



MONISNAP

Contrat-cadre de services de paiement

Conditions Générales du Service de transfert d'argent

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

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

Le Service Client se tient à disposition du Client afin de lui offrir la meilleure compréhension et qualité de service attendues. Le Service Client est disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h au 01 76 31 03 91 ou à l'adresse mail suivante : contact@monisnap.com

Préambule

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

MONISNAP est titulaire d'un mandat IOBSP (Intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de Paiement) délivré par l'ORIAS (N° 17006312) afin de présenter, proposer ou aider à la conclusion du service de transfert d'argent au nom de PayTop.

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

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

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

PayTop S.A.S, au capital de 2 015 575€, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs Elysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), sise 61 rue de Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consultée sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>,

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

Dénommées ensemble les « Parties ».

1. Description du Service de transfert d'argent

L'Etablissement peut exécuter pour le compte du Client les Opérations de transmission de fonds en euros et en devises suite à un ordre de paiement donnée par carte bancaire. L'Etablissement n'accepte pas de remise d'espèces ou de chèques, et n'offre aucun autre moyen de paiement que le paiement par Carte, conformément au présent Contrat-cadre.

Les fonds sont envoyés directement pour permettre un retrait d'espèces par le Bénéficiaire chez un partenaire agréé disposant d'agence local dans les pays disponibles.

Le Service de transfert d'argent est fourni en contrepartie du versement par le Client des frais convenus à l'article 3 des présentes.

2. Définitions

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

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

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

Client : Personne physique ayant conclu le présent Contrat avec l'Etablissement en vue de l'utilisation du Service de transfert d'argent

Contrat-cadre ou Contrat : Contrat-cadre du Services de paiement conclu entre le Client et l'Etablissement encadrant les conditions générales applicables à la fourniture du Service de transfert d'argent.

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

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

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

Etablissement : PayTop S.A.S, au capital de 2 015 575€, dont le siège social est situé au 68 avenue des Champs Elysées 75008, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446. PayTop est agréé pour exécuter le service de transmission de fonds.

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

Opération de paiement : Opération ordonnée par le Client et exécutée par l'Etablissement constituant en un transfert de fonds par Carte bancaire vers le compte bancaire/paiement du Bénéficiaire ou avec retrait d'espèce par le Bénéficiaire chez un partenaire agréé disposant d'agence local dans les pays disponibles.

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

Relevé : Relevé des Opérations de paiement réalisées par le Client.

Service Client :

Les coordonnées du Service Client sont les suivantes : 01 76 31 03 91

Adresse mail : contact@monisnap.com

Adresse postale : Service Client PayTop 68 avenue des Champs Elysées 75008 PARIS

Service de transfert ou Service : Service de paiement fournit par l'Etablissement constituant en l'exécution d'Opération de transmission de fonds associé éventuellement à un service de conversion monétaire

Site : <http://monisnap.com>

3. Tarification

En contrepartie du Service de transfert d'argent, le Client versera à l'Etablissement au moment de l'Opération de transfert les frais convenus suivants :

- 4 euros jusqu'à 150 euros inclus ;
- 8 euros de 150,01 euros à 500 euros inclus ;
- 12 euros de 500,01 euros à 1 000 euros inclus ;
- 16 euros à partir de 1 000,01 euros.

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

4. Modalités de souscription du Service de transfert

4.1. Déclarations

Avant de pouvoir souscrire au Service de transfert d'argent, le prospect confirme être capable, avoir plus de 18 ans et ne pas agir dans le cadre de son activité professionnelle.

Pour des raisons de sécurité, il sera demandé au Client de créer un Espace personnel pour réaliser un transfert d'argent.

Le Client déclare agir pour son compte et s'engage à utiliser le Service de transfert d'argent de bonne foi, à des fins licites uniquement, et dans le respect des dispositions du Contrat-cadre. Il déclare être résident ou immatriculé en France. Le Client déclare que l'ensemble des informations et documents fournis à des fins d'identification sont exacts et à jour. Il s'engage à notifier via son Espace personnel l'Etablissement de toutes modifications relatives à ses informations et documents.

4.2. Identification du Client

Toute souscription au Service nécessite la saisie par le Client des éléments demandés en ligne sur le Site tels que :

- une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
- son nom, prénom, adresse email, adresse postale, date de naissance, numéro de téléphone.

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

4.3. Acceptation du Contrat-cadre

Le Contrat-cadre doit être accepté par le Client pour permettre la fourniture de l'ensemble des services. A cet effet, ce dernier disposera d'une case à cocher obligatoire, lors de son parcours de souscription.

Les Parties reconnaissent que cette signature aura la même valeur qu'une signature manuscrite. Le Contrat-cadre est réputé conclu à compter de son acceptation par les deux Parties.

4.4. Modalité d'acceptation d'un Client par l'Etablissement

Tout dossier incomplet sera automatiquement refusé par l'Etablissement.

L'Etablissement pourra à sa propre discrétion et sans avoir à motiver sa décision refuser toute demande d'ouverture d'Espace personnel et de souscription d'un Service. Cette décision ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. Elle sera notifiée par email au demandeur qui recevra par tout moyen la notification de l'acceptation ou du refus par l'Etablissement de sa demande de souscription aux Services.

5. Règles de plafonnement des Ordres de paiement

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

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

6. Identifiant et mot de passe du souscripteur

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

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

7. Initiation d'un Ordre de paiement

Le Client se connecte, en début ou pendant le processus d'initiation, sur son Espace personnelle accessible à l'aide de ses identifiant et

mot de passe. Il remplit ensuite un formulaire de transmission de fonds sur le Site contenant les informations suivantes :

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

Pour confirmer chaque Ordre de paiement, le Client doit s'assurer que son compte relié à sa Carte dispose de fonds suffisants et disponibles, sans oublier d'inclure au montant nécessaire les frais de transfert. A défaut, son Ordre de paiement lui sera rejeté par le gestionnaire de son compte. Le Client doit ensuite saisir le cryptogramme de la Carte enregistrée sur le Site. Dans l'hypothèse où l'Etablissement aurait refusé l'enregistrement de la Carte ou annulerait cette sauvegarde par mesure de sécurité, le Client doit saisir les numéros de sa Carte lors de chaque utilisation ultérieure.

Pour chaque opération, l'Etablissement impose de nouveau une procédure de 3D secure.

L'Etablissement n'est pas responsable des informations données par le Client, particulièrement en ce qui concerne le Bénéficiaire désigné. Si l'identifiant du Bénéficiaire fourni par le Client est inexact, l'Etablissement n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'Opération de paiement.

8. Autorisation et exécution de l'Ordre de paiement par l'Etablissement

8.1. Autorisation

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

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

L'Etablissement peut refuser d'effectuer l'Opération si cela entraîne une violation de sa politique destinée à prévenir toute pratique frauduleuse, blanchiment d'argent ou financement d'activités terroristes, des lois applicables, d'une décision de justice ou de toute décision d'une autorité, institution ou agence de réglementation ou gouvernementale. Cependant, si l'Etablissement refuse de fournir tout ou partie du Service de transfert d'argent pour l'une de ces raisons, il doit en avvertir le Client par notification par tous moyens.

8.2. Conversion monétaire

Le Client donne mandat à l'Etablissement pour réaliser la conversion monétaire des Opérations de paiement initiées par lui dès lors qu'il demande à l'Etablissement d'exécuter une Opération de paiement dans une devise autre que l'euro.

Les Opérations de conversion monétaire sont réalisées sur la base du cours d'achat de la devise concernée le jour de la réception des

fonds ou de l'émission de l'Ordre de paiement. Le Client accepte de supporter le risque de change dû aux variations du cours de la devise concernée.

8.3. Exécution

L'Ordre de transmission de fonds par Carte sera pris en compte immédiatement par l'Etablissement. Les fonds peuvent être immédiatement mis à la disposition du Bénéficiaire à l'endroit indiqué par le Client par l'intermédiaire d'un partenaire.

Le Client peut recevoir une notification sur son Espace personnel lui indiquant le refus d'exécution de l'Ordre de paiement par l'Etablissement. L'Etablissement informera le Client dans les plus brefs délais et indiquera le motif dans la limite des dispositions légales applicables.

Le Bénéficiaire peut retirer les fonds en espèces dans les agences à l'étranger en fournissant le code secret remis par le Client et sur présentation d'un document officiel d'identité. L'Ordre de paiement fait par un Client est révocable à tout moment tant que le Bénéficiaire n'a pas retiré les fonds. En tout état de cause, le Bénéficiaire dispose de 14 Jours Ouvrables pour retirer les fonds. Passé ce délai, l'Opération de paiement est annulée. L'Etablissement procèdera au remboursement de l'Opération de paiement sur la Carte.

9. Accès et utilisation sécurisé du Service

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

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

Pour chaque Opération de paiement, le Client doit renseigner un code confidentiel unique délivré par SMS sur son numéro de téléphone communiqué. Le Client disposera de 3 tentatives de saisie. Pour assurer la continuité du Service, le Client s'engage à informer l'Etablissement de toute modification de son numéro de téléphone ou d'interruption de la ligne.

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

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

10. Relevé des Opérations

Un Relevé des Opérations de paiement exécutées par l'Etablissement est envoyé par mail au Client après chaque Opération et accessible au Client sur son Espace personnel afin de lui faciliter un suivi. Un relevé récapitulatif annuel des frais sera mis à disposition sur l'Espace personnel du Client en début de chaque année.

Le Client pourra obtenir gratuitement sur support papier ces relevés sur demande écrite auprès du Service Client. Il appartient au Client de communiquer sur le Site son adresse exacte ainsi que tout changement ultérieur. En l'absence d'information ou d'informations erronées, l'Etablissement ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences préjudiciables pour le Client.

Il est recommandé au Client de conserver les Relevés des opérations en cas de litige et de vérifier le contenu du relevé systématiquement. L'Etablissement conservera sur support électronique d'archivage, pendant les délais réglementaires applicables, les enregistrements et documents des Opérations de paiement effectuées.

Le Client doit signaler par écrit à l'Etablissement dès sa réception ou sa mise à disposition, toute anomalie ou erreur. Il est réputé avoir approuvé un relevé dans un délai de deux mois suivant sa réception ou sa mise à disposition, sans préjudice des recours en justice que les dispositions légales ou réglementaires lui permettraient d'exercer. Pour toute réclamation, il est invité à se conformer à l'article 20 des présentes.

11. Consignes de sécurité et blocage du Service

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

Le Client, dès qu'il a connaissance d'un vol ou d'une perte de ses données, doit demander le blocage de son Espace personnel dans les plus brefs délais. Cette demande devra être réalisée par email au Service Client. Elle devra être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client. Le Client est informé que toute fausse déclaration dans le cadre des présentes est passible de sanctions prévues par la loi.

La demande de blocage est prise en compte immédiatement par l'Etablissement qui procède au blocage de l'Espace personnel et de la fourniture du Service. L'Etablissement ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Client. La demande de blocage est réputée faite à la date de réception effective de la demande par l'Etablissement ou toute personne mandatée par lui, à cet effet.

En outre, l'Etablissement pourra notamment bloquer l'utilisation de l'Espace personnel et de la fourniture du Service de sa propre initiative pour des raisons ayant trait à la sécurité ; en cas de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse. Cette décision est motivée et notifiée au Client par tout moyen. Dès lors que l'Etablissement reçoit un nombre significativement important de remboursement, d'annulation d'ordres ou de contestation pour ordres non autorisés, l'Etablissement pourra bloquer l'utilisation du Service.

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

12. Durée et résiliation

Le Contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée à compter de son acceptation en ligne par les Parties. Le Client peut résilier de plein droit le Contrat-cadre par mail suivant le respect d'un préavis d'un mois.

L'Etablissement pourra exercer tout droit de rétention sur les sommes ou provisions qu'il détient pour le compte du Client afin de compenser celles-ci avec toutes créances liquides et exigibles au titre des présentes.

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

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

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

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

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

13. Engagements du Client

Dès lors que le Client a souscrit au Service, il s'engage à respecter l'ensemble des présentes conditions générales.

Le Client garantit que les informations figurant sur son Espace

personnel sont exactes au jour de la demande de souscription du Service. Il s'engage à les mettre à jour dans les plus brefs délais suivant les changements, et ce, pendant toute la durée du Contrat-cadre. Le cas échéant, l'Etablissement ne saurait être tenu responsable de tout dommage pouvant découler du fait d'une inexactitude ou d'un changement dans le cas où il n'en aurait pas été avisé. Il se réserve le droit de suspendre le Contrat-cadre jusqu'à obtention des documents ou de procéder à sa résiliation conformément à l'article 12 des présentes.

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

14. Convention de preuve et enregistrement téléphonique

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

Tout Client qui recourt au Service donne son accord sur l'enregistrement et le traitement des communications électroniques y afférentes, en ce compris leur contenu et les données de trafic qui s'y rapportent, à des fins de preuve des Opérations de paiement et de l'exécution, du respect de toutes dispositions légales et réglementaires applicables, de gestion des relations contractuelles, de prévention des abus et des fraudes, de réalisation des statistiques et des tests, de formation du personnel de l'Etablissement, du contrôle de la qualité du Service. Les données relatives aux communications électroniques et le contenu de celles-ci pourront être conservés jusqu'à la fin de la période pendant laquelle l'Opération de paiement pourra être contestée en justice.

15. Modification

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

En l'absence de contestation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Etablissement par le Client avant l'expiration de ce délai de deux mois, ce dernier est réputé avoir accepté ces modifications. En cas de refus de la modification proposée, le Client peut résilier sur demande écrite les présentes sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de celle-ci. Les conséquences de cette résiliation sont prévues à l'article 12 des présentes.

16. Divers

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

17. Droit de rétractation

Le Client peut se rétracter de son opération de transfert d'argent dans les quatorze (14) jours à compter de la validation de son Opération de paiement. Cette rétractation devra être transmise par écrit au Service client, par voie électronique à contact@monisnap.com ou par appel au Service Client au 01 76 31 03 91 du lundi au samedi de 8h à 20h hors jours fériés (Appel non surtaxé). Ce droit de rétractation sera exclu dès que le Bénéficiaire aura retiré les fonds. Le prix de l'opération de transfert sera restitué déduction faite des quatre (4) euros de frais de dossier qui seront imputés. Aucune pénalité ne sera mise à la charge du Client.

18. Données personnelles et secret professionnel

Le Client est responsable de l'exactitude et de la complétude des données et informations qu'il communique à l'Etablissement.

La collecte des données à caractère personnel du Client, recueillies lors de la souscription au Service ou ultérieurement, est obligatoire. Le défaut de communication de tout ou partie de ces données peut entraîner l'absence d'ouverture de l'Espace personnel ou de la réalisation du Service.

Les informations et données concernant le Client font l'objet de traitements de données à caractère personnel par PayTop en qualité de responsable de traitement et par MONISNAP en qualité de sous-traitant. Certaines données seront transmises à des sous-traitants localisés dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen pour l'exécution du Service. Dans le cadre du Service, les informations suivantes sont également transmises au partenaire de confiance assurant la réception dans le pays de destination : nom, prénom, numéro client. Ce transfert est nécessaire pour répondre à nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que celles de notre partenaire local responsable conjoint. Chacun des partenaires et sous-traitants s'est engagé contractuellement à ne pas faire usage des données du Client pour une autre finalité que celle susvisée et à respecter le règlement général sur la protection des données à caractère personnel. Le Client peut à tout moment recevoir la liste des tiers autorisés en contactant directement le Service Client. Les données personnelles pourront également être vérifiées auprès d'autres organismes et obtenir ainsi de plus amples renseignements à l'égard Client afin de vérifier son identité et se conformer notamment aux réglementations en vigueur sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Un compte-rendu des recherches sera enregistré dans le dossier.

La collecte et le traitement des données personnelles sont nécessaires à la gestion du Site et à la fourniture du Service ; afin de personnaliser le Service offert par l'Etablissement et les informations qui lui sont adressées ; pour l'établissement des preuves des Opérations ; pour se conformer aux obligations en matière de lutte contre la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; pour l'envoi de communications commerciales et publicitaires par téléphone, courrier, SMS, email, sous réserve d'obtenir votre consentement lorsque celui-ci est nécessaire, à titre d'informations comptables, données statistiques. Chaque traitement des données repose sur une base légale conforme et adaptée à la législation en vigueur que cela soit pour l'exécution du contrat, conformément à une obligation légale, pour l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique, dans le cas d'un intérêt vital ou légitime ou reposant sur votre consentement donné librement et de manière non équivoque auxdits traitements.

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

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

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

Conformément aux dispositions de l'article L.522-19 du Code Monétaire et Financier, l'Etablissement est tenu au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal institué par l'article L.562-4 du Code Monétaire et Financier ou en cas de réquisition

judiciaire notifiée à l'Etablissement. Nonobstant ce qui précède, le Client a la faculté de relever l'Etablissement du secret professionnel en lui indiquant par écrit les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles le concernant. Le secret professionnel est levé par l'effet de la réglementation au profit des sociétés fournissant des tâches opérationnelles importantes à l'Etablissement dans le cadre des présentes et à toute autorité ou destinataire désigné par la loi.

19. 19. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

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

Le Client s'engage à fournir tout document ou information demandé par l'Etablissement. Il reconnaît que l'Etablissement peut être amené à mettre en place des systèmes de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes.

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

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

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

20. Contestation et Réclamation

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

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

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

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

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

Le Client qui souhaite contester une Opération de paiement non autorisée par lui doit contacter le Service Client dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard 13 mois suivant son exécution. L'Etablissement procédera au remboursement de l'Opération de paiement ou de change et rétablira la situation, comme si l'Opération de paiement ou de change contestée n'avait jamais été effectuée, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

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

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

Les réclamations peuvent être exercées gratuitement sur demande adressée au Service Client sur la base du formulaire en ligne mis à disposition. Par la signature des présentes, le Client accepte que l'Etablissement réponde à une réclamation sur support durable. Une réponse sera formulée dans un délai de quinze Jours Ouvrables maximum suivant la réception de la réclamation. Néanmoins, une réponse peut exceptionnellement être rendue par l'Etablissement

dans un délai de trente-cinq Jours Ouvrables. Ce prolongement de délai interviendra si une réponse ne peut être donnée dans un délai plus court pour des raisons échappant au contrôle de l'Etablissement. Une notification de ce délai sera faite au Client afin de lui indiquer les raisons et pour lui indiquer la date définitive de réponse.

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

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur si : Le Client ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de l'Etablissement par une réclamation écrite, auprès du Service Client restée sans réponse satisfaisante dans le délai d'un mois ; La demande est manifestement infondée ou abusive ; Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ; Le Client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'Etablissement ; Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

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

21. Responsabilité et force majeure

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

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

22. Communication

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

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

23. Protection des fonds

Le Client est informé que les fonds liés à l'Opération de paiement sont protégés conformément à l'article L.522-17.I du Code monétaire et financier et sont inscrits sur un compte de cantonnement ouvert dans les livres de Crédit Mutuel Arkéa dans les conditions requises par la réglementation. Ils sont ainsi protégés contre tout recours d'autres créanciers de l'Etablissement, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de l'Etablissement.

24. Cessibilité

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

25. Droit applicable et juridiction

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

Bordereau de rétractation

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

Je soussigné(e) (NOM/Prénoms),
..... déclare renoncer à l'utilisation des services ci-dessus mentionnés avec PayTop à la suite d'une opération réalisée à distance.

Fait le :

Signature :