

# Contrat-cadre pour les Services de Contrat-cadre pour les Services de Paiement

---

**Entre :**

Le client, personne morale enregistrée dans l'Espace Économique Européen et agissant pour son propre compte à des fins professionnelles,  
Ci-après dénommé le « **Client** »,

Et

La société **SPENDESK**, société par actions simplifiée de droit français, au capital social de 223 032,56€, immatriculé au RCS de Paris, sous le numéro 821893286, dont le siège est situé au 51 rue de Londres, 750008 Paris, et agissant en tant qu'agent prestataire de services de paiement enregistré par l'ACPR, désigné par la SFPMEI et agissant pour le compte de celle-ci dans le cadre de la conclusion de ce Contrat,

Ci-après dénommé « **Établissement** »,

La SFPMEI est une société par actions simplifiée de droit français, au capital social de 350 000€, sous le numéro SIREN 890111776, dont le siège est situé au 15 Rue de Laborde, 75008 Paris, agréé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, situé au 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris) et enregistré en tant qu'établissement de monnaie électronique agréé en France (BIC - code interbancaire : 17448) et autorisé à émettre des services de paiement au sein de l'Espace Économique Européen (passeport européen).

Ci-après dénommé « **Institution** »,

Il est possible de vérifier l'agrément d'établissement de monnaie électronique de la SFPMEI en ligne, à tout moment, à l'adresse suivante : [www.regafi.fr](http://www.regafi.fr).

Ci-après conjointement dénommés les « **Parties** » à ce Contrat.

## 1. Objet

L'objet de ce contrat (ci-après dénommé le « **Contrat** ») est de définir les conditions générales d'utilisation des Services de Paiement par le Client, tel que décrits à l'article 30, en contrepartie du paiement des frais indiqués à l'Annexe 1. Le Contrat comprend ces conditions générales d'utilisation des Services de Paiement ainsi que les annexes suivantes :

- Annexe 1 : Conditions particulières (comprenant les conditions tarifaires et les pièces justificatives que le Client doit fournir afin de déclencher les Services de Paiement) ;
- Annexe 2 : Procuration.

## 2. Définitions

Pour les besoins des présentes, les définitions suivantes s'appliquent :

<b>Agent ou Établissement</b>	Fait référence à la société Spendesk, désignée par l'Institution et agissant en son nom pour la fourniture de Services de Paiement, tel que défini à l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier. Le statut d'agent prestataire de services est défini aux articles L. 523-1 et suiv. du Code monétaire et financier.
<b>Application</b>	Désigne la plateforme mise à disposition des Clients par l'Établissement afin de leur permettre d'utiliser les Services de Paiement, qui est accessible par le biais du site internet suivant <a href="https://www.spendesk.com">https://www.spendesk.com</a> géré par l'Établissement, ou toute application mise à disposition par l'Établissement sur un appareil mobile.
<b>Authentification</b>	Désigne toute procédure établie par l'Établissement afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur ou la validité d'un instrument de paiement spécifique, c'est notamment le recours à des Identifiants de Connexion.
<b>Authentification Renforcée</b>	Désigne la procédure établie par l'Établissement afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur lors de son utilisation des Services de Paiement. Cette authentification repose sur deux ou plusieurs des éléments suivants : connaissance (quelque chose que seul l'Utilisateur sait), propriété (quelque chose que seul l'Utilisateur possède) et inhérence

(quelque chose que l'Utilisateur est). Tous ces éléments sont indépendants, ce qui signifie que si l'un d'entre eux est compromis, la fiabilité des autres n'en sera pas affectée, afin de garantir la confidentialité des Identifiants de Connexion.

<b>Bénéficiaire Client</b>	Désigne le bénéficiaire des Ordres de Paiement. Désigne la personne morale enregistrée dans l'Espace Économique Européen, agissant pour son propre compte à des fins professionnelles et titulaire d'un Compte de Paiement.
<b>Compte Bancaire</b>	Désigne le compte bancaire du Bénéficiaire, ouvert auprès d'un établissement bancaire situé dans un pays membre de l'Espace Économique Européen et utilisé dans le but de recevoir des fonds par le biais d'un Ordre de Paiement provenant du Compte de Paiement.
<b>Compte de Paiement ou Compte</b>	Désigne le compte de paiement ouvert au nom du Client auprès de l'Institution afin d'utiliser les Services de Paiement conformément à ce Contrat.
<b>Contrat</b>	Désigne les présentes conditions générales d'utilisation des Services de Paiement et ses annexes, conclus entre le Client et l'Établissement, agissant en qualité d'agent de l'Institution pour la fourniture de Services de Paiement.
<b>Données Personnelles</b>	Désigne toute information personnelle fournie à l'Établissement dans le cadre de l'exécution des Services de Paiement, se rapportant à une personne physique (notamment l'Utilisateur, le Représentant, ou un ayant droit du Client) identifiée, directement ou indirectement (notamment par rapport à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de l'Utilisateur).
<b>Fonds Disponibles</b>	Désigne le solde disponible du Compte de Paiement, après déduction des Opérations de Paiement en cours.

<b>Identifiants de Connexion</b>	Désigne les identifiants de connexion personnalisés fournis au Client ou à tout utilisateur par l'Établissement pour permettre l'authentification afin d'utiliser les Services de Paiement. Il s'agit d'un identifiant et d'un mot de passe.
<b>Institution</b>	Désigne la SFPMEI, un établissement français agréé de monnaie électronique dont le siège est situé 15 Rue de Laborde, 75008 Paris, responsable de la fourniture de Services de Paiement au Client.
<b>Jour Ouvrable</b>	Désigne un jour calendaire qui correspond aux heures d'ouverture du service client indiqué à l'article 15 des présentes.
<b>Jour Ouvré</b>	Désigne un jour calendaire, à l'exception des samedis, dimanches et des jours fériés de France métropolitaine, durant lesquels les infrastructures de paiement et les banques n'exercent pas leurs activités selon leur fonctionnement régulier.
<b>LCB/FT</b>	Signifie lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
<b>Opération de Paiement</b>	Désigne tous les transferts de fonds qui sont débités du ou crédités sur le Compte de Paiement.
<b>Ordre de Paiement</b>	Désigne l'instruction de paiement donnée par un Utilisateur à l'Établissement afin de débiter le Compte de Paiement.
<b>Profil</b>	Désigne la partie de l'Application dédiée à l'Utilisateur, qui lui permet d'accéder au Compte de Paiement ainsi qu'aux informations associées et d'utiliser les Services de Paiement. L'Utilisateur accède à son Profil à l'aide d'Identifiants de Connexion et, lorsque c'est nécessaire, se soumet à une procédure d'Authentification Renforcée exigée par l'Établissement.
<b>PSP Tiers</b>	Désigne un fournisseur de services de paiement tiers, autre que l'Institution, dûment autorisé, au sein d'un État

<b>Représentant</b>	Membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen, à fournir la demande de paiement ou les services d'information de compte en conformité avec la Directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 relative aux services de paiement dans le marché intérieur. Désigne le représentant légal du Client, autorisé à conclure l'accord au nom du Client.
<b>Services de Paiement</b>	Désigne les services qui sont fournis par l'Institution et par l'Établissement en sa qualité d'agent conformément à ce Contrat.
<b>Utilisateur</b>	Désigne toute personne physique, notamment le Représentant, qui autorisé par le Client à accéder au compte de Paiement et à utiliser les Services de Paiement au nom du Client.

### 3. Ouverture du Compte de Paiement

#### 3.1. Déclarations préalables

Tout demandeur s'engage à respecter la procédure de requête pour l'ouverture d'un Compte de Paiement en son nom.

Toute requête pour l'ouverture d'un Compte de Paiement doit être faite par un Représentant par le biais de l'Application.

Le Client déclare, au cours de la requête et pour la durée de ce Contrat, que :

- Toutes les informations fournies au cours de la procédure de requête sont vraies, correctes et à jour. L'exactitude de ces informations doit être entretenue par le Client par la correction de ces informations, quand cela est nécessaire ;
- Le Client ne doit pas utiliser le Compte de Paiement de manière illégale ;
- Le client agit pour son compte, à des fins professionnelles ;

#### 3.2. Demande d'ouverture de Compte – Identifiant Client

Le Représentant doit remplir le formulaire de demande disponible dans l'Application et fournir à l'Établissement les pièces justificatives nécessaires, comme indiqué dans le formulaire et dans l'Annexe 1.

L'Établissement et l'Institution peuvent refuser la demande s'il s'avère que les informations fournies par le Représentant sont fausses ou incomplètes.

Le Représentant doit renseigner une adresse email à utiliser pour les futures communications avec l'Établissement.

L'institution peut refuser la demande d'ouverture d'un Compte de Paiement pour toute raison, sans avoir à justifier sa décision. Cette décision ne peut donner lieu à des dommages-intérêts.

L'Établissement doit notifier le Client, par email ou par tout autre moyen, du refus ou de l'acceptation de sa demande d'ouverture d'un Compte de Paiement. Si la demande est acceptée, le Représentant peut accéder au Profil et constater que le Compte de Paiement est bien ouvert. Le Représentant accède au Profil à l'aide des Identifiants de Connexion (email et mot de passe) ainsi que de toute autre procédure d'Authentification Renforcée exigée par l'Établissement.

Les Opérations de Paiement enregistrées sur le Compte de Paiement sont en Euros.

Les informations fournies par le Représentant lors de la procédure de demande seront partagées avec l'Institution, qui peut procéder à toute vérification qu'elle considère comme étant nécessaire, notamment en ce qui concerne la réglementation LCB/FT applicable.

L'Établissement et l'Institution se réservent le droit de demander au Client toute information ou pièce justificative supplémentaire lorsqu'ils l'estiment nécessaire au titre de leurs obligations de LCB/FT.

D'après la réglementation LCB/FT applicable, l'Établissement et l'Institution doivent conserver les pièces justificatives pendant toute la durée de ce Contrat puis pendant les cinq (5) années qui suivent la résiliation du Contrat. L'Établissement se réserve le droit de demander au Client toute pièce justificative ou information supplémentaire qu'il estimerait nécessaire au titre de ses obligations de LCB/FT.

#### **4. Description des Services de Paiement**

Le Compte de Paiement ouvert au nom du Client est exclusivement utilisé dans le but de :

- Acquérir des ordres de paiement par carte de crédit, émanant d'une carte

détenue par le Client.

- Recevoir des ordres de paiement par virement, émanant d'un compte bancaire ouvert au nom du Client ;
- Exécuter des ordres de paiement par virement.
- 

Le Client s'engage à ne réaliser que des Opérations de Paiement qui sont autorisées par les lois et règlements applicables.

## **5. Crédit sur le Compte de Paiement**

### **5.1. Acquérir des ordres de paiement par carte**

Le Client désigne expressément l'Institution pour recevoir des ordres de paiement par carte sur son Compte. La carte doit être détenue par le Client.

Le Client peut transférer des fonds sur le Compte de Paiement par carte, conformément à la procédure prévue dans les Conditions Générales de Spendesk.

### **5.2. Recevoir un virement**

Le Client désigne expressément l'Institution pour recevoir des opérations de paiement par virement SEPA sur le Compte de Paiement, provenant d'un compte tenu en son nom par un fournisseur de services de paiement situé dans un pays membre de l'Union Européenne, ou de l'Espace Économique Européen ou dans un État tiers qui impose des exigences équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Tout paiement reçu de la part d'un compte qui n'est pas au nom du Client sera refusé.

L'Institution enregistre dès que possible les fonds correspondant au reçu du virement SEPA sur le Compte de Paiement, sous réserve que l'Institution reçoive effectivement les fonds et au plus tard à la fin du Jour Ouvrable de la réception. Si le Compte de Paiement n'est pas crédité après ce délai, le Client peut contacter l'Établissement conformément à l'article 15 des présentes. Si le virement est refusé, le Client doit être informé des raisons de ce refus.

## **6. Débit du Compte de Paiement par virements**

### **6.1. Irrévocabilité des Ordres de Paiement**

Les opérations débitées du Compte de Paiement résultent d'un Ordre de Paiement donné envers le Compte Bancaire du Bénéficiaire.

Les Ordres de Paiement sont systématiquement authentifiés par des identifiants de connexion personnalisés, les Identifiants de Connexion, au moyen du procédé décrit à l'article 10 des présentes et, le cas échéant, d'une procédure d'Authentification Renforcée, ainsi que d'une autorisation préalable requise avant leur exécution par l'Institution.

L'Utilisateur accède à son Profil et précise les informations suivantes : la référence du Compte Bancaire du Bénéficiaire et le montant de l'Ordre de Paiement, dans les limites du solde disponible du Compte de Paiement.

L'Utilisateur confirme l'Ordre de Paiement en suivant la procédure d'Authentification indiquée.

L'Institution autorise uniquement un Ordre de Paiement qui se trouve dans les limites du solde disponible du Compte de Paiement. Après réception de l'Ordre de Paiement par l'Institution, celui-ci devient irrévocable.

La révocation de son Ordre par l'Utilisateur peut être acceptée si elle est reçue avant 15h00, le Jour Ouvrable précédant la date de son exécution.

## 6.2. Exécution des Ordres de Paiement

Les Ordres de Paiements doivent être exécutés par l'Institution à la fin du Jour Ouvrable suivant la réception de la demande de virement au plus tard, dans les limites susmentionnées. L'Institution se réserve le droit de refuser d'exécuter un Ordre de Paiement, notamment dans les cas suivants :

- Si l'Ordre est incomplet ou incorrect. L'Utilisateur doit émettre un nouvel Ordre afin de le mettre en conformité ;
- Si elle soupçonne une utilisation frauduleuse du Compte de Paiement ou une faille dans la sécurité du Compte de Paiement ;
- Dans le cas d'une mesure de gel des avoirs.

Le virement est effectué après paiement des frais dus par le Client, tel qu'indiqué à l'Annexe 1.

L'Utilisateur doit être notifié de l'Opération de Paiement via le Profil. Un identifiant unique doit être assigné à chaque opération effectuée.

L'Institution n'est pas tenue responsable de la mauvaise exécution d'un Ordre de Paiement lorsque celle-ci est provoquée par la transmission d'informations



inexactes fournies par l'Utilisateur ou par l'absence d'informations de la part de l'Utilisateur concernant toute modification de sa situation.

Les Ordres de Paiement ne doivent pas être exécutés si l'Institution estime que des documents ou des informations supplémentaires concernant le Client, son activité ou les fonds sont nécessaires.

Tous les Ordres de Paiements sont horodatés par l'Établissement et conservés pendant la durée légale de conservation des données comptables. Il est expressément entendu que les Ordres de Paiement doivent être exécutés, au plus tard, à la fin du Jour Ouvrable suivant la réception, ou au prochain Jour Ouvrable lorsque cette date ne correspond pas à un Jour Ouvrable. L'Ordre de Paiement reçu après 15h00 un Jour Ouvrable est considéré comme étant reçu au Jour Ouvrable suivant.

### 6.3. Refus d'exécution d'Opération

Lorsque l'Institution refuse d'exécuter un Ordre de Paiement, l'Utilisateur doit en être informé dès que possible par notification sur son Profil et, dans tous les cas, à la fin du Jour Ouvrable suivant le refus. L'Établissement doit indiquer à l'Utilisateur les raisons de son refus, lorsque cela est possible et si cela ne vient pas contredire une loi ou un règlement applicable, et doit indiquer le besoin de recharger le Compte de Paiement lorsque le solde est insuffisant.

## 7. Rapports

L'Utilisateur peut consulter le solde du Compte de Paiement et l'historique des opérations à tout moment en se connectant au Profil. Pour se faire, l'Utilisateur doit se conformer à la procédure d'Authentification applicable afin d'accéder au Profil.

L'historique est mis à jour après chaque Opération de Paiement exécutée. L'historique de chaque Opération de Paiement indique : une référence permettant d'identifier l'Opération, des informations concernant le payeur, le montant de l'Opération et son objet.

Les détails de chaque Opération peuvent être consultés dès lors que le Compte de Paiement est ouvert. L'Utilisateur doit vérifier l'exactitude des Opérations de Paiement présentées sur le Compte de Paiement.

Un relevé de Compte sur un support durable est fourni à l'Utilisateur sur simple demande sur le Profil ou par email.

Un relevé de frais annuel, disponible sur le Profil, est mis à disposition de l'Utilisateur chaque année en janvier. Ce document récapitule l'ensemble des frais liés à l'utilisation des Services de Paiement de l'année calendaire précédente.

## **8. Conditions Tarifaires**

Le Client paie les frais convenus à l'Annexe 1, en contrepartie de la fourniture de Services de Paiement. Le Client autorise l'Institution à débiter le Compte de Paiement pour le paiement des frais dus par le Client en vertu de ce Contrat.

## **9. Obligations du Client**

### **9.1. Paiement des frais**

Le Client doit payer les frais pour la fourniture de Services de Paiement. L'Établissement se réserve le droit de bloquer ou de fermer le Compte de Paiement en cas de défaut de paiement de ces frais. Les conditions tarifaires sont indiquées à l'Annexe 1.

### **9.2. Devoir d'information du Client**

Le Client doit communiquer par écrit (par email ou par lettre) à l'Établissement toute modification liée à sa situation (adresse, numéro de téléphone...). Faute de quoi, l'Établissement ne pourra être tenu responsable des conséquences préjudiciables pour le Client telles que le blocage du Compte de Paiement.

## **10. Identifiants de sécurité personnalisés**

Chaque Utilisateur détermine son mot de passe et est responsable de la confidentialité de l'Identifiant de Connexion qui lui est associé ou qu'il a déterminé, et s'engage à ne pas révéler cette information à un tiers. En cas d'utilisation frauduleuse du Compte de Paiement par un tiers, l'Utilisateur est responsable des pertes résultant d'actes frauduleux de la part de l'Utilisateur ou de négligence grave de l'Utilisateur vis-à-vis de ses obligations en vertu de ce Contrat.

L'Utilisateur doit utiliser les Identifiants de Connexion et suivre la procédure d'Authentification, ou la procédure d'Authentification Renforcée selon les cas, chaque fois que l'Établissement le demande à l'Utilisateur, en particulier pour permettre l'accès au Compte de Paiement ou pour émettre un Ordre de Paiement ; dans le cas contraire, l'Utilisateur sera tenu responsable.

## **11. Accès en ligne au Compte de Paiement**

L'Utilisateur a la possibilité d'accéder au Compte de Paiement par le biais d'un PSP tiers de son choix qui fournit des services d'information sur les comptes, et il peut aussi engager une Opération de Paiement par le biais d'un PSP tiers de son choix qui fournit des services d'initiation de paiement. L'Utilisateur donne son consentement exprès et explicite à ces PSP Tiers. Ces PSP Tiers doivent détenir les agréments nécessaires afin de pouvoir fournir ces services conformément aux réglementations applicables.

Cependant, l'Établissement peut refuser l'accès à un Compte de Paiement à un PSP Tiers qui fournit des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement sur la base de raisons objectivement justifiées ou pour des raisons liées à l'accès non-autorisé ou frauduleux au Compte de Paiement par ce PSP tiers, ainsi qu'à l'initiation non-autorisée ou frauduleuse d'un Ordre de Paiement.

Dans ce cas, l'Établissement informe l'Utilisateur du refus d'accès au Compte de Paiement et des raisons de ce refus. Cette information doit être donnée à l'Utilisateur, si possible, avant ce refus et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que le fait de transmettre cette information ne soit en contradiction avec des raisons de sécurité objectivement justifiées ou avec une loi ou un règlement applicable.

L'Établissement doit autoriser l'accès au Compte de Paiement dès la disparition des raisons susmentionnées.

## **12. Blocage du Compte de Paiement**

Lorsqu'il découvre la perte, le vol ou l'usage frauduleux des Identifiants de Connexion, le Client ou tout Utilisateur doit informer l'Établissement afin de bloquer l'accès au Profil, au Compte de Paiement.

Cette demande doit être faite par email conformément à l'article 15 des présentes. La demande doit être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception et envoyée à l'adresse indiquée à l'article 15 des présentes. L'Établissement doit en accuser réception et notifier le Client du blocage du Compte de Paiement par tout moyen.

Une preuve de ce blocage est conservée pendant dix-huit (18) mois. L'Établissement fournit cette preuve à la demande du Client, durant cette même période. L'Établissement ne peut être tenu responsable des conséquences d'une contestation émanant du Client.

En cas de vol du téléphone portable, ou d'une utilisation frauduleuse des Identifiants de Connexion et/ou de l'appareil compatible, l'Établissement peut demander au Client de fournir le justificatif d'un exemplaire du formulaire de plainte.

Le Compte de Paiement sera réactivé à l'initiative du Client, le cas échéant. Puis le Client recevra un email lui confirmant le changement des Identifiants de Connexion.

L'Établissement et l'Institution se réservent le droit de bloquer l'accès au Compte de Paiement pour les raisons suivantes : raisons de sécurité, présomption d'une Opération non-autorisées ou frauduleuse, suspicion justifiée de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, risque de manquement du Client vis-à-vis de ses obligations en vertu de ce Contrat, identification d'un ayant droit du Client qui n'a pas été déclaré au moment de l'ouverture du Compte de Paiement, l'obligation de mise en place de mesures de gel des actifs.

La décision de bloquer le Compte de Paiement est notifiée au Client par tout moyen, si possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de transmettre cette information ne contrevienne avec des raisons de sécurité objectivement justifiées ou avec une loi ou un règlement applicable.

Bloquer le Compte de Paiement permet d'empêcher toute Opération de Paiement d'être faite sur le Compte de Paiement, à l'exception des Opérations exécutées avant le blocage. Le Client reste tenu des frais dus en vertu de l'article 34.

### **13. Contestation des Ordres de Paiement non-autorisés ou mal exécutés**

L'Établissement et l'Institution sont responsables de l'exécution des Ordres de Paiement initiés par l'Utilisateur ainsi que de l'enregistrement des Ordres de Paiement sur le Compte de Paiement.

Seuls les litiges relatifs à la mauvaise exécution de l'Opération, ou à sa défaillance, par l'Établissement ou l'Institution sont concernés.

L'Utilisateur doit contester chaque Ordre de Paiement non-autorisé aussi rapidement que possible et au plus tard dans les soixante (60) jours suivant l'enregistrement de l'Opération litigieuse sur le Compte de Paiement.

Pour contester une Opération, l'Utilisateur doit contacter l'Établissement par email ou par tout autre moyen indiqué à l'article 15 des présentes.

L'Établissement doit évaluer la légitimité de la contestation et, si la demande est valide conformément à la décision de l'Institution, l'Établissement rétablit le Compte de Paiement à son état initial, tel qu'il était avant l'Opération contestée. Dans le cas d'une Opération mal exécutée suite à une erreur de l'Établissement ou de l'Institution, ces derniers vont créditer, sans frais supplémentaires, le montant de l'Opération à l'Utilisateur ou vont corriger l'erreur et, si nécessaire, vont rétablir le Compte de Paiement à son état initial, comme si l'Opération n'était jamais intervenue.

En cas de perte ou de vol des Identifiants de Connexion, l'Utilisateur sera tenu responsable des Ordres de Paiement non-autorisés exécutés avant la contestation. L'Établissement sera responsable de tous les Ordres de Paiements exécutés après la date du constat de la contestation par l'Établissement, à l'exception du cas où il y a tromperie de la part de l'Utilisateur.

Si les Ordres de Paiement ont été donnés par le biais d'un PSP Tiers fournissant des services d'initiation de paiement, l'Institution doit immédiatement, et au plus tard à la fin du prochain Jour Ouvrable, procéder au remboursement de l'Ordre de Paiement. L'Institution doit rétablir le Compte de Paiement à son état initial, tel qu'il était avant l'Opération contestée.

#### **14. Communication – Preuve**

Les Parties conviennent que la langue utilisée lors de leurs relations précontractuelles et contractuelles, ainsi que pour leur communication, est l'anglais. Le Client convient que la communication avec l'Établissement se fait principalement de manière électronique. Le Client convient que, si nécessaire, l'Établissement peut le contacter par lettre ou par téléphone.

La preuve de l'Opération de Paiement effectuée sur le Compte de Paiement par le Client est de la responsabilité de l'Établissement et est le produit des documents

comptables, à moins qu'il n'y ait preuve du contraire apportée par tout moyen par le Client, qui doit conserver une preuve des Opérations (relevé de Compte).

Les Parties reconnaissent, dans leurs rapports, de la validité et de la force probante des emails et documents échangés entre eux en vertu de ce Contrat, ainsi que des communications faites via le Profil incluant, plus généralement, tout rapport informatique conservé par l'Établissement.

## 15. Réclamations

Toute demande d'information ou réclamations liée à la fourniture des Services de Paiement doit être adressée par le Client au Service Client de l'Établissement, ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 :

- par email à l'adresse suivante : [support@spendesk.com](mailto:support@spendesk.com)
- par écrit au 51 rue de Londres, 75008 Paris.

L'Établissement doit accuser réception de la réclamation dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables et la traiter dans un délai approprié et, au plus tard, dans une période de quinze (15) Jours Ouvrables à compter de la date de réception de ladite réclamation. Le Client doit être régulièrement tenu informé du traitement de sa réclamation.

En cas de circonstances exceptionnelles, si la réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) Jours Ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de l'Établissement, celui-ci doit envoyer une réponse d'attente, indiquant clairement les raisons retardant la réponse à la réclamation et précisant la date limite à laquelle l'utilisateur des services de paiement recevra la réponse définitive. Dans tous les cas, le délai pour recevoir la réponse définitive ne doit pas excéder trente-cinq (35) Jours Ouvrables.

Dans le cas d'une réclamation, et si aucun accord n'est conclu avec le Service Client, ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le Client peut intenter une action devant le tribunal compétent.

Si le litige avec l'Établissement persiste et après avoir épuisé tous les recours internes, le Client peut saisir le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières - (ASF) en envoyant, dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle la réclamation a été envoyée à l'Établissement, une lettre adressée à : Monsieur le Médiateur de l'ASF, association ASF, 24 Avenue de la Grande-Armée, 75017 Paris.

Aucune réclamation ne peut être faite auprès du Médiateur si une procédure judiciaire est en cours. Si une affaire est soumise au médiateur, le délai de prescription de l'action civile et administrative est suspendu conformément à l'article 2238 du Code civil. Les observations et déclarations rassemblées par le médiateur au cours des procédures de médiation ne peuvent être ultérieurement utilisées comme preuve dans le cadre de toute autre procédure judiciaire, à moins que les Parties ne donnent leur accord. La procédure de médiation est gratuite.

## **16. Durée – Résiliation**

### **16.1. Durée**

Ce Contrat est conclu pour une durée indéfinie à compter de l'ouverture du Compte de Paiement.

Si le Client a conclu ce Contrat à la suite d'un démarchage dans les conditions décrites aux articles L. 341-1 et suiv. du Code monétaire et financier, celui-ci conserve le droit à se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat. Le Client doit motiver les raisons de son choix et ne souffre d'aucune sanction financière s'il exerce son droit de renonciation. Le Client qui souhaite se rétracter doit envoyer sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée à l'article 15 des présentes. L'exercice de son droit de renonciation n'implique la contestation d'aucune des Opérations antérieurement exécutées. Les frais et commissions lié(e)s aux Opérations exécutées avant la rétractation restent dus par le Client.

### **16.2. Résiliation du Contrat**

Chacune des Parties peut résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet à l'expiration du préavis de deux (2) mois, à compter de la réception de ladite lettre par l'autre Partie. Le Client s'engage à maintenir un solde suffisant sur le Compte de Paiement afin de permettre la bonne exécution d'Opérations de Paiement en retard.

En cas de violation grave à ses obligations en vertu du présent Contrat par l'une des Parties, ce Contrat peut être immédiatement résilié au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie. La résiliation prendra alors effet à compter de la réception de ladite lettre par l'autre Partie. La

violation grave désigne la transmission de fausse information par le Client, un manquement à l'une de ses obligations en vertu de ce Contrat, ou l'ouverture d'une procédure judiciaire pour restructuration ou liquidation au sujet de l'Établissement.

### 16.3. Effets de la résiliation et fermeture du Compte

Suivant la résiliation de ce Contrat et après règlement des Opérations de Paiement en retard, l'Établissement doit fermer le Compte de Paiement, à condition que tous les montants dus par le Client en vertu de ce Contrat aient été payés par le Client. La demande de résiliation n'affecte pas les Opérations de Paiements initiées avant la date effective de résiliation qui doivent être exécutés conformément à ce Contrat.

L'Établissement doit transférer le montant équivalant au solde disponible, moins les frais pour la fourniture des Services de Paiement, au compte bancaire ouvert au nom du Client auprès d'une institution bancaire située dans un pays membre de l'Espace Économique Européen, désigné par le Client et approuvé par l'Institution. Le transfert au Client doit être fait dans un maximum de trois (3) Jours Ouvrables.

## 17. Modification

L'Établissement et l'Institution se réservent le droit de modifier ce Contrat à tout moment. L'Établissement doit transmettre tout projet de modification de ce Contrat au Client sur un support durable par le biais du Profil ou par email au moins quinze (15) jours calendaires avant la date proposée pour l'application effective de ladite modification.

En l'absence de toute contestation de la part du Client dans le délai de quinze (15) jours par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception, le Client est considéré comme ayant accepté ces modifications. Lorsque le Client refuse la proposition de modification, le Client peut résilier ce Contrat, sans frais, sur simple demande écrite avant la date de prise d'effet des modifications proposées. Cette demande n'a aucun effet sur les montants dus (par exemple les frais, commissions, restitutions, transferts) desquels le Client demeure responsable.

Toute disposition législative ou réglementaire nécessitant la modification de tout ou partie de ce Contrat s'appliquera dès sa date de prise d'effet, sans préavis.



## 18. Responsabilité

L'Établissement ne peut être tenu responsable du manquement du Client ou de tout Utilisateur en vertu de ce Contrat.

L'Institution et l'Établissement sont exclus de tout litige commercial entre le Client et le Bénéficiaire. Ainsi, l'Établissement ne doit couvrir aucun litige concernant les achats faits par les Utilisateurs à travers l'utilisation des Services de Paiement.

L'Institution et l'Établissement ne sont pas responsables en cas de conséquences directes ou indirectes liées aux mesures qu'ils pourraient prendre en vertu de leurs obligations envers les pouvoirs publics, notamment en vertu de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Par conséquent, l'Établissement et l'Institution ne peuvent être tenus responsables des retards dans la fourniture des Services de Paiement qui en découleraient.

Dans tous les cas, l'Établissement ne pourra être tenu responsable à hauteur d'un montant plus élevé que le coût total des frais perçus dans le cadre de la fourniture du Service de Paiement, durant les douze (12) mois précédents les événements ayant causés le dommage, à l'exception de l'article 13 des présentes.

## 19. Force majeure

Les Parties ne peuvent être tenues responsables en cas de force majeure, telle que définie à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française. En particulier, l'Établissement et l'Institution ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de la suspension des Services de Paiement causée par un événement de force majeure. Si l'événement de force majeure ne peut être résolu dans un délai de trente (30) jours, chacune des Parties peut résilier ce Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie, résiliation qui prendra effet à compter de la réception de cette lettre.

De plus, l'Établissement doit mettre tout en œuvre pour garantir la disponibilité des Services de Paiement 24h sur 24, 7 jours sur 7. Cependant, l'Établissement ne peut être tenu responsable vis-à-vis du Client ou de tout Utilisateur en cas de mauvais fonctionnement, d'erreur ou d'interruption des Services de Paiement qui interviendrait en raison d'un événement de force majeure.

## 20. Comptes Inactifs

Un Compte de Paiement est considéré comme inactif quand, après un période de douze (12) mois, aucune Opération de Paiement n'a été exécutée (à l'exception du débit des frais de gestion) et que le Client ou tout Utilisateur n'est pas entré en contact avec l'Établissement, de quelque manière que ce soit.

Lorsque le Compte de Paiement est considéré comme inactif conformément à la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 (loi « Eckert »), l'Établissement doit en informer le Client par n'importe quel moyen. En l'absence de réponse du Client ou de toute nouvelle Opération sur le Compte de Paiement, et si le solde est positif, le Compte de Paiement doit être fermé à la fin d'un délai de dix (10) ans à compter de la dernière Opérations effectuée sur ce Compte de Paiement. Le Client doit être informé, par tout moyen, six (6) mois avant la fermeture effective du Compte de Paiement. Le solde doit être déposé auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations et les fonds peuvent être réclamés par le Client ou ses héritiers pendant une période de vingt (20) ans à compter de leur date de dépôt. L'Établissement peut débiter annuellement des frais pour la gestion du Compte de Paiement inactif, dans les limites définies par la loi.

## 21. Protection des fonds du Client

À la fin de chaque Jour Ouvrable, les fonds du Client doivent être placés sur un compte distinct ouvert auprès d'un établissement de crédit français (Crédit Mutuel Arkéa) et distinct conformément à l'article L. 522-17 I. du Code monétaire et financier.

Les fonds du Client doivent être protégés contre toute action de la part des autres créanciers de l'Institution, même dans le cas d'une procédure d'insolvabilité ou d'exécution qui serait ouverte à l'encontre de ce dernier.

## 22. Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

Conformément aux dispositions des articles L. 561-2 et suiv. du Code monétaire et financier relatifs à la participation des institutions financières dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement des activités terroristes, l'Institution, en tant qu'institution de monnaie électronique, et l'Établissement, en tant qu'Agent, sont tenus à certaines obligations. Ils doivent notamment mener à bien toutes les étapes nécessaires afin d'identifier le Client et les ayants droit. De plus, ils doivent se procurer des informations du Client concernant

toute relation d'affaire ou Opération émanant de ces relations, ou s'y rapportant, et la destination des fonds.

Le Client s'engage à faire preuve de la vigilance appropriée afin de permettre à l'Institution et à l'Établissement d'effectuer un examen approfondi des Opérations, à les informer de toute Opération exceptionnelle en comparaison avec les Opérations habituellement enregistrées sur son Compte de Paiement et à leur fournir tous les documents ou informations requis(es).

Le Client reconnaît que l'Institution et l'Établissement peuvent estimer nécessaire la mise en place de systèmes de contrôle destinés à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement des activités terroristes.

Le Client reconnaît que l'Institution et l'Établissement peuvent, à tout moment, empêcher ou retarder l'ouverture d'un Compte de Paiement ou la réalisation d'une Opération, en l'absence de détails suffisants quant à son objet ou à sa nature. Le Client est informé que, conformément à ce Contrat, toute Opération effectuée peut être rapportée à l'unité de renseignement financier française (TRACFIN).

Ainsi, aucune action sur la base des articles 226-13 et 226-14 du Code pénal, ou aucune action en responsabilité civile, ni aucune sanction professionnelle, ne peut être intentée ou requise à l'encontre de l'Institution ou de l'Établissement, et de leurs employés qui ont, de bonne foi, fait les déclarations mentionnées aux articles L. 561-15 et suiv. du Code monétaire et financier.

### **23. Confidentialité**

Toutes les informations fournies par le Client ou tout Utilisateur en vertu de ce Contrat doivent être considérées comme étant confidentielles et couvertes par le secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

Conformément à la législation française, le secret professionnel peut être levé pour respecter une obligation légale, réglementaire ou d'ordre prudentiel, notamment à la demande des autorités de contrôle ou d'une juridiction. Le Client a également la possibilité de libérer l'Établissement du secret professionnel en citant par écrit les tiers autorisés à recevoir les informations confidentielles concernant le Client.

## 24. Données Personnelles

L'Établissement et l'Institution respectent toutes les dispositions gouvernant la protection des Données Personnelles et s'engagent à s'assurer le respect de ces dispositions par leurs employés. Afin de mettre en œuvre ce Contrat, l'Établissement et l'Institution sont tenus de collecter et de traiter les Données Personnelles des Clients ou de tout Utilisateur. La collecte et le traitement doivent être fait conformément à la législation applicable concernant la protection des Données Personnelles. L'Établissement et l'Institution mettent en place des mesures techniques afin de garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et afin d'empêcher que les Données Personnelles ne soient déformées, détériorées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

L'Établissement et l'Institution conviennent de garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles et, notamment, de s'assurer qu'elles ne soient pas faussées, détériorées ou communiquées à des tiers non-autorisés. Les Données Personnelles sont principalement collectées pour les besoins suivants : la fourniture des Services de Paiement ; l'évaluation des risques, de la sécurité et des retards de paiement et la prévention des fraudes ; le traitement des demandes et réclamations des Clients ou des Utilisateurs ; le respect des obligations légales et réglementaires, notamment concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le Client est informé que l'Établissement et l'Institution agissent en tant que contrôleurs conjoints en ce qui concerne les objectifs suivants :

- La collecte des Données Personnelles ;
- Le traitement des demandes et réclamations des Clients ou des Utilisateurs.

Le Client est informé que l'Institution agit en tant que contrôleur des données pour le reste des objectifs.

Si l'Établissement et l'Institution doivent traiter les Données Personnelles pour poursuivre un objectif autre que celui pour lequel elles ont été collectées, le Client doit être informé à l'avance de cet autre objectif ainsi que de toute autre information pertinente au regard de cette opération.

Les Données Personnelles ne sont pas communiquées à des tiers sans le consentement exprès du Client. En revanche, le Client est informé que l'Institution peut transmettre les Données Personnelles à un autre prestataire de services qui participe à la fourniture des Services de Paiement, étant entendu

que ces prestataires de services sont soumis aux législations garantissant une protection suffisante telle que définie à l'article L. 561-7 II) du Code monétaire et financier.

L'Établissement notifie le Client ou l'Utilisateur en avance lorsque les Données Personnelles sont transférées en dehors de l'Union Européenne.

L'Institution se réserve le droit de divulguer les Données Personnelles à la demande d'une autorité compétente afin de se conformer à toute loi ou règlement applicable, pour protéger ou défendre les droits du Client, si des circonstances impérieuses le justifient ou pour protéger la sécurité du Client, des Services ou le public.

Certaines informations peuvent permettre l'exercice du droit d'accès et de modification conformément à la législation applicable, modifiée en ce qui concerne l'informatique, les fichiers électroniques et la liberté. Le Client ou l'Utilisateur peut à tout moment obtenir une copie des informations sur simple demande adressée au représentant de l'Établissement en charge de l'informatique et des libertés. Le Client peut également envoyer à la même adresse une demande écrite pour retirer ou corriger ladite information.

Le Client recevra une réponse dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande. Ce délai peut être étendu à deux (2) mois, en fonction de la complexité et du nombre de demandes. Dans ce cas, le Client doit être informé de cette prolongation ainsi que des raisons de ce décalage, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de sa demande.

Le Client est informé qu'il a la possibilité de soumettre une demande à une autorité compétente pour toute réclamation concernant ses Données Personnelles.

Si le Client soumet sa demande au moyen d'un formulaire électronique, la réponse doit être apportée par moyen électronique dans la mesure du possible, sauf demande contraire du Client.

Les Données Personnelles doivent être conservées par l'Établissement et l'Institution pendant la durée légale ou réglementaire applicable maximale, en fonction de l'objectif poursuivi par chaque traitement de données. Les Données Personnelles concernant l'identification du Client doivent être conservées pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation

contractuelle, conformément à la réglementation applicable concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Le Client ou l'Utilisateur peuvent à tout moment s'opposer à la réception de sollicitations commerciales spontanées, changer leurs informations de contact ou s'opposer à leur partage, par déclaration écrite par lettre à l'adresse mentionnée à l'article 15 des présentes.

Des informations complémentaires quant au traitement des Données Personnelles fait dans le cadre de ce Contrat, sur la durée pendant laquelle les Données Personnelles doivent être stockées et sur les droits des Clients, sont disponibles dans la [politique de confidentialité de l'Établissement](#), ainsi que dans la politique de confidentialité de l'Institution disponible sur la politique de confidentialité de l'Établissement.

## **25. Propriété intellectuelle**

L'Établissement et l'Institution conservent la propriété exclusive de leurs droits de propriété intellectuelle relatifs à l'utilisation des Services de Paiement. Le Client s'engage à ne pas enfreindre les droits susmentionnés et reconnaît qu'aucun droit de propriété intellectuelle ne lui est transféré en vertu de ce Contrat.

## **26. Incessibilité**

Les Parties conviennent de ne pas céder ce Contrat, intégralement ou partiellement, à titre onéreux ou non.

## **27. Indépendance des dispositions**

Si l'une quelconque des dispositions de ce Contrat est considérée comme nulle et non avenue, ce Contrat ainsi que les autres dispositions n'en sont pas affectés et restent effectifs.

## **28. Droit applicable et compétence**

Les parties conviennent que le droit français est le droit applicable à ce Contrat. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou le manquement à ce Contrat est soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

## **Annexe 1 – Conditions Particulières**

### **1. Conditions tarifaires**

Les conditions tarifaires sont disponibles à l'adresse suivante :

[www.spendesk.com/pricing](http://www.spendesk.com/pricing).

### **2. Pièces justificatives**

Le Client accepte de fournir à l'Établissement les pièces justificatives suivantes : Pour le Client :

- copie du certificat d'immatriculation (ou équivalent) délivré au cours des trois (3) derniers mois ;
- identification bancaire du Client, dans une institution bancaire de l'Union Européenne ;
- déclaration des ayants droit ;
- copie d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité pour chacun des ayants droit ;
- acceptation du Contrat-Cadre de Services de Paiement ;
- et tout autre document requis par l'Institution si nécessaire.

### **3. Types de cartes acceptées pour créditer le Compte de Paiement :**

- Visa ;
- MasterCard ;