



Conditions Générales

Contrat-cadre de services de paiement

Version du 26/10/2023



Article 1 : Champ d'application et stipulations applicables

- 1.1** Les relations d'affaires entre Sogexia et vous, personne physique ou morale, sont fondées sur la confiance mutuelle et régies par les présentes conditions générales, les conditions tarifaires et le cas échéant toute autre condition ou document particulier convenue entre les parties (« **Contrat** »). Les règles et usages généralement applicables et suivis sur la place financière de Luxembourg pourront le cas échéant compléter les stipulations des parties. Les stipulations convenues entre les parties doivent être entendues dans un sens compatible avec les dispositions impératives (auxquelles les parties ne peuvent déroger) contenues dans les lois et règlements en vigueur au Luxembourg.
- 1.2** Le Contrat s'applique à votre Compte en ligne et à la Carte ou aux Cartes qui sont mises à votre disposition, pour bénéficier des services de paiement décrits ci-dessous. Vous devez lire attentivement le Contrat avant de l'accepter. Votre demande de Compte en ligne et de Carte(s), ainsi que la ou les différentes manifestations de votre consentement lorsque vous ferez votre demande en ligne, signifieront pour nous que vous avez lu et accepté les termes et conditions du présent Contrat. Vos droits et obligations sont stipulés au présent Contrat. Vous pouvez télécharger un exemplaire de ce Contrat via le Site Internet, ou demander au Service Client de vous en fournir un exemplaire papier.
- 1.3** Sogexia peut décider à sa seule discrétion d'entrer ou non en relation avec vous, sans avoir l'obligation de motiver un éventuel refus.
- 1.4** Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de l'Activation pour vous rétracter, sans pénalités ni justification requise. Si le dernier jour du délai n'est pas un Jour Ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au Jour Ouvrable suivant. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez contacter le Service Client avant l'expiration dudit délai. Votre rétractation entraînera la résolution du Contrat et le virement des Fonds Disponibles sur le compte de paiement initial.
- 1.5** Sogexia est soumise à la surveillance prudentielle de l'autorité de contrôle au Luxembourg, à savoir la Commission de Surveillance du Secteur Financier ou « **CSSF** ».

Article 2 : Définitions

« **Activation** » désigne la procédure par laquelle vous activez votre Compte en ligne et la ou les Cartes mises à votre disposition.

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

« **Carte** » désigne une carte Mastercard® qui vous est délivrée aux fins de réaliser des Opérations à partir du Compte en ligne conformément aux termes du présent Contrat, et qui peut être aussi une Carte Supplémentaire.

« **Carte Supplémentaire** » désigne une Carte supplémentaire que nous vous délivrons pour utilisation par un Utilisateur de Carte Supplémentaire.

« **Cas de Force Majeure** » désigne toute situation 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 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 notamment 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 ou tout bénéficiaire (apparent, c'est-à-dire Bénéficiaire, ou effectif, si différent).

« **Client Consommateur** » désigne une personne physique qui, en tant que partie à ce Contrat, agit dans un but autre que professionnel or commercial.

« **Client Professionnel** » désigne une personne qui, en tant que partie à ce Contrat, agit dans un but professionnel ou commercial.

« **Code PIN** » désigne le code secret que nous vous fournissons pour chaque Carte émise. A garder secret, à ne révéler à personne, même pas à nous, ni à un Prestataire Tiers.

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

« **Compte** » désigne votre compte de paiement tel qu'ouvert dans nos livres, accessible via l'interface 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, soit directement soit par le biais de votre (ou de vos) Carte(s). Vos Données de Sécurité seront nécessaires pour accéder à votre Compte.

« **Contrat** » désigne les présentes conditions générales, les conditions tarifaires et le cas échéant toute autre condition convenue ou document particulier applicable entre les parties.

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

« **CSSF** » désigne la Commission de Surveillance du Secteur Financier.

« **Devise Disponible** » désigne une devise faisant partie de la liste disponible à l'adresse suivante : <https://support.sogexia.com/hc/fr/articles/360005821877-Dans-quelles-devises-puis-je-recevoir-et-envoyer-des-virements->.

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

« **Domiciliation de créances SEPA** » désigne une Opération en Euros que nous effectuons pour votre compte, sur la base d'un Ordre de Paiement de domiciliation de créances SEPA.

« **Données de Sécurité** » désigne toutes données ou procédures de sécurité applicables, 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. 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.

« **EEE** » désigne l'Espace Economique Européen.

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

« **Fonds Disponibles** » désigne le montant des fonds réellement disponibles sur votre Compte en ligne pour faire des Opérations, c'est-à-dire nets des opérations débitrices en cours et de tous les frais applicables.

« **Groupe Sogexia** » désigne SGX Processing SAS et l'ensemble des sociétés détenues majoritairement (à plus de 50%) en capital par SGX Processing SAS, que ce soit directement ou indirectement.

« **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 au Luxembourg ou, s'agissant des Opérations SEPA, un jour ouvrable tel que défini sur le Site Internet à l'adresse suivante : <https://support.sogexia.com/hc/fr/articles/207073559-Quels-sont-les-délais-d-execution-des-virements-et-jours-fériés>.

« **nous** », « **notre** », « **nos** » se réfèrent à Sogexia.

« **Opération** » désigne une opération de Virement SEPA ou de domiciliation de créances SEPA, une opération dans laquelle une Carte est utilisée par vous, de quelque manière que ce soit, pour créditer ou débiter votre Compte.

« **Ordre de Paiement** » désigne des instructions de paiement émises par vos soins ou le cas échéant par un Utilisateur de Carte Supplémentaire, nous demandant d'effectuer une Opération au profit du Bénéficiaire identifié par l'Identifiant Unique indiqué dans vos instructions.

« **Pays Eligible** » désigne un pays faisant partie de la liste disponible à l'adresse suivante : <https://support.sogexia.com/hc/fr/articles/360005821877-Dans-quelles-devises-puis-je-recevoir-et-envoyer-des-virements->.

« **Politique de Confidentialité** » désigne la politique de confidentialité en vigueur au sein de Sogexia, mise à jour régulièrement, disponible sur <https://www.sogexia.com/documents-legaux/> et faisant partie du Contrat.

« **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 sur votre Compte en ligne et/ou à donner instruction de procéder à des paiements à partir de votre Compte.

« **Sogexia** » désigne l'établissement de paiement agréé et supervisé par la CSSF, immatriculé au Registre du Commerce du Luxembourg sous le numéro B 233322, dont le siège social est situé au 25b, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, Luxembourg.

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

« **Service Client** » désigne le service joignable par téléphone au +352 (0) 27 86 04 64, par courrier postal à Sogexia S.A., 25b, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, Luxembourg, ou par e-mail à support@sogexia.com.

« **Site Internet** » désigne le site <https://www.sogexia.com>.

« **SGX Processing SAS** » désigne la société immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 533272951, ayant son siège social 79 boulevard Stalingrad, Bâtiment B, 69100 Villeurbanne, France.

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

« **Transfert Instantané** » désigne un transfert de fonds instantané à partir de votre Compte en ligne vers un second Compte en ligne, chacun de ces comptes étant un compte de paiement ouvert dans les livres de Sogexia, le second étant ouvert au nom d'un autre client de Sogexia que vous.

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

« **Virements Internationaux (non SEPA)** » désigne des virements internationaux hors SEPA tels que définis à l'Article 8.1.2.

« **Virement(s) SEPA** » désigne une Opération de virement en Euros, de débit de votre Compte en ligne et de crédit d'un autre compte en euros dans la zone SEPA.

« **Virement SWIFT** » désigne une Opération de virement dans une Devise SWIFT Disponible, créditant ou le cas échéant débitant votre Compte en ligne.

« **vous** », « **votre** », « **vos** » ou « **Client** » se réfèrent au Client Consommateur ou, le cas échéant, Professionnel que vous êtes.

Article 3 : Stipulations relatives à votre Compte en ligne

- 3.1** Votre Compte 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 d'autres prestataires. Vous ne pourrez pas recevoir un intérêt sur les fonds crédités sur votre Compte, la législation européenne ne nous le permettant pas.
- 3.2** Vous seul pouvez faire fonctionner votre Compte en ligne et y avoir accès, sous réserve de ce que vous pouvez convenir avec un Prestataire Tiers. Votre Compte n'est disponible et accessible qu'en ligne. Sogexia n'a pas ouvert de guichets physiques auxquels vous pourriez vous rendre pour effectuer d'autres Opérations ou retirer de l'argent.
- 3.3** Vous pouvez vérifier le niveau de vos Fonds Disponibles en vous connectant sur votre espace client en ligne ou en contactant le Service Client. Le niveau de vos Fonds Disponibles sera ajusté immédiatement après la réalisation d'une Opération et la déduction des frais éventuellement applicables. Le portail en ligne de votre Compte est accessible 24h/24, sauf opération de maintenance en cours ou Cas de Force Majeure.
- 3.4** Si vous êtes un Client Consommateur, votre Compte en ligne ne doit être utilisé qu'à des fins personnelles, et non à des fins professionnelles ou commerciales. Si vous êtes un Client Professionnel, vous êtes censés utiliser les services Sogexia à des fins uniquement professionnelles ou commerciales et ne pouvez prétendre au bénéfice des dispositions impératives protégeant les consommateurs ou des stipulations du Contrat uniquement applicables aux Clients Consommateurs.
- 3.5** Dès l'activation de votre Compte en ligne, vous aurez accès aux différentes fonctionnalités détaillées à l'Article 17. Vous pourrez vérifier le montant de vos Fonds Disponibles en consultant votre Compte en ligne ou bien en contactant le Service Client.
- 3.6** Nous attirons votre attention sur le fait que les soldes et les Fonds Disponibles apparaissant sur le Compte en ligne sont des soldes provisoires susceptibles d'être modifiés par des opérations en cours qui n'ont pas encore été comptabilisées. Nous vous fournirons des informations sur les éventuelles Opérations en attente dès que possible. Nous procéderons également à la déduction de tous frais applicables dès leur échéance (comme indiqué à l'Article 17 intitulé 'Frais et Plafonds').

Article 4 : Stipulations relatives à la Carte ou aux Cartes mises à votre disposition

-
- 4.1** Nous vous émettons une Carte pour que vous puissiez l'utiliser pour effectuer des Opérations de Paiement (paiement ou retrait). L'émission de cette Carte donne lieu aux frais d'émission stipulés à l'Article 17.
- 4.2** Votre Carte n'est pas une carte de crédit (pas de découvert autorisé ni de débit différé) et est uniquement rattachée à votre Compte en ligne. Les fonds crédités sur votre Carte ne sont pas rémunérés. Votre Carte reste notre propriété et vous ne pouvez ni la céder ni la transmettre. Elle ne peut être utilisée que par vous ou, si c'est une Carte Supplémentaire, par la personne autorisée (l'Utilisateur de Carte Supplémentaire).
- 4.3** Les Cartes en métal sont associées à des prestations d'assurance. La notice d'information exposant notamment les diverses garanties et conditions applicables est disponible à l'adresse suivante : <https://www.sogexia.com/documents-legaux/> (voir document « Notice Assurances - Carte Métal »). Les prestations d'assurance prendront effet à la date d'activation de votre Carte selon la procédure décrite à l'Article 5.4. Si votre Compte présente un solde insuffisant pour le prélèvement de l'intégralité des frais de gestion mensuels associés à votre Carte tels que stipulés à l'Article 17, vous disposerez d'un délai de 30 jours pour approvisionner votre Compte du montant nécessaire. Au-delà de cette période, les prestations d'assurance seront automatiquement suspendues jusqu'à ce que votre Compte présente un solde suffisant pour honorer le prélèvement des frais de gestion mensuels impayés. En cas de désactivation, blocage ou retrait de votre Carte en métal pour quelque raison que ce soit, les prestations d'assurance seront automatiquement et immédiatement résiliées. En cas de renouvellement de votre Carte tel que stipulé aux Articles 12.8 et 12.9, les prestations d'assurance associées à la Carte renouvelée seront résiliées et de nouvelles prestations d'assurance prendront effet à la date d'activation de votre Carte de remplacement selon la procédure décrite à l'Article 5.4.

Article 5 : Demande et activation

- 5.1** Pour devenir Client Consommateur, vous devez être âgé d'au moins 18 ans, résider dans un pays de l'EEE ou en Suisse et ne représenter personne, c'est-à-dire que vous devez agir en votre nom et pour votre propre compte. Pour devenir Client Professionnel, vous devez être une personne établie dans un pays de l'EEE ou en Suisse et agir de cet établissement pour les besoins du Contrat.
- 5.2** Avant de vous accepter en tant que Client Consommateur ou Client Professionnel ou de procéder à l'Activation, nous procéderons à toutes les mesures de CDD que nous jugerons nécessaires. Sogexia peut ne pas donner suite à votre demande, et en tout état de cause tant que vous n'aurez pas fourni, à la satisfaction de Sogexia, tous les documents nécessaires et justifications ou pièces requises. Tout refus vous sera notifié par e-mail.
- 5.3** Nous conserverons une trace des renseignements et documents que vous nous fournissez pour les besoins du CDD, conformément aux termes de la Politique de Confidentialité visée à l'Article 19.
- 5.4** 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 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. Votre Carte ne doit pas être utilisée avant son Activation et l'apposition de votre signature.
- 5.5** Nous fournissons un code PIN (le « **Code PIN** ») qui est spécifique à chaque Carte et que vous ne devez révéler à personne, pas même à nous ou au Prestataire Tiers que vous pourriez utiliser.

Article 6 : Utilisateurs de Cartes Supplémentaires

- 6.1** Vous pouvez autoriser des Utilisateur(s) de Cartes Supplémentaires. Chacun d'entre eux doit être âgé d'au moins 18 ans et être résident dans un pays de l'EEE ou en Suisse. Pour chaque Carte Supplémentaire émise, les frais d'émission de Carte mentionnés à l'Article 17 seront applicables.
- 6.2** Une fois votre demande en ligne effectuée, nous procéderons aux vérifications que nous jugerons nécessaires au titre du CDD. 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 19.
- 6.3** L'Utilisateur d'une Carte Supplémentaire peut utiliser les Fonds Disponibles pour faire des Opérations via une Carte Supplémentaire. Il ne peut ni accéder au Compte en ligne ni y faire directement des Opérations.
- 6.4** Vous êtes seul responsable de tous les frais et de toutes les Opérations liées à une Carte Supplémentaire émise en relation avec votre Compte en ligne, et il vous incombe seul de traiter et assumer toute question, démarche ou exposition fiscale liée à l'utilisation d'une Carte Supplémentaire.
- 6.5** Vous aurez accès aux détails de toutes les Opérations faites en utilisant les Cartes Supplémentaires. Les utilisateurs seront censés le savoir car vous devez attirer leur attention sur ce point comme sur tout le régime applicable à l'utilisation d'une Carte Supplémentaire, tel que ce régime est décrit aux présentes.
- 6.6** Les Utilisateurs de Cartes Supplémentaires sont autorisés à créditer votre Compte en ligne.
- 6.7** Les Utilisateurs de Cartes Supplémentaires n'ont pas de droit au remboursement du crédit figurant le cas échéant sur le Compte en ligne en cas de résiliation. L'Utilisateur d'une Carte Supplémentaire qui souhaiterait cesser définitivement d'utiliser sa Carte Supplémentaire devra la détruire en prenant soin d'en découper la puce en plusieurs morceaux, il devra vous informer et vous devrez nous informer de cette destruction dans les plus brefs délais.
- 6.8** 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 sa Carte Supplémentaire soit détruite.
- 6.9** Vous convenez de faire en sorte que tous les Utilisateurs de Cartes Supplémentaires reçoivent une copie du présent Contrat (y compris de la Politique de Confidentialité) et en respectent les termes les concernant.

Article 7 : Comment alimenter votre Compte en ligne

- 7.1** Votre Compte en ligne peut être alimenté de manière électronique en utilisant les méthodes décrites ci-dessous :

Méthode	Disponibilité des fonds
Carte de débit ou de crédit	Les fonds seront à votre disposition dès que nous les recevons (sous réserve d'une opération de maintenance ou de la survenance d'un Cas de Force Majeure)
Virement	Les fonds seront à votre disposition dès que nous les recevons (sous réserve 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 d'une opération de maintenance ou de la survenance d'un Cas de Force Majeure).

-
- 7.2** D'autres moyens d'alimenter votre Compte pourront être mises à disposition, ainsi qu'il sera indiqué sur votre espace client en ligne.
- 7.3** Tout rechargement ou rechargement du Compte en ligne est soumis à nos vérifications de sécurité habituelles et aux mesures de CDD afin de respecter la loi applicable, ce qui peut se traduire par la suspension, le report, ou le refus d'acceptation de l'opération. Dans cette hypothèse, nous vous informerons, dans la mesure du possible et sauf si la loi nous l'interdit, des raisons qui motivent notre décision.
- 7.4** Il existe des plafonds quant au nombre de rechargements quotidiens possible, ainsi que des montants minimum et maximum de rechargement, comme indiqué à l'Article 17.
- 7.5** Des frais de chargement s'appliquent à certaines méthodes de chargement (comme indiqué à l'Article 17).

Article 8 : Opérations

8.1 Virements

8.1.1 Virements SEPA

8.1.1.1 Vous pouvez recevoir des virements SEPA sur votre Compte en ligne ou en émettre à partir de celui-ci. Des frais seront applicables en réception de virements SEPA, comme stipulé à l'article 17.

8.1.1.2 Pour qu'un Virement SEPA sortant soit initié, vous (ou le Prestataire Tiers agissant pour votre compte) devez fournir l'Identifiant Unique du Bénéficiaire ainsi que le montant à virer. Vous pouvez éventuellement fournir une référence pour l'Opération. Si nous recevons un Ordre de Paiement par Virement SEPA de votre part avant 14h00 un Jour Ouvrable, et sous réserve que vous nous ayez donné un Identifiant Unique valable, 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 14h00 un Jour Ouvrable, 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 17.

8.1.1.2 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 le montant du paiement erroné, auquel cas nous emploierons nos meilleurs efforts pour vous aider à obtenir gain de cause, sans obligation de résultat ni de garantie. Si nous ne sommes pas en mesure de récupérer les fonds, nous vous fournissons, à réception d'une demande écrite de votre part, tous renseignements disponibles et pertinents susceptibles de vous aider à obtenir par vous-mêmes en justice le remboursement des fonds.

8.1.1.3 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 dans les 13 mois de la date d'exécution dudit ordre, nous reverserons dans les meilleurs délais sur votre Compte en ligne le montant débité et remettrons votre Compte en ligne dans la situation dans laquelle il aurait été si l'ordre erroné n'avait pas été donné. Nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous.

8.1.1.4 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 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 serait entaché d'illégalité.

8.1.1.5 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 la réception de l'Ordre de Paiement, sauf si la loi nous l'interdit.

8.1.2 Virements Internationaux (non SEPA)

8.1.2.1 Vous pouvez être le bénéficiaire de Virements Internationaux (non SEPA) ou émettre de tels virements à partir de votre Compte en ligne dans les conditions décrites ci-dessous. Un service de conversion monétaire est disponible, à condition que la devise souhaitée soit une Devise Disponible.

8.1.2.2 Pour recevoir des Virements Internationaux (non SEPA), le compte du payeur doit être tenu par un prestataire de services de paiement situé dans un Pays Eligible. Si le compte du payeur n'est pas libellé en euros et le paiement qu'il émet nous parvient en une autre monnaie que l'euro, un service de conversion monétaire vous sera fourni afin que votre compte soit crédité en euros. Des frais de conversion monétaire (taux de change et frais forfaitaire) seront applicables, en sus de frais de virement identiques à ceux applicables quand vous recevez un Virement SEPA (voir clause 17 des présentes conditions générales).

8.1.2.3 Pour émettre des Virements Internationaux (non SEPA), le compte du bénéficiaire doit être tenu par un prestataire de services de paiement situé dans un Pays Eligible. Si le compte du bénéficiaire est situé dans un pays faisant partie de l'EEE, nous n'accepterons vos instructions de paiement qu'en mode « SHA », ce qui signifie qu'au cas où vous aurez indiqué un autre mode d'allocation des frais (« OUR » ou « BEN ») nous exécuterons vos instructions en mode « SHA ». Dans les autres cas, nous traiterons vos instructions de paiement en mode « OUR » ou « BEN », selon votre choix. Attention, certains pays ne prennent pas en compte les choix initiaux opérés et nous ne sommes pas en mesure de neutraliser la politique de frais appliquée par des intermédiaires qui sortent de la sphère de notre contrôle. Dans tous les cas, si le compte du bénéficiaire n'est pas libellé en euros et notre service de conversion monétaire couvre la devise de destination, il vous sera proposé un tel service, lequel donnera lieu (en cas de fourniture) à l'application de frais de conversion monétaire à votre charge.

8.1.2.4 Les Virements Internationaux (non SEPA) peuvent être plus longs à exécuter que les Virements SEPA, dans la mesure notamment où le compte du bénéficiaire (virement sortant) ou celui du payeur (virement entrant) est situé en dehors de l'EEE ou la devise du compte du bénéficiaire (virement sortant) n'est pas celle d'un pays de l'EEE.

8.1.3 Réception de virements et création d'une société

8.1.3.1 Si nous ouvrons un Compte en ligne pour une société en formation, nous procéderons à la collecte des fonds (constitutifs du capital) provenant des différents apporteurs. Tant que l'attestation des fonds reçus [constitutifs du capital] ne sera pas émise, et la société créée, votre Compte en ligne sera un compte de paiement à usage limité dans la mesure où vous vous engagez à n'émettre aucun ordre de paiement sortant avant l'émission de ladite attestation et l'immatriculation de la société. Tout ordre de paiement émis en violation de cet engagement sera considéré comme invalide et/ou présumé frauduleux et donc rejeté. Votre responsabilité dans une telle hypothèse peut être engagée.

8.1.3.2 Les virements reçus sur le Compte en ligne donneront lieu à la perception des frais applicables au titre de l'Article 17 et nous resteront acquis même si le projet de création de société est par la suite abandonné et les fonds constitutifs des apports restitués (nets de tous les frais applicables).

8.2 Domiciliation de créances SEPA

8.2.1 Par définition, le service de domiciliation de créances SEPA n'est disponible que pour vos créanciers ayant un compte en euros tenu dans la zone SEPA.

8.2.2 Pour mettre en place une domiciliation de créances 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 votre Compte en ligne sur la base du mandat fourni par le Bénéficiaire et complété par vos soins. Le mandat devra mentionner votre nom et l'Identifiant Unique de votre Compte en ligne.

8.2.3 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 la domiciliation de créances SEPA.

8.2.5 Nous déduisons des Fonds Disponibles, au fur et à mesure de leurs échéances les montants à débiter au titre d'une domiciliation de créances SEPA.

8.2.6 Nous refuserons de procéder à un débit si à 9h du matin le jour prévu, les Fonds Disponibles sur votre Compte en ligne sont insuffisants.

8.2.7 Le tableau ci-dessous a pour objet d'expliquer comment vous pouvez modifier ou annuler une domiciliation de créances SEPA, comment demander un remboursement au Bénéficiaire, et précise les délais applicables :

Action	Qui contacter ? Quels sont les délais ?
Annuler une Opération prévue au titre d'une domiciliation de créances SEPA	Vous pouvez nous demander de rejeter toute future opération de débit programmée au titre d'une domiciliation de créances SEPA. Pour ce faire, nous devons recevoir vos instructions en ce sens avant 7h00 du matin le Jour Ouvrable précédant celui où l'opération de débit devait être effectuée.
Demander un remboursement dans les huit semaines du paiement par domiciliation de créances 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 votre Compte en ligne, auquel cas nous serons obligés de faire droit à votre demande, dans la mesure définie à la clause 8.2.11.
Demander un remboursement plus de huit semaines après le paiement par domiciliation de créances SEPA	Vous pouvez demander un remboursement plus de huit semaines après le débit de votre Compte si vous estimez ne pas avoir autorisé la domiciliation de créances SEPA, à condition que vous nous en informiez sans tarder et, en tout état de cause, 13 mois au plus tard après la date du débit. Nous nous réservons le droit de demander des preuves au soutien de votre demande, ainsi que le droit de refuser une demande de remboursement trop tardive.

8.2.8 Nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter une opération au titre de domiciliation de créances SEPA, ou de refuser de rembourser le montant de l'opération, si :

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

8.2.9 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.

8.2.10 Lorsque nous sommes chargés d'exécuter un Ordre de Paiement au titre d'une domiciliation de créances SEPA et que nous ne l'avons pas exécuté correctement, et sous réserve que vous nous en ayez informé dans un délai de 13 mois à compter de son exécution, nous procéderons au remboursement de manière diligente, en recréditant votre Compte en ligne du montant débité par erreur.

8.2.11 Lorsqu'un créancier initie une demande d'encaissement de domiciliation suivant le schéma SEPA « Core », vous pouvez demander le remboursement du montant débité sur votre Compte sans avoir à vous justifier. Vous devez pour cela nous faire parvenir une demande de remboursement par écrit dans les 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de votre Compte. Vous n'avez cependant pas droit au remboursement lorsque vous nous avez directement donné votre consentement à l'exécution de l'opération. Le droit au remboursement est également exclu pour les domiciliations suivant le schéma SEPA « Inter-entreprises » (autrement dénommé « B2B »).

8.2.12 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.

8.3 Transferts Instantanés

8.3.1 Les Transferts Instantanés ont lieu lorsque vous autorisez un Ordre de Paiement de votre Compte en ligne vers un second Compte en ligne ouvert dans nos livres au nom d'un autre client de Sogexia.

8.4 Versements d'espèces

8.4.1 Vous pouvez verser des espèces sur votre Compte via un service opéré par la société Brink's Payment Services (« BPS ») ou par FDJ Services exploitant la marque Nirio (« FDJ »), fournisseurs de Sogexia et établissements de paiement français autorisés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution respectivement sous le numéro 16678 et 17488.

8.4.2 Vous pouvez effectuer un versement d'espèces depuis n'importe quel point de vente partenaire de BPS et/ou de FDJ (« Point BPS/FDJ »). Une carte à jour des Points BPS/FDJ est affichée à partir de l'interface de votre Compte en ligne.

8.4.3 Pour effectuer un versement d'espèces, vous devez vous rendre dans un Point BPS/FDJ muni de la somme en espèces que vous souhaitez verser sur votre Compte et lui présenter le code-barres affiché sur l'interface de votre Compte en ligne ainsi que votre pièce d'identité en cours de validité.

8.4.4 En effectuant un versement d'espèces, vous nous autorisez expressément à partager votre identité (civilité, prénom(s) et nom(s)) avec BPS et FDJ et leurs partenaires afin que le Point BPS/FDJ puisse la vérifier.

8.4.5 L'acceptation de votre versement d'espèces peut être refusé par Sogexia, BPS, FDJ ou tout Point BPS/FDJ sans avoir à en justifier la raison.

8.4.6 Dans le cas où votre versement d'espèces est accepté, un justificatif papier vous sera remis par le Point BPS/FDJ. Vous devez le conserver jusqu'à ce que votre Compte soit crédité. En cas de litige lié à votre versement d'espèces, nous pourrions être amenés à vous demander la copie de ce justificatif.

8.4.7 Des frais et plafonds s'appliquent à chaque versement d'espèces. Ces frais et plafonds sont mentionnés à l'Article 17.

8.4.8 Tout versement d'espèces accepté est crédité immédiatement sur votre Compte, minoré du montant des frais applicables, après que Sogexia ait reçu de BPS ou de FDJ la confirmation d'encaissement dudit versement.

8.5 Relevés d'opérations

8.5.1 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 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.

8.5.2 Chaque relevé détaillera toutes les Opérations ayant affecté le Compte en ligne au cours de la période couverte par le relevé. Pour chaque Ordre de Paiement exécuté à partir de votre Compte 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 en ligne ou dans la devise utilisée pour 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 appliqué à l'Opération et le montant de l'Opération après réalisation de la conversion.

8.5.3 Si une Opération a été faite vers votre Compte 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 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.

Article 9 : Utilisation de votre Carte

9.1 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 qui n'acceptent pas certaines catégories de carte de manière générale, ou pour effectuer des paiements récurrents. Nous ne pouvons pas garantir qu'un Commerçant acceptera votre Carte.

9.2 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 si la sécurité entourant son utilisation vient à être compromise.

9.3 La possibilité d'utiliser votre Carte pourra parfois 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 :

- i. De créditer votre Compte en ligne par le biais de votre Carte ;

- ii. D'utiliser votre Carte pour effectuer des Opérations, ou obtenir des espèces à un DAB ; et/ou
- iii. D'obtenir des informations sur les Fonds Disponibles et/ou sur vos dernières Opérations.

9.4 Des plafonds de paiement/retrait s'appliquent à votre Carte. Ces plafonds sont mentionnés à l'Article 17, intitulé 'Frais et Plafonds'.

9.5 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 17.

9.6 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 Mastercard, au taux de conversion affiché sur le site <https://www.mastercard.fr/fr-fr/particuliers/support-conseil/convertisseur-devises.html>. Le taux de conversion de Mastercard peut fluctuer au cours de la même journée. Nous vous rappelons que les taux de change peuvent fluctuer et qu'ils peuvent changer entre le moment où une Opération est initiée et le moment où elle est réglée et enregistrée sur le Compte en ligne.

9.7 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 17 intitulé 'Frais et Plafonds').

9.8 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 en ligne ou celle de votre Carte est en jeu ; ou
- ii. si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner que votre Compte en ligne est utilisé sans autorisation, de manière frauduleuse ou sans la prudence ou le soin nécessaire.

Si nous exerçons ce droit, nous vous en informerons par e-mail dès que possible, 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. 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 lèverons les restrictions et/ou vous délivrerons une Carte de remplacement, le cas échéant.

9.9 Dans certains cas, les Commerçants peuvent demander de vérifier si les Fonds Disponibles couvrent le montant de l'Opération et demander une 'pré-autorisation' à hauteur de ce montant sur vos Fonds Disponibles. Tel peut être le cas, par exemple, en cas de location de voiture. Si un Commerçant demande une pré-autorisation, le montant préautorisé sera bloqué. 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.

9.10 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 des Fonds Disponibles. 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 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 30 (trente) 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 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 sera bloqué sur votre Compte. Si vous n'utilisez pas l'intégralité de la préautorisation ou 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.

Article 10 : Autorisation des Opérations

- 10.1** Vous devez autoriser chaque Opération. Une Opération peut être unique, récurrente ou encore préautorisée dans la mesure où son montant peut ne peut être connu au moment de l'initiation de l'Opération.
- 10.2** Une Opération est considérée comme autorisée si vous l'avez autorisée sur place en suivant les instructions données par le Commerçant. Ces instructions peuvent inclure :
- i. la saisie votre Code PIN ou l'utilisation d'une autre Donnée de Sécurité ;
 - ii. l'apposition de votre signature ;
 - iii. la fourniture de données figurant sur votre Carte, de Données de Sécurité ou le recours à un Système de Protection ;
 - iv. la formulation d'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.
- 10.3** Une Opération sera également autorisée lorsque vous avez réalisé une Opération à partir du Compte en ligne, en utilisant vos Données de Sécurité, ou lorsque vous avez mis en place une domiciliation de créances SEPA.
- 10.4** Vous pouvez désigner un Bénéficiaire en fournissant son nom, le montant des fonds à transférer, son Identifiant Unique et la référence du paiement, via votre Compte en ligne. Vous devez autoriser chaque nouveau Bénéficiaire en saisissant le code de sécurité que nous vous transmettrons par voie sécurisée. Les Ordres de Paiement ultérieurs concernant le même Bénéficiaire ne nécessiteront pas de code de sécurité.
- 10.5** Les Opérations autorisées qui ne sont pas encore exécutées peuvent être révoquées si vous contactez le Commerçant et vous nous faites parvenir la confirmation de votre révocation telle que notifiée au Commerçant au plus tard à la date de fermeture des bureaux le Jour Ouvrable précédant la date à laquelle l'Opération devait avoir lieu.
- 10.6** Vous disposez d'un délai de 8 semaines pour contester une opération que vous avez autorisée mais dont vous ne connaissiez pas le montant exact, si ce montant s'avère supérieur à celui auquel vous vous attendiez raisonnablement. Le délai commence à courir au jour du débit de l'opération sur votre Compte. Nous nous réservons la possibilité de contester votre position si celle-ci n'est pas légitime ou justifiée.

Article 11 : Prestataires Tiers

- 11.1** Vous pouvez choisir de faire appel à un Prestataire Tiers autorisé pour que :
- i. celui-ci réalise des Opérations à partir de votre Compte en ligne, ou
 - ii. vous fournisse des services d'information sur les comptes.
- 11.2** La CSSF et l'Autorité Bancaire Européenne conservent des registres des Prestataires Tiers dûment supervisés, et vous pouvez accéder à ces registres pour vous assurer que le nom du Prestataire Tiers auquel vous souhaitez avoir recours figure bien dans ces registres. Nous ne sommes pas

responsables des fautes commises par ces prestataires. Ils rendent des services indépendamment de Sogexia et la responsabilité de Sogexia ne saurait être engagée s'agissant des prestations effectuées par ces Prestataires Tiers.

- 11.3** Pour permettre à un Prestataire Tiers d'initier un paiement sur la base de vos Fonds Disponibles, 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 à votre Compte en ligne.
- 11.4** Si vous autorisez un Prestataire Tiers à initier un paiement à partir de votre Compte en ligne, tout paiement demandé par ce Prestataire Tiers sera assimilé à un paiement autorisé directement par vous.
- 11.5** Nous nous réservons le droit de refuser à un Prestataire Tiers l'accès de votre Compte en ligne et l'initiation d'Ordres de Paiement si nous suspectons un défaut d'autorisation ou une fraude. Dans ce cas, nous vous en informerons par e-mail, en vous en expliquant les raisons soit avant de refuser l'accès, si possible, soit immédiatement après (sauf si, pour des raisons de sécurité justifiées objectivement, nous ne pouvons pas vous informer de la sorte ou si la loi nous l'interdit).
- 11.6** 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.

Article 12 : Résiliation, Gel, Expiration

- 12.1** Le Contrat entre en vigueur à la date d'acceptation de votre demande d'ouverture d'un Compte en ligne, pour une durée indéterminée, et s'achève à la date d'effet de sa résiliation, à votre initiative ou à la nôtre, dans les conditions décrites au présent Article 12.
- 12.2** Une fois le Contrat résilié, il vous appartient de détruire votre Carte.
- 12.3** Vous disposez 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 débitons toutes Opérations en cours et déduisons les frais applicables éventuels et s'il reste des Fonds Disponibles ils vous seront retournés.
- 12.4** Nous pouvons résilier le présent Contrat, sans justification, avec un préavis minimum de 2 mois.
- 12.5** Nous pouvons geler (c'est-à-dire suspendre les paiements entrants comme sortants relatifs à votre Compte en ligne) et le cas échéant 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 en ligne et/ou votre Carte de manière inappropriée, illégale, ou pour des activités criminelles ;
 - iii. en cas de rejets récurrents de prélèvements ;
 - iv. 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
 - v. si nous établissons que des informations sur lesquelles nous nous sommes fondés pour conclure le Contrat sont inexactes.
- 12.6** 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 en ligne après la Date d'Expiration.
- 12.7** En cas de résiliation, nous procéderons immédiatement au blocage de votre Compte en ligne et à la désactivation de toutes vos Cartes.

- 12.8** Si vous avez utilisé une 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 dans ce cas, comme indiqué à l'Article 17). Si vous ne souhaitez pas de renouvellement de votre Carte, vous devez nous en informer en contactant le Service Client dans un délai de 14 jours après réception de la nouvelle Carte. Nous vous rembourserons alors les frais de remplacement de la Carte et procéderons à sa désactivation.
- 12.9** Si vous n'avez pas utilisé une Carte au cours des quatre (4) semaines précédant sa Date d'Expiration, vous recevrez un e-mail vous demandant si vous souhaitez ou non la renouveler. Dans l'affirmative, une nouvelle Carte vous sera délivrée en remplacement de l'ancienne, des frais de renouvellement s'appliquant dans ce cas comme indiqué à l'Article 17.

Article 13 : Sécurité

- 13.1** Vous devez protéger vos Données de Sécurité, et ne devez les communiquer à personne. 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 Cartes Supplémentaires. Personne n'est en droit de vous demander de lui révéler votre Code PIN, pas même nous ni aucun Prestataire Tiers. Ne le révélez à personne !
- 13.2** Vous ne devez pas donner votre Carte à d'autres personnes, ni laisser quelqu'un d'autre l'utiliser.
- 13.3** 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 en ligne, y compris d'utiliser les Données de Sécurité personnalisées sur votre ordinateur ou votre smartphone.
- 13.4** Nous vous invitons à vérifier régulièrement les Opérations enregistrées sur votre Compte en ligne, pour identifier les opérations qui pourraient ne pas avoir été autorisées par vous ou par les Utilisateurs de Carte Supplémentaire, et à nous les signaler sans tarder.
- 13.5** Si vous soupçonnez que votre la sécurité de votre Compte en ligne a été compromise, vous devez immédiatement appeler le Service Client, pendant les heures ouvrables ou, en dehors des heures ouvrables, vous connecter sur <https://my.sogexia.com> et suivre les instructions afin de verrouiller votre carte.
- 13.6** Si nous soupçonnons que votre la sécurité de votre Compte en ligne a été compromise, nous vous contacterons au plus vite.

Article 14 : Notre responsabilité

- 14.1** Sauf dans les cas exposés ci-dessous dans cet article, nous déclinons toute responsabilité de toute nature (contractuelle ou délictuelle) envers vous en cas de perte ou préjudice indirects (y compris notamment toute perte d'activité, de bénéfices ou de revenus) subis en lien avec le présent Contrat.
- 14.2** Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommage résultant :
- 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 ;
 - d'une situation dans laquelle vous, ou un Titulaire Carte Supplémentaire, avez (i) agi de manière non-autorisée ou frauduleuse, (ii) significativement violé les termes du présent Contrat, ou de tout autre contrat conclu avec nous, ou de tout contrat avec un tiers, ou (iii) fait preuve d'une négligence grave ;
 - d'une suspension de service due à une opération de maintenance ou d'un Cas de Force Majeure ;
 - de l'usage ou de la détention des biens ou services achetés en payant grâce à un service de paiement fourni au titre du Contrat.

-
- 14.3** Nous déclinons toute responsabilité en cas d'inexécution, ou de mauvaise exécution, d'une opération sur le Compte en ligne exécutée sur la base d'un Identifiant Unique qui s'avère inexact. Cependant, sur demande de votre part, nous nous efforcerons, dans les limites du raisonnable, de récupérer les fonds en question contre paiement, le cas échéant, des frais raisonnablement engagés à cette fin, y compris notamment les frais facturés par des banques intermédiaires et/ou la banque du Bénéficiaire pour aider à retracer et récupérer les fonds. Nous vous informerons du montant des frais éventuellement applicables dès que nous en aurons connaissance.
- 14.4** Si la Carte est défectueuse, notre responsabilité sera limitée à son remplacement.
- 14.5** Si une somme est par erreur déduite de vos Fonds Disponibles, notre responsabilité sera limitée au paiement d'un montant équivalent ainsi que des intérêts et frais raisonnables éventuellement engagés.

Article 15 : Votre responsabilité

- 15.1** 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 déchéance de votre droit à remboursement. Si nous établissons qu'une Opération a été mal exécutée, ou qu'elle n'a pas été autorisée, et que vous nous l'avez signalé promptement dans un délai de 13 mois à compter de son exécution, alors, sauf si l'Article 15.3 s'applique, nous vous en rembourserons le montant au plus tard à la fermeture des bureaux le Jour Ouvrable suivant la date à laquelle vous avez porté à notre connaissance l'incident (ou nous nous en sommes rendus compte, si cette date est antérieure).
- 15.2** Par dérogation à votre droit au remboursement tel que stipulé à l'article 15.1, vous serez tenus de supporter, sans limitation de montant si vous êtes un Client Professionnel mais jusqu'à concurrence de 50 euros si vous êtes un Client Consommateur, les pertes liées à toute Opération de Paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou au détournement d'un instrument de paiement, dès lors que (i) la perte, le vol ou le détournement ne pouvait être détectés avant le paiement ou (ii) la perte est causée par le fait d'un de nos salariés, agents ou sous-traitants. Vous supporterez toutes les pertes liées à des opérations de paiement non autorisées en cas de fraude de votre part ou si vous n'avez pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, une ou plusieurs obligations de sécurité stipulées à l'article 13.
- 15.3** Si nous faisons droit à une demande de remboursement d'une Opération contestée et, par la suite, nous recevons des informations démontrant que l'Opération avait été autorisée, nous déduisons des Fonds Disponibles le montant de l'Opération contestée et, le cas échéant, vous facturerons les frais encourus.
- 15.4** Vous pourrez également être redevable de tous frais raisonnables engagés pour mener les investigations démontrant que l'Opération a bien été autorisée.
- 15.5** Vous prenez l'engagement de vous conformer aux lois et réglementations d'ordre fiscal de l'ensemble des juridictions qui vous sont applicables, et vous engagez à indemniser Sogexia de tout dommage subi en cas de non-respect de vos obligations fiscales.
- 15.6** Vous assumez tous les risques liés aux moyens de communication que vous utilisez, notamment ceux résultant d'erreurs de communication, de compréhension ou sur l'identité du client ou le risque d'une utilisation frauduleuse par des tiers non autorisés. Vous nous déchargez de toute responsabilité à cet égard.
- 15.7** Vous convenez expressément que nonobstant l'article 1341 du Code civil, nous pouvons, chaque fois que nécessaire ou utile, prouver nos allégations par tout moyen légalement admissible en matière commerciale tel que témoignage et serment. Vous nous autorisez expressément à enregistrer nos conversations téléphoniques et à utiliser celles-ci en justice avec la même force probatoire qu'un écrit.

15.8 Vos instructions doivent être complètes, exactes et précises afin d'éviter toute erreur, faute de quoi nous serons en droit de suspendre l'exécution des opérations sans encourir de responsabilité.

Article 16 : Modifications du Contrat

16.1 Si nous avons l'intention de modifier les termes du présent Contrat, nous vous en informerons par écrit, 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 dernier cas, nous vous informerons des modifications par écrit aussi tôt que possible.

16.2 Les notifications de changement, ainsi que la version à jour du présent Contrat, sont en permanence disponibles sur le Site Internet.

16.3 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 virerons sur le compte de paiement que vous nous indiquerez, ou mettrons à votre disposition par tout autre moyen convenu, le solde s'il y en a un des Fonds Disponibles après prise en compte de toutes les Opérations en cours et déduction de tous les frais applicables.

16.4 A moins que vous n'ayez informé le Service Client de votre désaccord avant l'entrée en vigueur d'une modification qui vous a été notifiée, vous serez réputé l'avoir acceptée.

Article 17 : Frais et plafonds

17.1 Frais et plafonds applicables au Compte en ligne et à chaque Carte émise (y compris chaque Carte Supplémentaire) :

Frais applicables			
Nature	Tarif servant de base au calcul		Explications (si nécessaire)
	Client Consommateur	Client Professionnel	
Emission et remplacement de Carte en plastique	9,90 €	14,90 €	Inclut également les Cartes Supplémentaires
Emission et remplacement de Carte en métal	49,90 €		Inclut également les Cartes Supplémentaires
Frais de gestion mensuels appliqués à la Carte en métal	9,90 €		
Rechargement par carte de crédit ou carte de débit	2,50%		

Ordre de Paiement Virement – Sortant	Gratuit		Hors frais potentiellement appliqués par la banque bénéficiaire du Virement																																		
Ordre de Paiement Virement – Entrant	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>Frais</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 11 000 €</td> <td>2,00%</td> </tr> <tr> <td>≥ 11 000 €</td> <td>1,25%</td> </tr> <tr> <td>≥ 55 000 €</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>≥ 150 000 €</td> <td>0,80%</td> </tr> <tr> <td>≥ 300 000 €</td> <td>0,60%</td> </tr> <tr> <td>≥ 750 000 €</td> <td>0,45%</td> </tr> <tr> <td>≥ 1 500 000 €</td> <td>0,30%</td> </tr> <tr> <td>≥ 3 000 000 €</td> <td>0,20%</td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Frais	< 11 000 €	2,00%	≥ 11 000 €	1,25%	≥ 55 000 €	1,00%	≥ 150 000 €	0,80%	≥ 300 000 €	0,60%	≥ 750 000 €	0,45%	≥ 1 500 000 €	0,30%	≥ 3 000 000 €	0,20%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>Frais</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 55 000 €</td> <td>1,25%</td> </tr> <tr> <td>≥ 55 000 €</td> <td>1,00%</td> </tr> <tr> <td>≥ 150 000 €</td> <td>0,80%</td> </tr> <tr> <td>≥ 300 000 €</td> <td>0,60%</td> </tr> <tr> <td>≥ 750 000 €</td> <td>0,45%</td> </tr> <tr> <td>≥ 1 500 000 €</td> <td>0,30%</td> </tr> <tr> <td>≥ 3 000 000 €</td> <td>0,20%</td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Frais	< 55 000 €	1,25%	≥ 55 000 €	1,00%	≥ 150 000 €	0,80%	≥ 300 000 €	0,60%	≥ 750 000 €	0,45%	≥ 1 500 000 €	0,30%	≥ 3 000 000 €	0,20%	Hors frais potentiellement appliqués par la banque émettrice du Virement
Montant	Frais																																				
< 11 000 €	2,00%																																				
≥ 11 000 €	1,25%																																				
≥ 55 000 €	1,00%																																				
≥ 150 000 €	0,80%																																				
≥ 300 000 €	0,60%																																				
≥ 750 000 €	0,45%																																				
≥ 1 500 000 €	0,30%																																				
≥ 3 000 000 €	0,20%																																				
Montant	Frais																																				
< 55 000 €	1,25%																																				
≥ 55 000 €	1,00%																																				
≥ 150 000 €	0,80%																																				
≥ 300 000 €	0,60%																																				
≥ 750 000 €	0,45%																																				
≥ 1 500 000 €	0,30%																																				
≥ 3 000 000 €	0,20%																																				
Transfert instantané entre le Compte en ligne et un autre Compte en ligne	Gratuit																																				
Versement d'espèces	0,90 € + 4%																																				
Opération par Carte en plastique Refusée	0,25 €		Frais facturés lorsque l'Opération est refusée par un DAB ou par un Commerçant au Point de Vente en cas de Fonds Disponibles insuffisants																																		
Opération par Carte en métal Refusée	Gratuit																																				
Opération de retrait d'espèces par Carte en plastique à un DAB	1,00 €	3,00 €																																			
Opération par Carte en plastique en monnaie étrangère	2,95%																																				
Opération de retrait d'espèces par Carte en métal à un DAB	Gratuit																																				

Opération par Carte en métal en monnaie étrangère	Gratuit	
Demande d'interrogation du solde par Carte à un Distributeur Automatique	0,25 €	
Rappel du code PIN de la Carte en plastique	1,50 €	Inclut également les Cartes Supplémentaires
Rappel du code PIN de la Carte en métal	Gratuit	
Frais d'inactivité	3,00 € (par mois)	<p>a) Les frais d'inactivité sont facturés mensuellement, après une période d'inactivité de neuf (9) mois, dans la limite des Fonds Disponibles.</p> <p>b) Les frais seront également facturés douze (12) mois après la résiliation de votre Compte en ligne.</p>

Plafonds applicables		
	Client Consommateur	Client Professionnel
Dépenses par Carte (carte en plastique)		
Par jour et par Opération	5 000 €	7 500 €
Par mois	7 500 €	10 000 €
Retraits aux DAB (carte en plastique)		
Par jour et par Opération	1 000 €	1 000 €
Par mois	3 000 €	4 000 €
Dépenses par Carte (carte en métal)		
Par jour et par Opération	10 000 €	30 000 €

Par mois	10 000 €	30 000 €
Retraits aux DAB (carte en métal)		
Par jour et par Opération	1 000 €	1 000 €
Par mois	4 000 €	5 000 €
Rechargements par carte de crédit ou carte de débit		
Par jour et par Opération	1 500 €	3 000 €
Par mois	3 000 €	10 000 €
Versements d'espèces		
Par jour et par Opération	1 500 €	3 000 €
Par mois	1 500 €	9 500 €

- 17.2** Lorsque vous utilisez votre Carte à un DAB (si ce service est disponible), il est également possible que vous soyez soumis aux frais et/ou aux règles du fournisseur du DAB concerné, ou de tout(e) autre établissement financier ou association financière impliqué.
- 17.3** Il vous appartient de vous assurer avant d'autoriser une Opération que vous disposez suffisamment de Fonds Disponibles. Lorsqu'une Opération est refusée par un Commerçant pour cause d'insuffisance de Fonds Disponibles, vous serez redevable du paiement des frais stipulés à l'Article 17.
- 17.4** D'autres plafonds imposés par des tiers peuvent s'appliquer. Par exemple, certains distributeurs d'espèces appliquent leurs propres plafonds, qui peuvent être inférieurs ou supérieurs à ceux de votre Carte.
- 17.5** Il se peut que vous deviez payer des tiers pour utiliser les services liés à votre Compte en ligne (par exemple, un opérateur de téléphonie mobile ou le fournisseur d'une application). Il vous appartient de payer ces frais.
- 17.6** 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.

Article 18 : Parrainage

- 18.1** En tant que Client vous pouvez bénéficier de l'avantage prévu aux conditions particulières applicables au parrainage de nouveaux clients.
- 18.2** Dès lors que vous souhaitez bénéficier d'un avantage en tant que « parrain », vous devrez au préalable lire et approuver ces conditions particulières.

Article 19 : Vos coordonnées

- 19.1** Nous pourrions vous contacter par téléphone, courrier, SMS ou courriel, en utilisant les coordonnées que vous nous fournirez.

- 19.2** En cas de changement dans vos coordonnées, vous devez nous informer dès que possible. Nous sommes en droit de vous demander un justificatif de tout changement.
- 19.3** Pour vous contacter, 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 lors qu'il sera envoyé aux coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies.
- 19.4** Si vous n'informez pas le Service Client sans délai de toute modification affectant vos coordonnées, la sécurité de vos informations pourrait être compromise et vous risquez de ne pas recevoir des informations importantes, y compris des notifications de modifications apportées au présent Contrat.

Article 20 : Secret professionnel, protection des données, sous-traitance

Secret professionnel, sous-traitance

- 20.1** Sogexia est tenue au secret professionnel tel qu'il est prévu et appliqué en vertu de la législation luxembourgeoise. Toutes informations relatives au compte du Client et aux opérations qui y sont liées ainsi qu'à la relation d'affaires existant entre Sogexia et le Client seront considérées strictement confidentielles par Sogexia. Ainsi, les informations relatives au Client et à ses opérations de paiement ne seront pas transmises à des tiers sauf obligation ou autorisation légale, accord exprès du Client, sur ordre d'une juridiction compétente, ou dans les conditions prévues au présent article. Les informations concernées concernent notamment celles relatives à l'identité du Client (nom, adresse, lieu de naissance/constitution, domicile fiscal, etc.), sa situation personnelle et patrimoniale (montant des avoirs, déclarations fiscales, etc.), la source de ses fonds inscrits en compte, ainsi que les informations directes et indirectes (numéro de compte, détails d'une opération, etc.) relatives aux opérations réalisées sur le compte, et plus généralement celles liées à la relation d'affaires (identité des représentants légaux, contacts commerciaux, etc.) (les « **Informations** »).
- 20.2** Pour des besoins répondant à des exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, Sogexia pourra adresser à sa maison mère, SGX Processing SAS, toutes Informations concernant le Client.
- 20.3** S'agissant des Informations transmises à Sogexia, Sogexia peut être tenue, en vertu d'obligations légales ou réglementaires, de répondre à toute demande de communication desdites Informations émanant d'autorités administratives ou judiciaires ou de régulateurs compétents.
- 20.4** Le Client autorise expressément Sogexia à transmettre toutes Informations aux systèmes internationaux de paiement et/ou correspondants, au Luxembourg ou à l'étranger, lors de l'exécution des virements et des domiciliations SEPA (incluant les messages s'y rapportant) au nom ou pour le compte du Client. Les systèmes internationaux de paiement et/ou correspondants requièrent l'identification du donneur d'ordre et du bénéficiaire. Ainsi, Sogexia est obligée d'identifier le Client comme donneur d'ordre dans les documents de transfert et de révéler des Informations relatives au Client dans ces documents.
- 20.5** Sogexia a pris les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Informations sur son Client. Pour ce faire, elle s'appuie sur les plateformes informatiques du Groupe Sogexia notamment aux fins de contrôler le contenu des courriels et conversations téléphoniques émis ou échangés. En choisissant de communiquer par courriel ou téléphone avec Sogexia, le Client accepte que les Informations contenues dans ses communications soient examinées, et éventuellement stockées, par des plateformes informatiques et notamment des systèmes de contrôle de fuite d'informations situés hors du Luxembourg, au sein du Groupe Sogexia ou auprès de prestataires de services. Le Client est informé que les Informations peuvent de ce fait être conservées sur ces plateformes techniques

pendant la durée nécessaire à l'atteinte des finalités indiquées et le respect des obligations légales applicables.

- 20.6** Sogexia peut être amenée à sous-traiter certaines de ses activités et processus dans les domaines détaillés ci-dessous, (i) à des entités du Groupe Sogexia ou (ii) à des prestataires de services tiers qui peuvent être situés tant sur le territoire luxembourgeois qu'au sein de l'Union Européenne ou dans des pays offrant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat par l'Union Européenne (les « Prestataires de Services »), et cela conformément aux dispositions légales. Les domaines suivants sont concernés : sous-traitance de l'infrastructure informatique, et/ou de tâches opérationnelles informatiques ; préparation, production et exécution d'analyses, de rapports financiers, comptables, risques et/ou réglementaires ; gestion centralisée de bases de données clients ; gestion de crédits et engagements du Client ; lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ; traitement des ordres aux fins d'exécuter des opérations de paiement comme notamment des virements, transferts de fonds ou domiciliations de créances ; traitement des ordres sur instruments financiers (exécution d'ordres, opérations de dénouement, conservation) ; marketing. En particulier, Sogexia sous-traite à sa maison mère SGX Processing SAS qui l'assiste ainsi dans un certain nombre de fonctions de traitement de l'information, de support informatique, de conseils marketing & design produits, selon un contrat conclu entre elles. Par conséquent, Sogexia pourra adresser à sa maison-mère toutes Informations concernant le Client dans la mesure où SGX Processing SAS en a besoin pour accomplir ses missions de sous-traitance et d'assistance.
- 20.7** Les sous-traitances réalisées par Sogexia ont notamment pour finalités de fournir des services au Client selon des normes de qualité élevée, de se conformer à la réglementation en vigueur, et/ou de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés. A ce titre, le Client reconnaît et accepte que Sogexia puisse communiquer au Groupe Sogexia et aux Prestataires de Services toutes Informations.
- 20.8** Le Client est informé que le Groupe Sogexia et les Prestataires de Services sont soumis soit par la loi qui leur est applicable à une obligation au secret professionnel, soit contractuellement par Sogexia à une stricte obligation de confidentialité. Le Groupe Sogexia et les Prestataires de Services peuvent être tenus, en vertu d'obligations légales ou réglementaires, de répondre à toute demande de communication des Informations émanant d'autorités administratives ou judiciaires ou de régulateurs compétents.
- 20.9** Les Informations transmises aux fins définies par les stipulations précédentes du présent article peuvent être adressées au Groupe Sogexia et aux Prestataires de Services pendant toute la durée de la relation d'affaires, et conservés par ces dernières conformément aux délais légalement admis.

Données personnelles

- 20.10** Tout Client confiant des Informations à Sogexia reconnaît par ce simple fait que les données à caractère personnel, étant toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (les « Données à caractère personnel »), transmises, et nécessaires à l'exécution des opérations et services le concernant, puissent faire l'objet de traitements. Le Client comprend qu'un traitement correspond à toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des Données à caractère personnel ou ensemble de Données à caractère personnel telles que la collecte, l'enregistrement, la structuration, la conservation, l'adaptation, la modification, etc.
- 20.11** 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/documents-legaux/>) 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.

Article 21 : Conflits avec les Commerçants

- 21.1** Si vous avez un désaccord sur des achats faits avec votre Carte ou votre Compte en ligne, 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 en ligne.
- 21.2** Les réductions commerciales pouvant être obtenues de commerçants sont de la responsabilité de CFC Services, dans les conditions stipulées directement entre le Client et CFC Services. Le Groupe Sogexia n'est garant ni des engagements des commerçants participants ni de ceux de CFC Services.

Article 22 : Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

- 22.1** 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 sur, 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 Utilisateurs de Cartes Supplémentaires et, le cas échéant, identifier les Bénéficiaires des Opérations.
- 22.2** Vous reconnaissez que nous pouvons, à tout moment, bloquer l'utilisation de vos Données de Sécurité ou l'accès à votre Compte en ligne, ou suspendre l'exécution d'une Opération ou d'un remboursement, en l'absence d'informations suffisantes. Sachez qu'une Opération réalisée dans le cadre des présentes conditions pourra faire l'objet d'une communication à la Commission Nationale de la Protection des Données.
- 22.3** 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.

Article 23 : Communications / Carte perdue ou volée

- 23.1** Pour toute question relative à votre Compte en ligne et/ou à votre Carte, nous vous remercions de bien vouloir contacter le Service Client.
- 23.2** En cas de perte ou de vol de votre Carte, vous devez sans délai vous connecter sur <https://my.sogexia.com> et suivre les instructions pour verrouiller votre Carte, puis contactez notre Service Client pour les informer de la perte ou de vol de votre Carte. Si vous retrouvez votre Carte ultérieurement, vous pourrez également déverrouiller votre Carte via ce site internet.
- 23.3** 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 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 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.
- 23.4** Nous ne vous demanderons jamais de nous communiquer vos informations personnelles (telles que, par exemple, votre Code PIN et/ou vos Données de Sécurité). Si nous vous contactons par téléphone,

nous pourrons avoir besoin de nous assurer de votre identité. Pour ce faire, nous vous demanderons certaines informations connues de vous seul.

23.5 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 à votre Compte en ligne ou à votre Carte.

23.6 Le présent Contrat est en français, et nous communiquerons avec vous en français. Si une traduction vous est fournie, elle l'est seulement à titre informatif.

Article 24 : Réclamations

24.1 Si vous avez une réclamation, nous vous remercions de bien vouloir contacter le Service Client.

24.2 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.

24.3 En cas de désaccord persistant avec Sogexia, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CSSF, à l'adresse postale : 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg ou par courriel à l'adresse de messagerie : direction@cssf.lu

Article 25 : Indemnisation

25.1 Vos Fonds Disponibles ne sont pas couverts par le Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL) ni par aucun autre système d'indemnisation.

25.2 Cependant, conformément à la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, Sogexia a mis en place la protection suivante : les fonds que Sogexia a reçus soit des utilisateurs de services de paiement (dont les Fonds Disponibles), soit par le biais d'un autre prestataire de services de paiement pour l'exécution d'opérations de paiement ne sont jamais mélangés avec les fonds de personnes autres que les utilisateurs de services de paiement pour le compte desquels les fonds sont détenus et, lorsqu'ils sont encore détenus par l'établissement de paiement et n'ont pas encore été remis au bénéficiaire ou virés à un autre prestataire de services de paiement à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour où ils ont été reçus, ils sont déposés sur un compte distinct auprès d'un établissement de crédit. Les fonds ainsi ségrégués ne font pas partie du patrimoine propre de l'établissement de paiement. Ils ne tombent pas dans la masse des avoirs de l'établissement de paiement en cas de liquidation, de faillite ou de toute autre situation de concours de ce dernier.

Article 26 : Lieu d'exécution des obligations, droit applicable, juridiction compétente en cas de litige, élection de domicile et prescription

26.1 Sauf stipulation contraire, le siège de Sogexia est le lieu d'exécution des obligations de Sogexia envers le Client et du Client envers Sogexia.

26.2 Les relations d'affaires et de comptes entre le Client et Sogexia sont, sauf convention contraire, régies par le droit luxembourgeois.

26.3 Tout litige entre Sogexia et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux de la Ville de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg. Sogexia se réserve toutefois le droit de porter le litige devant une autre juridiction compétente, y compris la juridiction compétente du pays de résidence du Client.

26.4 En cas de litige, le Client accepte que, pour des procédures de référé et de réalisation d'une garantie, les citations ou les assignations peuvent lui être signifiées au siège social de Sogexia où il élit domicile à cette fin.

26.5 Les actions judiciaires contre Sogexia se prescrivent par 3 ans, à partir de la date de la commission ou de l'omission des faits reprochés à Sogexia. Toute action judiciaire engagée après cette date sera prescrite.

ADDENDUM LOCAL

Article 1 : Dispositions impératives locales

- 1.1 Si vous résidez en dehors du Luxembourg, des dispositions impératives de votre pays de résidence peuvent être considérées comme applicables aux relations qui existent entre nous au titre du Contrat, surtout si vous êtes un Client Consommateur.
- 1.2 Seules les dispositions impératives locales auxquelles les stipulations du Contrat ne peuvent déroger ou qui s'ajoutent de droit aux stipulations convenues contenues dans le Contrat seront considérées comme applicables.

Article 2 : Stipulations additionnelles

- 2.1 Des stipulations additionnelles pourront devront avoir être convenues de temps en temps pour prendre en compte des particularités locales, auquel cas ces stipulations additionnelles viendront s'ajouter aux conditions générales du Contrat.

Article 3 : Compte de Paiement Local

- 3.1 A titre exceptionnel, nous pourrions décider d'ouvrir dans les livres d'une de nos succursales situées dans un autre pays de l'EEE que le Luxembourg un compte de paiement accessoire, uniquement dans le cas où il est démontré que vous rencontrez des difficultés sérieuses, répétées et significatives avec des créanciers et/ou débiteurs locaux qui refusent d'effectuer des Opérations de paiement avec vous sans un IBAN local.
- 3.2 Tout compte de paiement ouvert dans les livres d'une de nos succursales donnera lieu à la conclusion entre vous et la succursale en question d'un contrat composé des présentes conditions générales et des conditions particulières applicables à ladite succursale.
- 3.3 Tout comme notre siège au Luxembourg, aucune de nos succursales ouvertes en dehors du Luxembourg n'est ouverte au public. Aucune carte ne pourra être émise en relation avec un compte de paiement local.