

Contrat-cadre des Services de Transfert de Fonds en ligne

Le présent contrat-cadre (ci-après le « Contrat-Cadre ») a pour objet de déterminer les termes et les conditions dans lesquels PayTop fournira les Services de transfert de fonds en ligne aux Clients souhaitant y souscrire ; **YMONEY** opérant en marque blanche sous l'agrément d'Établissement de Paiement de PayTop dans les pays de l'Union Européenne et dans les Etats parties de l'Espace Economique Européen.

Le Contrat-Cadre est consultable à tout moment sur l'Application. Le Client peut à tout moment le consulter, le reproduire, le stocker sur son ordinateur ou sur un autre support, le transférer par courrier électronique ou l'imprimer sur papier de manière à le conserver. Il peut également obtenir gratuitement l'envoi d'un exemplaire par courrier postal à son adresse sur demande écrite adressée au Service Clients.

Le Client est invité à lire avec attention le Contrat-Cadre avant de l'accepter.

Le Service Clients se tient à disposition du Client afin de lui offrir la meilleure compréhension et qualité de service attendues.

Le Service Clients est disponible du **LUNDI** au **DIMANCHE** de **9h** à **19h** au **+33 (0)1 76 43 35 15** ou à l'adresse mail suivante : **support@ymoney.com**

SOMMAIRE DU CONTRAT CADRE

Titre I.	Conditions Générales
Titre II.	Conditions Particulières du service de transfert de fonds en ligne
Titre III.	Conditions Tarifaires

I. CONDITIONS GENERALES

Préambule

YMONY s'est rapprochée de PayTop pour permettre à ses clients de bénéficier des Services de transfert de fonds à destination des Territoires via une application mobile sous la marque **YMO** (l'« **Application** »), et cela depuis l'Union Européenne et les Etats parties de l'Espace Economique Européen. PayTop bénéficie d'une expérience et d'un savoir-faire pour la distribution de ce type de prestation en marque blanche.

En conséquence, les présentes Conditions Générales forment avec les Conditions Particulières et les Conditions Tarifaires un ensemble contractuel indivisible (dénommé le « **Contrat-Cadre** ») et sont conclues entre :

Le **Client**, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Économique 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 1 599 240,73€, dont le siège social est situé au 1 rue de Stockholm, 75008 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'ACPR, sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consulté sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>. Le site internet de PayTop est le suivant : <http://www.PayTop.com>, ci-après dénommée « **L'Établissement** », d'autre part.

L'Établissement et le Client étant ci-après dénommés ensemble les « **Parties** » et séparément la « **Partie** ».

1. Définitions

Application : Application mobile Android et IOS et **site web** éditée et mise en ligne par L'Établissement sous la marque **YMO** et pour le compte de celle-ci.

Authentification : Procédures d'authentification réalisées par L'Établissement afin de s'assurer que l'utilisation d'un Service de transfert de fonds est faite par le Client en vue de réaliser des Opérations de transfert pour son propre compte.

Agence Locale (...) : désigne selon le Territoire de destination concerné, un agent partenaire de (...) ou de l'une de ses entités affiliées assurant la distribution des fonds en espèces aux Bénéficiaires dans ledit Territoire.

Bénéficiaire : Personne physique désignée par le Client en sa qualité de destinataire d'une Opération de transfert.

Carte : Carte de paiement, au sens de l'article 2(15) du règlement UE 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte, 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 Économique Européen dont le Client est le porteur. Les Cartes devront être émises dans le cadre d'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

Canal de livraison : désigne, selon le choix du Client et sous réserve de la disponibilité au niveau de chaque Territoire de Destination, le mode de livraison des fonds objet d'une Opération de transfert au profit du Bénéficiaire à savoir : par virement sur le compte bancaire du Bénéficiaire, par virement sur wallet ou avec retrait d'espèces par le Bénéficiaire dans une Agence Locale (...).

Client : Personne physique acceptant les Conditions Générales afin de souscrire aux Services de transfert de fonds proposés via l'Application.

CGU de l'Application : Les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application devant être acceptées par le Client simultanément à son adhésion au présent Contrat-Cadre et consultables à tout moment dans l'Application au niveau de la rubrique dédiée à cet effet.

Conditions particulières : Les conditions spécifiques applicables aux Services de transfert de fonds objets d'une Opération de transfert telles que détaillées au Titre II des présentes.

Conditions Tarifaires : Les frais qui sont prélevés par L'Établissement au titre des services rendus au Client tels qu'ils figurent dans le document joint aux présentes au Titre III et tels qu'ils pourraient être mis à jour ultérieurement de temps à autre conformément aux dispositions qui y sont prévues. Les Conditions Tarifaires en vigueur sont consultables à tout moment sur l'Application.

Contrat Cadre ou Contrat : désigne l'ensemble contractuel formé par les présentes Conditions

Générales, les Conditions Particulières et les Conditions Tarifaires.

Données de sécurité personnalisées : le numéro de téléphone fourni par le Client lors de sa souscription aux Services de transfert de fonds ainsi que le code à usage unique « OTP » transmis par SMS au Client à des fins d'Authentification conformément à l'article 5 ci-dessous.

Émetteur : Établissement 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 Économique Européen émetteur de la Carte.

Espace personnel : Page dédiée au Client sur l'Application, accessible à l'aide des Données de sécurité personnalisées permettant d'accéder aux Services de transfert de fonds et aux informations y afférentes.

Etablissement : PAYTOP, SAS, au capital de 1 599 240,73€, dont le siège social est situé au 1, rue de Stockholm, 75008 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446.

Jour Ouvrable : Jour au cours duquel L'Établissement ou le prestataire de services de paiement tiers du Client ou celui du Bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de transfert.

KYC (Know Your Customer) : Toutes les procédures d'identification du Client et de vérification adoptées par L'Établissement conformément à la réglementation en vigueur.

Opération de transfert : Opération de transfert d'argent ordonnée par le Client via l'Application, dont l'exécution par L'Établissement donne lieu à la transmission de fonds au profit d'un Bénéficiaire selon le Canal de livraison choisi par le Client conformément à l'Ordre de transfert émis par ce dernier.

Ordre de transfert ou Ordre : Instruction de transfert de fonds donnée par le Client via l'Application à L'Établissement en vue de réaliser une Opération de transfert.

Historique : Récapitulatif des Opérations de transfert exécutées par L'Établissement pour le compte du Client disponibles sous forme dématérialisée sur son Espace personnel.

Services de transfert de fonds : les services de transfert d'argent objets du Contrat-Cadre et des CGU de l'Application et qui sont commercialisés via

l'Application au Client par **Y MONEY** opérant sous marque blanche sous l'agrément d'Établissement de Paiement de PayTop dans les pays de l'Union Européenne.

Service Clients : le service fourni par L'Établissement afin de prendre en charge les réclamations et demandes du Client. Les coordonnées du Service Clients sont les suivantes :

Téléphone : **+33 (0)1 76 43 35 15**

Email : **support@ymoney.com**

Adresse postale : **40 RUE DU LOUVRE, 75001, Paris**

Territoires de destination ou Territoire : les Etats dans lesquels **Y MONEY** et ses entités affiliées disposent de points de distribution et à destination desquels une Opération de transfert pourra être exécutée par L'Établissement . La liste des Territoires de destination est consultable à tout moment sur l'Application. Cette liste pourra être mise à jour de temps en temps à la demande de **Y MONEY**.

Wallet : Moyen de paiement, de transfert et de réception de fonds sur mobile émis sur un compte de paiement du Bénéficiaire dans les Territoires de destination dans lesquels le Canal de livraison par Wallet est disponible.

2. Description des Services de transfert de fonds

L'Établissement exécutera pour le compte du Client les Opérations de transfert de fonds conformément au présent Contrat-Cadre et aux CGU de l'Application en contrepartie du versement par le Client des frais convenus à l'article 3 ci-dessous et dans les Conditions Tarifaires prévues au Titre III des présentes. L'initiation d'un Ordre de transfert par le Client ne peut intervenir que via l'Application et sera exécutée par débit de sa Carte. Les fonds seront transmis au Bénéficiaire selon le Canal de livraison choisi par le Client et conformément à son Ordre dûment accepté par L'Établissement .

L'Établissement n'acceptera pas de remise d'espèces ou de chèques, et n'offre aucun service de paiement ou de transfert de fonds, autres que ceux spécifiquement décrits au présent Contrat-Cadre.

3. Tarification

En contrepartie des Services de transfert de fonds réalisés, le Client versera à L'Établissement les frais

convenus dans les Conditions Tarifaires figurant au Titre III simultanément à l'émission d'un Ordre.

Pour chaque Opération de transfert, une simulation est disponible, avant l'émission de l'Ordre y afférent, permettant au Client d'être informé des commissions et frais de transfert, commission de change applicables à l'Opération.

La révocation d'un Ordre de transfert qui n'a pas encore été exécuté par L'Établissement n'entraînera aucun frais supplémentaire.

4. Modalités de souscription des Services de transfert de fonds

4.1 Déclarations

Avant de pouvoir souscrire aux Services de transfert, le demandeur confirme être capable, avoir plus de 18 ans et de ne pas agir dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Client déclare agir pour son compte et s'engage à utiliser les Services de transfert de bonne foi, à des fins licites uniquement, et dans le respect des dispositions du Contrat-Cadre et aux CGU de l'Application. Il déclare être résident dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Économique Européen.

Le Client déclare que l'ensemble des informations et documents fournis à des fins d'identification et de vérification (y compris pour les besoins du KYC mais sans s'y limiter) sont exacts et à jour. Les déclarations susvisées sont réputées réitérées pendant toute la durée du Contrat-Cadre. Le Client s'engage à ce titre à notifier, via son Espace personnel, L'Établissement de toutes modifications relatives à ses informations et documents ainsi que de tout événement ou circonstance susceptible de rendre les déclarations susvisées fausses ou inexactes.

4.2 Identification du Client

Toute souscription des Services de transfert de fonds nécessite la saisie par le Client des éléments demandés en ligne sur l'Application tels que :

- La photographie numérique (recto/verso) d'un document officiel d'identité en cours de validité, prise au moyen de l'application;
- La photographie numérique de son visage (ou Selfie dynamique) prise au moyen de l'application;

- ses nom, prénom, nationalité, adresse email, adresse postale, date de naissance, numéro de téléphone portable.

L'Établissement se garde la possibilité de conditionner la souscription au service de transfert à la réception de tout autre document qu'il jugerait approprié pour répondre à ses obligations de KYC, de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

4.3 Enregistrement d'une Carte

Le Client peut enregistrer une ou des Carte(s) permettant de transférer des fonds, en sélectionnant en ligne la mémorisation des coordonnées de la Carte. Le Client devra, pour confirmer chaque Ordre de transfert ultérieur, saisir le cryptogramme de la Carte.

L'Établissement peut refuser l'enregistrement de la Carte ou annuler à tout instant cette sauvegarde par mesure de sécurité. Le Client devra dans ce cas saisir les numéros de sa Carte lors de chaque utilisation ultérieure.

Le Client est informé que L'Établissement paramètre des limites de transferts de fonds qui peuvent être plus restrictives que les plafonds de l'Emetteur.

4.4 Acceptation du Contrat-Cadre

Le Client devra adhérer au présent Contrat-Cadre pour permettre l'ouverture de son Espace personnel et accéder aux Services de transfert.

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 l'acceptation des conditions générales par les deux Parties et l'envoi par L'Établissement au Client des Données de sécurité personnalisées lui permettant d'accéder à son Espace personnel.

4.5 Modalité d'acceptation d'un Client par L'Établissement

Toute demande de souscription incomplète sera automatiquement refusée par L'Établissement . L'Établissement pourra, à sa propre discrétion, refuser toute demande de souscription aux Services de transfert lorsqu'il considère que le demandeur ne satisfait pas aux critères d'éligibilité applicables.

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'Établissement de sa demande de souscription aux Services de transfert.

4.6 Modalité de confirmation d'un Ordre de transfert

Pour confirmer chaque Ordre de transfert, le Client doit saisir le cryptogramme de la Carte enregistrée sur son Espace personnel lors de la souscription des Services de transfert de fonds. Dans l'hypothèse où L'Établissement 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. Le premier transfert s'effectue de façon sécurisée par le mode 3DSecure. Pour chaque Opération de transfert ultérieure, L'Établissement peut imposer de nouveau une procédure de 3DSecure.

Les Conditions Particulières applicables aux Services de transfert de fonds sont détaillées au Titre II des présentes.

5. Accès et utilisation sécurisée des Services

L'Établissement met à la disposition du Client des Données de sécurité, sous la forme d'un identifiant correspondant au numéro de téléphone communiqué par le Client et d'un code OTP pour se connecter à son Espace personnel. Les Données de sécurité sont personnelles et confidentielles et visent à authentifier le Client à chaque connexion à son Espace personnel.

Son mot de passe lui est transmis par SMS le jour de sa souscription, et à chaque nouvelle connexion, sous forme d'un code OTP. Cet identifiant et ce code OTP lui permettent d'accéder à son Espace personnel sur l'Application. La procédure de transfert 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.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de ses Données de sécurité. Il s'engage à ne pas les divulguer à un tiers non autorisé. La sauvegarde de la confidentialité des Données de sécurité relève de l'entière responsabilité du Client. Il décharge ainsi L'Établissement et **YMONÉY** de toute responsabilité à cet égard.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de ses Données de sécurité. Tout accès et/ou utilisation des Services de transfert et des fonctionnalités disponibles via l'Application effectuée à partir de l'Espace personnel du Client sera réputé avoir été effectué par ce dernier.

Le Client est donc tenu de se montrer prudent dans l'utilisation de ses Données de sécurité et doit notamment s'assurer de s'être déconnecté de l'Application à l'issue de chaque session. En cas de perte ou de révélation à autrui de ses Données de sécurité, le Client le signalera immédiatement à L'Établissement. Il en va de même en cas de perte ou de vol de son téléphone portable ou tablette ou tout autre dispositif à partir duquel son Espace personnel est accessible. Dans un pareil cas, le Client demeure responsable de toute conséquence dommageable liée à cette perte ou ce vol.

Le Client s'engage à informer L'Établissement de toute divulgation, perte ou vol de Données de sécurité personnalisées via l'adresse email du Service Clients.

6. Reporting des Services de transfert

Un Historique des Opérations de transfert exécutées par L'Établissement est rendu accessible au Client sur son Espace personnel afin de lui faciliter le suivi de ses Opérations. Il s'agit d'un historique des opérations effectuées.

Il est recommandé au Client de consulter l'Historique des Opérations de transfert et de vérifier le contenu dudit Historique systématiquement. La période de consultation est maintenue pendant deux (2) ans, plus l'année en cours. Toutefois, les Opérations de transfert antérieures demeurent consultables après demande auprès du Service Clients. L'Établissement conservera sur support électronique d'archivage, pendant les délais réglementaires applicables, les enregistrements et documents des Opérations de transfert effectuées.

Tous les Historiques doivent être lus avec attention par le Client afin de lui permettre d'assurer une surveillance régulière des Opérations inscrites sur son Espace personnel et des Services de transfert de fonds en général. Tout manquement sur ce point est susceptible de constituer une négligence de sa part. Le Client doit signaler par écrit à L'Établissement dès sa réception de l'Historique ou sa mise à disposition, toute anomalie ou erreur. Il est réputé avoir approuvé un Historique dans un délai de quatre 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 16 des présentes.

7. Consignes de sécurité, opposition et blocage des Services de paiement

En cas d'usage non autorisé par un tiers de l'Espace personnel du Client et/ou des Services de transfert, le Client en supporte toutes les conséquences dommageables, sauf lorsque la faute ou la négligence grave de L'Établissement en est la cause directe.

Le Client, dès qu'il a connaissance d'un vol ou d'une perte de ses Données de sécurité, doit demander le blocage de son Espace personnel dans les plus brefs délais. Le Client doit pour ce faire consulter régulièrement l'activité de son Espace personnel. Cette demande devra être adressée par email au Service Clients.

Le Client est informé que toute fausse déclaration faite intentionnellement à L'Établissement est passible de sanctions prévues par la loi.

Un numéro d'enregistrement sera attribué à toute demande de blocage de l'Espace personnel du Client et il est conservé pendant 18 mois. Avant l'expiration de ce délai, L'Établissement communiquera une copie de sa demande.

La demande de blocage est prise en compte immédiatement par L'Établissement qui procède au blocage de l'Espace personnel et de la fourniture des Services. L'Établissement ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage qui n'émanerait pas du Client. La demande de blocage est réputée faite à la date de réception effective de la demande par L'Établissement ou toute personne mandatée par lui, à cet effet. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse, L'Établissement est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Client qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

En outre, L'Établissement pourra bloquer l'utilisation de l'Espace personnel et de la fourniture des Services 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'Établissement reçoit un nombre significativement important de remboursement, d'annulation d'Ordres ou de contestation pour Ordres non autorisés, L'Établissement pourra bloquer l'utilisation des Services de transfert.

En cas d'incident opérationnel ou de sécurité majeur, L'Établissement 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'Établissement informe sans retard injustifié toutes les mesures disponibles qu'il peut prendre pour atténuer les effets dommageables de l'incident.

8. 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 lettre recommandée avec avis de réception suivant le respect d'un préavis d'un 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 imputables au 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'Établissement, tout défaut de paiement, tout irrespect d'une obligation du Client au titre des présentes, tout cas de surendettement résultant en une défaillance du Client à ses obligations de paiement au titre d'un Ordre de transfert.

Il est entendu par manquements graves réalisés par L'Établissement : 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'Établissement ou de ses mandataires à fournir les Services de transfert, le Contrat-Cadre sera automatiquement résilié sans que la résiliation puisse donner lieu à indemnités ou compensation.

9. Engagements du Client

Dès lors que le Client a souscrit aux Services de transfert, il s'engage à respecter l'ensemble des dispositions prévues dans le présent Contrat-Cadre et aux CGU de l'Application. Le Client garantit que les informations communiquées à L'Établissement sont

exactes au jour de la demande de souscription du Service. Il s'engage à les mettre à jour dans les plus brefs délais en cas de changement pouvant affecter l'exactitude de ces informations, et ce, pendant toute la durée du Contrat-Cadre. Le cas échéant, L'Établissement 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 requis pour compléter sa procédure d'Authentification et de KYC ou de procéder à sa résiliation conformément à l'article 8 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.

10. Convention de preuve et enregistrement téléphonique

Les Parties reconnaissent que les Ordres de transfert transmis et enregistrés par L'Établissement 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 l'Application au Client.

Tout Client qui recourt à un Service de transfert impliquant l'usage d'un moyen de communication électronique (téléphone, email, internet, etc.) 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 et de l'exécution des Services de transfert de fonds, 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'Établissement, du contrôle de la qualité des Services de transfert de fonds. 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 transfert pourra être contestée en justice.

11. Modification

Tout projet de modification des Conditions Générales 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'Établissement 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 7 des présentes.

12. Divers

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

13. Droit de rétractation

Le Client ayant conclu le Contrat-Cadre à distance pour la souscription des Services dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier son choix. Il ne supportera pas de pénalités du simple fait de l'exercice de son droit de rétractation. Le délai court à compter du jour où le Contrat-Cadre est conclu. Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation devra envoyer par lettre recommandée avec avis de réception sa demande écrite via le bordereau de rétractation (« Bordereau de rétractation » disponible à la fin du présent document) dûment complété et signé ou par tout autre support papier exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter à l'adresse : 1 rue de Stockholm ou par email à support@paytop.com. L'exercice de ce droit par le Client entraîne la résolution du présent Contrat-Cadre dans son intégralité.

Sauf renoncement exprès du Client, les Services liés à son Espace personnel ne peuvent commencer à être exécutés qu'à l'expiration du délai de rétractation. Toute émission d'un Ordre de transfert, sous quelque forme que ce soit, avant l'expiration du délai de rétractation vaudra renoncement exprès et immédiat du Client à son droit de rétractation. Malgré l'exécution anticipée d'une Opération avant l'expiration du délai de rétractation, le Client pourra toujours résilier le Contrat-Cadre sans frais après paiement des sommes dues au titre des Opérations de transfert exécutées.

14. 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'Établissement. La collecte des données à caractère personnel du Client, recueillies lors de la souscription aux Services ou ultérieurement, est obligatoire. Le défaut de communication de tout ou partie de ces données peut entraîner le rejet d'une demande d'utilisation d'un Service de transfert proposé par L'Établissement.

En adhérant au Contrat-Cadre, le Client est réputé donner son consentement de manière non équivoque en vue de la collecte et du traitement de ses données à caractère personnel conformément aux modalités et finalités prévues aux présentes.

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 sont partagées avec **YMONEY**. **YMONEY** aura accès aux données personnelles du Client uniquement pour les finalités de la gestion de la relation commerciale avec le Client (études statistiques et de satisfaction, communication d'informations sur les Services) telles que ces finalités sont plus amplement détaillées dans les CGU de l'Application. La collecte et le traitement des données personnelles du Client en vue de l'exécution du présent Contrat-Cadre relèvent de la seule responsabilité de L'Établissement.

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 des Services. L'Établissement s'assure que chaque sous-traitant garantit une protection des données à caractère personnel conforme à la réglementation. Le Client peut à tout moment recevoir la liste des tiers autorisés en contactant directement le Service Clients. Les données personnelles pourront également être vérifiées auprès d'autres organismes et obtenir ainsi de plus amples

renseignements à l'égard du 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 du Client conservé par L'Établissement pendant la durée réglementaire applicable.

La collecte et le traitement des données personnelles sont nécessaires à la gestion de l'Application et à la fourniture des Services ; afin de personnaliser les Services offerts par L'Établissement et les informations qui lui sont adressées ; pour L'Établissement des preuves des Opérations ; pour se conformer aux obligations en matière de KYC, 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 son 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-Cadre, 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 son 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'Établissement 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 transfert ; 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 Clients ; cinq (5) ans concernant les éléments d'identité à compter de la clôture du Compte; 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-ci sont inexactes ou incomplètes. Il suffit pour ce faire, d'écrire au Service Clients, en indiquant nom, prénom et références : PayTop - Service Clients 1 rue de

Stockholm, 75008 Paris ou à l'adresse électronique : support@paytop.com.

Le Client peut également adresser une demande à cette même adresse, exiger 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).

La politique de protection des données de L'Établissement est disponible à tout moment sur l'Application ou sur simple demande au Service Clients.

Conformément aux dispositions de l'article L.522-19 du Code Monétaire et Financier, L'Établissement 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'Établissement. Nonobstant ce qui précède, le Client a la faculté de relever L'Établissement 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'Établissement dans le cadre des présentes et à toute autorité ou destinataire désigné par la loi.

15. 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'Établissement 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. 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'Établissement d'effectuer un examen approfondi de l'Opération, à l'informer de toute opération exceptionnelle par rapport aux Opérations habituellement enregistrées sur son Espace personnel.

Le Client s'engage à fournir tout document ou information demandé par L'Établissement.

Il reconnaît que L'Établissement 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'Établissement peut mettre un terme, refuser d'exécuter, ou reporter à tout moment l'exécution d'une Opération, en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une Opération 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'Établissement, 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.

16. Contestation et Réclamation

Seules les réclamations qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution d'un Ordre de transfert donné par le Client à L'Établissement sont visées par le présent article et par le Contrat-Cadre de manière plus générale.

Le Client qui souhaite contester une Opération non autorisée par lui doit contacter le Service Clients dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard 13 mois suivant l'exécution de l'Opération contestée.

Si une Opération est exécutée par L'Établissement avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, l'Opération est annulée de telle façon à rétablir la situation existante avant la réception de l'Ordre concerné, et le cas échéant, L'Établissement remboursera au

Client les sommes préalablement prélevées sur le compte bancaire relié à sa Carte au titre d'une telle Opération à la clôture du premier Jour Ouvré suivant l'expiration du délai de traitement de la réclamation du Client ou suivant la date à laquelle L'Établissement aura constaté son erreur, sauf si ce dernier a de bonnes raisons de soupçonner une fraude et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

En toute état de cause, la responsabilité de L'Établissement n'est pas engagée et aucun remboursement n'est dû 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 pour des raisons imputables directement à L'Établissement, les pertes résultant des Opérations passées avant l'opposition par le Client sont supportées par L'Établissement, sauf en cas de faute du Client telle que définie ci-dessus. Les pertes liées à des Opérations de transfert réalisées après le traitement de l'opposition du Client sont supportées par L'Établissement sauf en cas de fraude constatée du Client. Les réclamations peuvent être exercées gratuitement sur demande adressée au Service Clients conformément à la charte de traitement des réclamations disponible sous la rubrique « Charte de réclamation » de l'Application mobile **et du site web YMO** : Par la signature des présentes, le Client accepte que L'Établissement réponde à une réclamation sur support durable. Une réponse sera formulée dans un délai de dix Jours Ouvrables maximum suivant la réception de la réclamation. Néanmoins, une réponse peut exceptionnellement être rendue par L'Établissement 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'Établissement. 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 Clients ou s'adresser, par lettre, à un médiateur indépendant, 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 : A l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray.

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'Établissement par une réclamation écrite, auprès du

Service Clients 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'Établissement;
- 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.

17. 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-Cadre ou des lois impératives et sans préjudice des autres causes d'exclusion ou de limitation de responsabilité prévues par les présentes, L'Établissement 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, pandémie, 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.

18. Communication

La documentation contractuelle est disponible en français et en anglais.

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 Clients. Les communications avec le Service Clients se feront en français ou en anglais.

19. Protection des fonds

Le Client est informé que les fonds débités sur le compte bancaire relié à sa Carte au titre d'une Opération de transfert, 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 la Banque Populaire Rive de Paris (BPRI) dans les conditions requises par la réglementation. Ils sont ainsi protégés contre tout recours d'autres créanciers de L'Établissement, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de L'Établissement.

20. 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.

21. 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 transfert pour la souscription des Services de transfert ci-dessus mentionnées 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 suivante : PayTop, Service Clients, 1 rue de Stockholm, 75008 PARIS.

Je soussigné(e) (NOM/Prénoms),
.....déclare renoncer à la souscription des Services ci-dessus mentionnés avec PayTop.

Fait le :

Signature :

II. CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes Conditions Particulières viennent compléter les Conditions Générales applicables aux Services de transfert.

Elles sont conclues 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 1 599 240,73€, dont le siège social est situé au 1 rue de Stockholm, 75008 Paris, 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 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement, cet agrément pouvant être consulté sur le registre public à l'adresse suivante : <https://regafi.fr>, ci-après dénommée « **L'Établissement** », d'autre part.

L'Établissement et le Client étant ci-après dénommés ensemble les « **Parties** » et séparément la « **Partie** ».

AVERTISSEMENT

Les dispositions des présentes Conditions Particulières doivent être lues et interprétées comme si elles étaient incorporées aux Conditions Générales. Les termes utilisés aux présentes et commençant par une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales.

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières visent à compléter les Conditions Générales en ce qui concerne les droits et obligations des Parties ainsi que les modalités applicables dans le cadre de l'utilisation des Services de transfert que L'Établissement exécute sur ordre du Client.

2. Initiation d'un Ordre de transfert de fonds et Canaux de livraison au Bénéficiaire

Les fonds, objets d'une Opération de transfert, sont livrés au Bénéficiaire via le Canal de livraison choisi par le Client selon la disponibilité dans le Territoire de destination concerné. La liste des Canaux de livraison disponibles dans chaque Territoire est consultable via l'interface de l'Application. Cette liste pourra être mise à jour à la demande de **YMONEY**.

Pour initier un Ordre de transfert, le Client se connecte à son Espace personnel accessible à l'aide de son numéro de téléphone et du code OTP qui lui est transmis par L'Établissement . Il remplit ensuite un formulaire de

transfert de fonds sur l'Application contenant les informations suivantes :

- Le Territoire de destination de son choix ;
- Le montant du transfert de fonds ;
- La devise (par défaut la devise sera l'euro) ;
- Le Canal de livraison selon la disponibilité dans le Territoire de destination concerné ;
- Les coordonnées du Bénéficiaire (nom, prénom, et le cas échéant, les coordonnées de son compte bancaire ou celles de son Wallet) ;
- La relation liant le Client au Bénéficiaire ;
- La raison du transfert de fonds ;
- La provenance des fonds.

Pour confirmer chaque Ordre de transfert, le Client doit s'assurer que son compte bancaire relié à sa Carte dispose de fonds suffisants et disponibles, pour couvrir tant le montant du transfert que les frais et commissions applicables conformément à la simulation qui lui sera fournie via l'Application. A défaut, son Ordre de transfert sera rejeté. Le Client doit ensuite saisir le cryptogramme de la Carte enregistrée sur l'Application lors de la souscription des Services. Dans l'hypothèse où L'Établissement 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.

Le premier transfert s'effectue de façon sécurisée par le mode 3DSecure. Pour chaque opération, L'Établissement peut imposer de nouveau une procédure de 3DSecure.

3. Règles de plafonnement des Ordres de transfert de fonds

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

- Pour les Clients ayant passé le contrôle de la vérification électronique de sa pièce d'identité et de la photographie numérique de son visage (ou Selfie dynamique) afin de confirmer leur identité, une limite annuelle de 100.000 euros par année glissante et de 50.000 euros sur 30 jours glissants s'applique.
- L'Espace personnel du Client sera bloqué automatiquement en cas de 3 refus d'autorisation de paiement avec une Carte.

L'Établissement se réserve le droit de modifier les règles de plafonnement des Ordres de transfert de fonds dans les conditions prévues à l'Article 4.

4. Tarification

Le Client accepte de payer les frais liés à chaque transfert d'argent conformément aux Conditions Tarifaires.

5. Autorisation de l'Ordre par L'Établissement

L'Établissement peut notamment refuser d'exécuter un Ordre de transfert de fonds si les informations fournies par le Client sont incorrectes ou incomplètes, si l'Ordre de transfert de fonds est erroné ou incomplet ou si l'Émetteur 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'Établissement peut refuser l'Ordre en cas de dépassement des plafonds paramétrés par L'Établissement et dont le Client a pris connaissance conformément au Contrat-Cadre.

L'Établissement peut refuser d'effectuer une 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'Établissement refuse de fournir tout ou partie du Service de transfert de fonds pour l'une de ces raisons, il doit en avertir le Client par notification par tous moyens.

6. Exécution de l'Ordre de transfert de fonds

L'Ordre de transfert de fonds sera pris en compte immédiatement par L'Établissement .

Les fonds sont remis au Bénéficiaire selon le Canal de livraison choisi par le Client dans la devise locale du Territoire de destination concerné.

Les délais et modalités de livraison des fonds au Bénéficiaire ainsi que les modalités de change applicables à chaque Opération de transfert, figurent dans les CGU de l'Application.

7. Traitement des données à caractère personnel

L'article 14 des Conditions Générales s'applique au présent Titre II. Dans le cadre du Service de transfert de fonds, les informations suivantes sont transmises au partenaire assurant la réception dans le Territoire de destination : les informations permettant l'identification du Client et du Bénéficiaire (nom, prénom, numéro client)

ainsi que le cas échéant, le numéro de téléphone du Bénéficiaire, les coordonnées du compte bancaire du Bénéficiaire ou les coordonnées de son Wallet. Ce transfert est nécessaire à l'exécution du Contrat-Cadre et pour répondre aux obligations légales de L'Établissement en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que celles du partenaire local. Les Parties s'engagent à ne pas faire usage des données du Client ou du Bénéficiaire pour une finalité autre que celles susvisées et s'engagent, chacune en ce qui la concerne, à obtenir le même engagement de la part de tout partenaire auquel ces données pourraient être transférées.

8. Révocation d'un Ordre de transfert

Lorsque le Client a choisi le Canal de livraison en espèces auprès d'une Agence Locale (...), l'Ordre de transfert de fonds émis par ce dernier est révoquant à tout moment tant que le Bénéficiaire n'a pas retiré les fonds. Le cas échéant, L'Établissement procédera au remboursement de l'Opération de paiement (y compris les frais et commissions y associés) sur le compte bancaire relié à la Carte du Client; étant précisé qu'aucune demande de révocation d'un Ordre de transfert ne sera traitée si le Canal de livraison choisi est autre que celui de la livraison en espèces.

Pour obtenir remboursement du transfert d'argent et des frais liés à l'utilisation du Service suite à une révocation d'un Ordre de transfert en espèces auprès d'une Agence Locale (...), le Client doit contacter le Service Clients. L'Établissement remboursera le Client si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Les fonds n'ont pas encore été retirés dans l'Agence Locale (...);
- 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'Établissement pour bloquer la Carte enregistrée.

Le cas échéant, toute demande de remboursement d'une Opération de transfert doit être justifiée par des documents probants en informant le Service Clients et ne sera traitée que si les conditions suivantes sont cumulativement satisfaites :

- Le Client a formulé une demande d'annulation de l'Opération au Service Clients;
- Le Canal de Livraison choisi concernant l'Opération contestée est celui de la remise en espèces auprès d'une Agence Locale (...); et
- Les fonds n'ont pas encore été retirés par le Bénéficiaire.

9. Durée et expiration d'un Ordre de transfert

Lorsque le Client a choisi le Canal de livraison en espèce auprès d'une Agence Locale (...), les fonds doivent être retirés par le Bénéficiaire dans un délai de 7 jours à compter de la confirmation de l'Ordre de transfert émis par le Client. Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire n'a pas retiré les fonds au bout de 7 jours, L'Établissement procédera au remboursement de l'Opération de paiement (y compris les frais et commissions y associés) sur le compte bancaire relié à la Carte du Client.

10. Divers

Les présentes sont régies par le Contrat-cadre de services de paiement.

III. CONDITIONS TARIFAIRES

Les Conditions Tarifaires applicables pour les Services de transfert de fonds sont disponibles dans l'application mobile. Une simulation sera affichée au Client sur l'Application avant la confirmation de l'Ordre de paiement.

Conformément à l'article 13 du Contrat-Cadre, le Client est informé deux (2) mois avant toutes modifications applicables à ces conditions afin de lui permettre d'informer L'Établissement de son refus d'accepter les nouveaux tarifs.

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES CLIENTS
PAYTOP

Préambule

Nous vous sommes reconnaissants de la confiance que vous nous témoignez à l'égard de la protection de vos données à caractère personnel et du respect de votre droit à la confidentialité conformément à la législation relative à la protection des données. Alors que les nouvelles technologies ont transformé la manière dont les données à caractère personnel sont recueillies, utilisées et stockées, la confiance du client et le respect de la confidentialité des données à caractère personnel demeurent des objectifs essentiels de PayTop. Les termes « nous », « notre », « nos » font référence à PayTop en qualité d'Établissement de Paiement agréé pour les services objets du Contrat Cadre des Services de Transfert de Fonds en Ligne de PayTop (le « Contrat Cadre ») et de responsable du traitement des données personnelles des clients pour les finalités visées dans ledit Contrat Cadre. “

Nous estimons qu'il est important d'expliquer clairement à nos clients lorsqu'ils souscrivent à notre Contrat Cadre en vue d'utiliser les services offerts via l'Application **et le site YMO**, comment les données à caractère personnel sont recueillies, utilisées, protégées par PayTop et divulguées à **YMONY** pour certaines finalités de traitement afférentes à la gestion de la relation commerciale avec les clients, telles que visées dans les Conditions Générales de l'Application , ainsi que les avantages que cette utilisation apporte et les protections mises en œuvre contre l'accès et l'utilisation non autorisés ; **YMONY** étant le propriétaire de l'Application opérant en marque blanche sous l'agrément d'Établissement de Paiement de PayTop.

En tant que responsable de traitement définissant pour quel usage et comment vos données à caractère personnel sont utilisées, PayTop est conscient de l'importance de la confidentialité et de la sécurité des données à caractère personnel traitées et du respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), de la loi Informations et Libertés, n° 78-17 du 6 janvier 1978 et de la directive E-Privacy du 12 juillet 2002 (« législation relative à la réglementation en vigueur »).

La présente politique de protection des données clients décrit comment nous collectons et utilisons vos informations personnelles.

Définitions

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Cette notion comprend aussi bien des données classiques telles que le nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse e-mail, date de naissance que d'autres plus atypiques telles que l'adresse IP, les données de localisation, ou les données bancaires telles que les informations transmises pour la réalisation d'une opération de paiement.

Qu'est-ce qu'un traitement de données ?

Il s'agit de toute opération automatisée ou manuelle appliquée à des données à caractère personnel et ce, quel que soit le processus de collecte mis en œuvre (enregistrement, adaptation, extraction, l'utilisation...) et le support utilisé afin d'anticiper les évolutions technologiques.

Qui est responsable des traitements de vos données ?

Le traitement de données est effectué par un responsable de traitement qui s'assure de la mise en œuvre du traitement de façon hautement sécurisée. Dans le cadre des services de paiement proposés dans l'Application mobile ou le site web **YMONY** le responsable de traitement sera PayTop.

Collecte de vos données

Nous pouvons être amenés à collecter, enregistrer et utiliser des données à caractère personnelles vous concernant sous forme électronique directement auprès de vous lors de votre souscription à notre Contrat Cadre et votre inscription sur l'Application **ou le site web YMO**. Ces données seront traitées conformément à la législation relative à la protection des données et de la manière énoncée dans la présente politique de confidentialité.

Données à caractère personnel collectées

Les données à caractère personnel que nous collectons et traitons sont notamment :

- Vos données d'identification (nom prénom, date de naissance, lieu de naissance)
- La preuve de votre identité (carte d'identité, passeport, numéros de pièces d'identité, selfie)
- Vos données de contact (N° de téléphone portable, adresse email)
- Données relatives au profil du client (nationalité, résidence principale, résidence fiscale)
- Vos données bancaires (données bancaires tel que l'IBAN, nom de votre banque, de fournisseur)
- Données d'identification client (nom utilisateur)

Nous collectons également les données que vous nous fournissez concernant les bénéficiaires effectifs à qui vous souhaitez envoyer de l'argent (nom, prénom, relevé d'identité bancaire et nom de la banque/fournisseur, numéro de téléphone, numéro de wallet).

En nous fournissant ces données, vous confirmez que vous avez obtenu l'accord de ces personnes quant à l'utilisation, raisonnable, de leurs données aux fins spécifiées dans la présente politique, ou que vous êtes sinon autorisé(e) à nous fournir ces données en leur nom.

Par la terminologie "Application **YMO**" ou "Application" nous entendons l'Application mobile fonctionnant sur les appareils Android ou iOS, qui peut être téléchargée sur les boutiques en ligne Google (Android) ou App (iOS) sur n'importe quel dispositif mobile pris en charge à partir duquel vous pouvez accéder aux services qui y sont offerts.

Par la terminologie "site web **YMO**" ou "site web" nous entendons le site web disponible à l'adresse ymo.afica fonctionnant sur n'importe quel navigateur internet pris en charge à partir duquel vous pouvez accéder aux services qui y sont offerts.

Base juridique de collecte et d'utilisation des données à caractère personnel

Les bases légales applicables sont les suivantes :

- La loi : le traitement de vos données à caractère personnel est rendu obligatoire par une loi
- Le contrat : le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution du contrat et/ou aux mesures précontractuelles
- Intérêt légitime : nous avons un intérêt commercial à traiter vos données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente
- Le consentement : vous avez accepté le traitement de vos données à caractère personnel par le biais d'un consentement express que vous pouvez retirer à tout moment

Un intérêt légitime se présente lorsque nous avons une raison professionnelle ou commerciale d'utiliser vos données à caractère personnel dans la conduite et la gestion de nos affaires.

Dans le cadre des activités de transfert d'argent, nous ne serons pas en mesure de vous fournir nos services si vous ne nous communiquez pas vos données à caractère personnel et notamment vos données bancaires et celles de vos bénéficiaires.

L'utilisation de vos données

Les informations personnelles que nous collectons peuvent être utilisées pour différentes finalités. Chaque traitement de vos données par PayTop et leur divulgation à **YMONNEY** 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.

Les informations et données vous concernant peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

Finalité des traitements	Base légale	Durée de conservation
Gestion de l'application mobile (ex : cookie)	Consentement	Treize (13) mois maximum après leur premier dépôt dans votre équipement terminal
Fourniture des produits et services de paiement	Exécution du contrat	Cinq (5) ans concernant les éléments d'identité à compter de la fin de la relation commerciale
Etudes statistiques et de satisfaction	Intérêt légitime pour améliorer le service proposé / consentement	Maximum de dix (10) ans à compter de l'étude et en fonction de sa nature
Vérification des documents à des fins probatoires	Obligation légale et intérêt légitime	Cinq (5) ans en ce qui concerne les Opérations faites à compter de leur exécution Six (6) mois pour les enregistrements téléphoniques avec le Service client
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	Obligation légale	Cinq (5) ans à compter de l'exécution de l'Opération
Fraude	Obligation légale	Dix (10) ans à compter de la clôture du dossier de fraude
Données de paiement (hors cryptogramme)	Obligation légale	Treize (13) mois, suivant la date de débit pour la gestion des réclamations ; jusqu'au retrait du consentement ou l'expiration de la Carte pour les rechargements
Prospection commerciale (envoi de communication commerciale téléphone, courrier, sms, email)	Consentement	Trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact émanant du prospect

Vos informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des partenaires et sous-traitants de confiance localisés dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en dehors de l'Union Européenne présentant des garanties appropriées pour le respect et l'effectivité de vos droits telles que le *Privacy Shield*, pour l'exécution des produits et des services de paiement souscrits. Cette sous-traitance permet à PayTop de s'assurer de la conformité des services proposés ainsi que de renforcer sa lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. PayTop s'assure de façon continue que l'ensemble de ses partenaires et sous-traitants respectent vos droits en matière de protection de vos données à caractère personnel.

Par ailleurs, ces informations peuvent être transmises aux autorités françaises et étrangères pour se conformer aux obligations légales.

Envie d'en savoir plus sur ces partenaires et sous-traitant ? N'hésitez pas à nous écrire, notre délégué à la protection des données personnelles est à disposition pour toute demande d'information.

La protection de vos données

Afin d'assurer la protection de vos informations personnelles, nous nous efforçons de mettre en place des mesures de sécurité physiques et techniques adaptées à notre activité et conformes aux normes applicables. PayTop s'engage à assurer la plus grande sécurité quant à la sauvegarde, la conservation, l'intégrité ainsi que la confidentialité de ces données. En aucun cas ces données ne seront transmises ou revendues à des tiers.

PayTop ou ses partenaires sont habilités à communiquer tout incident de fonctionnement aux établissements publics ou privés en charge de la centralisation de ces informations.

La protection de nos systèmes d'informations et des données à caractère personnel de nos utilisateurs est essentielle pour nous assurer que les clients qui utilisent l'Application **ou le site YMO**, les produits, services et technologies offerts via celles-ci le font en toute sécurité. Elle est également essentielle pour que nous puissions conserver la confiance de nos utilisateurs. Nous avons pris les mesures suivantes pour protéger vos données à caractère personnel :

Paytop a mis en place des mécanismes techniques, administratifs et physiques pour protéger contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés des données à caractère personnel sur les clients que nous recueillons ou stockons.

Nous mettons en œuvre diverses mesures de sécurité pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel quand vous les saisissez, les envoyez où y accédez.

Nous proposons l'utilisation de services sécurisés de transmission, de traitement et de stockage grâce à des mécanismes de sécurité standardisés.

Toutes les données à caractère personnel relatives à vos données bancaires (telles que l'IBAN) fournies sont chiffrées via la technologie TLS pendant la transmission pour éviter une utilisation abusive de vos données à caractère personnel. Les numéros de carte et dates de délivrance et d'expiration sont stockés sur les systèmes principaux de notre société de traitement des données à caractère personnel.

Vos données à caractère personnel pourront être accessibles aux personnes disposant d'autorisations spéciales à ces systèmes, qui sont tenues de préserver la confidentialité des données à caractère personnel. Le personnel autorisé ne peut accéder aux données à caractère personnel telles que les codes d'accès à votre application mobile à savoir la combinaison de votre numéro de téléphone avec un code OTP unique reçu par SMS.

Aucune méthode de transmission sur l'Internet ou de stockage électronique n'est 100 % fiable. Ainsi, nous ne pouvons pas garantir une sécurité absolue. Si vous avez des questions au sujet de la sécurité, vous pouvez nous contacter à l'adresse électronique dpo@paytop.com.

Newsletter

Afin d'être toujours au plus près de vos attentes, **YMONEY** peut être amené à envoyer une newsletter à propos de ses produits et services qui pourraient vous intéresser. Les données nécessaires à l'envoi des newsletters ou emails marketing sont votre nom, prénom et adresse email. Un lien en bas de page de chaque newsletter vous permettra de vous désinscrire à tout moment.

Respect de vos droits

Conformément à la loi de transposition du règlement général sur la protection des données à caractère personnel, vous disposez de droits que nous sommes tenus de respecter.

Quels sont vos droits en tant que personne ?

- Un droit à l'information du traitement de vos données ; PayTop met un point d'honneur à vous délivrer une information claire, loyale et transparente sur le traitement et la collecte de vos données ;
- Un droit d'accès à vos informations personnelles transmises ; vous avez le droit d'obtenir de notre part la confirmation que vos données sont traitées ou non, les finalités du traitement, le destinataire des données, le transfert éventuel de ses dernières ainsi qu'une copie desdites données ;
- Un droit de rectification des données inexacts ou incomplètes ; vous pouvez obtenir de notre part la rectification de vos données si ces dernières s'avèrent être erronées ou inexacts ;
- Un droit d'opposition à certains traitements notamment ceux ayant pour finalité la prospection commerciale ;
- Un droit d'effacement de vos données faisant l'objet d'un traitement illicite ; vous disposez d'un droit à l'oubli seulement lorsque le traitement de vos données ne concerne pas l'exécution du contrat et que vous avez résilié ledit contrat ;
- Un droit à la portabilité permettant de recevoir dans un format utilisable vos données fournies afin de les transmettre à un autre prestataire de services de paiement. Pour ce faire deux conditions doivent être réunies, le traitement doit être effectué à l'aide de procédés automatisés et que le traitement soit fondé sur le consentement ou le contrat. La portabilité des données ne s'exerce que sur les données que vous nous avez vous-même fournies vous concernant ;
- Un droit à la limitation du traitement lorsque la personne s'y est opposée, lorsqu'elle conteste l'exactitude des données, lorsque leur traitement est illicite, ou lorsqu'elle en a besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

Pour exercer l'un de ses droits, sans préjudice à vos autres droits, il vous suffit d'écrire en ligne à l'adresse électronique dpo@paytop.com. Votre demande sera ensuite directement adressée à notre délégué à la protection des données. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande ; deux (2) mois supplémentaires seront nécessaires si la réponse est plus longue et complexe à réaliser. Vous pouvez également nous transmettre aux mêmes adresses vos directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après votre décès.

Par ailleurs, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr. Vous avez également le droit de saisir la CNIL (www.cnil.fr).

Il est rappelé à titre informatif que le consentement donné n'est pas définitif et peut, selon la finalité de traitement et selon vos attentes, être à tout moment retiré de votre fait.

Modifications

Nous pouvons mettre à jour cette Politique de Protection des Données Clients pour refléter les changements de nos pratiques relatives aux données à caractère personnel. Si nous apportons des modifications significatives, nous vous informerons par email (envoyé à l'adresse email indiquée dans votre compte), ou via un lien accessible depuis l'application mobile avant la mise en vigueur des

modifications. Nous vous encourageons à relire cette page régulièrement pour vous tenir informés des changements dans nos pratiques relatives à la confidentialité.

Contact

Si nous décidons de modifier notre Politique de Protection des Données Clients, nous publierons ces modifications sur le **site web YMO** pour vous tenir informés et demander votre consentement le cas échéant. Si vous avez des questions concernant cette Politique, si vous avez besoin d'informations complémentaires, si vous souhaitez exercer vos droits ou si vous souhaitez signaler un incident de violation de la confidentialité des données à caractère personnel, notre délégué à la protection des données personnelles se tient à votre disposition à l'adresse mail suivante : dpo@paytop.com.

Identité et coordonnées des Responsables de traitement

PayTop S.A.S, au capital de 1 599 240,73€, dont le siège social est situé au 1 rue de Stockholm, 75008 Paris, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 487 568 446, agréée sous le numéro 16 408 et supervisée par l'ACPR, sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>) en qualité d'établissement de paiement. L'agrément de PayTop en qualité d'établissement de paiement peut être vérifié à tout moment sur le site www.regafi.fr.

Charte de traitement des réclamations

Document public à destination des clients

1. Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration du Client actant d'un mécontentement envers **l'Application mobile et le site web YMO**. Dès lors, une demande de service, d'information, d'avis, de clarification, d'assistance n'est pas une réclamation.

2. Saisine du Service Clients

2.1. Comment saisir le Service Clients ?

Pour faire part de votre réclamation, vous pouvez :

- compléter le formulaire disponible en ligne **sur notre site YMO** ou le transmettre à l'adresse suivante : **support@ymoney.com**
- écrire au Service Clients, **YMO**. Sachez que nos équipes sont également disponibles au **+33 (0)1 76 43 35 15**

2.2. Délai de réponse

Notre Service Clients dispose d'un délai de 2 jours ouvrables à compter du jour de la réception de votre réclamation pour en accuser réception.

Le Service Clients apportera une réponse à votre demande dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre demande. Néanmoins, une réponse peut exceptionnellement être apportée dans un délai de 35 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 notre Service Clients. Une notification de ce délai vous sera adressée afin de vous indiquer les raisons et la date définitive de réponse.

3. Que faire si la réponse du Service Clients ne vous convenait pas ?

- Saisine du Service Conformité

3.1. Conditions de saisine du service conformité

Le service conformité examine les demandes des clients selon les conditions suivantes :

- Le Client a adressé une première réclamation auprès du Service Clients,
- La demande porte sur le même sujet que la réclamation présentée en premier niveau et le Client n'a pas été satisfait par la réponse apportée par le Service Clients,
- La réclamation est présentée par une personne physique.

3.2. Comment saisir le Service Conformité ?

Pour faire part de votre réclamation, au Service Conformité en adressant un courrier recommandé à l'adresse suivante :

Service conformité,

PayTop - 1 rue de Stockholm

75008 Paris.

3.3. Délai de réponse

Notre Service Conformité dispose d'un délai de 10 jours ouvrables à compter du jour de la réception de votre réclamation pour en accuser réception.

Le Service apportera une réponse à votre demande dans un délai maximum de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre demande

4. Que faire si la réponse du Service Conformité ne vous convient pas ? - Saisine du médiateur

4.1. Principes de la médiation

Ce recours amiable est gratuit. La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française. Le Médiateur est indépendant. Il traitera votre situation en droit et en équité.

4.2. Conditions de saisine du médiateur

Vous devez être une personne physique agissant à des fins non professionnelles et avoir épuisé l'intégralité des voies de recours en 1^{er} et 2nd niveau.

Si un litige persiste malgré vos échanges avec le Service Conformité au sujet de services de paiement **YMO**, vous pouvez saisir le Médiateur de l'AFEPAME en lui adressant un courrier simple à l'adresse suivante :

A l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME :

c/o WEBHELP – Zac de Gray – Impasse Clément Ader 70100 Gray.

4.3. Délais de traitement

La réponse du médiateur interviendra dans un délai de 60 jours ouvrables.