboursement dans les 8 semaines à compter de la date à laquelle le montant a été débité de votre carte.

Vous devez également nous fournir toute information supplémentaire raisonnable que nous vous demandons afin que nous puissions vérifier si vous avez droit à un remboursement.

Aide - Je ne reconnais aucune transaction dans mon historique des transactions !

Vous devez régulièrement vérifier l'historique de vos transactions. Si vous constatez une erreur ou une transaction par carte que vous ne reconnaissez pas, vous devez nous en informer le plus tôt possible et en tout état de cause **au plus tard treize (13) mois** après la date de la transaction.

Nous vous rembourserons toute transaction non autorisée au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant, sauf si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous avez autorisé la transaction ou que vous n'avez pas droit à un remboursement. Nous pouvons également demander des informations supplémentaires pour nous aider à enquêter.

Nous ne vous rembourserons aucune transaction non autorisée si nous pensons que :

- vous avez agi frauduleusement,
- vous avez, intentionnellement ou par négligence grave, omis d'utiliser la carte conformément aux présentes conditions générales d'utilisation,
- vous avez, intentionnellement ou par négligence grave, omis de prendre des mesures raisonnables pour garantir la sécurité des données de sécurité personnalisées, ou
- vous avez omis de nous en aviser dans les meilleurs délais.

Même si nous vous avons remboursé une transaction, nous pouvons ultérieurement déduire le montant ainsi remboursé de votre solde si, après enquête, nous concluons que vous avez autorisé la transaction, que vous n'aviez pas droit à un remboursement ou que vous avez agi frauduleusement.

9. Résiliation et suspension

J'ai acheté ma carte en ligne. Si vous avez acheté votre carte en ligne, vous pouvez nous contacter pour annuler votre carte dans un délai maximal de 14 jours après avoir reçu la confirmation de votre achat - ce délai de 14 jours est connu sous le nom de « délai de rétractation ». Nous ne vous facturerons pas de frais de retrait si vous annulez notre convention pendant le délai de rétractation. **Vous n'aurez droit au remboursement ni des sommes déjà dépensées pour des transactions autorisées ou en attente, ni des frais liés à l'utilisation de votre carte avant son annulation.** Il est possible que le taux de change utilisé au moment du remboursement soit différent du taux de change dont vous avez bénéficié lorsque vous avez chargé votre carte. Nous procéderons au remboursement sur un compte bancaire français à votre nom dans les plus brefs délais et en tout état de cause dans les 30 jours.

Ma carte a expiré. La date d'expiration de votre carte figure au recto de celle-ci (également appelée date de résiliation). Cette convention prendra automatiquement fin à la date d'expiration et vous ne pourrez plus utiliser votre carte si elle a expiré. Assurez-vous de demander le remboursement de tout solde, car nous ne le faisons pas automatiquement. Consultez la section « Comment récupérer votre argent » pour connaître la procédure à suivre.

Vous pouvez mettre fin à cette convention à tout moment en nous appelant ou en nous envoyant un courriel.

Nous pouvons mettre fin à cette convention à tout moment et nous vous en informerons par courriel au moins 2 mois à l'avance.

Nous pouvons suspendre votre carte ou mettre fin à cette convention sur-le-champ pour les raisons suivantes :

- nous pensons que votre carte est utilisée pour ou en relation avec des activités frauduleuses ou illégales ;
- nous avons des raisons de croire que vous avez utilisé ou avez l'intention d'utiliser votre carte par négligence grave ou à des fins frauduleuses ou illégales ;
- vous avez gravement ou continuellement enfreint les modalités de la convention qui nous lie ;
- nous devons le faire pour nous conformer à toute loi, tout règlement ou toute autre obligation qui s'applique à nous.

Lorsque les lois et règlements pertinents nous y autorisent, nous vous informerons immédiatement avant ou immédiatement après la suspension de votre carte ou la résiliation de la convention. Nous utiliserons les mêmes coordonnées que celles que vous nous avez déjà fournies.

Une fois la convention résiliée, vous ne pourrez plus utiliser votre carte. **Vous perdrez votre droit à tout solde présent sur votre carte 6 ans après la fin de votre convention.**

10. Comment récupérer votre argent ?

Vous pouvez récupérer tout ou partie de votre argent à tout moment, à moins que vous ne le demandiez au-delà d'un délai de 6 ans après la résiliation de la convention.

En nous appelant. Vous pouvez récupérer le solde de votre carte en euros ou dans toute devise que vous avez sur votre carte. Nous ne procéderons au remboursement à une

banque française qu'en votre nom. Votre banque peut appliquer son propre taux de change pour convertir le montant en euros si vous faites le choix d'un versement du solde de votre carte dans une devise autre que l'euro.

11. Modifications

Nous pouvons apporter des modifications à la convention, y compris sur les frais, les plafonds et les planchers. **Si nous apportons une modification, nous vous en aviserons par courriel** au moins 2 mois avant que la modification ne soit mise en œuvre. Ce préavis peut être plus court s'il y a une modification dans nos obligations légales ou si le changement est à votre avantage. Nous publierons la dernière version de la convention sur le site Web.

Vous devez nous contacter avant la mise en œuvre de la modification si vous ne voulez pas que la nouvelle version de la convention s'applique. Vous pourrez récupérer votre argent et nous ne vous facturerons pas de frais de retrait, mais vous devez nous contacter avant que la modification n'ait lieu. Si vous ne le faites pas, nous considérerons que vous avez accepté les nouvelles conditions.

12. Besoin d'aide ?

Contactez-nous. Vous pouvez nous contacter par l'une des méthodes suivantes :

Depuis un poste fixe - appelez le numéro gratuit **0800 913263**

Depuis l'étranger - vous avez besoin d'appeler de l'étranger ? Consultez nos numéros gratuits sur **www.travelex.fr** et cliquez sur **Help & FAQs in the Travelex Money Card section.**

Envoyez-nous un courriel à **cardservices_prepaid@mastercard.com**. Pour des raisons de sécurité, l'équipe du Service Clientèle ne peut pas échanger sur les données spécifiques à un compte par courriel.

Pour plus d'informations, consultez le site Web **www.travelex.fr**

Pour vérifier le solde de votre carte, consultez la rubrique Mon Compte sur **www.travelex.fr**

J'ai besoin de faire une réclamation Vous devez en premier lieu nous appeler et nous nous efforçons de résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Vous pouvez également nous envoyer un courriel ou nous écrire - nous disposons d'une procédure de réclamation détaillée disponible sur le site Web, qui vous indique où et comment faire une réclamation. Nous tenterons de résoudre votre réclamation dans les 15 jours ouvrés suivant sa réception et, dans des circonstances particulières, dans un délai de 35 jours ouvrés (nous vous ferons savoir si tel est le cas).

Dans le cas peu probable où vous ne seriez pas satisfait de la manière dont nous avons traité votre réclamation ou de la solution apportée, vous pourriez être en mesure de la soumettre au service du médiateur financier du Royaume-Uni (Financial Ombudsman Service). Il s'agit d'un organisme indépendant créé pour traiter les réclamations que les consommateurs et les entreprises financières ne sont pas en mesure de régler eux-mêmes.

Coordonnées du UK Financial Ombudsman Service :

Site Web : www.financial-ombudsman.org.uk

Courriel : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Adresse : Exchange Tower, Londres, E14 9SR, Royaume-Uni ;

Téléphone : 0800 023 4567 ou +44 20 7964 0500.

Vous pouvez également utiliser le service de règlement des litiges en ligne (également connu sous le nom de ODR) si vous êtes un résident de l'UE et si vous avez une réclamation concernant un produit ou un service acheté en ligne chez nous. Le site Web du règlement des différends en ligne se trouve à l'adresse suivante <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Comme le service de règlement des différends en ligne vous redirigera vers le Financial Ombudsman Service du Royaume-Uni à la fin votre réclamation, vous préférerez peut-être communiquer directement avec nous ou avec le Financial Ombudsman Service dans un premier temps.

Nous ne serons pas responsables de toute perte découlant :

- de circonstances anormales ou imprévues ou de conséquences inévitables malgré tous nos efforts pour l'empêcher ;
- d'un commerçant qui refuse d'accepter votre carte ou de la façon dont un commerçant traite votre transaction ;
- de vos litiges avec un commerçant concernant la fourniture et/ou la qualité des biens ou services achetés avec la carte ;
- de tout problème avec les distributeurs automatiques de billets ;
- de notre obligation de respecter nos obligations légales et réglementaires.

13. Conditions générales, p. ex. le droit

Nous ne communiquerons qu'en français avec vous.

Les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles s'appliquent à cette convention et tout litige peut être tranché par un tribunal anglais ou gallois.

Nous pouvons transférer à toute autre personne l'un de nos droits et obligations en vertu de la présente convention à tout moment. Nous pouvons le faire sans vous informer. Vos droits en vertu de cette convention ne seront pas affectés. **Vous ne pourrez pas transférer les droits que vous avez contre nous.**

14. Données à caractère personnel - Traitement de vos données à caractère personnel

Veuillez consulter le site Web pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

Braille et gros caractères. Les présentes Conditions générales d'utilisation sont également disponibles en gros caractères et en braille. Veuillez nous contacter pour obtenir en une copie.

Mastercard est une marque déposée et le motif des cercles est une marque déposée de Mastercard International Incorporated. La Travelex Money Card est émise par Wirecard

Card Solutions Ltd (« WDCS ») en vertu d'une licence accordée par Mastercard International Inc.

La WDCS est agréée par la Financial Conduct Authority pour mener des activités de services de monnaie électronique conformément au Règlement de 2011 sur la monnaie électronique (Réf : 900051).