

Le présent Contrat s'applique à votre Compte SmartPay en ligne et à votre Carte. Vous devez le lire attentivement. Si vous demandez un Compte SmartPay en ligne et une Carte, cette demande signifiera pour nous que vous avez accepté les termes et conditions du présent Contrat et nous considérerons que, par votre utilisation du Compte SmartPay en ligne et votre utilisation de la Carte, vous acceptez de respecter ces termes et conditions. Les droits et obligations relatifs à votre Compte SmartPay et à votre Carte sont énoncés au présent Contrat. Vous pouvez consulter ou télécharger un exemplaire de ce Contrat via le Site Internet, ou demander au Service Client de vous en fournir un exemplaire papier.

« **Activation** » désigne la procédure par laquelle vous activez le Compte SmartPay en ligne et la Carte.

« **Bénéficiaire** » désigne la personne physique ou morale identifiée sur un Ordre de Paiement comme étant le bénéficiaire.

« **Carte** » désigne la carte MasterCard® prépayée qui vous est délivrée aux fins de réaliser des Opérations sur le Compte SmartPay en ligne conformément aux termes du présent Contrat, et incluant une (des) Carte(s) supplémentaire(s) fournie(s) à un (des) Utilisateur(s) de Carte Supplémentaire. Cette définition inclut tous les éléments physiques et techniques de la carte, y compris, de manière non limitative, la puce, qui est le circuit intégré sur la Carte, et toutes les données figurant sur la Carte, y compris le numéro de Carte.

« **Carte Supplémentaire** » désigne une Carte supplémentaire que nous vous délivrons.

« **Cas de Force Majeure** » désigne toute situation affectant, empêchant ou entravant l'exécution, par une partie, de ses obligations au titre du présent Contrat, et résultant d'un acte, d'un événement, d'une omission, ou d'un non-événement raisonnablement indépendant de la volonté de cette partie, y compris, de manière non limitative, les événements suivants : catastrophe naturelle, émeutes, guerre, actes de terrorisme, incendie, inondation, tempête, séisme et toute catastrophe.

« **CDD** » désigne les mesures de vigilance à l'égard de la clientèle devant être prises pour identifier et vérifier votre identité (et l'identité de tout Utilisateur de Carte Supplémentaire) conformément aux lois et règlements applicables (y compris, de manière non limitative, ceux relatifs à la lutte contre le blanchiment de capitaux). Il est expressément prévu que nous nous réservons le droit de demander, à tout moment, des documents supplémentaires vous concernant et concernant tout Utilisateur de Carte Supplémentaire, le bénéficiaire d'une Opération, les bénéficiaires effectifs d'une Opération ou d'un remboursement.

« **Commerçant** » désigne un prestataire de biens et/ou services qui accepte la Carte comme moyen de paiement soit à distance (par exemple par téléphone et/ou en ligne) soit en caisse (le cas échéant).

« **Compte Raphaels** » désigne le compte de collecte que Raphaels Bank détient pour votre compte au Royaume-Uni auprès de la banque BNP Paribas à Dublin, Irlande, auquel votre Compte SmartPay en ligne, votre Carte, et toutes Cartes Autorisées sont rattachées, et qui est détenu aux seules fins d'enregistrer les Opérations. Il ne s'agit pas d'un compte de dépôt, et ce compte n'est pas rémunéré.

« **Compte SmartPay** » désigne l'interface web de compte en ligne disponible sur le site <https://my.sogexia.com>, qui vous permet de faire des achats, de recevoir des paiements ou de procéder à des paiements, et sur laquelle vous pouvez gérer votre Carte. Vous pouvez y accéder en vous connectant à l'aide de vos Données de Sécurité. Votre Compte SmartPay est situé au Royaume-Uni.

« **Contrat** » désigne les présentes conditions générales.

« **Créancier** » désigne le bénéficiaire d'un mandat de Prélèvement SEPA.

« **Délai de Prescription** » désigne la période de 6 ans suivant la résiliation du présent Contrat.

« **Distributeur Automatique** » ou « **DAB** » désigne un Distributeur Automatique de Billets.

« **Données de Sécurité** » désigne toutes données ou procédures de sécurité dont nous vous parlons, et que vous devez suivre ou utiliser pour donner une instruction, confirmer votre identité ou accéder à un appareil (par exemple un code secret, un mot de passe, un code PIN, ou des données biométriques telles qu'une empreinte digitale).

« **Données Personnelles** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Donneur d'Ordre** » désigne le titulaire du compte à partir duquel le paiement sera fait.

« **Euros** » désigne la monnaie ayant cours légal dans la zone euro.

« **Fonds Disponibles** » désigne la valeur, à un quelconque moment, de vos fonds non dépensés déposés sur le Compte Raphaels et disponibles pour régler des Opérations ainsi que des frais et charges dus au titre du Contrat.

« **Gestionnaire du Programme** » désigne la société Sogexia SARL, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 533272951, ayant son siège social 10-12 rue Malesherbes, 69006 Lyon, France.

« **Identifiant Unique** » désigne un numéro IBAN (*International Bank Account Number*).

« **Jour Ouvrable** » désigne un jour, autre que le samedi ou le dimanche, où les banques sont ouvertes au public en France.

« **Monnaie Electronique** » désigne la valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique ou magnétique, représentant une créance sur nous, qui est émise contre la remise de fonds aux fins de paiements, et qui est acceptée par vous ou par une personne morale autre que nous.

« **nous** », « **notre** », « **nôtre** », « **nos** » se réfèrent à Raphaels Bank.

« **Numéro Cartes Perdues ou Volées** » désigne le +33 (0) 9 75 18 40 52

« **Opération** » désigne une opération de Virement SEPA ou de Prélèvement SEPA, une opération dans laquelle une Carte est utilisée par vous, de quelque manière que ce soit, pour créditer et/ou débiter de l'argent sur vos Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels.

« **Ordre de Paiement** » désigne une instruction donnée par vous, demandant l'exécution, par nous, d'une Opération au profit du Bénéficiaire identifié par l'Identifiant Unique indiqué dans l'instruction.

« **Prélèvement SEPA** » désigne une Opération en Euros que nous effectuons pour votre compte, sur la base d'un Ordre de Paiement émis par vous et incluant un mandat de Prélèvement SEPA.

« **Prestataire Tiers** » désigne un prestataire de services d'initiation de paiement ou un prestataire de services d'informations sur les comptes qui, avec votre autorisation, est autorisé par la loi ou un règlement à accéder aux informations de votre Compte SmartPay en ligne et/ou à donner instruction de procéder à des paiements à partir de votre Compte SmartPay en ligne.

« **Raphaels Bank** » désigne la société R. Raphael & Sons plc, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 1288938, ayant son siège social 19-21 Shaftesbury Avenue, London, W1D 7ED, Royaume-Uni. Nous sommes agréés par la *Financial Conduct Authority* (Royaume-Uni) en tant qu'établissement de crédit sous le numéro 161302 (numéro d'inscription au *Financial Services Register*) et sommes autorisés à agir en France en application de la liberté de prestation de services ; nous sommes régis par la *UK Financial Conduct Authority* et la *UK Financial Conduct Authority and Prudential Regulatory Authority* ; notre licence est consultable sur le site internet du *Financial Services Register*, accessible à l'adresse : https://register.fca.org.uk/ShPo_FirmDetailsPage?id=001b000000MfG7CAAV.

« **Rehaussement** » désigne, suite à votre demande et à l'évaluation par nous de votre dossier, une décision de notre part de vous proposer les services Virement SEPA, Prélèvement SEPA et Transfert Instantané, le service de changement de compte sortant, le service de changement de compte entrant, et des plafonds plus élevés.

« **SEPA** » désigne l'espace unique de paiements en euros (Single European Payments Area).

« **Service Client** » désigne le service joignable par téléphone au : +33 (0)9 75 18 40 52 (appel gratuit depuis un poste fixe en France ; ou payant en fonction des coûts appliqués par votre opérateur de téléphonie dans les autres cas), par courrier envoyé à l'adresse postale : Sogexia SARL, 10-12 rue Malesherbes, 69006 Lyon, France, ou par e-mail à : support@sogexia.com.

« **Site Internet** » désigne le site www.sogexia.com.

« **Système de Protection** » désigne un système contribuant à une utilisation sûre de votre Carte sur internet.

« **Titulaire de Carte** » signifie vous.

« **Transfert Instantané** » désigne un transfert de fonds à partir de votre Compte SmartPay en ligne vers un autre Compte SmartPay en ligne.

« **Utilisateur de Carte Supplémentaire** » désigne la personne que vous autorisez à utiliser une Carte Supplémentaire.

« **Virement(s) SEPA** » désigne une Opération en Euros, de débit du Compte Raphaels et de crédit d'un autre compte en euros dans la zone SEPA, qui peut être liée à l'achat, par vous, de biens ou de services.

« **vous** », « **votre** », « **vôtre** », « **vos** » se réfèrent au Titulaire de Carte dénommé à qui la Carte est délivrée.

1. VOTRE COMPTE SMARTPAY EN LIGNE

1.1 Votre Compte SmartPay en ligne est lié au Compte Raphaels, et vous offre des possibilités de paiement, sans découvert autorisé. Il ne s'agit pas d'un compte de dépôt, et ce compte n'est en aucune manière lié aux comptes que vous pourriez avoir chez un autre prestataire. Les fonds portés au crédit du Compte Raphaels seront conservés sous la forme de Monnaie Electronique et ne peuvent porter intérêts.

1.2 Vous seul pouvez faire fonctionner votre Compte SmartPay en ligne. Des Utilisateurs de Carte Supplémentaire (le cas échéant) peuvent toutefois utiliser les Fonds Disponibles pour effectuer des Opérations d'achat de biens et services et pour utiliser les services de Distributeurs Automatiques.

- 1.3** Vous pouvez vérifier le niveau de vos Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels en vous connectant sur l'espace client en ligne du Compte SmartPay ou en contactant le Service Client. Le niveau de vos Fonds Disponibles sera ajusté immédiatement après qu'une Transaction a été effectuée et les éventuels frais applicables déduits de votre Compte Raphaels. Le portail en ligne de votre Compte SmartPay est accessible 24/24h, sous réserve d'opérations de maintenance ou de survenance d'un Cas de Force Majeure.
- 1.4** Votre Compte SmartPay en ligne ne doit être utilisé qu'à des fins personnelles, et non à des fins professionnelles ou commerciales.
- 1.5** Dès l'activation de votre Compte SmartPay en ligne, vous aurez accès aux caractéristiques du compte détaillées dans la colonne intitulée « Compte Non Rehaussé » du Tableau des Plafonds figurant à l'Article 19.
- 1.6** Vous disposez, à tout moment après l'Activation, de la possibilité de demander un Rehaussement de votre Compte SmartPay en ligne, via le portail en ligne du Compte SmartPay. Une fois votre demande acceptée par nous, vous aurez accès aux caractéristiques du compte détaillées dans la colonne intitulée « Compte Rehaussé » du Tableau des Plafonds figurant à l'Article 19.

2. VOTRE CARTE SMARTPAY

- 2.1** Nous vous émettons une Carte pour que vous puissiez l'utiliser pour des Opérations. L'émission de cette Carte donne lieu aux frais d'établissement de la Carte mentionnés à l'Article 19.
- 2.2** Votre Carte n'est pas une carte de crédit et n'est aucunement rattachée à votre compte bancaire personnel. Les fonds chargés sur votre Carte ne sont pas rémunérés.
- 2.3** Votre Carte n'est pas cessible. Elle ne peut être utilisée que par vous.
- 2.4** Votre Carte vous est remise par nous, sous licence de Mastercard International Incorporated. Votre Carte demeure notre propriété et nous appartient.

3. DEMANDE, ACTIVATION ET AMELIORATION DE VOTRE COMPTE SMARTPAY EN LIGNE ET DE VOTRE CARTE

- 3.1** Le Compte SmartPay en ligne est distribué par le Gestionnaire de Programme, qui agit pour notre compte. Votre Compte SmartPay en ligne peut être ouvert en ligne à partir du Site Internet et, ensuite, géré en ligne.
- 3.2** Pour demander l'ouverture d'un Compte SmartPay et une Carte, vous devez être âgé d'au moins 18 ans et être résident dans l'Union Européenne ('UE'), et devez agir en votre nom.

3.3 Avant l'Activation ou le Rehaussement de votre Compte SmartPay en ligne et de votre Carte, nous procéderons aux mesures de CDD applicables afin de vous identifier. Nous conserverons une trace des renseignements et documents que vous nous fournissez pour les CDD, conformément aux termes de la Politique de Confidentialité visée à l'Article 21. Une fois que nous aurons pu vérifier votre identité, nous activerons ou améliorerons le portail en ligne du Compte SmartPay. Vous confirmez que toutes les informations que vous fournissez seront vraies, exactes et à jour.

3.4 Dès que vous recevez votre Carte, vous devez apposer votre signature à l'endroit prévu au verso. L'Activation de la Carte doit être effectuée à partir du Compte SmartPay en ligne, en saisissant le code de vérification de la Carte imprimé au verso de la Carte et les quatre (4) derniers chiffres du numéro de Carte gravé au recto. Nous pouvons, sans vous devoir d'indemnité, refuser d'activer votre Carte et d'ouvrir un Compte SmartPay en ligne. Ce refus vous sera notifié par e-mail. Dans ce cas, et dans la mesure du possible, nous vous informerons des raisons qui motivent notre décision, sauf si la loi nous l'interdit. Votre Carte ne doit pas être utilisée avant son Activation et sa signature à l'emplacement prévu au verso de la Carte.

3.5 Nous fournissons un code PIN (le « **Code PIN** ») qui est spécifique à votre Carte.

4. UTILISATEURS DE CARTE SUPPLEMENTAIRES

4.1 Vous pouvez autoriser jusqu'à 3 Utilisateur(s) de Carte Supplémentaire à utiliser le Compte Raphaels. Chacun de ces Utilisateurs de Carte Supplémentaire doit être âgé d'au moins 18 ans et être résident de l'Union Européenne. Pour chaque Carte Supplémentaire autorisée par vous, les frais d'émission de Carte mentionnés à l'Article 19 seront dus.

4.2 Une fois la demande d'Utilisateur de Carte Supplémentaire faite sur le portail en ligne du Compte SmartPay, nous procéderons aux vérifications applicables au titre des CDD afin d'identifier cet Utilisateur de Carte Supplémentaire. Nous conserverons des dossiers avec toutes les informations et tous les documents qui nous ont été fournis dans le cadre de ces mesures de CDD, dans le respect des dispositions de la Politique de Confidentialité visée à l'Article 21. Vous confirmez que toutes les informations que vous et/ou l'Utilisateur de Carte Supplémentaire fournirez (fournira) seront vraies, exactes et à jour.

4.3 L'Utilisateur de Carte Supplémentaire peut utiliser les Fonds Disponibles pour faire des Opérations via une Carte Supplémentaire, pour acheter des biens et services, et pour utiliser les services d'un DAB. Il ne peut pas utiliser le Compte SmartPay en ligne.

4.4 Vous êtes seul responsable de tous frais, Opérations, utilisation ou mauvaise utilisation de, ou de toutes problématiques fiscales associés à, une Carte Supplémentaire émise en rapport avec votre Compte SmartPay en ligne.

4.5 L'Article 3.5 du présent Contrat s'applique aussi aux Cartes Supplémentaires.

4.6 Vous aurez accès aux détails de toutes les Opérations faites en utilisant les Cartes.

4.7 Les Utilisateurs de Carte Supplémentaire sont autorisés à recharger le Compte Raphaels.

4.8 Les Utilisateurs de Carte Supplémentaire n'ont pas de droit à remboursement.

4.9 L'Utilisateur de Carte Supplémentaire qui souhaiterait cesser définitivement d'utiliser sa Carte Supplémentaire devra détruire ladite Carte en découpant la puce, et vous informer, ainsi que nous, de ce fait.

4.10 Si vous souhaitez, comme vous en avez le droit, qu'un Utilisateur de Carte Supplémentaire cesse définitivement d'utiliser sa Carte Supplémentaire, vous devez en informer le Service Client et vous assurer que la (les) Carte(s) Supplémentaire(s) est (sont) détruite(s).

4.11 Vous convenez de faire en sorte que tous les Utilisateurs de Carte Supplémentaire reçoivent une copie du présent Contrat (y compris de la Politique de Confidentialité) et en respectent les termes.

5. ALIMENTATION DE VOTRE COMPTE SMARTPAY EN LIGNE

5.1 Le Compte Raphaels peut être alimenté de manière électronique en utilisant les méthodes décrites ci-dessous :

Méthode	Disponibilité des fonds
Carte de débit ou carte de crédit	Les fonds seront à votre disposition dès que nous les recevons (sous réserve de l'article 5.3, d'une opération de maintenance ou de la survenance d'un Cas de Force Majeure)
Virement SEPA	Les fonds seront à votre disposition dès que nous les recevons, si nous les recevons avant 17h CET. Si nous recevons les fonds après 17h CET, ils seront à votre disposition le jour ouvrable suivant (sous réserve de l'article 5.3, d'une opération de maintenance ou de la survenance d'un Cas de Force Majeure)
Transfert Instantané	Les fonds seront à votre disposition immédiatement (sous réserve de l'article 5.3, d'une opération de maintenance ou de la survenance d'un Cas de Force Majeure).

5.2 D'autres méthodes de chargement pourront être mises à disposition de temps en temps, ainsi qu'il sera indiqué sur le portail en ligne du Compte SmartPay.

5.3 Le premier chargement après conclusion du Contrat ne sera accepté que s'il est effectué à partir d'un compte ouvert sous votre nom auprès d'un prestataire de services de paiement établi dans un Etat Membre de l'Union Européenne ou un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen, ou encore dans un pays tiers imposant des exigences équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Tout rechargement du Compte Raphaels est soumis à nos vérifications de sécurité habituelles et aux CDD afin de respecter la loi applicable, ce qui peut se traduire par la suspension, le report, ou le refus d'acceptation, par nous, d'un

paiement. Dans cette hypothèse, nous vous informerons, dans la mesure du possible, sauf si la loi nous l'interdit, des raisons qui motivent notre décision.

5.4 Il existe des plafonds quant au nombre de fois par jour que vous pouvez recharger le Compte Raphaels, et des limites minimum et maximum de rechargement, comme indiqué dans la partie 'Frais et Plafonds' à l'Article 19.

5.5 Des frais de chargement s'appliquent à certaines méthodes de chargement (comme indiqué dans la partie intitulée 'Frais et Plafonds' à l'Article 19).

6. OPERATIONS

6.1 Virements SEPA

6.1.1 Les Virements SEPA ne peuvent être autorisés qu'à partir d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne.

6.1.2 On parle de Virement SEPA lorsque vous (ou un Prestataire Tiers agissant pour votre compte) émettez un Ordre de Paiement au profit d'un Bénéficiaire dont le compte est tenu dans la zone SEPA.

6.1.3 Pour qu'un Virement SEPA soit initié, vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) devez fournir l'Identifiant Unique du Bénéficiaire ainsi que le montant du Virement SEPA. Vous pouvez éventuellement fournir une référence pour l'Opération.

6.1.4 Si nous recevons un Ordre de Paiement par Virement SEPA de votre part avant 16h30 un Jour Ouvrable, et sous réserve que vous nous ayez donné le bon Identifiant Unique, nous enverrons les fonds au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire le même Jour Ouvrable. Si l'Ordre de Paiement par Virement SEPA est reçu après 16h30, les fonds seront envoyés au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire avant la fin du Jour Ouvrable suivant. Les frais applicables sont mentionnés à l'Article 19, dans la partie intitulée Frais et Plafonds.

6.1.5 Vous devez vous assurer (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte doit s'assurer) que vous nous fournissez (qu'il nous fournit) le bon Identifiant Unique. Vous pouvez, pour permettre au Bénéficiaire d'identifier l'origine du virement, ajouter une référence. Si vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) fournissez des renseignements inexacts, nous ne serons pas responsables de la non-exécution, du retard d'exécution, ou de la mauvaise exécution, de l'Ordre de Paiement par Virement SEPA. Vous avez toutefois la possibilité de nous demander de récupérer un paiement fait de manière inexacte, auquel cas nous nous efforcerons, dans les limites du raisonnable, de récupérer ledit paiement. Si nous ne sommes pas en mesure de récupérer les fonds, nous vous fournirons, à réception d'une demande écrite de votre part, tous renseignements disponibles et pertinents pour que vous puissiez demander en justice le remboursement des fonds.

- 6.1.6 Lorsque nous sommes chargés d'exécuter un Ordre de Paiement par Virement SEPA et que nous n'avons pas exécuté cet Ordre correctement, et à condition que vous nous ayez informé de l'exécution incorrecte de l'Ordre de Paiement par Virement SEPA dans les 13 mois suivant la date d'exécution dudit Ordre, nous reverserons dans les meilleurs délais sur le Compte Raphaels le montant débité au titre de l'Ordre de Paiement par Virement SEPA erroné ou non-exécuté et, le cas échéant, remettrons le Compte Raphaels débité dans la situation dans laquelle il aurait été si l'Ordre de Paiement par Virement SEPA erroné n'avait pas été donné, de sorte que le Compte Raphaels soit comme si l'Ordre de Paiement par Virement SEPA incorrectement exécuté n'avait jamais été donné. Nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous.
- 6.1.7 Nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter un Ordre de Paiement par Virement SEPA :
- i. si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que votre Compte SmartPay en ligne est utilisé de manière non-autorisée, frauduleuse, ou de manière gravement négligente ;
 - ii. si les Fonds Disponibles ne sont pas suffisants pour couvrir le montant du Virement SEPA et les éventuels frais applicables ; ou
 - iii. si nous estimons que le Virement SEPA est illégal.
- 6.1.8 En cas de refus, nous vous informerons des motifs de ce refus, par e-mail, dès que possible et au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant l'Ordre de Paiement, sauf si la loi nous l'interdit.

6.2 Prélèvements SEPA

- 6.2.1 Les Prélèvements SEPA ne peuvent être autorisés qu'à partir d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne.
- 6.2.2 Seuls les Prélèvements SEPA qui vous impliquent vous et un Bénéficiaire dont le compte est tenu dans la zone SEPA, peuvent être exécutés.
- 6.2.3 Si vous souhaitez mettre en place un Ordre de Paiement pour un Prélèvement SEPA, vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) devez contacter directement la société Bénéficiaire. Vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) devrez alors autoriser le Bénéficiaire à prélever les fonds sur le Compte Raphaels sur la base du mandat fourni par le Bénéficiaire et complété par vos soins. Le mandat devra mentionner votre nom et l'Identifiant Unique du Compte SmartPay.
- 6.2.4 Vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) retournerez le formulaire de mandat complété au Bénéficiaire, dont le prestataire de services de paiement organisera alors le prélèvement du montant du Prélèvement SEPA sur le Compte Raphaels.

- 6.2.5 Nous déduisons les Prélèvements SEPA des Fonds Disponibles au fur et à mesure de leurs échéances.
- 6.2.6 Nous refuserons d'exécuter l'Ordre de Paiement lié à un Prélèvement SEPA si, à 9h le jour où le prélèvement doit être effectué comme indiqué par vous sur le formulaire de mandat complété, les Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels sont insuffisants.
- 6.2.7 Le tableau ci-dessous a pour objet d'expliquer comment vous pouvez modifier ou annuler un Prélèvement SEPA, comment demander un remboursement au Bénéficiaire, et précise les délais applicables :

Action	Qui contacter ? Quels sont les délais ?
Annuler un mandat de Prélèvement SEPA	Vous pouvez nous demander de rejeter toute demande à venir de Prélèvement SEPA qu'un Bénéficiaire vous a notifiée au préalable. Pour que nous puissions annuler un Ordre de Paiement lié à un Prélèvement SEPA, nous devons recevoir vos instructions en ce sens avant 7h00 le Jour Ouvrable précédant celui où le Prélèvement SEPA devait être effectué.
Demander un remboursement dans les huit semaines du paiement par Prélèvement SEPA	Si vous estimez que le montant d'une Opération autorisée est erroné, ou si vous souhaitez obtenir son remboursement pour toute autre raison, vous devez nous en informer huit semaines au plus tard après la date du prélèvement sur le Compte Raphaels, auquel cas nous serons obligés de faire droit à votre demande.
Demander un remboursement plus de huit semaines après le paiement par Prélèvement SEPA	Vous pouvez demander un remboursement plus de huit semaines après que l'Opération a été débitée du Compte Raphaels si vous estimez ne pas avoir autorisé le Prélèvement SEPA, à condition que vous nous en informiez sans retard excessif et, en tout état de cause, 13 mois au plus tard après le Prélèvement SEPA. Nous nous réservons le droit de demander des preuves au soutien de votre demande, ainsi que le droit de refuser une demande de remboursement qui serait faite avec un retard déraisonnable.

- 6.2.8 Le fait que vous demandiez et obteniez un remboursement de notre part ne signifie pas que votre dette envers votre créancier est éteinte. Vous devez traiter la question de cette dette directement avec votre créancier.
- 6.2.9 Lorsque nous sommes chargés d'exécuter un Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA et que nous ne l'avons pas exécuté correctement, et sous réserve que vous nous ayez informé de l'exécution incorrecte de l'Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA dans un délai de 13 mois à compter de son exécution, nous rembourserons sans retard déraisonnable, en recreditant le Compte Raphaels du montant débité au titre de l'Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA erroné ou non-exécuté et, le cas échéant, en remettant le Compte Raphaels débité dans l'état

dans lequel celui-ci aurait été si l'Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA erroné n'avait pas existé, de sorte que le Compte Raphaels soit comme si l'Ordre de Paiement par Prélèvement SEPA mal exécuté n'avait pas existé. Nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous.

6.2.10 Nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter un Prélèvement SEPA, ou de refuser de rembourser le montant d'un Prélèvement SEPA, si :

- i. nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que votre Compte SmartPay en ligne est utilisé de manière frauduleuse ou de manière gravement négligente ;
- ii. les Fonds Disponibles ne sont pas suffisants pour couvrir le montant d'un Ordre de Paiement pour un Prélèvement SEPA ainsi que les éventuels frais applicables ;
- iii. nous estimons que l'Ordre de Paiement pour le Prélèvement SEPA serait illégal ;
ou
- iv. vous n'avez pas autorisé l'Ordre de Paiement se rapportant au Prélèvement SEPA.

6.2.11 En cas de refus, nous vous informerons par e-mail des motifs de ce refus, dès que possible et au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant l'Ordre de Paiement, sauf si la loi nous l'interdit.

6.3 Transferts Instantanés

6.3.1 Il ne peut être procédé à des Transferts Instantanés qu'à partir d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne.

6.3.2 Les Transferts Instantanés ont lieu lorsque vous autorisez un Ordre de Paiement de votre Compte SmartPay en ligne vers un autre Compte SmartPay en ligne.

6.4 Relevés d'opérations

6.4.1 Nous mettrons gratuitement à votre disposition un relevé de compte, au moins une fois par mois, lorsqu'il y a des Opérations sur le Compte SmartPay en ligne (sauf convention contraire convenue avec vous). Lorsqu'un relevé est disponible à la consultation et au téléchargement, nous vous en informerons par e-mail.

6.4.2 Chaque relevé détaillera toutes les Opérations ayant affecté le Compte SmartPay en ligne au cours de la période couverte par le relevé. Pour chaque Ordre de Paiement exécuté à partir de votre Compte SmartPay en ligne, les informations suivantes seront fournies :

- i. une référence vous permettant d'identifier l'Opération et, le cas échéant, des renseignements sur le Bénéficiaire ;

- ii. le montant de l'Opération, exprimé dans la devise du Compte SmartPay en ligne ou dans la devise utilisée dans l'Ordre de Paiement ;
- iii. le montant des éventuels frais de l'Opération avec, le cas échéant, le détail du montant correspondant à chacun des différents frais, ou les intérêts payables par vous ; et
- iv. le cas échéant, le taux de change utilisé par nous pour l'Opération et le montant de l'Opération après réalisation de la conversion.

6.4.3 Si une Opération a été faite vers votre Compte SmartPay en ligne, les informations suivantes seront fournies par rapport à chaque Opération :

- i. une référence vous permettant d'identifier l'Opération et le Donneur d'Ordre, ainsi que tous renseignements transmis avec l'Opération ;
- ii. le montant de l'Opération, dans la devise dans laquelle votre Compte SmartPay en ligne est crédité ;
- iii. le montant des éventuels frais de l'Opération, avec, le cas échéant, le détail du montant correspondant à chacun des différents frais, ou les intérêts payables par vous ; et
- iv. le cas échéant, le taux de change que nous avons utilisé pour l'Opération et le montant de l'Opération avant réalisation de la conversion.

7. UTILISATION DE VOTRE CARTE

7.1 Vous pouvez utiliser votre Carte dans le monde entier, chez tout Commerçant affichant la marque d'acceptation MasterCard, sauf chez les Commerçants à acceptation limitée de l'UE/EEE qui n'acceptent pas les produits prépayés. Nous ne pouvons pas garantir qu'un Commerçant acceptera votre Carte.

7.2 Il se peut, en fonction de la politique d'acceptation du Commerçant concerné en matière de cartes prépayées, que vous n'avez pas la possibilité d'utiliser votre carte pour mettre en place des paiements récurrents.

7.3 Vous ne pourrez pas utiliser votre Carte après la fin du présent Contrat, l'expiration ou l'annulation de la Carte, pendant la période de suspension de la Carte, ou bien si la Carte est déclarée perdue, copiée, volée, ou encore que sa sécurité a été compromise.

7.4 La possibilité d'utiliser votre Carte pourra, de temps à autre, être interrompue, par exemple si nous effectuons des opérations de maintenance, avons besoin de régler un problème technique, ou encore si un Cas de Force Majeure survient. Si cela se produit, il est possible que vous soyez dans l'incapacité de :

- i. charger votre Carte ;
- ii. utiliser votre Carte pour des Opérations, ou obtenir des espèces à un Distributeur Automatique (le cas échéant) ; et/ou
- iii. obtenir des informations sur les Fonds Disponibles et/ou sur vos dernières Opérations.

7.5 Des plafonds de paiement/retrait s'appliquent à votre Carte. Ces plafonds sont mentionnés à l'Article 19, intitulé 'Frais et Plafonds'.

- 7.6** Des frais seront facturés en cas d'opération refusée par un DAB ou par un Commerçant en Point de Vente. Ces frais sont mentionnés à l'Article 19, intitulé 'Frais et Plafonds'.
- 7.7** Si vous utilisez votre Carte pour effectuer une Opération dans une devise autre que l'euro, l'Opération sera convertie en euros à la date de son traitement par notre fournisseur du programme Carte, MasterCard, au taux de conversion appliqué par eux. Le taux de conversion appliqué par MasterCard est affiché sur le site <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html>. Le taux de conversion MasterCard, qui n'est pas fixé par nous, peut fluctuer au cours de la journée. Nous vous rappelons que les taux de change peuvent fluctuer et qu'ils peuvent changer entre le moment où une Opération est réalisée et le moment où elle est réglée et enregistrée sur le Compte SmartPay en ligne.
- 7.8** Si vous payez un montant dans une monnaie autre que l'euro, une commission pour opération par carte en devises sera facturée (cette commission est mentionnée à l'Article 19 intitulé 'Frais et Plafonds').
- 7.9** Nous informons le Titulaire de Carte que les Ordres de Paiement sont reçus par nous au moment où ils nous sont transmis par le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire via le système de compensation et de règlement utilisé pour cet Ordre de Paiement. Lorsque l'Ordre de Paiement est exécuté dans l'Espace Economique Européen, nous créditons le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard le Jour Ouvrable suivant la date de réception de l'Ordre de Paiement. Si la date de réception de l'Ordre de Paiement n'est pas un Jour Ouvrable, ou si l'Ordre de Paiement est reçu après 13h45 (GMT) un Jour Ouvrable, nous serons réputés avoir reçu l'ordre de paiement le Jour Ouvrable suivant.
- 7.10** Vous reconnaissez que les soldes et les Fonds Disponibles apparaissant sur le Compte SmartPay en ligne ne sont que des soldes approximatifs en temps réel, et non les soldes du Compte Raphaels après règlement. Un solde en temps réel peut ne pas tenir compte d'Opérations en attente. Nous vous fournirons des informations sur les éventuelles Opérations en attente dès que nous avons lesdites informations. Nous procéderons également à la déduction de tous frais applicables dès que ceux-ci deviennent payables par vous (comme indiqué à l'Article 19 intitulé 'Frais et Plafonds').
- 7.11** Nous nous réservons le droit de suspendre ou de restreindre l'utilisation de votre Carte à tout moment, pour les motifs suivants :
- i. si nous pensons que la sécurité de votre Compte SmartPay en ligne ou celle de votre Carte est en jeu ; ou
 - ii. si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que votre Compte SmartPay en ligne est utilisé sans autorisation, de manière frauduleuse ou de manière gravement négligente.

Si nous exerçons ce droit, nous vous informerons par e-mail, dès que raisonnablement possible et en tout état de cause avant la fermeture des bureaux le Jour Ouvrable suivant la réception de l'Ordre de Paiement, sauf si nous ne pouvons le faire pour des raisons de sécurité ou si la loi nous interdit de le faire. Nous vous donnerons le motif de cette suspension ou de cette restriction, sauf si les lois applicables l'interdisent. Lorsque l'accès au Compte est refusé à un Prestataire Tiers, nous vous en indiquerons les motifs par e-mail dès que raisonnablement possible avant le refus, et au plus tard juste après ce refus, sauf si, pour des raisons de sécurité justifiées objectivement, nous ne pouvons pas le faire, ou si la loi nous l'interdit.

- 7.12** Si nous prenons l'une des mesures décrites à l'Article 7.11, nous pourrions être amenés à vous demander de cesser d'utiliser votre Carte et de nous la retourner ou bien de la détruire. Si, après investigation, nous avons des motifs raisonnables de croire que les circonstances ayant conduit à la suspension ou à la restriction de votre Carte ne s'appliquent plus, nous retirerons les restrictions et/ou vous délivrerons une Carte de remplacement, le cas échéant.
- 7.13** Vous pouvez vérifier le montant de vos Fonds Disponibles en consultant votre Compte SmartPay en ligne ou bien en contactant le Service Client.
- 7.14** Dans certains cas, les Commerçants peuvent demander une vérification de ce que vos Fonds Disponibles couvriront le montant de l'Opération et demander une 'pré-autorisation' à hauteur de ce montant sur vos Fonds Disponibles. Tel est le cas, par exemple, en cas de location de voiture. Si un Commerçant demande une pré-autorisation sur le Compte Raphaels, les fonds ne seront bloqués sur votre Compte qu'à hauteur du montant pré-autorisé par vous dans les conditions exposées à l'Article 8 ci-dessous. Nous libèrerons les fonds bloqués sans retard déraisonnable après avoir été informés du montant de l'Opération et, en tout état de cause, immédiatement après réception de l'Ordre de Paiement.
- 7.15** Si vous utilisez votre Carte dans une station-service (sous réserve d'acceptation par le Commerçant), une pré-autorisation pour un montant prédéterminé dans la devise concernée pourra être nécessaire. Lorsque la Carte est utilisée dans un bar ou un restaurant, un montant supplémentaire (généralement entre 10% et 20%) peut être automatiquement ajouté pour couvrir les frais de service et le pourboire prévus, ce qui a pour conséquence de réduire temporairement le solde sur la Carte. Lorsque la Carte est utilisée pour acheter du carburant à une borne automatique, vous devez avoir des fonds suffisants pour couvrir le coût de l'achat que vous entendez faire. Cela réduira le risque de solde négatif sur la Carte. Sachez cependant que le montant maximum que le Commerçant peut réserver sur votre carte en cas d'achat de carburant est de 100€ ou l'équivalent en devise étrangère. Ce montant pouvant varier d'un commerçant à l'autre et pouvant aussi être plus élevé, il vous appartient de vérifier, avant d'acheter du carburant, quel est ce montant maximum. Si le montant réel du pourboire ou des frais de service que vous donnez est inférieur au montant supplémentaire qui a été ajouté, ou si vous achetez du carburant et dépensez moins que le montant réservé, il pourra s'écouler jusqu'à sept (7) jours à compter de la date de l'opération avant que le montant de la différence soit à nouveau disponible. Seul le montant réel de la facture finale convenue entre le Commerçant et vous sera déduit de la Carte. Cette règle est appliquée par le Système de Paiement Mastercard conformément à la règle n°2.12 des *Transaction Processing Rules* (Règles de Traitement des Opérations). Seul le montant préautorisé par vous dans les conditions énoncées à l'Article 8 ci-dessous sera bloqué sur votre Compte. Si vous n'utilisez pas l'intégralité de la préautorisation ou que vous ne disposez pas des Fonds Disponibles pour obtenir une préautorisation, nous libèrerons les fonds bloqués sans retard après avoir été informés du montant de l'Opération et, en tout état de cause, immédiatement après réception de l'Ordre de Paiement.

8. AUTORISATION DES OPERATIONS

- 8.1** Vous devez autoriser chaque Opération. Cela peut vouloir dire autoriser une Opération unique ou une Opération récurrente, ou encore préautoriser des Opérations à venir dont le montant est certain ou non certain.
- 8.2** Une Opération peut être considérée comme autorisée par vous si vous l'avez autorisée en point de vente en suivant les instructions données par le Commerçant. Ces instructions peuvent inclure :

- i. saisir votre Code PIN ou fournir une autre Donnée de Sécurité ;
- ii. votre signature ;
- iii. fournir les données de la Carte et/ou fournir vos Données de Sécurité et/ou le Système de Protection, selon ce qui est demandé ;
- iv. faire une demande de retrait d'espèces à un guichet bancaire, une agence bancaire, ou chez tout Commerçant, sous réserve de fournir les Données de Sécurité appropriées (des frais s'appliquent aux retraits aux DAB, comme indiqué dans le tableau des Frais et Plafonds figurant à l'Article 19).

8.3 Vous serez également considéré comme ayant autorisé une Opération lorsque vous avez réalisé cette Opération à partir du Compte SmartPay en ligne, en utilisant vos Données de Sécurité, ou lorsque vous avez mis en place un Prélèvement SEPA.

8.4 Vous pouvez définir un nouveau Bénéficiaire en fournissant son nom, la valeur des fonds, son Identifiant Unique et la référence du paiement, via votre Compte SmartPay en ligne. Vous devez autoriser chaque nouveau Bénéficiaire en saisissant le code de sécurité que nous vous enverrons par SMS sur votre téléphone portable. Les Ordres de Paiement ultérieurs concernant le même Bénéficiaire ne nécessiteront pas de code de sécurité.

8.5 Vous devez également respecter les conditions tierces supplémentaires éventuellement liées à l'utilisation de votre Compte SmartPay en ligne et à la Carte (par exemple, les conditions générales d'un Système de Garantie).

8.6 Seules les Opérations autorisées dont la date est à venir peuvent être révoquées par vous, par notification au Commerçant (et en nous envoyant une copie de la notification), à condition que cette notification nous parvienne au plus tard à la date de fermeture des bureaux le Jour Ouvrable précédant la date à laquelle l'Opération devait avoir lieu.

8.7 Vous pouvez contester une Opération autorisée dont le montant exact n'est pas défini et dont le montant définitif n'est pas celui auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre eu égard à votre profil, à vos dépenses passées, aux conditions du contrat-cadre et aux circonstances entourant l'Opération. Cette demande doit nous être soumise dans un délai de 8 semaines à compter de l'exécution de l'ordre de paiement sur le Compte. Nous vous rembourserons dans un délai de 10 Jours Ouvrables après avoir reçu la demande, si celle-ci s'avère justifiée, compte tenu des lois applicables et des informations que vous nous aurez fournies pour déterminer les circonstances entourant l'Opération. Nous nous réservons le droit de refuser un tel remboursement pour des motifs justifiés, que nous vous expliquerons et dont nous vous informerons.

9. PRESTATAIRES TIERS

9.1 Vous pouvez choisir de faire appel à un Prestataire Tiers autorisé :

- i. pour que celui-ci réalise des Opérations à partir du Compte Raphaels pour votre compte ; et/ou
- ii. pour qu'il vous fournisse des services d'information sur les comptes.

9.2 La *Financial Conduct Authority* et l'Autorité Bancaire Européenne conservent des registres des Prestataires Tiers règlementés qualifiés, et vous pouvez accéder à ces registres pour vérifier que le Prestataire Tiers est bien autorisé. Nous n'acceptons aucune responsabilité au titre des informations ou services que ce Prestataire Tiers aura pu vous fournir.

9.3 Pour permettre à un Prestataire Tiers d'initier un paiement à partir de vos Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels, vous devez nous contacter afin que nous puissions communiquer toutes les instructions nécessaires et toutes les vérifications de sécurité dont le Prestataire Tiers aura besoin pour accéder au Compte Raphaels.

9.4 Si vous autorisez un Prestataire Tiers à initier un paiement à partir du Compte Raphaels, nous considérerons tout paiement demandé par ce Prestataire Tiers comme un paiement autorisé par vous.

9.5 Nous nous réservons le droit de refuser de permettre à un Prestataire Tiers d'accéder à votre Compte SmartPay en ligne et d'initier des Ordres de Paiement à partir du Compte Raphaels si nous craignons un accès non-autorisé ou frauduleux. Si nous refusons à un Prestataire Tiers l'accès à votre Compte SmartPay en ligne [ou au Compte Raphaels], nous vous en informerons par e-mail, en vous expliquant les raisons qui motivent notre refus de donner accès, avant de refuser l'accès (si possible), ou immédiatement après (sauf si, pour des raisons de sécurité justifiées objectivement, nous ne pouvons pas le faire ou si la loi nous l'interdit).

9.6 Si vous pensez qu'une Opération exécutée par un Prestataire Tiers peut avoir été mal exécutée ou qu'elle n'a pas été autorisée, vous devez en informer le Service Client dès que possible. Pour en savoir plus, merci de vous reporter à l'Article 14.1.

10. RESILIATION ET EXPIRATION

10.1 Le Contrat entre en vigueur à la date de soumission de votre demande d'ouverture d'un Compte SmartPay en ligne, pour une durée indéterminée, et s'achève :

- i. à la date d'effet de sa résiliation, à votre initiative ou à la nôtre, dans les conditions décrites au présent Article 10 ;

- ii. si vous décédez. Le remboursement des fonds pourra intervenir comme décrit à l'Article 13.6.

10.2 Une fois le Contrat résilié, il vous appartient de détruire votre Carte.

10.3 Vous disposez d'un droit de rétractation pendant un délai de 14 jours calendaires à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat (le « Délai de Réflexion »), ledit droit vous permettant de résilier le présent Contrat sans pénalité mais sous réserve de déduction de tous frais d'Opération engagées par nous à l'Article 19 si vous avez initié des Opérations durant le Délai de Réflexion. Pour exercer ce droit, contactez le Service Client (dont vous trouverez les coordonnées dans la définition du terme 'Service Client' ci-dessus) pendant les 14 jours du Délai de Réflexion.

10.4 Vous disposez également, une fois le Délai de Réflexion expiré, du droit de résilier le présent Contrat à tout moment. Vous pouvez exercer ce droit en contactant le Service Client. A réception de votre demande, nous débiteurons toutes Opérations en cours et déduirons les frais applicables éventuels. Le solde de vos fonds sera alors disponible pour remboursement de la manière précisée à l'Article 13 'Vos Droits à Remboursement'.

10.5 Nous pouvons résilier le présent Contrat, sans justification, avec un préavis minimum de 2 mois.

10.6 Nous pouvons résilier le présent Contrat avec effet immédiat, et sans préavis, dans les cas suivants :

- i. si vous ne respectez pas les termes du présent Contrat ;
- ii. si vous utilisez (ou laissez une autre personne utiliser) votre Compte SmartPay en ligne et/ou votre Carte de manière inappropriée, illégale, ou pour des activités criminelles ;
- iii. si nous avons obligation de le faire pour respecter une disposition légale ou réglementaire, ou une décision d'une autorité gouvernementale ou réglementaire, ou une décision de justice ; ou
- iv. si nous établissons que des informations sur lesquelles nous nous sommes fondés pour autoriser votre Carte sont fausses.

10.7 Votre Carte (et toute Carte Supplémentaire) est valable pour la durée prenant fin à la date d'expiration mentionnée au recto (la « Date d'Expiration »). A la Date d'Expiration, votre Carte cessera de fonctionner et vous n'aurez plus le droit de l'utiliser pour des Opérations. Vous pouvez continuer à utiliser votre Compte SmartPay en ligne si votre Carte a expiré et que la survenance de la Date d'Expiration n'affecte pas la validité du présent Contrat.

10.8 En cas de résiliation du Contrat par l'une ou l'autre des parties en application de l'Article 10, nous procéderons immédiatement au blocage de votre Compte SmartPay en ligne et à l'annulation de toute(s) Carte(s) qui y serai(en)t associées.

10.9 Si vous avez utilisé votre Carte au cours des quatre (4) semaines précédant sa Date d'Expiration, nous vous enverrons un e-mail pour vous informer qu'une nouvelle Carte sera émise automatiquement en remplacement (des frais s'appliquent, comme indiqué à l'Article 19). Si vous ne souhaitez pas de renouvellement de votre Carte, vous devez nous en informer en contactant le Service Client dans un délai de 4 semaines après réception de la nouvelle Carte. Nous vous rembourserons alors les frais de remplacement de la carte (mentionnés à l'Article 19).

10.10 Si votre Carte n'a pas été utilisée au cours des quatre (4) semaines précédant sa Date d'Expiration, vous recevrez un e-mail vous demandant si vous souhaitez ou non le renouvellement de votre Carte. Si vous demandez le renouvellement, une nouvelle Carte vous sera délivrée en remplacement (des frais s'appliquent, comme indiqué à l'Article 19).

10.11 Lorsque nous émettons pour vous une Carte de remplacement, nous émettons également des cartes de remplacement pour toutes les Cartes Supplémentaires, sauf si vous nous demandez avant la Date d'Expiration qu'il en soit autrement. Les Cartes Supplémentaires expireront à la Date d'Expiration mentionnée sur la Carte principale du Titulaire de Carte.

11. PRESERVER LA SECURITE DE VOTRE COMPTE SMARTPAY EN LIGNE ET DE VOTRE (VOS) CARTE(S)

11.1 Vous devez protéger vos Données de Sécurité et votre Code PIN, et ne devez pas les communiquer à qui que ce soit, à l'exception des Prestataires Tiers qui eux-mêmes s'engagent à en préserver la sécurité. Nous ne vous demanderons jamais de nous communiquer votre Code PIN ni vos Données de Sécurité. L'obligation de conserver votre Carte en sécurité s'applique également aux Utilisateurs de Carte Supplémentaire.

11.2 Si vous soupçonnez que votre Compte SmartPay en ligne a été compromis, vous devez immédiatement :

11.2.1 appeler le Service Client, pendant les heures ouvrables ; ou bien

11.2.2 à tout autre moment, vous connecter sur <https://my.sogexia.com> et suivre les instructions afin de bloquer votre carte.

11.3 Si nous soupçonnons que votre Compte SmartPay en ligne a été compromis, nous vous contacterons conformément aux Articles 20 et 24.

11.4 Vous ne devez pas donner votre Carte à d'autres personnes, ni laisser quelqu'un d'autre l'utiliser.

11.5 Nous vous invitons à vérifier régulièrement les Opérations enregistrées sur votre Compte SmartPay en ligne, pour identifier les opérations qui pourraient ne pas avoir été autorisées par vous ou par les Utilisateurs de Carte Supplémentaire, et à vous signaler de telles opérations conformément à l'Article 14.1.

11.6 Vous devez avoir une protection anti-virus appropriée sur votre ordinateur et votre smartphone, et prendre toutes précautions raisonnables afin d'empêcher une autre personne d'accéder à votre Compte SmartPay, y compris d'utiliser les Données de Sécurité personnalisées sur votre ordinateur ou votre smartphone.

12. NOTRE RESPONSABILITE

12.1 Sauf comme exposé au présent Article 12, nous déclinons toute responsabilité envers vous en cas de perte ou préjudice indirect(e) (y compris, de manière non limitative, perte d'activité, de bénéfices ou de revenus) subi(e) en lien avec le présent Contrat, qu'il s'agisse d'une responsabilité contractuelle, délictuelle (y compris pour négligence), pour manquement à une obligation légale ou d'une responsabilité ayant une autre origine ;

12.2 Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommage résultant :

- i. du refus d'un Commerçant d'accepter une Opération à partir de votre (vos) Carte(s) ou de la non-annulation, par vous, d'une autorisation ou préautorisation ;
- ii. d'une situation dans laquelle vous, ou un Titulaire de Carte Supplémentaire, avez (a) agi :
 - 1) de manière non-autorisée ou frauduleuse ;
 - 2) de telle manière que vous avez (qu'il a) violé de manière significative les termes du présent Contrat, ou de tout autre contrat conclu avec nous, ou de tout contrat avec un Tiers ;
 - 3) avec un retard indu ; ou
 - 4) en faisant preuve d'une négligence grave.
- iii. si votre dommage est dû à la survenance d'un Cas de Force Majeure.
- iv. des biens ou services (ou est en lien avec l'utilisation des biens et services) achetés avec votre (vos) Carte(s).

12.3 Nous déclinons toute responsabilité en cas d'inexécution, ou de mauvaise exécution, d'une opération sur le Compte SmartPay en ligne que nous avons faite sur la base d'un Identifiant Unique que vous nous avez fourni et qui s'avère inexact. Cependant, sur demande de votre part, nous nous efforcerons, dans les limites du raisonnable, de récupérer les fonds concernés par cette opération faite sur le Compte SmartPay en ligne et de nous vous facturerons, le cas échéant, les frais raisonnablement engagés à cette fin, y compris en vous refacturant les frais qui ont pu être facturés par des banques intermédiaires et/ou la banque du Bénéficiaire pour aider à retracer les fonds. Nous vous informerons du montant des frais éventuellement applicables dès que nous en aurons connaissance.

12.4 Si la Carte est défectueuse, notre responsabilité sera limitée au remplacement de la Carte par une Carte chargée des Fonds Disponibles.

12.5 Si une somme est déduite de manière inexacte de vos Fonds Disponibles, notre responsabilité sera limitée au paiement, à vous, d'un montant équivalent ainsi que des intérêts et frais éventuellement engagés.

13. VOS DROITS A REMBOURSEMENT

13.1 Vous avez le droit au remboursement de vos Fonds Disponibles, en totalité ou en partie, à tout moment, jusqu'à la date de résiliation (puis, après cette date, uniquement en totalité). Pour exercer ce droit, il vous suffit d'envoyer votre demande au Service Client, en indiquant le montant dont vous demandez le remboursement. Le remboursement est fait à la valeur nominale des unités de monnaie électronique.

13.2 Quand nous procédons au traitement de votre remboursement, ou que nous retournons des fonds en application de l'Article intitulé 'Résiliation et Expiration', nous facturons des frais de remboursement si vous résiliez le présent Contrat au cours des six premiers mois suivant sa conclusion (comme indiqué à l'Article 19, 'Frais et Plafonds'), sauf :

- i. pendant le Délai de Réflexion ; ou
- ii. au cours de la période de 12 mois suivant la clôture de votre Compte SmartPay en ligne ; ou
- iii. si vous fermez votre Compte SmartPay en ligne car vous ne souhaitez pas accepter une modification des termes du présent Contrat dont nous vous avons informé.

13.3 Les fonds seront remboursés en euros sur votre compte bancaire personnel, par Virement SEPA. A cette fin, vous devrez fournir le numéro IBAN et le code SWIFT de votre compte bancaire ou de paiement ainsi que votre adresse. Le remboursement ne sera accordé que s'il est effectué sur un compte ouvert à votre nom auprès d'un prestataire de services de paiement établi dans un Etat membre de l'Union Européenne, un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen, ou un pays tiers ayant des exigences équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Il est possible que, avant de pouvoir retourner les fonds, nous soyons tenus d'appliquer des mesures de CDD afin de respecter les lois applicables (et nous nous réservons le droit de retenir des fonds si nous avons des motifs raisonnables de craindre une fraude ou un autre problème de sécurité).

13.4 Le montant à rembourser sera crédité sur votre compte bancaire personnel, au plus tard le Jour Ouvrable suivant la date de réception de la demande de remboursement ou, s'il est nécessaire d'appliquer des mesures de CDD, après la date d'accomplissement des mesures de CDD. Si votre demande est reçue un jour autre qu'un Jour Ouvrable, ou si elle est reçue après 13h45 (GMT) un Jour Ouvrable, nous serons réputés avoir reçu votre demande le Jour Ouvrable suivant.

13.5 Si vous avez toujours des Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels un an après la date de fermeture de votre Compte SmartPay en ligne, et que vous n'avez pas demandé le remboursement, des frais d'inactivité seront payables et seront déduits de vos Fonds Disponibles (ces frais sont mentionnés à l'Article 19, 'Frais et Plafonds').

13.6 Vos fonds sont disponibles pour remboursement en contactant le Service Client à tout moment avant la fin du Délai de Prescription de six (6) ans (sous réserve des frais mentionnés à l'Article 19). Une fois le Délai de Prescription de six (6) ans écoulé, vous ne pourrez plus obtenir le remboursement des fonds.

14. VOTRE RESPONSABILITE QUANT AUX OPERATIONS

14.1 Si vous pensez qu'une Opération n'a pas été exécutée correctement ou qu'une Opération n'a pas été autorisée par vous, vous devez nous en informer immédiatement, via le Service Client. Le non-signalement immédiat, dès que vous avez connaissance, ou, en tout état de cause, dans un délai de treize (13) mois à compter de la date de l'Opération non exécutée ou mal exécutée, entraîne la perte du droit pour vous d'obtenir réparation de la situation.

14.2 Si nous établissons qu'une Opération a été mal exécutée, ou qu'elle n'a pas été autorisée par vous, et que vous nous l'avez signalé promptement dans un délai de 13 mois à compter de la date de l'Opération non-autorisée, alors, sauf si l'Article 14.3 s'applique, nous vous rembourserons l'entier montant débité sans autorisation, au plus tard à la fermeture des bureaux le Jour Ouvrable suivant la date à laquelle nous avons eu connaissance de l'Opération non autorisée ou elle nous a été signalée. La date de valeur à laquelle le Compte Raphael est crédité du montant débité sans autorisation ne sera pas postérieure à la date à laquelle le montant a été débité.

14.3 Vous supporterez :

- i. toutes les pertes subies au titre d'une Opération faite par nous que vous n'avez pas autorisée, si vous avez agi de manière frauduleuse, ou si, intentionnellement ou en faisant preuve d'une négligence grave, vous n'avez pas respecté les obligations définies à l'article intitulé 'Préserver la Sécurité de votre Compte Smartpay en ligne et de votre (vos) Carte(s)' (Article 11) ou si vous ne nous avez pas averti promptement en application de l'Article 14.1 ; et
- ii. si l'Article 14.3(i) ne s'applique pas, à concurrence de 50 euros, toutes pertes subies au titre d'une Opération non autorisée par vous, lorsque, de quelque autre manière, vous n'avez pas respecté vos obligations au titre de l'article intitulé 'Préserver la Sécurité de votre Compte Smartpay en ligne et de votre (vos) Carte(s)' (Article 11).

14.4 En tout état de cause, nous vous rembourserons l'entier montant lorsque :

- i. les Données de Sécurité n'ont pas été utilisées ;
- ii. la perte, le vol ou la mauvaise utilisation ne pouvait être détecté(e) par vous avant l'Opération non autorisée ; et/ou
- iii. l'Opération non autorisée est due à un acte ou à une inaction de notre part (y compris de la part d'un salarié, d'un mandataire, ou d'un tiers à qui nous aurions externalisé des activités).

14.5 Si l'une des situations visées aux Articles 14.1 et 12.2 s'applique, vous pouvez également contacter le Commerçant, car cela peut aider à la résolution du différend.

14.6 Si nous faisons droit à une demande de remboursement d'une Opération contestée et remboursons les Fonds sur votre Compte SmartPay en ligne et que, par la suite, nous recevons des informations confirmant que l'Opération avait été autorisée par vous ou par le Titulaire de Carte Supplémentaire et correctement enregistrée sur votre Compte SmartPay en ligne, nous :

- 14.6.1 déduirons des Fonds Disponibles le montant de l'Opération contestée ; et
- 14.6.2 le cas échéant, vous refacturerons les frais et/ou charges que vous pourriez nous devoir.

14.7 Vous pourrez également être redevable de tous frais raisonnables engagés par nous pour mener les investigations démontrant que l'Opération a bien été autorisée.

15. SERVICE DE CHANGEMENT DE COMPTE TRANSFRONTALIER

15.1 Vous pouvez demander à faire passer vos Fonds Disponibles du Compte Raphaels vers un compte de paiement que vous avez ouvert auprès d'un autre prestataire de services de paiement situé hors du Royaume-Uni, mais au sein de l'Union Européenne. Vous devrez nous fournir tous les détails du compte ouvert auprès du prestataire de services de paiement de l'UE. Une fois que nous aurons reçu ces renseignements, dans un délai de six (6) Jours Ouvrables, nous :

15.1.1 vous fournirons :

- i. la liste de tous les ordres de virement et de prélèvement permanents actifs, s'il en existe ; et
- ii. les informations disponibles sur les virements entrants récurrents que vous avez autorisés au cours des treize (13) mois précédents ;

15.1.2 procéderons au rapprochement des Opérations en suspens sur le Compte Raphaels, et transférerons le solde des Fonds Disponibles à votre nouveau prestataire de services de paiement au plus tard six (6) jours après avoir reçu votre demande ; et

15.1.3 fermerons, sur demande de votre part, votre Compte SmartPay en ligne une fois que le solde des Fonds Disponibles aura été transféré.

15.2 Si des obligations en suspens nous empêchent de procéder à la fermeture de votre Compte SmartPay en ligne, nous vous en informerons sans retard.

15.3 Après clôture du Compte SmartPay, nous vous informerons de tout Ordre de Paiement, Virement SEPA ou Prélèvement SEPA ayant eu lieu sur le compte au moins une fois par Donneur d'Ordre ou Bénéficiaire.

15.4 Vous devez disposer d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne pour être éligible au service de changement de compte transfrontalier.

16. SERVICE DE CHANGEMENT DE COMPTE EN DEPART

16.1 Si vous souhaitez faire passer vos Fonds Disponibles du Compte Raphaels vers un compte de paiement que vous avez ouvert auprès d'un autre prestataire de services de paiement situé au Royaume-Uni et libellé dans la même devise que les Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels, dès réception d'une demande de changement de compte provenant du prestataire de services de paiement, nous :

- i. enverrons au prestataire de services de paiement, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, la liste des ordres de virement permanents existants, les informations disponibles sur les mandats de prélèvement faisant l'objet du changement, et les informations disponibles sur les virements entrants récurrents et les prélèvements initiés par le Bénéficiaire qui ont été effectués sur le Compte Raphaels au cours des treize (13) mois précédents ;
- ii. cesserons d'accepter les virements entrants et les prélèvements sur le Compte Raphaels avec effet à la date indiquée dans l'autorisation que vous aurez signée avec le prestataire de services de paiement ;

- iii. annulerons les ordres permanents avec effet à la date indiquée dans l'autorisation que vous aurez signée avec le prestataire de services de paiement ;
- iv. transférerons tous Fonds Disponibles restants, le cas échéant, du Compte Raphaels vers le compte de paiement que vous aurez ouvert auprès du prestataire de services de paiement, à la date indiquée dans l'autorisation que vous aurez signée avec ce dernier ;
- v. procéderons à la clôture de votre Compte SmartPay en ligne à la date indiquée dans l'autorisation que vous aurez signée avec le prestataire de services de paiement, si :
 - i. vous n'avez pas d'obligations en suspens sur le Compte Raphaels ; et que
 - ii. les actions décrites aux paragraphes (16.1)(i), (ii) et (iii) ont été effectuées.

16.2 Si nous cessons d'accepter les virements entrants et les prélèvements en application du paragraphe (16.1)(ii), nous informerons le Donneur d'Ordre ou le Bénéficiaire, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, de la raison pour laquelle nous n'effectuons pas l'Opération de Paiement.

16.3 Si des obligations en suspens sur le Compte Raphaels empêchent la clôture de votre Compte SmartPay en ligne en application du paragraphe (16.1)(v), nous vous informerons immédiatement de cette situation.

16.4 Après clôture du Compte SmartPay en ligne, nous vous informerons de tout Ordre de Paiement Virement SEPA ou Prélèvement SEPA ayant eu lieu sur le compte au moins une fois par Donneur d'Ordre ou Bénéficiaire.

16.5 Vous devez disposer d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne pour être éligible au service de changement de compte en départ.

17. SERVICE DE CHANGEMENT DE COMPTE EN ARRIVEE

17.1 Si vous souhaitez passer d'un compte de paiement libellé en euros ouvert par vous auprès d'un autre prestataire de services de paiement situé au Royaume-Uni (« l'Ancien Compte ») au Compte Raphaels, nous :

- i. vous demanderons de signer un formulaire par lequel vous nous autorisez à changer votre Ancien Compte en Compte Raphaels et convenez de la date à partir de laquelle les ordres de virement et de prélèvement permanents seront exécutés à partir du Compte Raphaels. Cette date sera au plus tôt six (6) jours ouvrables après la date à laquelle nous recevons les documents transmis par le prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte ;
- ii. dans un délai de deux (2) Jours Ouvrables à compter de la réception de l'autorisation visée au paragraphe (i), nous demanderons au prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte d'effectuer chacune des tâches suivantes, si ladite autorisation le prévoit :

- a) nous fournir une liste des ordres de virement permanents existants et les informations disponibles sur les mandats de prélèvement faisant l'objet du changement ;
 - b) nous fournir les informations disponibles sur les virements entrants récurrents et les prélèvements initiés par le Bénéficiaire qui ont été effectués sur votre Ancien Compte au cours des treize (13) mois précédents ;
 - c) lorsque le prestataire de services de paiement qui détient votre Ancien Compte ne propose pas de système de réacheminement automatique des virements entrants et des prélèvements vers le Compte Raphaels, cesser d'accepter les prélèvements et les virements entrants avec effet à la date précisée dans l'autorisation, et communiquer aux Donneurs d'Ordre mentionnés dans l'autorisation, qui font des virements entrants récurrents sur votre Ancien Compte, de même qu'aux Bénéficiaires précisés sur l'autorisation et ayant recours à un prélèvement pour percevoir des fonds provenant de votre Ancien Compte, les coordonnées du Compte Raphaels ;
 - d) annuler les ordres permanents avec effet à la date indiquée dans l'autorisation ;
 - e) transférer sur le Compte Raphaels tout solde positif éventuel à la date que vous aurez indiquée ; et
 - f) clore votre Ancien Compte à la date que vous aurez indiquée.
- iii. dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception des informations demandées au prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte en application du paragraphe (ii), nous accomplirons les tâches suivantes, pour autant que l'autorisation le prévoie, et dans la mesure où les informations communiquées par vous et par le prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte nous permettent de le faire :
- a) mettre en place les ordres de virement permanents demandés par vous et les exécuter avec effet à la date indiquée dans l'autorisation ;
 - b) prendre les dispositions nécessaires pour accepter les prélèvements, avec effet à la date indiquée dans l'autorisation ;
 - c) communiquer aux Donneurs d'Ordre mentionnés dans l'autorisation et effectuant des virements entrants récurrents sur votre Ancien Compte, les coordonnées du Compte Raphaels et transmettre aux Donneurs d'Ordre une copie de votre autorisation ;
 - d) si nous n'avons pas tous les renseignements nécessaires pour pouvoir accomplir la tâche visée au paragraphe (c), vous demander les renseignements manquants, ou les demander au prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte ;
 - e) communiquer aux Bénéficiaires mentionnés dans l'autorisation et utilisant le prélèvement pour percevoir des fonds provenant de votre Ancien Compte, les coordonnées du Compte Raphaels et la date à partir de laquelle les prélèvements doivent être effectués sur le Compte Raphaels, et transmettre à chaque Bénéficiaire une copie de votre autorisation ;
 - f) vous fournir la liste des Donneurs d'Ordre et Bénéficiaires susmentionnés, pour que vous puissiez en vérifier l'exhaustivité, et vous informer des risques associés à l'insuffisance de fonds disponibles sur votre Ancien Compte si vous choisissez de ne pas clore ce dernier ;
 - g) si nous n'avons pas tous les renseignements nécessaires pour pouvoir accomplir la tâche visée au paragraphe (e), vous demander les renseignements manquants, ou les demander au prestataire de services de paiement détenant votre Ancien Compte ;

17.2

Lorsque vous choisissez de fournir vous-même les informations visées aux paragraphes (17.1)(iii)(d) ou (f) aux Donneurs d'Ordre et aux Bénéficiaires plutôt que de donner votre accord spécifique pour nous en charger, nous vous fournirons, dans le délai prévu au paragraphe (iii), des lettres types indiquant :

- a) les coordonnées de votre Compte SmartPay en ligne ; et

- b) la date de début précisée dans l'autorisation.

17.3 Vous devez disposer d'un Compte SmartPay Rehaussé en ligne pour être éligible au service de changement de compte en arrivée.

18. MODIFICATIONS DU PRESENT CONTRAT

18.1 Si nous avons l'intention de modifier les termes du présent Contrat, nous vous en informerons par écrit, par e-mail, deux (2) mois au moins avant l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les modifications sont requises en raison d'une évolution législative ou réglementaire et que nous sommes dans l'impossibilité de vous en informer deux (2) mois à l'avance. Dans ce cas, nous vous informerons des modifications par écrit aussi tôt que possible.

18.2 Les notifications, ainsi que la version à jour du présent Contrat, seront toujours disponibles sur le Site Internet.

18.3 Lorsque nous vous notifions une modification du présent Contrat, vous disposez du droit de résilier le Contrat sans frais avant l'entrée en vigueur de la modification. Si vous exercez ce droit, nous rembourserons le solde éventuel présent sur la Carte conformément à l'Article 13 (Vos Droits à Remboursement).

18.4 A moins que vous n'ayez informé le Service Client de votre désaccord avant l'entrée en vigueur de la (des) modification(s), vous serez réputé avoir accepté toute(s) la (les) modification(s) qui vous a (ont) été notifiée(s).

19. FRAIS ET PLAFONDS

Les frais applicables sont les suivants :

19.1 Frais applicables au Compte SmartPay en ligne et à la Carte (y compris les Cartes Supplémentaires)

Tableau des Frais		
Nature	Tarif servant de base au calcul	Explications (si nécessaire)
Emission et remplacement de Carte	9,90 €	Inclut également les Cartes Supplémentaires

Rechargement par virement SEPA	2%	
Rechargement par carte de crédit ou carte de débit	2,5%	
Ordre de Paiement Virement SEPA – Sortant	Gratuit	
Ordre de Paiement Virement SEPA – Entrant	2%	
Transferts entre le Compte SmartPay en ligne et un autre Compte SmartPay ou un Compte <i>Business</i> en ligne	Gratuit	
Opération par Carte Refusée	0,25 €	Frais facturés lorsque l'Opération est refusée par un DAB ou par un Commerçant au Point de Vente
Opération de retrait d'espèces par Carte à un DAB	1,00 €	
Opération par Carte en monnaie étrangère	2,95%	
Demande d'interrogation du solde par Carte à un Distributeur Automatique	0,25 €	
Rappel du code PIN de la Carte	1,50 €	Inclut également les Cartes Supplémentaires
Frais de Remboursement	10,00 €	Ne s'applique que dans le cas prévu à l'article 13.2
Frais d'Inactivité	3,00 € [par mois]	a) Les frais d'inactivité sont facturés mensuellement, après une période d'inactivité de neuf (9) mois, dans la limite des Fonds Disponibles. b) Les frais seront également facturés 12 mois après la résiliation de votre Compte Smartpay en ligne.

Tableau des Plafonds		
Fonds Disponibles	Compte Non Rehaussé	Compte Rehaussé
Montant maximum chargeable	250 €	20.000 €
Montant maximum de dépenses faites par Carte		
Par jour et par Opération	250 €	5.000 €
Par mois	250 €	7.500 €
Par an	250 €	60.000 €
Retraits aux Distributeurs Automatiques		
Montant maximum par retrait et par jour	Non disponible	650 €
Montant maximum par mois	Non disponible	2.000 €
Montant maximum de retrait aux DAB par an	Non disponible	18.000 €
Virement SEPA – Montant maximum par virement et par jour		
Entrant	Non disponible	5.000 €
Sortant	Non disponible	10.000 €
Prélèvement SEPA		
Montant maximum par Prélèvement SEPA et par jour	Non disponible	10.000 €
Transfert Instantané		
Montant maximum par transfert et par jour	Non disponible	10.000 €
Rechargement du Compte SmartPay		
Montant minimum par rechargement	0	0
Montant maximum par jour	250 €	5.000 €
Montant maximum par mois	250 €	20.000 €
Montant maximum par an	250 €	120.000 €

Montant maximum par carte de crédit et de débit sur une journée	250 €	1.500 €
Montant maximum par carte de crédit et de débit sur un mois	250 €	3.000 €
Montant maximum de rechargement par Virement SEPA & Transfert Instantané, par jour	Non disponible	5.000 €
Montant maximum de rechargement par Virement SEPA & Transfert Instantané, par mois	Non disponible	20.000 €

19.2 Lorsque vous utilisez votre Carte à un DAB (si applicable), il est également possible que vous soyez soumis aux frais et/ou aux règles en matière de frais du fournisseur du DAB concerné, ou de tout(e) autre établissement financier ou association financière.

19.3 Il vous appartient de vous assurer que, quand vous autorisez une Opération, vous disposez des Fonds Disponibles suffisants. Lorsqu'une Opération est refusée par un Commerçant pour cause de Fonds Disponibles insuffisants, vous serez redevable du paiement de frais comme mentionné dans le tableau des 'Frais et Plafonds' figurant à l'Article 19.

19.4 Selon la manière dont vous utilisez votre Carte, d'autres plafonds (indépendants de notre volonté) peuvent s'appliquer. A titre d'exemple, certains distributeurs d'espèces appliquent leurs propres plafonds, qui peuvent être inférieurs ou supérieurs à ceux de votre Carte.

19.5 Il se peut que vous deviez payer des tiers pour utiliser les services liés à votre Compte SmartPay (par exemple, un opérateur de téléphonie mobile ou le fournisseur d'une application). Il vous appartient de payer ces frais et/ou charges.

19.6 Nous ne sommes pas responsables des tiers qui pourraient vous facturer des frais pour le traitement de l'Opération, ni des tiers qui convertissent la monnaie locale en une autre monnaie et vous facturent des frais pour ce faire.

20. VOS COORDONNEES

20.1 Nous pourrions prendre contact avec vous par téléphone, par courrier, par SMS ou par e-mail, en utilisant les coordonnées que vous nous fournirez.

20.2 En cas de changement de votre nom, ou de changement dans vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone ou adresse e-mail), vous devez nous informer dès que possible. Nous pourrions vous demander un justificatif de tout changement de vos coordonnées.

- 20.3** Si nous sommes amenés à vous contacter en lien avec votre Carte ou votre Compte SmartPay en ligne, nous utiliserons l'adresse e-mail la plus récente que vous nous aurez fournie. Tout e-mail que nous vous envoyons sera considéré comme reçu dès qu'il est envoyé par nous aux coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies.

Si vous n'informez pas le Service Client sans délai de toute modification affectant vos coordonnées, la sécurité de vos informations pourrait être affectée et vous risquez de ne pas recevoir des informations importantes envoyées par nous, y compris des notifications de modifications apportées au présent Contrat.

21. PROTECTION DES DONNEES ET SECRET PROFESSIONNEL

Toutes les Données Personnelles que nous collectons, et que nos prestataires de services collectent et nous transmettent, en rapport avec le présent Contrat, sont couvertes par le secret professionnel. Elles seront traitées conformément aux termes de notre Politique de Confidentialité (pour la consulter : <https://www.sogexia.com/en/a-propos-sogexia/terms-of-use/>) dans le respect des lois et règlements applicables. La Politique de Confidentialité constitue une annexe au présent Contrat et fait partie intégrante de ce dernier.

22. CONFLITS AVEC LES COMMERCANTS

Si vous avez un désaccord sur des achats faits avec votre Carte, il vous appartient de régler ce conflit avec le Commerçant auprès duquel vous avez acheté les biens ou services concernés. Nous déclinons toute responsabilité quant à la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect des biens ou services achetés au moyen de votre Carte ou de votre Compte SmartPay en ligne.

23. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

23.1 Nous sommes soumis à la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. En conséquence, nous devons, pour toute opération ou relation d'affaires, obtenir de votre part des renseignements sur l'origine, l'objet et la destination des fonds à créditer ou débiter de la Carte ou du Compte, ou sur les Opérations effectuées à partir du Compte ou vers celui-ci. En outre, nous devons prendre toutes mesures nécessaires pour vous identifier, identifier les Titulaires de Carte et, le cas échéant, identifier les bénéficiaires des Opérations.

23.2 Vous reconnaissez que nous pouvons, à tout moment, arrêter ou retarder l'utilisation de vos Données de Sécurité, l'accès à votre Compte SmartPay, l'exécution d'une Opération, ou encore un remboursement, en l'absence d'informations suffisantes quant à son objet ou à sa nature. Sachez

qu'une Opération réalisée dans le cadre des présentes conditions pourra faire l'objet d'une communication à la cellule nationale de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux (TRACFIN en France).

23.3 Aucune poursuite ni aucune action en responsabilité civile ne pourra être intentée, ni aucune sanction professionnelle ne pourra être prise contre nous, nos dirigeants ou nos salariés qui auraient déclaré, de bonne foi, leurs soupçons aux autorités nationales.

24. COMMUNICATIONS / CARTE PERDUE OU VOLEE

24.1 Pour toute question relative à votre Compte SmartPay en ligne et/ou à votre Carte, nous vous remercions de bien vouloir contacter le Service Client.

24.2 En cas de perte ou de vol de votre Carte, vous devez nous en informer sans délai, en appelant le Numéro Cartes Perdues ou Volées pendant les heures ouvrables ou, à tout autre moment, en vous connectant sur <https://my.sogexia.com> et en suivant les instructions pour bloquer votre Carte. Si vous retrouvez votre carte ultérieurement, vous pourrez également débloquer votre carte via ce site internet.

24.3 Lorsque la loi nous y autorise, nous pourrions vous contacter de diverses façons, par exemple en personne, en utilisant notre Site Internet, en utilisant le portail en ligne du Compte SmartPay, via le Service Client, par e-mail ou par tout autre moyen que nous avons aujourd'hui ou que nous aurons à l'avenir, à notre disposition. Si nous vous contactons au moyen de nos services de banque en ligne, nous vous informerons personnellement par courrier, e-mail, SMS ou tout autre moyen adapté à votre situation, à chaque fois que de nouvelles informations ou de nouveaux documents sont mis à disposition.

24.4 Nous ne vous demanderons jamais de nous communiquer vos informations bancaires personnelles (telles que, par exemple, votre Code PIN et/ou vos Données de Sécurité). Si nous vous contactons par téléphone, nous pourrions avoir besoin de nous assurer de votre identité. Pour ce faire, nous vous demanderons certaines informations connues de vous seul.

24.5 Nous ne vous demanderons jamais de procéder à un paiement, pris sur vos Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels, vers un autre compte et ne vous demanderons jamais votre Code PIN.

24.6 Nous vous contacterons par e-mail en cas de fraude avérée ou de suspicion de fraude, ou de menaces, avérées ou suspectées, pour la sécurité, se rapportant au Compte SmartPay, au Compte Raphaels ou à votre Carte.

24.7 Vous pouvez nous demander une copie papier du présent Contrat à tout moment, en contactant le Service Client. Le présent Contrat restera également disponible sur le Site Internet, en format téléchargeable.

24.8 Vous pouvez consulter les *Payment Service Regulations 2017* britanniques en cliquant sur le lien suivant : http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2017/752/pdfs/ukxi_20170752_en.pdf

24.9 Le présent Contrat est en français, et nous communiquerons avec vous en français.

25. PLAINTES

25.1 Si vous êtes, de quelque manière que ce soit, mécontent de votre Compte SmartPay et/ou de votre Carte, ou de la manière dont il (elle) est administré(e) ou tenue(e), nous vous remercions de bien vouloir contacter le Service Client.

25.2 Le détail de notre procédure de gestion des plaintes peut être obtenu sur le Site Internet ou en contactant le Service Client. Sauf convention contraire avec vous, nous répondrons à vos plaintes par courrier.

25.3 Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte, ou si vous n'êtes pas satisfait de la conclusion à laquelle nous sommes parvenus, vous pouvez soumettre votre plainte au *Financial Ombudsman Service* dans un délai de 6 mois après avoir reçu notre réponse définitive. Le *Financial Ombudsmen Service* propose un service gratuit et indépendant de résolution des plaintes. Vous trouverez sur le site www.financial-ombudsman.org.uk le détail du service proposé par le *Financial Ombudsman Service* ainsi que des explications sur comment lui soumettre une plainte. Vous pouvez le contacter par courrier à l'adresse Exchange Tower, London E14 9SR, Royaume-Uni ; par téléphone au **0300 123 9123** ou au **0800 023 4567** (ou au **+44 20 7964 0500** si vous appelez depuis un pays autre que le Royaume-Uni) ; ou par e-mail à l'adresse : **complaint.info@financial-ombudsman.org.uk**.

25.4 Vous avez également la possibilité de soumettre votre plainte au *Financial Ombudsman Service* en utilisant la plateforme de Règlement en ligne des litiges (plateforme de RLL), en vous rendant sur la page suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

25.5 Le Centre Européen des Consommateurs France peut vous aider à porter votre réclamation devant le *Financial Ombudsmen Service* susmentionné situé au Royaume-Uni. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page suivante : <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/resoudre-votre-probleme/autres-alternatives/mediation/saisir-un-mediateur/>

26. INDEMNISATION

26.1 Vos Fonds Disponibles sur le Compte Raphaels ne sont pas couverts par le *Financial Services Compensation Scheme*. Il n'existe aucun autre système d'indemnisation couvrant les pertes alléguées en lien avec votre Compte SmartPay en ligne ou avec votre Carte. Cela signifie que, dans le cas improbable où nous deviendrions insolvables, vos fonds peuvent devenir sans valeur et inutilisables et que, en conséquence, vous pourriez perdre votre argent.

26.2 En tant qu'émetteur de Monnaie Electronique responsable, nous nous assurons que, une fois que nous avons reçu vos fonds, ceux-ci soient déposés sur un compte sûr, ouvert spécifiquement aux fins de régler les Opérations faites par votre Carte.

27. DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat, ainsi que toutes obligations s’y rapportant ou en résultant, sont soumis, et interprétés par référence, aux lois de l’Angleterre et du Pays de Galles, sans préjudice de l’application des dispositions impératives du droit français et, en particulier, des dispositions du droit français de la consommation. Si le Titulaire de Carte n’est pas une personne physique agissant à des fins non-professionnelles, les parties acceptent de reconnaître la compétence exclusive des tribunaux anglais pour connaître de tout différend ou conflit résultant de ou lié au présent Contrat. Cette disposition nous permet toutefois d’entamer une procédure devant les tribunaux d’un autre pays lorsque les lois applicables nous y autorisent. Si le Titulaire de Carte est une personne physique agissant à des fins non-professionnelles, il peut porter tout différend ou conflit résultant de ou lié au présent Contrat soit devant les tribunaux anglais soit devant les tribunaux compétents de son pays de résidence.