

## Conditions Générales de Services

<https://www.silkpay.fr/>

Version avril 2024



## TABLE DES MATIÈRES :

<u>ARTICLE 1 - DÉFINITIONS</u>	4
<u>ARTICLE 2 - CONCLUSION DU CONTRAT</u>	5
<u>ARTICLE 3 - OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES</u>	5
<u>ARTICLE 4 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES</u>	5
<u>ARTICLE 5 - CHARGEMENT DE CARTE</u>	6
<u>ARTICLE 6 - DROITS ET OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR ET DU CLIENT</u>	6
- <u>ARTICLE 6.1 - DROITS ET OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR</u>	6
- <u>ARTICLE 6.2 - DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT</u>	7
<u>ARTICLE 7 - DURÉE</u>	7
<u>ARTICLE 8 - TARIFS</u>	8
<u>ARTICLE 9 - CONDITIONS DE PAIEMENT ET DEFACTURATION</u>	8
<u>ARTICLE 10 - RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DU PRÉSENT CONTRAT</u>	8
<u>ARTICLE 11 - ASSISTANCE</u>	8
<u>ARTICLE 12 - DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE RELATIFS AUX ÉLÉMENTS INTÉGRÉS ET PUBLIÉS SUR LE PRÉSENT SITE</u>	8
<u>ARTICLE 13 - RÉFÉRENCE COMMERCIALE</u>	9
<u>ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET MÉDIATION</u>	9
<u>ARTICLE 15 - RÉSILIATION</u>	9
<u>ARTICLE 16 - REMBOURSEMENT DU SOLDE RESTANT SUR VOTRE CARTE VIRTUELLE</u>	10
<u>ARTICLE 17 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</u>	10
<u>ARTICLE 18 - NULLITÉ/INVALIDITÉ</u>	10
<u>ARTICLE 19 - FORCE MAJEURE</u>	11
<u>ARTICLE 20 - INEXACTITUDES</u>	11
<u>ARTICLE 21 - RÉCLAMATIONS</u>	11
<u>ARTICLE 22 - INTUITU PERSONAE</u>	11
<u>CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES - ANNEXE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES - CARTE VIRTUELLE PRÉPAYÉE PAYTEND</u>	1
3	
<u>1. LA CARTE VIRTUELLE PRÉPAYÉE PAYTEND</u>	13
<u>2. DEMANDE, ACTIVATION ET RECHARGE DE VOTRE CARTE</u>	13
<u>3. UTILISATION DE VOTRE CARTE</u>	13
<u>4. AUTORISATION DES TRANSACTIONS</u>	14
<u>5. ANNULATION ET EXPIRATION</u>	15
<u>6. SÉCURITÉ</u>	16
<u>7. RESPONSABILITÉ</u>	16
<u>8. FORCE MAJEURE</u>	17
<u>9. OPÉRATIONS DE REMBOURSEMENT</u>	17
<u>10. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES</u>	17
<u>11. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES ET DE CONFIDENTIALITÉ</u>	17

<b><u>12.</u></b> LITIGES AVEC LES COMMERÇANTS	<b>18</b>
<b><u>13.</u></b> CONTACTEZ-NOUS	<b>18</b>
<b><u>14.</u></b> RÉCLAMATIONS	<b>18</b>
<b><u>15.</u></b> LANGUE	<b>18</b>
<b><u>16.</u></b> DROIT APPLICABLE	<b>18</b>
<b><u>CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES – ANNEXE 2 : CONDITIONS TARIFAIRES EN VIGUEUR AU 08/11/2023</u></b>	<b>19</b>
<b><u>CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES – ANNEXE 3 : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES.</u></b>	

2

0

## Conditions Générales de Services de Silkpay SAS

À compter du 19/04/2024

### Article 1 - Définitions

« **Carte Virtuelle** » : désigne un moyen dématérialisé de paiement prépayé rechargeable de type UnionPay®, MasterCard ou Visa, dont la gestion est assurée par Paytend en qualité de partenaire du Fournisseur, dont les paiements s'imputent sur le Compte Silkpay et utilisable pour des achats ponctuels ou récurrents sur internet.

« **Client** » : désigne la personne qui effectue un achat ou une souscription de Services.

« **Compte Silkpay** » : désigne le compte de cantonnement du Client ouvert auprès du Fournisseur, spécifiquement dédié à l'imputation des transactions du client.

« **Contrat** » : désigne les présentes Conditions Générales, l'Annexe 1 « Conditions Générales de Services Paytend », l'Annexe 2 relative à la Grille Tarifaire, l'Annexe 3 relative à l'accord de traitement de Données personnelles, et tout autre document contractuel applicable selon le mode de conclusion du contrat déterminé entre les Parties.

« **Données personnelles** » : désignent toute donnée permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

« **Espace Silkpay** » : désigne l'accès personnel aux Services, via le Site, respectivement mis à disposition du Client par le Fournisseur. Chaque Espace Silkpay est protégé par un identifiant et un mot de passe personnel à son titulaire.

« **Fonds** » : désigne la somme monétaire versée par le Client sur son Compte Silkpay, préalablement à toute utilisation des Cartes Virtuelles et Silkpay par lui-même ou ses Utilisateurs, sur lesquelles est débitée toute dépense liée à l'utilisation de ces Cartes auprès des marchands autorisés.

« **Fournisseur** » : désigne Silkpay, société par actions simplifiées au capital social de 734 573 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 831 182 126, numéro de TVA intracommunautaire FR 7983 118 2126, dont le siège est situé 95 Avenue du Président Wilson 93100 Montreuil.

« **Grille Tarifaire** » : désigne le document comprenant la tarification des Services, intégré sur le site <https://www.silkpay.fr/>, à l'adresse <https://www.silkpay.fr/nos-tarifs>, et figurant en Annexe 2 des présentes.

« **Parties** » : désignent d'une part, le Fournisseur, et, d'autre part, le Client, en ce compris le Responsable du Client, ainsi que tout Utilisateur du Site/ de l'Application Mobile.

« **Paytend** » : désigne la société UAB Paytend Europe, Pamenkalnio st. 25-1. LT-01113 Vilnius, Lithuania. Paytend, émetteur de monnaie réglementé par la Banque de Lituanie, sous la licence LB000480, et titulaire d'un passeport européen.

« **Personnes concernées** » : désignent les personnes physiques dont les Données personnelles font l'objet d'un traitement par le Fournisseur, notamment les Utilisateurs.

« **Services** » : désignent l'ensemble des services (matériels et immatériels) proposés par le Fournisseur, en ce compris notamment : l'ouverture du Compte Silkpay ; les services de paiement via la carte Silkpay.

« **Réglementation applicable** » : désigne l'ensemble des lois, règles et exigences réglementaires applicables en matière de traitement des Données personnelles, y compris le Règlement général 2016/679 de l'UE entré en vigueur le 25 mai 2018 et la loi informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée. « **Site** » : désigne indifféremment l'un des Sites internet du Fournisseur, accessibles aux URL suivantes : <https://www.silkpay.fr/>,

<https://www.silkpay.eu/>  
<https://www.silkpay.cn.com/>  
<https://www.silkpay.it/>  
<https://www.silkpay.nl/>  
<https://www.silkpay.de/>  
<https://www.silkpay.es/>

Ainsi que l'ensemble de leurs pages.

## **Article 2 – Conclusion du Contrat**

Les modalités de conclusion du Contrat entre le Fournisseur et le Client peuvent être les suivantes :

- 1- Le Client contracte directement en ligne avec le Fournisseur en suivant le processus de commande du Site ;  
ou
- 2- Le Client contracte en acceptant et signant une convention ad hoc négociée avec le Fournisseur, à laquelle sont annexées les Conditions Générales.

Les Parties déclarent expressément que dans le cadre de la conclusion du Contrat et de tout document contractuel, les signatures électroniques, simples ou avancées (identification à deux facteurs), ont valeur de signature manuscrite.

Le Fournisseur pourra, à sa propre discrétion et sans avoir à motiver sa décision, refuser toute demande d'ouverture d'un compte de paiement. Cette décision ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts. Elle sera notifiée par courrier électronique au demandeur.

## **Article 3 – Objet des Conditions Générales de Services**

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après, les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de régir les relations contractuelles entre les Parties, et en particulier les modalités selon lesquelles le Fournisseur propose au Client ses Services.

Les Conditions Générales sont disponibles sur le Site dans un format imprimable.

Une version imprimée des Conditions Générales pourra être communiquée par le Fournisseur, à première demande du Client.

Pour toute information, le Client est invité à contacter le Fournisseur :

- Par email : [sav@Silkpay.fr](mailto:sav@Silkpay.fr) ;
- Par téléphone : [+33 1 85 85 21 49](tel:+33185852149).

## **Article 4 – Acceptation des Conditions Générales**

L'acceptation sans réserve des Conditions Générales par le Client est un préalable obligatoire à l'utilisation des Services, en ce compris la création d'un Compte Silkpay et / ou d'un Espace Silkpay. Le Client reconnaît avoir pris pleinement connaissance des Conditions Générales et de tout autre document contractuel du Contrat.

L'acceptation initiale des Conditions Générales peut être réalisée via le Site. Elle consiste à cocher les cases correspondantes aux phrases d'acceptation des Conditions Générales de Services, telles que : « *je reconnais avoir lu et accepté les Conditions Générales de Services* ». Le Client sera ainsi réputé avoir signé manuscritement les Conditions Générales.

Le Client reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique du Fournisseur et, à moins d'en rapporter la preuve contraire, renonce à les contester en cas de litige.

L'acceptation des présentes Conditions Générales suppose de la part des utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables, de leur représentant légal s'ils sont mineurs, ou encore qu'ils soient titulaires d'un mandat s'ils agissent pour le compte d'une personne morale.

En raison notamment des extensions et améliorations possibles des Services, le Fournisseur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier le contenu des services proposés.

Tout projet d'évolution des présentes Conditions Générales est communiqué au Client par email ou sur un support digital, avant la date d'application. L'absence de contestation de la part du Client auprès du Fournisseur, avant la date d'application des modifications vaut acceptation de celles-ci.

Le Client a la possibilité, en cas de désaccord, et ce sans aucune pénalité, de faire procéder à la résiliation des éventuelles services souscrites et de procéder au blocage de ses accès dans les conditions précisées à l'article 17.

Les informations légales concernant l'hébergeur et le Fournisseur, notamment les coordonnées et les éventuelles informations de capital et d'immatriculation, sont fournies dans les mentions légales du Site.

## **Article 5 – Rechargement de carte**

Le Fournisseur se réserve le droit de refuser ou de suspendre les transactions de chargement ne répondant pas aux conditions définies ci-après.

Les Fonds seront chargés sur le Compte Silkpay par le Client :

Par virement, depuis le compte bancaire du Client, ouvert auprès d'un établissement bancaire tiers.

Ou,

Avec une carte de crédit ou de débit à travers un paiement en ligne.

Toute transaction de chargement doit répondre aux exigences de sécurité requises par la loi et les partenaires du Fournisseur. Ces transactions de chargement seront acceptées automatiquement mais peuvent faire l'objet d'une vérification préalable de conformité, dans les 24h suivant l'émission du virement.

Le Fournisseur s'engage, en collaboration avec son partenaire Paytend, à ce que les fonds restent et demeurent la propriété du Client.

Le Client s'engage à ce que le solde du Compte Silkpay soit toujours positif durant l'exécution du Contrat. En cas de solde négatif, le Client s'engage à rétablir un solde positif dans un délai d'un (1) jour ouvré suivant sa notification par le Fournisseur par email. A défaut, l'utilisation de service Silkpay associées à la carte Silkpay sera automatiquement bloquée.

## **Article 6 – Droits et obligations du Fournisseur et du Client**

### **Article 6.1 – Droits et obligations du Fournisseur**

Les Services immatériels sont mis à la disposition du Client via le Site, protégés par un identifiant et un mot de passe personnels.

Le Fournisseur s'engage à maintenir disponible, suivant une obligation de moyen, l'ensemble des fonctionnalités des Services.

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client l'ensemble des nouvelles fonctionnalités développées, le cas échéant.

Le Fournisseur s'engage à mettre à disposition du Client, sur simple demande adressée par email ou par voie postale, l'ensemble des données stockées sur ses serveurs, concernant respectivement le Client.

Le Fournisseur s'engage à utiliser un système de sauvegarde des données et de continuité de service. En tout état de cause, le Fournisseur assure la sauvegarde des informations qu'il traite dans son système d'information, et permet à tout moment la restauration de ses services et des données. Le Fournisseur garantit l'intégrité des données sauvegardées et procédera régulièrement aux tests nécessaires de sauvegarde et de restauration, afin de vérifier l'intégrité des sauvegardes réalisées.

Le Fournisseur s'engage à respecter les obligations lui incombant au titre de la Réglementation applicable, telles que définies au sein de l'Article 16 des présentes.

## **Article 6.2 – Droits et obligations du Client**

**6.2.1** – Le Client s'engage à ce que son compte bancaire de chargement soit agréé par un organisme bancaire. Il s'agit d'une obligation essentielle dont le manquement empêche l'exécution du Contrat. Le Client reconnaît ainsi que le manquement à cette obligation constitue un motif de résiliation du Contrat.

**6.2.2 – Documents obligatoires :** En application des dispositions du Code Monétaire et Financier relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, le Client est tenu de fournir au Fournisseur au moment de leur entrée en relation d'affaires, le document d'identité et son adresse en Europe ainsi que ses coordonnées : email et le numéro de téléphone. Le Client garantit au Fournisseur que l'ensemble des informations fournies est à jour et exact. Le Client s'engage également à les mettre à jour auprès du Fournisseur sans délai, si nécessaire. Le Client reconnaît que tout manquement à la production de ces informations et documents constitue un motif de résiliation du Contrat par le Fournisseur. Néanmoins et à défaut de résiliation du Contrat par le Fournisseur, le Client reste tenu au paiement de ses factures pour les Services souscrits. Le Client s'engage à indemniser le Fournisseur de tout préjudice lié aux fausses déclarations ou fausses identités.

**6.2.3 – Utilisation des Services :** En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client s'engage à utiliser de manière raisonnée les Services mis à sa disposition et à ne pas en faire un usage illicite.

Le Site concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Services, pendant toute la durée du contrat et pour le monde entier. Le Client doit utiliser les Services conformément à ses besoins.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services conformément à leur destination, en mode SaaS (« Software As A Service » : logiciel en tant que service) via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Services à disposition d'un tiers et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

**6.2.4 – Acceptation des conditions générales du prestataire Paytend :** L'activation, le chargement du Carte Silkpay et l'octroi de Service Silkpay nécessitent l'acceptation par le Client et chacun des Conditions Générales de Services Paytend (lien dans l'annexe 1 des présentes Conditions Générales).

## **Article 7 – Durée**

À défaut de stipulations dérogatoires convenues entre les Parties, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, commençant à courir à compter de l'acceptation par le Client des présentes Conditions Générales,

ou d'un Devis, ou d'une Convention *ad hoc*. Le Contrat prend fin par dénonciation de l'une ou l'autre des Parties, en respectant un préavis d'un (1) mois.

La dénonciation par le Client du Contrat doit être adressée par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse [sav@silkpay.fr](mailto:sav@silkpay.fr).

## **Article 8 – Tarifs**

Les tarifs des Services sont détaillés dans la Grille Tarifaire annexée aux présentes (Annexe 2). Ces tarifs sont entendus en euros hors taxes et seront majorés de la TVA et des éventuelles autres taxes en vigueur. Le Fournisseur se réserve le droit de modifier à tout moment l'ensemble de ces tarifs, étant précisé que ces modifications tarifaires s'appliqueront (i) aux nouveaux Contrats, et / ou (ii) aux Contrats en cours le cas échéant, sous réserve que le Client ait été précédemment instruit de la modification des CGS et ait confirmé son accord dans les conditions précisées à l'Article 4 des présentes.

## **Article 9 – Conditions de paiement et de facturation**

**9.1** Le paiement des factures est réalisé par virement bancaire ou à travers une carte de crédit/débit par le biais d'un paiement en ligne. Dans le cadre du service de paiement en ligne par carte bancaire, les prestations sont payables immédiatement, le règlement s'effectue alors au moment de la commande, par la communication du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé (les cartes de réseaux Carte Bleue, UnionPay, MasterCard sont acceptées).

## **Article 10 – Responsabilité du Fournisseur dans le cadre de l'exécution du présent Contrat**

**11.1** Le Fournisseur n'est tenu que d'une obligation de moyens.

**11.2** La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée par le Client, à quelque titre que ce soit dans les conditions suivantes :

- L'Internet étant un réseau ouvert, en cas d'intrusion sur le Site, de piratage des données du Site ou encore en cas de contamination du Site par des virus informatiques ;
- Si la visite, par l'internaute, d'un site accessible par un lien hypertexte présent sur le Site lui cause un préjudice ;
- En cas d'impossibilité d'accès au Site empêchant la disponibilité des Services pour toutes raisons, y compris techniques et de maintenance.

**11.3** A l'exception des stipulations de l'Article 11.2 et dans la mesure où la preuve d'une faute du Fournisseur est rapportée par le Client, la responsabilité du Fournisseur sera limitée à une somme correspondant à une année de facturation des Services et, en tout état de cause, au plafond des assurances du Fournisseur. En cas de non mise à disposition de tout ou partie d'un Service, le Client dispose de six (6) mois maximum pour formuler une réclamation. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

## **Article 11 – Assistance**

Afin d'assurer une continuité des services au Client et de pallier les éventuels problèmes d'utilisation du Site, le Fournisseur met en place un service d'assistance afin d'y remédier.

Le service d'assistance du présent Site est accessible à l'adresse électronique : [sav@silkpay.fr](mailto:sav@silkpay.fr).

Le Fournisseur met également à la disposition du Client une assistance téléphonique pour répondre à leurs questions. L'assistance téléphonique peut être contactée par téléphone au [+33 1 85 85 21 49](tel:+33185852149), du lundi au vendredi de 9H30 à 18H30, sauf les jours fériés.

Le Fournisseur se réserve le droit de sanctionner tout abus.

## **Article 12 - Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments intégrés et publiés sur le présent Site**

Tous les éléments du présent Site appartiennent au Fournisseur ou sont utilisés par le Fournisseur sur le Site avec l'autorisation de leurs titulaires.

Les marques et logos contenus dans le Site sont déposés par le Fournisseur, ou éventuellement par un de ses partenaires. Toute personne procédant à leurs représentations, reproductions, imbrications, diffusions et rediffusions encourt les sanctions prévues par le Code de la propriété intellectuelle, sauf autorisation expresse du titulaire de droits (le Fournisseur et/ou du partenaire concerné).

Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout Client qui se rendrait coupable de contrefaçon sera susceptible de voir ses Espace et Compte Silkpay supprimés sans préavis ni indemnité, le Fournisseur pouvant également engager des poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à son initiative ou celle de son mandataire.

### **Article 13 - Référence commerciale**

Le Client accepte que le Fournisseur utilise son nom comme référence commerciale pendant et après la durée de leurs relations commerciales.

Le Client dispose d'un droit de regard et de retrait concernant l'ensemble des publications comportant sa mention. En cas de retrait, le Fournisseur s'engage à retirer la publication dans un délai de 7 jours ouvrés, le Fournisseur conservant néanmoins le droit d'anonymiser ladite publication afin de la conserver.

### **Article 14 - Droit applicable et médiation**

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales devront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation du Fournisseur en vue d'un règlement amiable.

Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires. Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution des présentes Conditions Générales devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris – France.

### **Article 15 - Résiliation**

**15.1.** Le Fournisseur est en droit de résilier de plein droit le Contrat, et de supprimer subséquentement l'accès aux Services Silkpay, en cas notamment de communication de fausse information, d'exercice d'activité illégale et/ou contraire aux bonnes mœurs, de soupçons de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, de menaces à l'encontre de préposés de Silkpay, de non-paiement des Services après relance par email, d'irrespect des obligations du présent Contrat, d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation, de refus de la part du Client de communiquer ou de mettre à jour tous documents et informations requis, dans les conditions de l'Article 6.2 des Conditions Générales. La résiliation du Contrat par le Fournisseur est à effet immédiat. La résiliation prend effet à compter de la date de notification par email.

**15.2.** Le Fournisseur et le Client peuvent résilier le Contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'Article 19 et notamment l'Article 19.4.

**15.3.** La résiliation du Contrat entraîne la clôture du Compte Silkpay du Client, dans un délai de 72h suivant la résiliation du Contrat.

La remise au Client des Fonds non-utilisés sur son Compte Silkpay s'effectue gratuitement par le Fournisseur, à la demande du Client.

En cas de résiliation d'un Compte Silkpay déjà chargé pour des paiements par Cartes Virtuelles, les montants payés par cartes ne font pas l'objet d'un remboursement.

**15.4.** Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Fournisseur informera le Client, via le Site, de la résiliation prochaine de son service, et le Client devra cesser d'utiliser tout code d'accès aux solutions et aux Services.

#### **Article 16 – Remboursement du solde restant sur votre carte virtuelle**

**16.1.** Le Client peut à tout moment demander à récupérer partiellement ou totalement le solde disponible sur sa carte virtuelle. Des frais de 15€ s'appliquent sur cette opération.

**16.2.** Le droit de récupération des fonds sera exercé après la soumission par le Client d'une demande écrite en contactant le Fournisseur par email sur [contact@silkpay.fr](mailto:contact@silkpay.fr).

**16.3.** Le Client ne peut pas demander et n'a pas le droit de récupérer son argent si, pour une raison quelconque, le solde de sa carte n'est pas suffisant pour couvrir les frais de récupération de 15 €.

**16.4.** Le paiement sera effectué après que toutes les transactions en attente auront été débitées de votre compte et vous acceptez que la transaction soit effectuée par nous dans un délai maximum de 10 jours ouvrables après la date de votre demande.

**16.5.** Vous pouvez annuler votre demande à tout moment jusqu'à ce qu'elle soit traitée par nous.

**16.6.** Les fonds échangés ne vous seront payables qu'en tant que titulaire de carte et ne seront pas versés à un tiers.

#### **Article 17 - Protection des Données personnelles**

Afin de mettre en œuvre les Services qu'il propose, le Fournisseur sera amené à collecter des Données personnelles et agira en qualité de sous-traitant, conformément à la Réglementation applicable. Les conditions de traitement de ces Données sont stipulées en Annexe 3 des présentes.

#### **Article 18 – Nullité/Invalidité**

Si une disposition des présentes Conditions Générales est jugée illégale, nulle ou inapplicable, celle-ci sera réputée divisible des Conditions Générales et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes, lesquelles demeureront en vigueur.

#### **Article 19 – Force majeure**

**19.1.** Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable des dommages causés du fait des retards ou manquements dans l'exécution de ses obligations dus à un cas de force majeure. Seront notamment considérés comme des événements de force majeure les événements suivants : catastrophes naturelles, incendies, grèves, émeutes, guerres ou attentats, prescriptions impératives des autorités publiques nationales ou internationales liées notamment à des épidémies, et plus généralement tout événement échappant au contrôle du Fournisseur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de l'acceptation des Conditions Générales, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par le Fournisseur.

**19.2.** Le Fournisseur, dès que cela est raisonnablement possible après le début de l'événement de force majeure, informera le Client par écrit de l'existence de cet événement, de sa date d'effet, de sa durée probable ou potentielle et de l'impact de l'événement de force majeure sur sa capacité à exécuter ses obligations. A cet égard, le

Fournisseur utilisera tous les efforts raisonnables pour atténuer l'impact de l'événement de force majeure sur l'exécution de ses obligations.

**19.3.** En cas de survenance d'un événement de force majeure consistant en des prescriptions impératives des autorités publiques nationales ou internationales de nature temporaire, les obligations du Fournisseur seront suspendues pendant la durée desdites prescriptions (et de leur prorogations éventuelles) et les délais contractuels seront prorogés d'une durée équivalente.

En cas de survenance d'événements de force majeure d'une autre nature, les obligations du Fournisseur seront suspendues pendant une période maximale de trois (3) mois à compter de la survenance de l'événement, le Client et le Fournisseur pendant cette période devant, si nécessaire, s'efforcer de trouver un accord sur les modalités de poursuite de leur relation contractuelle en dépit de la survenance de cet événement.

**19.4.** A la fin de la période précitée, si le Fournisseur est toujours dans l'impossibilité d'exécuter l'une de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales du fait de l'événement de force majeure, le Fournisseur et le Client pourront résilier le contrat de plein droit. La partie qui entendra se prévaloir de cette disposition notifiera sa décision à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra alors effet dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de ladite notification par l'autre Partie.

## **Article 20 – Inexactitudes**

Le Fournisseur met tous les moyens en œuvre pour corriger dans les meilleurs délais les éventuelles inexactitudes, erreurs ou informations en contradiction avec les dispositions des Conditions Générales, des mentions légales ou de la charte de données personnelles (<https://www.silkpay.eu/privacy-policy>). Il en va de même en cas de modifications non autorisées du contenu du Site, de l'Application Mobile ou des services annexes (par exemple les réseaux sociaux) non autorisées qui seraient dues au fait de tiers. Dans de telles hypothèses, le Client peut adresser une réclamation au Fournisseur dans les conditions en indiquant l'erreur, l'inexactitude ou la contradiction concernée et son emplacement.

## **Article 21 – Réclamations**

Les réclamations peuvent être déposées en contactant le Fournisseur par courrier postal et/ou électronique aux adresses mentionnées à l'Article 2 des présentes Conditions Générales.

## **Article 22 – Intuitu Personae**

Les présentes Conditions Générales sont conclues *intuitu personae* s'agissant du Client. Ce faisant, les Conditions Générales ne sont pas cessibles, transférables ou sous-licenciées par le Client lui-même.

**Conditions Générales de Services – Annexe 1**  
Conditions Générales de Paytend pour les Cartes Virtuelles

**Conditions générales – Carte Virtuelle Prépayée Paytend**

La Carte et toutes les Cartes supplémentaires et les Comptes Paytend sont exploités par Paytend Europe UAB, opérant sous le nom de « Paytend » (« nous », « notre », Paytend ou « nos »). Ces conditions générales s'appliquent à votre carte virtuelle prépayée.

Dans ces termes et conditions :

La « Carte » comprend les « Cartes supplémentaires » lorsque le contexte l'admet ou l'exige.

Les « transactions en ligne » sont des transactions par carte qui peuvent être autorisées chaque fois qu'un commerçant nous a contacté au moment de la vente pour obtenir une autorisation.

Un « Déficit » survient dans le cas où il n'y a pas suffisamment de fonds sur la carte lorsqu'une transaction est complétée.

« Vous » désigne le titulaire du Compte Paytend et le(s) Titulaire de Carte supplémentaire(s) dûment autorisé(s) en tant qu'utilisateur de la Carte.

**1. La carte Virtuelle Prépayée Paytend**

La carte Paytend vous donne la liberté d'accéder à vos fonds en ligne à tout moment et partout où une carte MasterCard/Visa/UnionPay est acceptée.

Avant d'utiliser la Carte, vous devez vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds chargés dessus.

La Carte Paytend est une carte prépayée rechargeable. Elle peut être utilisée conjointement avec votre compte Paytend.

La Carte Paytend est émise en euros et ne rapportera aucun intérêt sur les fonds qui y sont chargés.

**2. Demande, activation et recharge de votre Carte**

Si vous demandez une carte personnelle, vous avez la possibilité de :

Recharger votre carte directement par virement bancaire ou avec une autre carte de crédit ou de débit.

Les fonds pour les achats effectués avec votre carte seront automatiquement débités du solde de votre carte. Vous devez avoir suffisamment de fonds dans le solde de votre carte pour couvrir vos achats et tous frais. Vous pourrez effectuer des achats jusqu'au montant que vous chargez sur votre compte de carte prépayée.

En utilisant la carte virtuelle prépayée, vous acceptez ces termes et conditions.

**3. Utilisation de votre carte**

Paytend peut à tout moment bloquer votre Carte lorsque :

- Nous sommes préoccupés par la sécurité de votre/vos Carte(s) ;
- Nous soupçonnons que votre ou vos cartes sont utilisées de manière non autorisée ou frauduleuse ;
- Ou nous devons le faire pour nous conformer à la loi ou aux exigences des systèmes de cartes.

Après avoir bloqué votre/vos carte(s), nous vous en informerons dès que possible ou lorsque nous serions

autorisés à le faire.

Nous ne pouvons pas garantir qu'un commerçant acceptera votre ou vos cartes.

La valeur de vos transactions sera déduite du solde de votre carte dès que les transactions seront effectuées et autorisées par nous conformément à la clause 4.

Paytend peut refuser d'autoriser une transaction :

- Si nous sommes préoccupés par la sécurité de votre Carte ou si nous soupçonnons que votre Carte est utilisée de manière non autorisée ou frauduleuse ;
- Si des fonds suffisants ne sont pas chargés sur votre Carte au moment d'une transaction pour couvrir le montant de la transaction et les frais applicables ;
- S'il y a un déficit impayé sur la carte ;
- Si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous agissez en violation du présent Contrat ;
- Si nous pensons qu'une transaction est potentiellement suspecte ou illégale (par exemple, si nous pensons qu'une transaction est effectuée frauduleusement) ; ou
- En raison d'erreurs, de défaillances (mécaniques ou autres) ou de refus de la part des commerçants, des processeurs de paiement ou des systèmes de paiement traitant les transactions.

Si nous refusons d'autoriser une transaction, nous vous en informerons, dans la mesure du possible, immédiatement, sauf s'il serait illégal pour nous de le faire.

Tous les frais applicables seront déduits de votre carte dès que vous les aurez payables. Consultez la section Frais de notre site Web ou de notre application pour plus de détails sur nos frais.

#### **4. Autorisation des transactions**

Les transactions par carte seront considérées comme autorisées par vous lorsque vous suivez les instructions fournies par le commerçant pour autoriser la transaction, ce qui peut inclure :

- Fournir les détails de la Carte et/ou fournir tout autre détail demandé ;
- L'autorisation d'une transaction ne peut pas être retirée (ou révoquée) par vous une fois qu'elle est reçue. Une transaction (l'ordre de paiement) sera reçue par nous comme suit :
- Pour les achats, au moment où nous recevons l'instruction de transaction du commerçant acquéreur ;
- Pour les autres transactions qui nous sont communiquées directement, au moment où il nous est demandé de compléter la transaction.

Lorsqu'un commerçant demande/prend une « préautorisation », il réserve le montant qu'il a l'intention de percevoir. Ce montant sera réservé à partir de votre solde disponible jusqu'à ce que le commerçant demande le règlement après la fin de la transaction et les fonds seront alors collectés de votre compte.

Généralement, les commerçants demandent un règlement dans un délai maximum de 30 jours, mais pour certains achats tels que la vente par correspondance, votre compte peut ne pas être débité tant que les marchandises ne sont pas expédiées, ce qui peut durer plus de 30 jours.

Vous devez en tout temps tenir compte de cela dans vos dépenses afin d'éviter que votre compte ne tombe dans un solde débiteur.

Un déficit sera remboursé par vous, sauf s'il est dû à une erreur de la part du commerçant où l'achat a été effectué, auquel cas nous vous suggérons de le demander d'abord au commerçant ou de déposer une rétrofacturation.

Vous acceptez qu'une fois que nous vous signalons un déficit, nous pouvons débiter ce montant sur votre carte

prépayée. Jusqu'à ce que nous soyons remboursés du montant du déficit, nous suspendrons votre carte et toute carte supplémentaire. De plus, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais d'administration pour chaque transaction que vous effectuez au moyen de votre carte qui entraîne un déficit ou augmente son montant sur votre carte, comme indiqué dans la section des frais de notre site Web.

## 5. Annulation et expiration

Cet accord se poursuivra indéfiniment à moins qu'il ne soit résilié.

Votre carte est valide pendant trois ans. Vous ne pourrez plus utiliser votre carte après sa date d'expiration. Cependant, à son expiration, sauf indication contraire, nous vous délivrerons une carte de remplacement. Vous avez le droit d'annuler votre carte en tout temps sans préavis en communiquant avec notre service à la clientèle. On vous demandera de confirmer que vous avez détruit votre carte.

Si vous annulez votre carte, une fois que toutes les transactions et tous les frais auront été déduits, nous prendrons des dispositions pour que tout solde de votre compte de carte prépayée vous soit remboursé. Des frais de remboursement peuvent être facturés, sauf si vous avez pris des dispositions pour transférer le solde sur un compte Paytend que nous gérons.

Paytend peut vous demander de cesser d'utiliser votre Carte et toute Carte Additionnelle et de la détruire. Paytend peut à tout moment refuser d'émettre ou de remplacer une Carte lorsque :

- Nous sommes préoccupés par la sécurité de votre (vos) carte(s) Paytend que nous vous avons émise ;
- Nous soupçonnons que votre (vos) carte(s) Paytend est utilisée de manière non autorisée ou frauduleuse ;
- Ou nous devons le faire pour nous conformer à la loi ou aux exigences des systèmes de cartes.

Après avoir bloqué votre/vos carte(s), nous vous en informerons dès que possible ou lorsque nous serons autorisés à le faire.

Nous pouvons également annuler votre accord pour quelque raison que ce soit en vous en informant dès que possible :

- Si le présent Contrat ou votre Carte expire à une date fixe et que nous n'avons pas accepté de renouveler le présent Contrat ;
- Si vous rompez une partie importante de cet accord, ou si vous rompez à plusieurs reprises l'accord et ne parvenez pas à résoudre le problème en temps opportun ;
- Si vous agissez d'une manière menaçante ou abusive envers notre personnel ou l'un de nos représentants ou dont nous pensons raisonnablement qu'elle pourrait nuire à notre réputation ;
- Si vous ne payez pas les frais ou charges que vous avez encourus ou si vous ne parvenez pas à remédier à tout manque à gagner.

Si votre accord est annulé par nous, une fois que toutes les transactions et tous les frais ont été déduits, nous prendrons des dispositions pour que tout solde de votre compte vous soit remboursé. Des frais de remboursement seront facturés comme indiqué dans la section des frais de notre site Web ou de notre application.

Nous pouvons également annuler cet accord ou suspendre immédiatement votre Carte ou votre Compte Paytend si nous pensons que vous utilisez délibérément votre Carte pour commettre une fraude ou à d'autres fins illégales. Si nous le faisons, nous vous en informerons dès que nous serions autorisés à le faire. Si votre Carte est annulée, nous la bloquerons immédiatement afin qu'elle ne puisse pas être utilisée.

## 6. Sécurité

Vous devriez traiter votre carte comme de l'argent comptant. Dans le cas où les informations de sécurité de votre

carte (numéro de carte, CVV, date d'expiration, mot de passe ACS) sont connues d'une personne non autorisée, vous pouvez nous contacter via le site Web Paytend ou notre APP pour bloquer la carte.

Nous vous recommandons de vérifier régulièrement le solde de votre carte en ligne au moyen de notre application. Nous vous fournirons le solde de votre carte et un relevé des transactions récentes sur notre pagesécurisée à tout moment. Votre relevé indiquera :

- Les informations relatives à chaque transaction de Carte qui permettront de l'identifier ;
- Le montant de la transaction par Carte ;
- Le montant des frais afférents à la transaction ;
- La date à laquelle la transaction est portée au compte.

Vous devez bloquer votre carte via notre portail Web ou nous en informer sans retard injustifié en appelant notre service clientèle 24/24 si vous savez ou soupçonnez qu'une personne non autorisée connaît des informations de sécurité de la Carte ou si vous pensez qu'une transaction a été mal exécutée.

À condition que vous nous en informiez et que vous n'ayez pas agi de manière frauduleuse ou par négligence grave, nous vous rembourserons le montant de toute transaction qui, selon nos enquêtes, n'est pas autorisée par vous.

Vous devez également nous informer dès que possible de tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail. Si nous communiquons avec vous au sujet de votre Carte, par exemple, pour vous aviser si nous sommes préoccupés par la sécurité de votre Carte ou si nous soupçonnons que votre Carte est utilisée de manière non autorisée ou frauduleuse, nous utiliserons les coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies.

Nous ne serons pas responsables envers vous si vos coordonnées ont changé et que vous ne nous avez pas informés en conséquence ou mis à jour votre profil via notre portail Web ou notre application.

## **7. Responsabilité**

Nous ne serons pas responsables de toute perte résultant de :

- Un fournisseur refusant d'accepter votre Carte ; ou
- Notre conformité aux exigences légales et réglementaires ; ou
- La perte ou la corruption de données, sauf si elle est causée par notre défaut délibéré.

Nous ne sommes pas non plus responsables de :

- L'interruption des activités, la perte de revenus, de clientèle, d'opportunités ou d'économies anticipées ;
- Tout dommage indirect ou consécutif.

Si nos enquêtes démontrent qu'une transaction contestée a été autorisée par vous, ou si vous avez agi frauduleusement ou par négligence grave (par exemple, en omettant de conserver les renseignements de sécurité de votre carte), vous pourriez être tenu responsable de toute perte que nous subissons en raison de l'utilisation de la carte.

Vous êtes responsable de l'utilisation de votre carte et de toute carte supplémentaire par toute personne autorisée par vous et de tous les frais et charges qu'elle peut encourir.

## **8. Force majeure**

Paytend ne sera pas responsable des pertes résultant d'un retard ou d'une interruption de l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat en raison d'un cas de force majeure, d'un acte d'une autorité gouvernementale, d'un acte de l'ennemi public ou d'une guerre ou d'un terrorisme, du déclenchement ou de l'escalade des hostilités, d'une émeute, d'une agitation civile, insurrection, difficulté de travail à l'égard d'un tiers (y compris, sans limitation, toute grève ou autre arrêt ou ralentissement de travail), conditions météorologiques

sévères ou défavorables, défaillance de la ligne de communication ou autre cause similaire indépendante de la volonté raisonnable de Paytend ainsi affectée au moment où ces causes surviennent (« Événement de force majeure »). Paytend sera dispensé de l'exécution de ses obligations pendant la durée de cet Événement de Force Majeure à condition qu'elle déploie à tout moment tous les efforts raisonnables pour atténuer les effets de cet Événement de Force Majeure. Si un événement de force majeure se poursuit pendant une période supérieure à quinze (15) jours ouvrables consécutifs, vous aurez le droit de résilier le présent Contrat sans frais supplémentaires.

## **9. Opérations de remboursement**

Vous pouvez être en droit de demander un remboursement pour les transactions dans les cas suivants :

- Nous sommes responsables d'une transaction qui a été mal exécutée et qui nous a été notifiée conformément à la section 6 ci-dessus ;

Une demande de remboursement dans les circonstances énoncées ci-dessus ne sera pas acceptée si elle est faite plus de 100 jours après la date de la transaction.

## **10. Modifications des Conditions générales**

Nous pouvons modifier ces conditions à tout moment en vous donnant un préavis de 60 jours avant que la modification ne prenne effet (sauf si une modification est uniquement à votre avantage lorsqu'elle peut être affectée immédiatement).

Toute modification prendra automatiquement effet et vous serez réputé avoir accepté la modification notifiée, sauf si vous nous dites que vous n'êtes pas d'accord avec la modification. Dans ce cas, nous traiterons cet avis comme une notification indiquant que vous souhaitez annuler immédiatement la ou les cartes. Dans de telles circonstances, nous rembourserons tout solde sur la (les) carte(s) conformément à la clause 5 ci-dessus et les frais de remboursement seront annulés.

## **11. Politique de protection des données et de confidentialité**

En achetant la carte et en l'utilisant, vous acceptez que nous puissions utiliser vos renseignements personnels conformément à notre politique de confidentialité. Notre politique de confidentialité comprend des détails sur les informations personnelles que nous recueillons, comment elles seront utilisées et à qui nous les transmettons. Vous pouvez nous dire si vous ne souhaitez pas recevoir de matériel marketing de notre part. Si nous soupçonnons que nous avons reçu des informations fausses ou inexactes, nous pouvons enregistrer nos soupçons avec toute autre information pertinente. Les données personnelles peuvent également être transférées de manière confidentielle à d'autres organisations impliquées dans l'émission ou l'exploitation de votre Carte afin que nous puissions administrer votre Carte correctement.

Nous pouvons obtenir des informations vous concernant pour nous aider à vérifier votre identité à des fins de prévention de la fraude et/ou du blanchiment d'argent. Toutes les informations personnelles que vous fournissez peuvent être vérifiées auprès des agences de prévention de la fraude et d'autres organisations impliquées dans la prévention du crime et peuvent être utilisées pour enquêter sur des activités frauduleuses et la prévention du crime afin de respecter nos obligations en vertu de la réglementation sur les systèmes de cartes, et si vous avez fourni des informations fausses ou inexactes et que nous soupçonnons une fraude, nous les enregistrerons.

Nous pouvons surveiller et/ou enregistrer les appels téléphoniques que nous avons avec vous ou tout titulaire de carte supplémentaire pour nous aider à maintenir et à améliorer la qualité de notre service à la clientèle ou tel que requis par la loi applicable.

## **12. Litiges avec les commerçants**

Si vous avez des différends au sujet d'achats effectués au moyen de votre Carte, vous devez les régler avec la personne auprès de laquelle vous avez acheté les biens ou services. Nous ne sommes pas responsables de la qualité, de la sécurité, de la légalité ou de tout autre aspect des biens ou services achetés avec votre carte. N'oubliez pas qu'une fois que vous avez utilisé votre carte pour effectuer un achat, nous ne pouvons pas arrêter cette transaction.

## **13. Contactez-nous**

Si vous avez besoin de plus amples éclaircissements sur vos cartes prépayées, n'hésitez pas à soumettre votre demande à [support@paytend.com](mailto:support@paytend.com). Alternativement, vous pouvez également appeler notre service clientèle au [\(+37\) 61088300](tel:+3761088300) et nous ferons de notre mieux pour vous aider avec toutes les questions que vous pourriez avoir. Pour signaler la perte ou le vol de vos cartes, veuillez bloquer votre carte directement via le portail Web ou appelez-nous immédiatement au [\(+37\) 61088300](tel:+3761088300).

## **14. Réclamations**

Notre objectif est de fournir le plus haut niveau de service possible à tous nos clients. Si, toutefois, vous souhaitez déposer une plainte concernant notre service ou tout autre problème, veuillez nous contacter en envoyant un e-mail à [support@paytend.com](mailto:support@paytend.com). Vous pouvez également appeler notre service clientèle au [\(+37\)61088300](tel:+3761088300) et leur fournir tous les détails de votre plainte. Nous enquêterons ensuite sur la situation et tenterons de résoudre le problème le plus rapidement possible.

## **15. Langue**

Le présent Contrat est conclu en anglais. Toutes les communications avec vous se feront en anglais.

## **16. Droit applicable**

Ces termes et conditions seront interprétés conformément à la loi lituanienne et soumis à la juridiction des tribunaux lituaniens.

## Conditions Générales de Services – Annexe 2

Conditions tarifaires en vigueur au 19/04/2024

Les tarifs modifiés et définis ci-après s'appliquent à compter du 19/04/2024 à tous les Clients.

Intitulé	Frais	Devise
Prix d'achat de la Carte Virtuelle Prépayée UnionPay	59,99 TTC	Euro
Prix d'achat de la Carte Virtuelle Prépayée MasterCard	59,99 TTC	Euro
Prix d'achat de la Carte Virtuelle Prépayée Visa	59,99 TTC	Euro
Frais mensuel (par carte)	1	Euro
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée UnionPay avec carte de crédit/débit	3 % de frais d'administration + 3,5 % de frais de rechargement	
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée MasterCard avec carte de crédit/débit	3 % de frais d'administration + 3,5 % de frais de rechargement	
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée Visa avec carte de crédit/débit	3 % de frais d'administration + 3,5 % de frais de rechargement	
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée UnionPay avec virement bancaire	3,5 % de frais de rechargement	
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée MasterCard avec virement bancaire	3,5 % de frais de rechargement	
Frais de rechargement de la Carte Virtuelle Prépayée Visa avec virement bancaire	3,5 % de frais de rechargement	
Frais minimum de rechargement de Carte	5	Euro
Montant minimum de rechargement de Carte	10	Euro
Montant maximum de rechargement par jour de la Carte Virtuelle Prépayée UnionPay	50 000	Euro
Montant maximum de rechargement par jour des Cartes Virtuelles Prépayées MasterCard ou Visa	10 000	Euro
Montant maximum de rechargement par mois des Cartes UnionPay, MasterCard ou Visa	100 000	Euro
Montant de paiement maximum par jour par Carte Virtuelle Prépayée UnionPay	50 000	Euro
Montant de paiement maximum par jour par Carte Virtuelle Prépayée MasterCard ou Visa	10 000	Euro
Montant de paiement maximum par mois par Carte Virtuelle Prépayée UnionPay	100 000	Euro
Montant de paiement maximum par mois par Carte Virtuelle Prépayée MasterCard	600 000	Euro
Le solde maximum par carte UnionPay, MasterCard ou Visa	10 000	Euro
Frais de commission de paiement aux marchands hors EEA	2% avec un minimum de 0,6euro par transaction	
Résiliation de la Carte Virtuelle Prépayée	Gratuit	
Frais de remboursement du solde restant sur la Carte Virtuelle Prépayée	15	Euro
<b>N.B : DES FRAIS, IMPOSÉS PAR LA BANQUE ÉMETTRICE, POURRONT ÊTRE DÉDUITS SILE VIREMENT EST EFFECTUÉ DANS UNE DEVISE AUTRE QUE L'EURO</b>		

## Conditions Générales de Services – Annexe 3

### Notice d'information relative aux traitements de données personnelles

Date de la dernière mise à jour : Avril 2024

Silkpay prend très au sérieux la protection des données à caractère personnel et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et de toute disposition relative aux données personnelles applicable (ci-après, ensemble, la « Réglementation Applicable »).

La présente Notice d'information relative aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Silkpay en tant que responsable de traitement (la « Notice ») a pour objectif de vous informer sur la manière dont Silkpay traite vos données personnelles et sur les engagements pris par Silkpay afin de veiller au respect de vos données à caractère personnel.

#### 1. Quel est le champ d'application de la présente Notice ?

La Notice s'applique à l'ensemble des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Silkpay S.A.S, localisée au 95 avenue Président Wilson CS 5003 – 93108 Montreuil Cedex, [contact@silkpay.fr](mailto:contact@silkpay.fr) (ci-après « **Silkpay** » ou « **nous** »), en tant que responsable de traitement au sens de la Réglementation Applicable, et relatifs :

aux marchands qui utilisent ou souhaitent utiliser les services de Silkpay leur permettant, notamment, d'accepter des solutions de paiement, ou le cas échéant, leur(s) personnel, représentant(s) légal(aux) ou bénéficiaire(s) effectif(s), (ci-après le(s) « Marchand(s) ») ;

aux consommateurs dont les données personnelles, y compris pseudonymisées, peuvent être traitées lors de l'utilisation de nos services (ci-après le(s) « Utilisateur(s) final(aux) ») ;

aux partenaires bancaires (prestataires de services de paiement) ou autres partenaires, ou le cas échéant, leur personnel (ci-après le(s) « Partenaire(s) ») ;

aux candidats qui souhaitent postuler spontanément ou répondre à une offre d'emploi de Silkpay via l'adresse email présente sur notre site internet (ci-après le(s) « Candidat(s) ») ;

à toute personne physique contactant Silkpay pour toute demande, y compris par le biais de notre site internet (<https://www.silkpay.fr/>) via le formulaire de contact, ou tout utilisateur de notre site Internet.

Veillez noter qu'en sus des traitements que Silkpay opère en tant que responsable de traitement, selon la finalité du traitement concerné, Silkpay peut être amenée à traiter, en tant que sous-traitant au sens de la Réglementation Applicable, des données personnelles de personnes physiques pour le compte de ses clients/Partenaires (y compris des Partenaires bancaires). Ces traitements ne sont pas concernés par la présente Notice.

#### 2. Quelles sont les données collectées ?

##### 2.1. Informations que nous traitons

En fonction du type de service que nous vous fournissons et/ou de la relation que nous avons avec vous, nous sommes amenés à collecter différents types de données à caractère personnel vous concernant, et notamment : S'agissant des Marchands et Partenaires :

Les informations relatives à votre identité ou, le cas échéant, celle du représentant légal ou des bénéficiaires directs

(nom, prénom) ;

Les informations nécessaires pour vous contacter et en particulier, votre adresse email et votre numéro de téléphone professionnel ;

Toute autre donnée nécessaire à l'exécution/utilisation de nos services y compris, le cas échéant, des données d'identification et d'authentification notamment lors de l'utilisation de votre back office (logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité).

- S'agissant des Utilisateurs finaux :

Données relatives aux transactions et notamment vos nom, prénom, numéro de téléphone portable et identifiants « wallet », y compris sous forme pseudonymisée. Nous pouvons toutefois aussi être amenés à traiter ces données en tant que sous-traitant pour le compte de nos Partenaires bancaires ou Marchands (auquel cas ces derniers sont les responsables de ces traitements).

- S'agissant de toute personne physique nous contactant, y compris via notre formulaire de contact en ligne :

Vos données d'identification et coordonnées (nom, prénom, adresse email) ;

Toute information que vous nous communiquez volontairement via le formulaire de contact disponible sur notre site internet <https://www.silkpay.fr/> ;

Toute information que vous êtes susceptible de nous donner lors d'un contact téléphonique ou d'une demande d'accès à nos produits et services.

- S'agissant des visiteurs de notre site internet et/ou application mobile :

Votre adresse IP et autre donnée collectée via le dépôt de cookies ou autres traceurs : nous vous invitons à consulter notre Notice d'information relative aux cookies accessible [www.silkpay.fr/cookies](http://www.silkpay.fr/cookies) pour plus d'information.

- S'agissant des Candidats :

Vos données d'identification et coordonnées (nom, prénom, adresse email et téléphone) ;

Toute information que vous nous communiquez lors de l'envoi de votre candidature par email et en particulier, votre CV et lettre de motivation.

Lorsque vos données à caractère personnel nous sont transmises via un formulaire, le caractère obligatoire ou facultatif des informations que vous devez renseigner est signalé au moment de la collecte par un astérisque. Tout défaut de réponse ou toute réponse jugée anormale par Silkpay est susceptible d'entraîner le refus de Silkpay de prendre en compte votre demande.

Vous vous engagez à ce que les données à caractère personnel vous concernant communiquées à Silkpay soient à jour, exactes et complètes.

## **2.2. Informations spécifiques liées aux obligations légales du secteur bancaire et financier**

Nous pouvons également être amenés à collecter certaines informations spécifiques (e.g. : cartes d'identité, données de transaction) concernant les Marchands ou Utilisateurs finaux, en lien avec nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme (ci-après « **LCB-FT** ») et de connaissance des clients (ci-après « **KYC** ») issues de la réglementation bancaire. Cela sera notamment le cas lorsque nous agissons en tant que prestataire de services de paiement au sens de la réglementation bancaire.

Lorsque nous agissons en tant qu'agent (de prestataires de services de paiement) pour le compte de nos Partenaires bancaires, nous pouvons être amenés à collecter ces informations en tant que sous-traitant, pour le compte et sur les instructions de nos Partenaires bancaires lesquels sont, en ce cas, responsables de ces traitements au sens de la Réglementation Applicable.

## **2.3. Cookies**

Silkpay SAS  
[service@silkpay.fr](mailto:service@silkpay.fr)

95 av du président Wilson,  
93100 Montreuil, France  
Capital of 734 573 euros

SIREN : 831 182 126  
TVA : FR79831182126

S'agissant des cookies et autres traceurs qui sont déposés sur votre terminal lors de votre navigation sur notre site internet ou application mobile, nous vous invitons à consulter notre Notice d'Information relative aux cookies accessible [www.silkpay.fr/cookies](http://www.silkpay.fr/cookies).

### **3. A quelles fins utilisons-nous vos données à caractère personnel et sur quelle base légale nous fondons-nous ?**

Silkpay s'engage à collecter et traiter vos données à caractère personnel de manière loyale et licite. Les traitements mis en œuvre par Silkpay répondent à des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vos données à caractère personnel peuvent ainsi être traitées pour les finalités suivantes :

- L'exécution de notre prestation de service ainsi que la gestion de notre relation contractuelle.
  - ⇒ Dans ce cadre, la base légale des traitements est l'exécution du contrat entre Silkpay et vous (ou de mesures précontractuelles).
- Répondre à vos questions ou demandes et gérer les réclamations que vous pourriez avoir : Silkpay pourra utiliser les données collectées pour répondre à vos demandes relatives aux services de Silkpay par exemple.
  - ⇒ Dans ce cadre, la base légale des traitements est soit l'exécution du contrat si la demande est liée à la relation contractuelle entre Silkpay et vous, soit l'intérêt légitime de Silkpay, et plus particulièrement son intérêt à satisfaire vos interrogations et à assurer un service client de qualité.
- Effectuer des analyses statistiques, développer notre site internet, optimiser votre navigation et vous fournir une expérience personnalisée : des cookies ou autres traceurs peuvent être déposés sur notre site internet à ces fins - pour plus d'informations, vous pouvez vous référer à la Notice d'information relative aux cookies accessible [www.silkpay.fr/cookies](http://www.silkpay.fr/cookies)
  - ⇒ Dans ce cadre, la base légale des traitements est l'intérêt légitime de Silkpay, et plus particulièrement son intérêt à améliorer son site internet et ses services et à vous proposer des contenus adaptés et une navigation optimale.
- Suivre votre candidature si vous nous contactez à cet effet.
  - ⇒ Dans ce cadre, la base légale des traitements est l'intérêt légitime de Silkpay, et plus particulièrement son intérêt à répondre à votre candidature et à trouver des profils adaptés aux postes disponibles au sein de Silkpay.
- Vous communiquer des informations marketing et publicités (BtoB) : Silkpay pourra envoyer de la documentation commerciale aux Marchands et éventuellement à ses Partenaires, y compris par email, pour leur transmettre des informations sur ses activités et ses services (sauf opposition des Marchands/Partenaires, conformément à la Réglementation Applicable).
  - ⇒ Dans ce cadre, les traitements sont basés sur l'intérêt légitime de Silkpay, et plus particulièrement son intérêt à promouvoir ses services, proposer des offres personnalisées, à mieux comprendre les besoins des Partenaires et des Marchands et leur proposer des services adaptés pour les fidéliser.
- Enquêter sur toute violation ou suspicion de violation de nos droits ou propriétés
  - ⇒ Dans ce cadre, les traitements sont basés sur l'intérêt légitime de Silkpay, et plus particulièrement pour défendre ses intérêts.
- Répondre et satisfaire à toute réquisition judiciaire ainsi qu'à nos obligations liées à la réglementation « LCB-FT » et « KYC » le cas échéant (uniquement lorsque Silkpay agit en qualité de responsable de traitement vis-à-vis de ces traitements, ce qui sera notamment le cas lorsque Silkpay est prestataire de services de paiement au sens de la réglementation bancaire) ou toute autre obligation légale ou réglementaire.

- ⇒ Dans ce cadre, les traitements sont basés sur le respect d'une obligation légale à laquelle Silkpay est soumise et/ou l'intérêt légitime de Silkpay.
- Respecter votre choix lorsque nous aurons requis votre consentement préalable. Dans le cadre de certaines activités de traitement spécifiques, nous vous transmettrons des informations spécifiques relatives à ces traitements et vous demanderons votre consentement préalable lorsque requis par la Réglementation Applicable.
  - ⇒ Dans ce cadre, les traitements sont basés sur votre consentement.

#### **4. Combien de temps conservons nous vos données à caractère personnel ?**

Silkpay conserve vos données à caractère personnel, en base active, pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles les données sont collectées et traitées.

Silkpay pourra cependant ensuite conserver vos données à caractère personnel sous forme d'archives pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires ou pour prendre en compte les délais de prescription applicables afin de faire valoir, exercer ou défendre des droits devant les tribunaux (par exemple, en matière commerciale, la durée de prescription légale est en principe de 5 ans).

Par exemple, parmi les traitements de données personnelles les plus courants, nous appliquons les durées de conservation suivantes :

- Les données personnelles relatives aux Marchands et Partenaires sont conservées pendant une période n'excédant pas la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation contractuelle. Certaines données permettant d'établir la preuve d'un droit, d'un contrat, ou conservées au titre d'une obligation légale seront ensuite archivées pour la durée nécessaire afin de remplir les finalités pour lesquelles elles sont conservées et conformément à la réglementation. Par exemple, nous conservons en archives pendant 10 ans toute donnée de facturation nécessaire à des fins de comptabilité et ce même si nous ne sommes plus en relation d'affaires avec la personne concernée, conformément à la réglementation applicable.
- Par ailleurs, nous conservons les données des Marchands et Partenaires utilisées à des fins de prospection commerciale pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale (par exemple, au terme d'un contrat de prestation de services, du dernier contact émanant du client). Nous pourrions ensuite archiver les données pendant la durée de la prescription légale applicable ;
- Nous conservons les données relatives à tout prospect non client/Partenaire (utilisées aux fins de prospection commerciale) pendant 3 ans suivant le dernier contact avec ce prospect (ou jusqu'à l'exercice de son droit d'opposition), puis nous archivons les données jusqu'au terme de la durée de la prescription légale applicable ;
- Nous conservons les données nécessaires à la gestion de votre requête jusqu'à la fin du traitement de votre requête (puis en archives en conformité avec les délais de prescription applicables) ;
- Concernant les données de candidats non recrutés, nous les conservons en base active pendant 2 ans à compter du dernier contact avec lesdits candidats (sauf opposition de leur part) puis 4 ans en archives. En cas d'opposition du candidat à la conservation de ses données en base active, nous conservons ses données pendant 6 ans en archives.

#### **5. A qui communiquons-nous vos données ? Qui peut avoir accès à vos données ?**

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à des tiers, agissant en qualité de sous-traitants, liés par un contrat de sous-traitance, pour exécuter des services d'hébergement, des services d'analyse de données

et de campagne marketing, de gestions de contacts (CRM), de communication, de gestion de bases de données, de gestion de notre site internet et de maintenance informatique. Ces sous- traitants n'agissent que sur instructions de Silkpay et n'ont accès à vos données à caractère personnel que pour exécuter leurs services. Ils sont tenus aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que Silkpay.

Nous pouvons également communiquer vos données à tout tiers assurant une prestation de conseil à notre profit (avocat, comptable, auditeur, etc.).

Par ailleurs, dans toute la mesure permise par la loi, vos données à caractère personnel peuvent être partagées avec des tiers (e.g. : autorité compétente, Partenaire) pour les motifs suivants :

- En réponse à une procédure judiciaire ou administrative de toute nature ou à toute demande des autorités compétentes ;
- Pour se conformer à des obligations légales (ou permettre à nos Partenaires bancaires de se conformer à leurs obligations légales), pour prévenir, détecter, enquêter sur, et prendre des mesures contre, toutes activités interdites ou illégales, toute situation menaçant la sécurité ou tout autre de vos droits et intérêts, ceux de Silkpay ou de tout individu, et toute violation des Conditions d'Utilisation du Site ;
- Lorsque cette communication est nécessaire pour vous fournir le service ou satisfaire à nos obligations contractuelles.

Enfin, Silkpay peut divulguer vos données à caractère personnel à ses ayants droit et/ou acquéreurs potentiels, afin de faciliter ou permettre les fusions, consolidations, changements de contrôle ou autres restructurations à laquelle Silkpay participerait.

## 6. Vos Données à Caractère Personnel sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

Les données à caractère personnel collectées par Silkpay sont hébergées au sein de l'Union Européenne. Elles pourront faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne, dans le cadre de la sous-traitance :

Dénomination	Siège social	Finalité du traitement	Données concernées	Pays de stockage des données
Sedex	Madagascar	Saisie	client	Madagascar

## 7. Quels sont vos droits ?

Conformément à la Réglementation Applicable, vous disposez des droits suivants relatifs aux données à caractère personnel que nous traitons en tant que responsable de traitement :

- **Le droit d'accès** : vous avez le droit d'obtenir (i) la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'obtenir (ii) l'accès aux dites données et une copie de ces dernières.
- **Le droit de rectification** : vous avez le droit d'obtenir la rectification des données à caractère personnel vous concernant qui sont inexactes. Vous avez également le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.
- **Le droit à l'effacement** : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel. Ce droit n'est cependant pas un droit absolu et Silkpay peut avoir des raisons légales ou légitimes de conserver les dites données.
- **Le droit à la limitation du traitement** : dans certains cas, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données à caractère personnel.
- **Le droit à la portabilité** : vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant

que vous avez fournies à Silkpay, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous avez le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que Silkpay y fasse obstacle. Ce droit ne s'applique que lorsque le traitement de vos données à caractère personnel est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat et que ledit traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

- **Le droit d'opposition** : vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données à caractère personnel vous concernant lorsque ledit traitement est basé sur l'intérêt légitime de Silkpay. Silkpay peut cependant invoquer des motifs légitimes et impérieux nécessitant la poursuite du traitement, auquel cas, Silkpay pourra continuer à traiter vos données personnelles conformément à la Réglementation Applicable. Lorsque vos données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection commerciale, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de ces données. Vous pouvez vous opposer à la réception de newsletters, de communications en envoyant un email ou courrier à l'adresse indiquée ci-dessous. Par ailleurs, nos messages de prospection commerciale contiennent une option de "désinscription" dans le cas où vous ne souhaitez plus recevoir de tels messages de notre part.
- **Le droit de transmettre des instructions concernant l'utilisation des données après le décès** : vous avez le droit de donner à Silkpay des directives concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel après votre décès.

Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser une demande :

- **Par email à** : [contact@silkpay.fr](mailto:contact@silkpay.fr)
- **Par courrier à** : 95 AV DU PRESIDENT WILSON 93100 MONTREUIL, FRANCE

En cas de difficulté en lien avec le traitement des données à caractère personnel, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL (3 Place de Fontenoy, 75007 Paris). Nous vous invitons toutefois à nous contacter au préalable avant d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.