



Conditions Générales d'Utilisation

- 9 Août 2018 -



Nous vous remercions d'avoir choisi Transcash®, les Cartes de paiement prépayées Mastercard® pour gérer votre argent simplement et en toute sécurité. Ce guide fait partie des Conditions Générales et répondra à vos principales interrogations. Pour plus de précisions, vous pouvez vous référer à nos Conditions Générales de Vente consultables en ligne à l'adresse suivante : <http://www.transcash.fr/cgv>

Vous pouvez contacter notre Service Client du lundi au vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés) :



- par téléphone en composant le 0826 666 555⁽⁴⁾ (0,15€/min + coût d'un appel local)
- par e-mail à l'adresse : service-client@trans-cash.fr
- depuis votre Espace Client rubrique « Nous contacter »

Ce pack contient :

- Une Carte noire équipée d'une puce électronique (avec code PIN) et du paiement sans contact
- Une Carte rouge équipée d'une puce électronique (avec code PIN), à confier à la personne de votre choix en France ou à l'étranger (accessible en Formule MAX)

N'oubliez pas de signer votre Carte noire au verso. Le Porteur de la Carte rouge devra également signer sa Carte au verso.

DECOUVREZ LES FORMULES TRANSCASH :

Formule ACCESS Aucun justificatif à fournir (formule par défaut à l'activation de la Carte noire)	Formule MAX Justificatif d'identité et validation du domicile obligatoires
	
<p>1 seul chargement possible jusqu'à 250€ max. (par coupon recharge ou CB)</p> <p>Achats en magasins et sur internet en France et DOM-TOM dans un éventail limité de biens et services : Annonces - Electronique et Telecoms - Maison et Travaux - Alimentation et Gastronomie - Loisirs et Culture - Services à la personne - Voyages et Transports - Mode - Beauté et Santé - Automobile</p> <p>Retraits d'espèce à un distributeur automatique de billets non autorisés.</p>	<p>Rechargement jusqu'à 10 000€ / mois (par coupons recharge, CB ou virement bancaire)</p> <p>Achats et Retraits sur tout le réseau Mastercard en France et à l'étranger</p> <p>Retraits DAB Jusqu'à 500€/ jour</p> <p>RIB / IBAN téléchargeable sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »</p> <p>Utilisation de la Carte rouge (transfert d'argent⁽¹⁾)</p>

POUR UNE UTILISATION IMMEDIATE DE VOTRE CARTE NOIRE	
1	Activation PAR SMS au 06 78 01 66 25⁽²⁾ (voir ETAPE 1) Envoyez les 8 derniers chiffres de la Carte noire [espace] le code de la thématique choisie
2	Chargement par SMS au 06 78 01 66 25⁽²⁾ d'un coupon recharge de 250€ max. (voir ETAPE 2) Envoyez CHARGE [espace] les 12 chiffres de votre code de rechargement Une fois votre Carte chargée, vous recevez par SMS : <ul style="list-style-type: none"> • votre code PIN à 4 chiffres pour régler vos achats chez les commerçants • votre code secret à 6 chiffres pour accéder à votre Espace Client
3	Utilisation immédiate de votre Carte pour régler vos achats en magasin et en ligne dans un éventail limité de biens et services uniquement en France et DOM-TOM
	J'accède à l'ensemble des fonctionnalités et avantages de mes Cartes Transcash en envoyant mes justificatifs d'identité et de domicile sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »

ETAPE 1 : ACTIVEZ VOTRE CARTE NOIRE

Depuis le décret 2016-1523, les résidents français peuvent utiliser une carte de paiement prépayée sans avoir à fournir de justificatifs d'identité et de domicile pour effectuer des achats chez les commerçants et sur internet uniquement en France et DOM-TOM dans un éventail limité de biens et services (thématiques en Formule ACCESS).

Pour effectuer des paiements et retraits dans le réseau mondial Mastercard, il vous suffira de fournir vos justificatifs d'identité et de domicile après l'activation de votre Carte noire (Formule MAX).

Pour activer votre Carte noire, vous devez vous munir d'un numéro de téléphone mobile et sélectionner une thématique qui correspond à la nature de vos achats en Formule ACCESS (voir liste des thématiques ci-dessous).

1 - CHOISISSEZ VOTRE THEMATIQUE

Chaque thématique est associée à un code de 0 à 9. Ce code est indispensable pour procéder à l'activation de votre Carte.

En cas d'erreur, la thématique choisie pourra être modifiée une seule et unique fois sur www.transcash.fr rubrique « mon compte », à la seule condition que vous n'ayez effectué aucune transaction aboutie.

Liste des thématiques disponibles			
0	Annonces (presse, annonces en ligne, réseaux sociaux, etc.)	5	Services à la personne (associations, sites de rencontres, etc.)
1	Electronique et Telecoms (opérateurs téléphonie et internet, jeux en ligne, etc.)	6	Voyages et Transports (carburant, train, hôtels, locations saisonnières, etc.)
2	Maison et Travaux (magasins de bricolage et décoration, animalerie, jardinerie, etc.)	7	Mode (vêtements, chaussures, linge de maison, etc.)
3	Alimentation et Gastronomie (restaurants, magasins alimentaires, etc.)	8	Beauté, Hygiène et Santé (pharmacies, spas, coiffeurs, etc.)
4	Loisirs et Culture (magasins de sport, cinéma, musée, etc.)	9	Automobile (réparations, accessoires, etc.)

2 – ACTIVEZ VOTRE CARTE⁽³⁾

- **Sur Internet (24h/24 7j/7) :**
Rendez-vous sur www.transcash.fr, cliquez sur « **Activer ma Carte** » et suivez les étapes affichées à l'écran
- **Par SMS (24h/24 7j/7) :**
Envoyez au **06 78 01 66 25⁽²⁾**
Les 8 derniers chiffres de votre Carte noire [espace] le code de la thématique choisie.
Ex : Si les 8 derniers chiffres de ma Carte noire sont 12345678 et que je choisis la thématique n°4 « Loisirs et Culture »
J'envoie : **12345678 4**
- **Par Téléphone (24h/24 7j/7) :**
Composez le **0826 666 555⁽⁴⁾** (touche 1) et suivez les instructions énoncées

Code d'Activation

Lors de l'achat du pack, certains commerçants fournissent un ticket de caisse sur lequel figure un Code d'Activation. Vérifiez ce reçu et, s'il porte un Code d'Activation, conservez-le précieusement. Vous serez invité à le saisir pour activer votre Carte noire.

*Selon le mode d'activation choisi il pourra vous être demandé de renseigner les informations figurant sur votre pièce d'identité en cours de validité (carte Nationale d'Identité européenne, Passeport français ou étranger ou Titre de séjour français) - Vos nom, prénoms et date de naissance figurant sur votre pièce d'identité - Votre adresse postale démontrant que vous résidez sur le territoire français (DOM-TOM inclus) - Une adresse e-mail valide.

Les informations personnelles recueillies lors de l'activation, ne servent qu'à se conformer au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Aucune information n'est transmise aux organismes financiers. Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez consulter nos Politiques de Confidentialité sur www.transcash.fr.

Important : Tout changement de votre état civil, domicile, adresse email et/ou numéro de téléphone (mobile et fixe), ou renouvellement de votre pièce d'identité (perdue, volée ou arrivée à expiration) devra impérativement nous être communiqué.

ETAPE 2 : CHARGEZ/RECHARGEZ VOTRE CARTE NOIRE

Pour finaliser l'activation de votre Carte noire, vous devez effectuer votre premier et unique chargement de 250€ maximum en utilisant les recharges Transcash disponibles à la vente chez les distributeurs du réseau (grandes surfaces, supermarchés, tabacs, presse, téléboutiques) ou par carte bancaire sur www.transcash.fr rubrique « mon compte ».

→ A l'issue de l'activation, vous serez en Formule ACCESS.

Pour pouvoir recharger votre Carte noire et l'utiliser sur l'ensemble du réseau mondial Mastercard, vous devrez passer en Formule MAX (voir ETAPE 4).

1 - POUR CHARGER/RECHARGER VOTRE CARTE NOIRE AVEC UN COUPON RECHARGE

- **Sur Internet (24h/24 7j/7) :**
Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
Cliquez sur « Rechargement – par coupon recharge »
Saisissez les 12 chiffres de votre code de rechargement
- **Par SMS (24h/24 7j/7) :**
Envoyez au **06 78 01 66 25⁽²⁾**
CHARGE [espace] **les 12 chiffres de votre code de rechargement**
Ex : Si mon code de rechargement est 123456789123
J'envoie : **CHARGE 123456789123**
- **Par Téléphone (24h/24 7j/7) :**
Composez le **0826 666 555⁽⁴⁾** (touche 2)
Saisissez les 16 chiffres de votre Carte noire suivi de # (dièse)
Puis saisissez les 12 chiffres de votre code de rechargement suivi de # (dièse)

Attention : en Formule ACCESS je n'ai le droit de charger qu'un seul coupon recharge de 20€ à 250€. Je choisis donc la valeur appropriée à mes achats.

Coupons recharge Transcash vendus chez les distributeurs Transcash :

Dans les grandes surfaces et supermarchés, les recharges sont vendues généralement en caisses, sous forme de coupons recharge sur lesquels figurent les montants rechargés ainsi que les commissions de rechargement.

Dans les tabacs, presse et publiphones, les recharges sont vendues en caisse et se présentent sous forme de ticket comme en téléphonie prépayée. Vous n'avez qu'à demander une recharge Transcash en indiquant son montant.

Les coupons recharge disponibles selon les points de vente sont de : 20€, 50€, 100€, 150€, 200€, 250€ et 500€⁽⁵⁾. Une commission s'applique sur ces coupons recharge, et sont incluses dans leur prix public. Ces frais sont consultables dans les Conditions Générales de Vente disponibles sur www.transcash.fr.

Lors du passage en caisse, un ticket de caisse spécifique vous est remis sur lequel figure un code de rechargement à 12 chiffres, ainsi que la procédure à suivre pour l'utiliser. Vous disposez du délai indiqué sur le ticket pour procéder au chargement de votre Carte à compter de la date d'achat du coupon recharge. Attention, à l'expiration de ce délai, le code de rechargement ne pourra plus être utilisé pour charger ou recharger une Carte.

Si vous n'utilisez pas immédiatement le code de rechargement, conservez-le à l'abri dans un lieu sûr car les tickets présentent un risque d'effacement après quelques semaines. La perte du Code de rechargement peut entraîner l'annulation du coupon recharge Transcash.

Le chargement de votre Carte s'effectue grâce au code de rechargement à 12 chiffres remis par le commerçant, soit en vous connectant sur le Site www.trans-cash.fr, soit par SMS (voir ETAPE 9), soit en appelant notre Serveur Vocal au **0826 666 555**⁽⁴⁾.

ATTENTION :

Nous vous informons que Transcash ne détient aucun site, application ou service en ligne divers permettant de vérifier la validité d'un coupon recharge Transcash. Nous vous demandons de redoubler de vigilance et de ne jamais communiquer vos codes de rechargement (code à 12 chiffres inscrit sur le ticket de caisse remis par le commerçant) ainsi que toutes autres informations personnelles à un tiers.

CHARGEZ VOTRE CARTE TRANSCASH IMMÉDIATEMENT APRÈS L'ACHAT D'UN COUPON RECHARGE TRANSCASH.

2 - POUR CHARGER/RECHARGER VOTRE CARTE NOIRE PAR CARTE BANCAIRE

Vous pouvez charger/recharger votre Carte Transcash par carte bancaire, 24h/24 et 7j/7 :

- Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
- Cliquez sur « Rechargement – par carte bancaire »
- Saisissez le montant que vous souhaitez charger
- Renseignez ensuite les coordonnées de votre carte bancaire

Attention : en Formule ACCESS je n'ai droit qu'à un seul chargement de 250€ maximum. Je choisis donc la valeur appropriée à mes achats.

Après validation de votre paiement sécurisé, le montant souhaité sera directement crédité sur votre Carte. En Formule MAX, des limites s'appliquent quant au nombre de rechargement pouvant être effectués avec une même carte bancaire (Ces limites sont indiquées sur l'Espace Client au moment de l'achat).

3 - POUR RECHARGER VOTRE CARTE NOIRE PAR VIREMENT BANCAIRE

En Formule MAX uniquement, vous pouvez recharger votre Carte Transcash par virement bancaire (délai de réception des fonds : 4 jours ouvrés) :

- Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
- Cliquez sur « Rechargement – par virement bancaire »
- Téléchargez le RIB Transcash
- Remplissez la déclaration de réception d'un virement

ETAPE 3 : RECUPEREZ VOS CODES CONFIDENTIELS

1 – RECUPEREZ LE CODE PIN DE VOTRE CARTE NOIRE

Le code PIN (à 4 chiffres) est utilisé pour tout paiement auprès d'un commerçant ou pour effectuer un retrait dans un distributeur de billets automatique.

Une fois votre premier chargement effectué, vous recevrez automatiquement sur votre téléphone mobile le code PIN de votre Carte Noire.

À tout moment vous pouvez demander à recevoir à nouveau vos codes PIN.

Pour cela, il vous suffit d'envoyer un SMS au **06 78 01 66 25**⁽²⁾ depuis votre téléphone mobile ayant servi à activer votre Carte noire, suivant l'exemple ci-après :

PIN [espace] Code secret à 6 chiffres [espace] 4 derniers chiffres de votre Carte

Ex : Si votre code secret est **123456** et que votre numéro de Carte est le 5162 8122 0987 **6543**,
J'envoie **PIN 123456 6543**

2 – RECUPEREZ LE CODE SECRET POUR ACCEDER A VOTRE ESPACE « MON COMPTE »

Un **code secret à 6 chiffres** vous sera nécessaire pour vous connecter à l'Espace Client et récupérer vos codes PIN en cas de besoin ou confirmer d'autres opérations telles que des transferts ou des oppositions.

Comment obtenir mon code secret à 6 chiffres ?



- **Si vous optez pour l'enregistrement par SMS ou à partir du Serveur Vocal Interactif**, votre code secret vous sera envoyé par SMS à l'activation de votre Carte noire (vous pourrez le modifier lors de votre première connexion à l'Espace Client en ligne)
- **Si vous optez pour l'enregistrement par internet**, vous serez amené à choisir, vous-même, votre code secret à 6 chiffres
- **Si vous achetez un pack Transcash sur www.transcash.fr à l'aide d'une recharge Transcash**, votre code secret vous sera envoyé à l'expédition de la commande sur l'e-mail que vous aurez renseigné lors de votre parcours d'achat

Il est important de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger et garder confidentiels, le code PIN de votre Carte ainsi que votre code secret. Nous vous déconseillons vivement de le communiquer, de le noter sur votre Carte ou de le garder à proximité de celle-ci.

ETAPE 4 : ACCÉDEZ AUX AVANTAGES DE LA FORMULE MAX

Afin de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités et avantages de votre carte Transcash Mastercard, vous devrez nous faire parvenir des pièces justificatives pour bénéficier de la Formule Transcash MAX et ainsi augmenter vos limites et plafonds d'utilisation.

Veuillez noter qu'un seul pack par client est autorisé.

Conditions	Formule ACCESS sans justificatifs	Formule MAX Justificatif d'identité et validation du domicile obligatoires
Nombre de Cartes max.		
Solde max.	250€	10 000€ / mois
Paiement par carte (magasins, internet)	en France* 250€/jour (dans la thématique choisie)	En France et à l'étranger 2500€/jour
Nombre de chargement - Coupon recharge - CB - Virement	1 seul et unique chargement possible jusqu'à 250€ max. (par coupons recharge ou CB)	5 par jour 1 par semaine Illimité
Rechargement : - Coupon recharge** - CB - Virement	de 20€ à 250€ (une seule fois) de 20€ à 250€ (une seule fois) -	de 20€ à 500€/jour de 20€ à 500€/jour de 30€ à 10 000€/mois
Retraits d'espèces	-	500€/jour (limité à 1000€/mois)
Envoi d'argent (transferts entre cartes)	-	illimité
* Selon Conditions Générales de Ventes disponibles sur www.transcash.fr		
** Le rechargement par coupon Transcash est limité à 1000€ / mois.		

POUR PASSER EN FORMULE TRANSCASH MAX :

- Sur Internet (24h/24 7j/7) :**
 Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
 Cliquez sur « j'ai une Carte Transcash Mastercard »
 Saisissez votre numéro de Carte noire et votre code secret à 6 chiffres reçu sur votre téléphone mobile après votre premier chargement
 Complétez le formulaire
 Cliquez sur « Gestion des Cartes – Formule MAX » et téléchargez votre pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité européenne, Passeport français ou étranger, Titre de séjour français)

Une fois votre pièce d'identité validée vous recevrez un code à l'adresse postale que vous avez déclarée. Saisissez ce code sur « mon compte » rubrique « Gestion des Cartes – Formule MAX », pour justifier votre domicile.

- Par e-mail :**
 Scannez ou photographiez votre pièce d'identité recto-verso en cours de validité (Carte Nationale d'Identité européenne, Passeport français ou étranger, Titre de séjour français)
 Scannez ou photographiez un justificatif de domicile de moins de 3 mois (Facture fournisseur d'énergie, box/internet, avis d'imposition, taxe d'habitation, relevé bancaire)
 Enregistrez-les sur votre ordinateur ou mobile/tablette
 Envoyez-les par e-mail à l'adresse activation@trans-cash.fr en spécifiant votre numéro de pack inscrit au bas de votre Carte.

En transmettant ces documents par e-mail, ils seront vérifiés et validés sous 7 jours ouvrés.

Une fois ces étapes validées, vous passerez en Formule MAX et pourrez bénéficier de toutes les fonctionnalités et avantages de vos Cartes Transcash Mastercard

Attention : Signalez-nous tout changement d'adresse en contactant le Service Client par téléphone au 0826 666 555⁽⁴⁾ du lundi au vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés) ou en vous connectant sur votre espace « mon compte » rubrique « Nous Contacter ».

Avec la Formule Transcash MAX vous pouvez commander des Cartes Rouges supplémentaires, sur lesquelles vous pourrez également transférer votre argent depuis votre Carte noire (voir ETAPE 5).

Nous vous informons que vous êtes seul responsable des transactions initiées par l'utilisation de vos Cartes, y compris celles détenues par les bénéficiaires de votre choix.

ETAPE 5 : UTILISEZ LA/LES CARTE(S) ROUGES POUR TRANSFERER DES FONDS ET PARTAGER VOTRE ARGENT

IMPORTANT :

Seuls les clients bénéficiant du statut MAX pourront confier une Carte Rouge à un proche pour effectuer des transferts d'argent.

Un seul transfert de 250€ maximum est autorisé à l'activation de la Carte rouge.

Pour effectuer des transferts supplémentaires et utiliser la Carte Rouge dans le réseau mondial Mastercard (achats + retraits), le bénéficiaire de la Carte rouge devra transmettre sa pièce d'identité en cours de validité à Transcash en envoyant un email à transfert@trans-cash.fr.

Une fois la pièce d'identité vérifiée et validée, le nombre de transferts par jour n'est limité que par la somme et les plafonds disponibles sur vos Cartes.

1 - ACTIVEZ VOTRE CARTE ROUGE

La Carte rouge s'active automatiquement lors du premier transfert⁽¹⁾ d'argent depuis votre Carte noire. Le montant minimum d'un transfert est de 10 euros.

Les transferts sont gratuits de votre Carte noire vers l'une de vos Cartes rouges.

- **Sur Internet (24h/24 7j/7) :**
Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
Cliquez sur « Transfert – Transfert entre vos Cartes »
- **Par SMS (24h/24 7j/7) :**
Envoyez au **06 78 01 66 25⁽³⁾**
TRANSFERE [espace] Montant du transfert [espace] 4 derniers chiffres de la Carte rouge
Ex : Pour transférer **20€** sur la Carte rouge dont les 4 derniers chiffres sont **1234**,
J'envoie : **TRANSFERE 20 1234**
***NB** : Si vous ne précisez pas les 4 derniers chiffres, le transfert se fera sur la première Carte rouge vendue avec le pack*
- **Par Téléphone (24h/24 7j/7) :**
Composez le **0826 666 555⁽⁴⁾** (touche 2)
Saisissez les 16 chiffres de votre Carte noire suivi de # (dièse)
Choisissez l'option 3 « Transférer de l'argent »
Saisissez le montant de votre transfert suivi de # (dièse)
Puis saisissez les 4 derniers chiffres de votre Carte rouge suivi de # (dièse)

Si vous désirez envoyer la Carte rouge à un bénéficiaire de votre choix vivant en France ou à l'étranger⁽¹⁾, nous vous conseillons de l'activer lorsque vous vous êtes assuré que son destinataire l'ait bien en sa possession.

Vous recevrez le code PIN de la Carte rouge sur votre téléphone mobile lors du premier transfert d'argent vers celle-ci. Il vous faudra le communiquer au bénéficiaire de la Carte rouge.

Demandez au bénéficiaire de la Carte rouge :

- **De signer** au dos de sa Carte
 - **D'envoyer sa pièce d'identité en cours de validité** à Transcash en envoyant un email à transfert@trans-cash.fr en spécifiant le numéro de pack inscrit au bas de votre Carte
- **Important** : Tout renouvellement de la pièce d'identité (perdue, volée ou arrivée à expiration) du bénéficiaire de la Carte rouge devra impérativement nous être communiqué.

2 - TRANSFEREZ DE L'ARGENT ENTRE AMIS TRANSCASH

Les transferts d'argent⁽¹⁾ entre amis Transcash (Carte noire à Carte noire) ne peuvent s'effectuer qu'à partir de l'Espace Client sur www.transcash.fr rubrique « mon compte », et uniquement pour les clients bénéficiant de la Formule Transcash MAX.

ETAPE 6 : UTILISEZ VOS CARTES

Une fois vos Cartes chargées, vous pouvez immédiatement les utiliser :

- **En Formule ACCESS :**
Pour effectuer des paiements chez les commerçants et sur internet selon la thématique choisie
- **En Formule MAX :**
Pour effectuer tous paiements et retraits d'argent sur l'ensemble du réseau mondial Mastercard, (hors pays sous sanctions), ainsi que des transferts⁽¹⁾ d'argent entre Cartes Transcash

Il est possible que votre Carte ne vous permette pas d'effectuer des paiements chez certains commerçants.

1 - CHEZ LES COMMERÇANTS

Chez les commerçants il vous sera demandé de saisir le code PIN à 4 chiffres de votre Carte pour valider la transaction (voir ETAPE 3 : Récupérez vos codes confidentiels). Saisissez votre code PIN à l'abri des regards indiscrets.

Attention : La puce de votre Carte sera définitivement bloquée si vous vous trompez 3 fois de code PIN chez un commerçant.

Votre Carte noire vous permet également de réaliser des paiements sans contact jusqu'à 30€, sans saisie du code PIN. Lorsque l'un de ces plafonds est atteint, vous devez réaliser une opération avec saisie de votre Code PIN (retrait ou paiement).

2 - SUR INTERNET

Sur les sites marchands, il vous sera demandé de saisir le numéro à 16 chiffres de votre Carte, la date d'expiration, le cryptogramme visuel à 3 chiffres figurant au dos de votre Carte ainsi que vos nom et prénom. Si vous ne disposez pas d'une Carte nominative, embossée à votre nom, il vous faudra saisir les nom et prénom du Client, titulaire du pack Transcash.

3 - DANS LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS (DAB)

En Formule MAX uniquement, Vous pouvez utiliser vos Cartes pour effectuer des retraits dans les distributeurs de billets Mastercard. Pour cela vous devez saisir le montant désiré ainsi que le code PIN à 4 chiffres de votre Carte. Saisissez votre code PIN à l'abri des regards indiscrets.

Dans les distributeurs de billets, si vous vous trompez 3 fois de code PIN, votre Carte sera provisoirement bloquée. En cas de blocage certains DAB pourront également retenir votre Carte.

Restrictions

Certaines **restrictions** s'appliquent aux Cartes Transcash (liste non exhaustive) :

- Vous ne pouvez pas utiliser les Cartes Transcash chez les commerçants qui refusent les cartes prépayées
- Vous ne pouvez pas utiliser les Cartes Transcash sur les sites de jeux illégaux (non agréés par l'Autorité de Régulation des Jeux en Ligne - ARJEL)
- Vous ne pouvez pas utiliser les Cartes Transcash sur des terminaux de paiement non connectés (ex : certains péages, à bord d'avions, de bateaux, de trains)
- Vous ne pouvez pas utiliser les Cartes Transcash pour des achats de produits « quasi-cash » (pouvant être convertis immédiatement en argent)
- Vous ne pouvez pas donner une procuration à un tiers
- Vous ne pouvez pas annuler le paiement d'une transaction initiée par l'utilisation de votre Carte (L'ordre de paiement donné au moyen d'une Carte est irrévocable. Il est réputé reçu par la Banque dès la saisie du Code PIN confidentiel)
- Vous ne pouvez pas effectuer des transactions illégales ou illicites
- Pour payer une location, le solde disponible de votre Carte doit être supérieur d'au moins 15% au montant du paiement (ex : pour payer une location de 100€, une demande de pré-autorisation de 115€ sera faite sur votre Carte)
- Pour payer un séjour dans un hôtel, le solde disponible de votre Carte doit être supérieur d'au moins 5% au montant du paiement (ex : pour payer une chambre de 100€, une demande de pré-autorisation de 105€ sera faite sur votre Carte)

BESOIN D'ASSISTANCE ?

Contactez le Service Client du Lundi au Vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés) :

- par téléphone en composant le 0826 666 555⁽⁴⁾

Effectuez des opérations sur votre Carte 24h/24 et 7j/7 :

- Sur le Serveur Vocal Interactif en composant le 0826 666 555⁽⁴⁾
- Sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »

Déclarez la perte ou le vol de l'une de vos Cartes 24h/24 et 7j/7 :

Appelez le service opposition au **01 53 88 22 74**⁽³⁾ pour bloquer vos Cartes.

Contactez ensuite le Service Client au 0826 666 555 pour demander le renouvellement de votre Carte.

N'achetez pas de nouveau pack, votre nouvelle Carte vous sera envoyée directement chez vous aux conditions tarifaires en vigueur.

ETAPE 7 : COMMANDEZ DES CARTES SUPPLEMENTAIRES

Si vous êtes en Formule Transcash MAX, vous avez la possibilité de commander des Cartes rouges supplémentaires, vous permettant ainsi d'avoir plusieurs Cartes rouges que vous pourrez confier à vos proches.

Toujours dans la Formule Transcash MAX, vous pouvez demander à recevoir une Carte noire personnalisée avec vos nom et prénom, selon le tarif spécifié dans les conditions financières figurant à l'article 34 des Conditions Générales de Vente.

Pour commander vos Cartes Rouges additionnelles ou votre Carte Noire personnalisée, connectez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte » ou contactez notre Service Client par téléphone en composant le 0826 666 555⁽⁴⁾ du Lundi au Vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés).

Vous recevrez vos nouvelles Cartes directement chez vous.

Révocation du droit d'utilisation d'une Carte Rouge

Vous êtes seul responsable de l'utilisation qui est faite de toutes vos Cartes y compris par les bénéficiaires autorisés. Vous pouvez à tout moment révoquer le droit à un bénéficiaire autorisé d'utiliser une Carte Rouge en appelant le service client pour bloquer sa Carte Rouge. Vous pouvez également bloquer une Carte Rouge dans votre espace client sur notre site internet ou par SMS. Vous devez alors prendre les mesures nécessaires pour récupérer la Carte Rouge et la détruire.

ETAPE 8 : GEREZ VOTRE COMPTE

Afin de gérer vos Cartes, nous mettons gratuitement à votre disposition un Espace Client accessible depuis notre Site internet www.transcash.fr. Vous pourrez y consulter les relevés d'opérations ainsi que le solde de vos Cartes et effectuer diverses opérations telles que recharger ou partager votre argent⁽¹⁾.

Pour vous connecter à votre espace client, cliquez sur la rubrique « **mon compte** » et munissez-vous du numéro de votre Carte noire et de votre code secret à 6 chiffres que vous avez choisi ou qui vous a été communiqué lors de votre activation.

Le détenteur de la Carte rouge peut accéder à ses relevés en saisissant le numéro de sa Carte et les 3 chiffres du cryptogramme visuel situés au dos de la Carte.

Chaque opération effectuée avec les Cartes peut donner lieu à l'application de frais déterminés dans le tableau des conditions financières des Cartes figurant à l'article 34 des Conditions Générales de Vente. Ces frais sont immédiatement déduits du solde de la Carte concernée.

Vous devrez donc préalablement, à chaque opération avec les Cartes noires et rouges, vous assurer que le montant disponible sur la Carte est suffisant. Chaque fois que vous utilisez votre Carte, vous débitez le montant de la valeur de la transaction plus toute commission applicable. Si la transaction dépasse le solde disponible sur votre Carte, la transaction sera refusée entraînant des frais qui seront prélevés sur votre Carte aux conditions tarifaires en vigueur. Ces frais ne peuvent pas être supérieurs au montant de l'ordre de paiement.

Au cours du mois de janvier de chaque année civile, il sera porté à votre connaissance un document récapitulant le total des sommes prélevées durant l'année civile précédente, au titre des frais de la Carte. Ce récapitulatif distingue également, pour chaque catégorie de services liés au Pack, le sous-total des frais perçus et le nombre de services correspondant.

Vous devez savoir que le délai d'exécution maximal des ordres passés avec la Carte expire à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement.

Enfin, bien entendu, il vous appartient de consulter votre solde régulièrement.

CONSULTEZ LE SOLDE DE VOTRE CARTE :

- **Sur Internet (24h/24 7j/7) :**
 - Pour le porteur de la Carte noire :**
Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
Accédez au solde de toutes vos Cartes (noire et rouges) et aux relevés électroniques des trois derniers mois.
 - Pour le porteur de la Carte rouge :**
Rendez-vous sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
Cliquez sur « Accédez aux relevés de votre Carte rouge »
- **Par SMS (24h/24 7j/7 et uniquement pour le porteur de la Carte noire) :**
Envoyez **SOLDE** au **06 78 01 66 25**⁽²⁾
- **Par Téléphone (24h/24 7j/7) :**
Composez le **0826 666 555**⁽⁴⁾(touche 2)
Saisissez les 16 chiffres de votre Carte noire suivi de # (dièse)
Choisissez l'option 1 « Consulter le solde de votre Carte »
Saisissez les 3 chiffres du cryptogramme visuel situés au dos de la Carte suivi de # (dièse)

Les relevés électroniques des 3 derniers mois sont mis à votre disposition gratuitement et de façon confidentielle sur www.transcash.fr rubrique "mon compte". Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est obligatoire de consulter mensuellement, à la date anniversaire de l'activation de votre Carte, les relevés électroniques mis à votre disposition sur le Site et pouvant être téléchargés sur un support durable. A défaut, des relevés de solde disponibles pourront vous être envoyés, à l'adresse e-mail enregistrée, sur simple demande formulée auprès du Service Client. En cas d'adresse email invalide

ou si vous êtes dans l'impossibilité de vous connecter à Internet ou d'avoir accès à votre messagerie électronique, il convient de nous le signaler chaque mois et, dans cette hypothèse, nous vous adresserons votre relevé de solde disponible par courrier postal à l'adresse enregistrée.

ETAPE 9 : LES MOTS-CLES POUR LA GESTION PAR SMS

Les SMS doivent être envoyés depuis le téléphone mobile que vous nous avez communiqué lors de votre enregistrement. Les exemples ci-dessous supposent que votre code secret est 123456 et que le numéro de la Carte est le 4577 3711 4321 8765.

SERVICE SMS AU 06 78 01 66 25⁽²⁾

→ **Obtenir le solde disponible** : Envoyez **SOLDE**

Ex : SOLDE

→ **Charger la Carte noire** : Envoyez **CHARGE** [espace] **les 12 chiffres du code de rechargement**

Ex : CHARGE 987654321012

→ **Rappel du code PIN**** : **PIN** [espace] **Code secret à 6 chiffres** [espace] **4 derniers chiffres de votre Carte**

Ex : PIN 123456 8765

→ **Transfert⁽¹⁾ vers une Carte Rouge** : **TRANSFERE** [espace] **Montant du transfert** [espace] **4 derniers chiffres de la Carte rouge**

Ex : TRANSFERE 20 4678

Remarque : Si vous ne précisez pas les 4 derniers chiffres, le transfert se fera sur la première Carte rouge.

(1) Notez que les lois locales, comme en Inde, peuvent ne pas autoriser l'utilisation d'une carte secondaire à cette fin.

(2) Service Gratuit (hors coût d'un SMS au tarif en vigueur chez votre opérateur).

(3) Service facturé selon nos conditions financières figurant à l'article 35 de nos Conditions Générales de Vente + coût d'un SMS au tarif en vigueur chez votre opérateur.

(4) €0.15/min + coût d'un appel local

(5) Les coupons de 500€ ne peuvent pas être utilisés en Formule ACCESS

Mastercard est une marque déposée et le design des cercles est une marque commerciale de Mastercard International Incorporated. La Carte Transcash Mastercard est émise par Wirecard Card Solutions Ltd («WDCS») en vertu d'une licence de Mastercard International Incorporated. WDCS est autorisée par la Financial Conduct Authority à émettre de la Monnaie Electronique sous la réglementation de 2011 relative à la monnaie électronique (Réf: 900051).