



# Conditions Générales de Vente

- 9 Août 2018 -



Le présent contrat (ci-après dénommé le « Contrat ») est constitué des Conditions Générales de Vente et des Conditions Générales d'Utilisation des Cartes TRANSCASH® Mastercard® émises par la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED. (ci-après la ou les « Carte(s) »).

Le présent Contrat est un contrat-cadre de services de paiement au sens du Code monétaire et financier.

WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED. (ci-après la « Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED » ou « l'Emetteur ») est un Etablissement Financier de droit anglais qui émet les Cartes commercialisées en France par la société MFTEL en vertu d'un contrat de distribution exclusive et de licence de la marque TRANSCASH, concédée par la société américaine TRANSCASH INC (1801 Avenue of the Stars, Ste 1444 Century City, CA 90067).

MFTEL a été mandatée par la Banque pour accomplir toutes les prestations ayant trait à la gestion administrative en rapport avec les Produits TRANSCASH.

En conséquence, comme indiqué à l'article 25 Contacts, l'adresse de courrier électronique en relation avec le présent contrat est : [service-client\(at\)trans-cash.fr](mailto:service-client(at)trans-cash.fr).

Avant la première utilisation de la Carte, vous devez accepter expressément et sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation dont vous avez été en mesure de prendre connaissance avant leur acceptation.

Les termes « vous », « votre » et « Client » se rapportent à la personne qui a acheté les Cartes et qui est valablement autorisée à les utiliser en vertu du présent Contrat. Les termes « nous » et « notre » se rapportent à la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED.

Veillez lire attentivement et en intégralité les présentes Conditions et veuillez les conserver pour être en mesure de vous y référer, autant que de besoin.

## 1. Définitions

**Carte(s) :** Désigne(nt) les Cartes (Noire et Rouge) de paiement rechargeables TRANSCASH® Mastercard® qui vous permettent notamment d'avoir accès à une réserve de fonds que vous aurez préalablement chargée. Vous pourrez, dans les limites de la formule choisie, (i) retirer des fonds par l'intermédiaire d'un Distributeur Automatique de Billets (« DAB ») et (ii) payer par l'intermédiaire de tout Terminal de Paiement Electronique (« TPE ») avec saisi du code PIN ou grâce à la technologie « sans contact ».

Vous pourrez recharger la carte Noire à l'aide de recharges TRANSCASH, et transférer des fonds vers la carte Rouge. Ces Cartes ne rapportent pas d'intérêts sur votre réserve de fonds. Elles ne constituent pas des cartes de crédit.

Les Cartes demeurent en tout état de cause la propriété de la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED et devront être restituées sur simple demande. Les Cartes ne sont pas transférables et l'autorisation de les utiliser peut être révoquée à tout moment.

**Guide d'Utilisation rapide :** Désigne l'extrait des conditions générales d'utilisation qui décrivent les services, les conditions d'utilisations et les frais associés aux cartes. Ce document est joint aux Cartes dans chacun des Packs TRANSCASH et est consultable en ligne ([www.trans-cash.fr](http://www.trans-cash.fr)). L'intégral des Conditions générales d'Utilisation est également consultable en ligne.

**Chargement :** Vous pouvez recharger vos Cartes avec des recharges TRANSCASH, par Carte Bancaire ou par virement bancaire, à tout moment, dans la limite des plafonds déterminés dans les Conditions générales d'Utilisation qui décrit l'utilisation des cartes.

**Distributeurs** : Enseignes et commerçants habilités à commercialiser les Packs TRANSCASH et à procéder à la vente des recharges TRANSCASH. La liste des Distributeurs est consultable sur le Site.

**Numéro Personnel d'Identification (« PIN » ou « Code PIN »)** : Lors du premier chargement de vos Cartes, nous vous enverrons un code PIN personnel pour chacune de vos Cartes. Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ces Codes. Vous devez les tenir absolument secrets.

**Sans Contact** : protocole de communication appelé NFC (Near Field Communication) disponible avec la Carte noire. Le paiement Sans Contact permet de réaliser des opérations de paiements, chez les commerçants possédant des terminaux compatibles et dans la limite des fonds disponibles, sans saisir votre Code PIN, tout en respectant les conditions décrites dans les Conditions générales d'Utilisation.

**Ouverture de votre réserve de fonds disponibles** : La législation sur la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme nous impose de vérifier et de collecter les informations concernant l'identité de chaque personne qui utilise les Cartes. Ainsi, nous sommes dans l'obligation de vous demander un certain nombre d'informations permettant de vous identifier. Par ailleurs, vous devez confirmer **avoir 18 ans révolus et résider en France**. Ces informations font l'objet d'une vérification préalablement à l'ouverture de la réserve de fonds disponible liée aux Cartes.

Ces vérifications et justifications seront effectuées conformément aux prescriptions réglementaires applicables à la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED et conformément à la loi française en vigueur.

**Pack TRANSCASH** : Désigne le pack contenant deux Cartes Mastercard® (Noire et Rouge) dont la durée de validité est au moins égale à 24 mois, la date d'expiration figurant sur la Carte. Ce Pack TRANSCASH est composé de :

- Une Carte Noire que vous pouvez recharger (en formule MAX uniquement), qui fonctionne comme une carte de retrait et de paiement et qui appartient au Client ;
- Une Carte Rouge que vous pouvez remettre à toute personne située ou non à l'étranger et à qui vous consentez des fonds (le Porteur). Cette Carte Rouge fonctionne comme une carte de retrait et de paiement, dans la limite des fonds consentis par le Client et autorisés par la loi française et sous réserve de l'identification du Porteur.

Cette Carte est uniquement rechargeable par transfert de fonds depuis la Carte Noire et avec l'identification du Porteur.

**Formule** : Désigne les deux options auxquelles peut souscrire le client et les plafonds et fonctionnalités qui leurs sont associés.

La formule ACCESS est la première à laquelle accède le client, dès son activation. Elle permet un chargement unique jusqu'à 250€ et d'effectuer des achats, chez les commerçants ou ligne, dans un éventail limité de biens et services sur le territoire français.

Après validation de ses pièces d'identification, le Client accède à la formule MAX et peut dès lors profiter de l'ensemble des avantages et fonctionnalités de ses Cartes TRANSCASH Mastercard.

Les plafonds et limitations propres à chaque formule sont détaillés à l'article 35 du présent contrat.

**Client** : Le contractant qui a activé le Pack composé d'une Carte noire et d'une Carte rouge et qui est valablement autorisée à les utiliser en vertu du présent Contrat.

**Porteur** : Une personne autre que le Client à qui ce dernier a autorisé l'usage de la Carte Rouge et avec laquelle il souhaite partager des fonds<sup>1</sup>. L'existence d'un Porteur distinct du Client ne libère ce dernier d'aucune des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat.

La Carte remise à un Porteur fonctionne sous la seule responsabilité du Client.

L'autorisation d'utilisation de la Carte à un tiers Porteur peut être modifiée ou révoquée par le Client et est soumise à une obligation légale de vérification d'identité du Porteur comme du Client.

L'utilisation de la Carte Rouge ne confère aucun droit à son Porteur, ni au titre des présentes, ni à l'égard de l'Emetteur.

**Serveur Vocal Interactif (SVI)** : Serveur vocal payant (0,15€/min + prix d'un appel) accessible au numéro 0826 666 555 permettant au Client d'effectuer certaines opérations sur sa Carte, notamment l'activation, la récupération du Code PIN, les chargements et transferts, la consultation des soldes disponibles, ainsi que de régler les problèmes pouvant survenir avec les Cartes ou la réserve de fonds.

**Service Client** : Désigne le support accessible du lundi au vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés) par téléphone en composant le 0826 666 555 (0,15€/min + prix d'un appel). Le Service Client peut également être contacté à l'adresse email suivante : [service-client\(at\)trans-cash.fr](mailto:service-client(at)trans-cash.fr) , à l'adresse postale suivante : TRANSCASH – BP 56 – 13718 ALLAUCH Cedex et par l'intermédiaire du Site.

**Service SMS** : Service optionnel permettant à celui qui y a souscrit d'effectuer un certain nombre d'opérations (chargement, transfert, consultation de solde) par SMS, au 06 78 01 66 25. Les opérations réalisables par SMS sont détaillées dans les Conditions générales d'Utilisation .

**Site** : Désigne le site web édité par MFTEL accessible aux adresses URL suivantes : [www.transcash.fr](http://www.transcash.fr) ; [www.trans-cash.fr](http://www.trans-cash.fr) ou [www.transcash.com](http://www.transcash.com) (rubrique France)

## 2. Objets de la carte

Les Cartes sont des cartes à débit immédiat et à autorisation systématique.

Les Cartes sont des cartes à puce NFC (Carte noire) et EMV (Carte Rouge) et requièrent des Codes PIN confidentiels.

Les Cartes utilisent la solution "MASTERCARD®" qui intègre une puce et qui apporte des garanties nécessaires en matière d'authentification du Client et de sécurisation des paiements.

Les Cartes noires permettent également d'effectuer le paiement sans contact avec les terminaux de paiement compatibles, en échangeant des données à très courte distance (quelques centimètres).Le seul fait d'approcher la carte à moins de 4 centimètres d'un boîtier compatible (souvent appelé terminal) vaut consentement à la réalisation du paiement.

L'ordre de paiement est donc donné sans composition de code secret, sans signature et sans présentation de pièce d'identité.

Pour des raisons de sécurité, le montant des achats ne peut pas excéder 30 € par opération pour les paiements Sans Contact avec les cartes Noires.

Le montant cumulé des achats Sans Contact autorisés est de 80 € par jour avec un nombre maximum de transactions consécutives de 10 par jour.

---

<sup>1</sup> Certaines lois locales (Inde), peuvent interdire l'utilisation d'une seconde carte à cet usage.

Lorsque l'un de ces plafonds est atteint, vous devez réaliser une opération avec saisie de votre Code PIN (retrait ou paiement).

Outre les moyens de sécurisation mis en place par MASTERCARD®, MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, a mis en place un système d'identification et de sécurisation de l'utilisation des Cartes aux fins de vous assurer une protection optimale.

Par ailleurs, le Site fait l'objet d'un système de sécurisation par SSL (Secure Socket Layer) permettant de crypter vos données.

Les procédures de sécurisation sont assurées à tous les niveaux de fonctionnement des Cartes comme détaillé ci-dessous.

**Important** : La signature au dos des Cartes par le Client et le Porteur est obligatoire.

Vous vous engagez à prendre connaissance et à respecter les étapes nécessaires à l'activation de vos Cartes.

Les Distributeurs habilités à procéder à la vente des recharges TRANSCASH de la Carte disposent d'un cautionnement de l'Emetteur conforme à l'article L.519-4 du Code Monétaire et Financier français garantissant le Client des fonds confiés au Distributeur.

### **3. Achat du pack TRANSCASH**

Il est à noter que le Client ne peut avoir en sa possession qu'un seul Pack de Cartes maximum. Pour pouvoir activer un Pack le Client doit être majeur et justifier d'un domicile en France. Le Pack ne pourra en aucun cas être remboursé, ni échangé directement par le Distributeur. Selon les dispositions de l'article 19, il devra être retourné dans son emballage d'origine intact, accompagné de la preuve d'achat et du Code d'Activation à l'adresse suivante : TRANSCASH - BP56 - 13718 ALLAUCH Cedex. Après vérifications par nos soins que le Code d'Activation n'a pas été utilisé et que le pack ou l'enveloppe contenant les cartes n'a pas été ouvert, un courrier vous sera adressé afin de vous permettre d'être remboursé directement auprès du Distributeur. Par mesure de sécurité, dès lors que vous avez pu prendre connaissance des données liées aux cartes (numéro, date), la reprise des cartes n'est plus possible.

### **4. Utilisation de votre carte**

Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des achats de biens ou services partout où les cartes MASTERCARD® sont acceptées, à condition de respecter les utilisations, restrictions et plafonds spécifiques à votre formule, et à l'exclusion des commerçants qui n'acceptent pas les cartes prépayées.

#### **4.1 Généralités**

Vous ne pouvez pas utiliser votre Carte pour effectuer des transactions illégales ou illicites. Toute transaction suspecte pourra engendrer le blocage de votre Carte.

L'absence de signature sur les Cartes justifie le refus d'acceptation de cette carte par le commerçant. Lorsqu'une transaction implique la signature, par le Client, de la facture ou du ticket émis par le commerçant, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe au commerçant.

Vous êtes seul responsable des transactions initiées par l'utilisation de vos Cartes, y compris de celles initiées par des personnes autorisées par vos soins à utiliser ces Cartes.

L'utilisation de votre numéro de Carte sans présenter votre Carte par exemple lors d'un achat par correspondance, par Internet ou par téléphone, aura le même effet que l'utilisation de la Carte elle-

même. Vous pouvez utiliser votre Carte pour obtenir des espèces dans un Distributeur Automatique de Billets (« DAB »), avec des capacités de retrait différentes selon votre formule. En formule MAX vous pouvez effectuer des retraits d'espèces limités à 500 (cinq cents) euro par jour sous réserve du montant maximum du distributeur automatique. En effet, il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent eux-mêmes un montant maximum par retrait, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle.

#### **4.2 Délai d'exécution des opérations**

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.

#### **4.3 Procuration**

Il n'existe pas de possibilité de donner de procuration.

#### **4.4 Sort de la réserve de fonds sur la Carte au décès du Client**

Le présent Contrat prend fin avec le décès de son Client. Le solde créditeur sera remboursé par chèque aux personnes légalement désignées en qualité d'ayants-droit du Client et conformément au droit applicable.

### **5. Conditions financières**

Certains services font l'objet d'un tarif spécifique, en fonction de la nature de la transaction. Le tableau des conditions financières de ces services figure à l'article 35 du présent Contrat.

Selon votre formule, des frais mensuels peuvent être prélevés sur le montant disponible de votre Carte Noire. En cas d'insuffisance de la réserve de fonds sur la carte Noire, et si la carte Rouge dispose des fonds suffisants, ces frais seront prélevés sur la carte Rouge. Si les réserves de fonds des deux cartes sont insuffisantes, les frais prélevés seront égaux au montant restant disponible sur les cartes.

### **6. Transactions internationales**

Seule la formule MAX ouvre droit au Client de réaliser des transactions à l'étranger.

Si votre achat est libellé dans une autre devise que l'euro, le montant débité sur votre réserve sera converti par Mastercard®. Les taux de conversion appliqués par Mastercard Inc peuvent être consultés sur internet à l'adresse suivante :

[http://www.Mastercardeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.Mastercardeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx)

Mastercard® prend en compte le taux de « mid-market », réactualisé toutes les minutes, pour effectuer les conversions et utilise pour ce faire le site [www.xe.com](http://www.xe.com). Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de la transaction et non à la date de l'utilisation de la Carte dans une autre devise que l'euro.

Le taux de conversion est augmenté d'une commission égale à 3,5% en contrepartie de ces services. Ces frais sont indépendants du taux de conversion établi par Mastercard®.

Il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent également leurs propres frais, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle. Dans tous les cas, le montant du solde disponible de la Carte est un solde net de frais.

## 7. Durée / Résiliation

### 7.1 Durée

Le présent Contrat entre en vigueur lors de l'activation de la Carte Noire. A défaut de résiliation expresse telle que définie aux articles 7.2 et 13 du Contrat, ou de renouvellement des cartes, celui-ci prend fin 8 (huit) mois révolus après l'expiration des cartes.

Le Client est avisé expressément, par courrier postal ou électronique, de l'expiration du Contrat.

Conformément à nos Politiques de Confidentialité et en application de la législation en vigueur, ses données sont conservées, par défaut, pendant une durée de 6 (six) ans à compter de cette date. A l'expiration de cette période de 5 (cinq) ans, MFTEL procède à l'effacement de celles-ci.

### 7.2 Résiliation

Le Contrat peut être résilié à tout moment par le Client, par écrit avec envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de la Banque moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) calendaires jours.

Le Contrat peut être résilié à tout moment par nous sans préavis dans les cas prévus dans l'article 13 du présent Contrat.

Vous disposez de ce délai de 30 (trente) jours calendaires pour dépenser ou retirer dans un distributeur l'intégralité de la réserve de fonds disponibles sur vos Cartes Noire et Rouge, selon les limites et plafonds associés à votre formule.

Le Client s'engage à restituer ou à détruire ses Cartes à la date d'effet de la résiliation et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat jusqu'à la date précitée. Toute réserve de fonds laissée sur les Cartes après leur restitution ou destruction fera l'objet, à l'issue d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'effet de la résiliation, d'un remboursement de MFTEL, en qualité de sous-traitant de l'Émetteur, adressé au Client. L'émetteur pourra également, sur simple demande du Client, lui adresser un remboursement (chèque, virement). Le montant du remboursement des fonds disponibles résulte d'une déduction des frais de gestion et d'expédition dont le montant figure à l'article 35 du présent Contrat.

## 8. Renouvellement / Retrait / Restitution

Sauf résiliation expresse signifiée par écrit à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Émetteur, par le Client dans un délai de trente (30) jours calendaires avant la date d'expiration des Cartes, ou résiliation par MFTEL telle que prévue à l'article 13, et sous réserve que chaque carte dispose de la somme suffisante pour les frais de renouvellement figurant à l'article 35 du présent contrat, le renouvellement sera automatiquement proposé. Dans ce cas MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Émetteur, fera parvenir de nouvelles Cartes à votre domicile. Leur utilisation vaudra acceptation du renouvellement du présent Contrat et des frais de renouvellement mentionnés dans les conditions financières. Si vous décidez de ne pas les utiliser vous devrez procéder à la résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'article 7.2. Les frais de renouvellement éventuellement prélevés pourront dès lors vous être remboursés sur demande.

**Important :** Comme indiqué dans les Conditions générales d'Utilisation, en cas de changement d'adresse vous devez nous en informer au plus tôt. Si vous ne le faites pas au moins trente (30) jours calendaires avant la date d'expiration de vos Cartes, cela peut entraîner l'envoi de vos nouvelles Cartes à la mauvaise adresse. Le retour de vos cartes par les services postaux au motif «N'habite pas à cette adresse » pourra entraîner des frais, détaillés à l'article 35 du présent Contrat.

En cas de non-renouvellement, la clôture de votre réserve de fonds associée à une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de les restituer par courrier simple ou bien de les détruire. L'arrêté définitif et, le cas

échéant, le remboursement, du solde disponible ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après la restitution ou la destruction des Cartes et dans les conditions prévues à l'article 7.2 ci-dessus. Si MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, n'a pas reçu les Cartes dans un délai de vingt (20) jours suivant la clôture de votre réserve de fonds, alors elles seront réputées détruites par le Client.

## **9. Confidentialité**

Nous nous engageons à préserver la confidentialité des informations nominatives et à respecter le secret bancaire. Le Client accepte expressément que les informations le concernant puissent faire l'objet d'un traitement par des sous-traitants qui devront en respecter la confidentialité.

Dans les limites autorisées par le secret bancaire, la confidentialité et la protection des données personnelles est assurée dans les conditions et limites de nos politiques de confidentialité.

Nous pouvons divulguer à des tiers les informations concernant votre Carte ou vos transactions dans les cas suivants : (1) Lorsque cela est rendu nécessaire pour permettre la réalisation d'une transaction ; (2) Pour permettre à toute personne, par exemple un commerçant, de vérifier l'existence et la provision de votre Carte ; (3) Pour répondre à toute demande de renseignements d'une institution administrative, à une décision de justice ou à tout autre demande de ce type ; (4) Si vous nous donnez une autorisation écrite dans ce sens ; (5) A nos employés, auditeurs de compte, sociétés affiliées, prestataires ou conseillers juridiques, autant que de besoin.

## **10. Protection des données personnelles**

Nous nous engageons, dans le cadre de nos activités et conformément à la réglementation en vigueur, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'à respecter votre vie privée. Dans ce contexte associé à l'application du règlement général sur la protection des données personnelles, nous avons souhaité que les informations liées à la protection des données personnelles soient clairement différenciées des autres dispositions contractuelles.

Deux politiques de protection des données personnelles ont été établies à cette fin :

- Par la société MFTEL, gestionnaire du programme Transcash (<http://mf-tel.com/>)
- Par la banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED, émettrice des cartes Transcash (<https://www.wirecard-cardsolutions.co.uk/>)

Ces politiques vous renseignent sur les conditions dans lesquelles nous nous engageons à traiter vos données que nous collectons et utilisons pour vous fournir les produits et services que vous pourriez souscrire. Ces politiques sont des documents importants que nous vous recommandons de lire attentivement. Elles s'appliquent uniformément à tous les produits et services que nous proposons et seront complétées, si nécessaire.

## **11. Nos responsabilités**

Nous sommes responsables des seuls dommages directs, en cas de faute prouvée par le Client. En tout état de cause notre responsabilité est limitée (i) au montant des frais effectivement payés par le Client au cours de l'année précédente ou de l'année en cours s'il s'agit de la première année, ou (ii) au montant des pertes directes encourues par le Client et dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel MFTEL ou la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED ont un contrôle direct, le montant le plus élevé de ces deux sommes étant retenu.

Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage indirect, spécial ou incident et de tout préjudice moral.

Nous déclinons toute responsabilité dans les cas suivants : (1) Si, en dehors de toute erreur de notre part, vous n'avez pas une réserve de fonds suffisante sur une de vos Cartes pour permettre la réalisation

d'une transaction ; (2) Si un commerçant refuse d'accepter votre Carte ; (3) Si un distributeur automatique par l'intermédiaire duquel vous faites un retrait ne dispose pas de suffisamment de fonds ; (4) si un TPE par l'intermédiaire duquel vous effectuez une transaction ne fonctionne pas correctement; (5) Si l'accès à vos Cartes a été bloqué après en avoir signalé la perte, le vol ou toute utilisation non autorisée ; (6) Si la réserve de fonds fait l'objet d'une action en justice ou de tout autre nantissement limitant son utilisation ; (7) Si nous avons des soupçons raisonnables de penser que la transaction demandée est illégale ou illicite ; (8) Si des circonstances indépendantes de notre volonté (par exemple un incendie, une inondation ou une panne informatique ou de télécommunication, ou toute autre cause naturelle) empêchent la réalisation de la transaction, malgré les précautions raisonnables prises par nos soins ; (9) Toute autre situation exceptionnelle prévue par le Contrat.

MFTEL et la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED restent étrangers à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le Client et un commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client d'honorer les règlements effectués par Carte.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où une opération de paiement effectuée avec les Cartes serait mal exécutée, la législation en vigueur impose de faire référence – sans préjuger de son application – à l'article L. 133-22 du Code monétaire et financier selon lequel :

*«I. – Lorsque l'ordre de paiement est donné par le payeur, son prestataire de services de paiement est, sous réserve des articles [L. 133-5](#) et [L. 133-21](#), responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement, conformément au I de l'article [L. 133-13](#), par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Ensuite, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du bénéficiaire.*

*Lorsque le prestataire de services de paiement du payeur est responsable, au titre du premier alinéa, de l'opération de paiement mal exécutée, il restitue sans tarder son montant au payeur. Si besoin est, il rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.*

*Lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est responsable, au titre du premier alinéa, il met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition du bénéficiaire et, si besoin est, crédite son compte du montant correspondant. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*Lorsqu'une opération de paiement est exécutée tardivement, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire veille, à la demande du prestataire de services de paiement du payeur agissant pour le compte du payeur, à ce que la date de valeur à laquelle le compte de paiement du bénéficiaire a été crédité ne soit pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*II. – Lorsqu'une opération de paiement est initiée par le bénéficiaire ou par le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21, responsable à l'égard du bénéficiaire de la bonne transmission de l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur conformément aux modalités convenues afin de permettre une exécution de l'opération dans le respect du délai prévu au II de l'article L. 133-13.*

*En cas de défaut de transmission, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire retransmet immédiatement l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur, qui devient alors responsable de la bonne exécution de l'opération.*

*Dès que le montant a été mis à sa disposition par le prestataire de services de paiement du payeur, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire redevient responsable à l'égard du bénéficiaire, sous réserve des articles L. 133-5 et L. 133-21, du traitement immédiat de l'opération de paiement conformément aux obligations qui lui incombent au titre du I de l'article [L. 133-14](#). La date de valeur*



*attribuée au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*En cas d'opération de paiement mal exécutée, lorsque le prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'est pas responsable, le prestataire de services de paiement du payeur, dont la responsabilité est dès lors engagée, restitue au payeur, si besoin est et sans tarder, le montant de l'opération de paiement mal exécutée et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du payeur n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*Toutefois, lorsque le prestataire de services de paiement du payeur prouve que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement, l'obligation prévue au précédent alinéa ne s'applique pas, quand bien même l'exécution de l'opération de paiement était retardée. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement du bénéficiaire attribue une date de valeur au montant de cette opération sur le compte de paiement du bénéficiaire qui n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*En cas de transmission tardive de l'ordre de paiement, la date de valeur attribuée au montant de l'opération sur le compte de paiement du bénéficiaire n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée.*

*III. – Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, le prestataire de services de paiement de l'utilisateur s'efforce immédiatement, sur sa demande, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche à son utilisateur, sans frais pour celui-ci.*

*IV. – Les prestataires de services de paiement sont redevables, vis-à-vis de leurs utilisateurs de services de paiement respectifs, des frais et des intérêts supportés par l'utilisateur de services de paiement imputables à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont ils sont responsables.*

».

## **12. Vos responsabilités**

Vous devez prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de vos Cartes et vous devez les utiliser conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation.

En particulier, vous vous engagez à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos Cartes, des numéros et Codes y afférents, à les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit, y compris toute information relative aux recharges Transcash. Vous devez toujours veiller à composer le Code PIN confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code PIN est limité à trois (3) sur les distributeurs automatiques de billets, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la Carte au 3ème essai infructueux. Si votre carte est bloquée, veuillez appeler le service client pour la débloquent.

Sur les TPE, le nombre d'essais successifs de composition du Code PIN est également limité à trois (3). Après 3 essais successifs, votre carte est irréversiblement bloquée, il vous appartient de contacter le service client afin que celui-ci procède à la commande d'une nouvelle carte.

Vous êtes tenus d'utiliser les Cartes conformément à leur finalité.

Vous assumez les conséquences de l'utilisation des Cartes tant qu'il n'a pas été fait opposition dans les conditions prévues à l'article 21.

Vous garantissez que les transactions que vous allez effectuer ne contreviennent pas à une quelconque disposition légale en vigueur.

Vous devez nous signaler immédiatement toute perte ou vol de votre Carte ou de votre numéro de Carte en appelant le 01 53 88 22 74 (coût d'un appel téléphonique) ou en vous connectant à votre compte client internet sur <http://transcash.espace-personnel.fr> (Gérer ma carte / Options / Bloquer ma carte).

Vous êtes tenus de vous assurer que le jour du débit des règlements, la réserve de fonds sur laquelle fonctionnent les Cartes présente un solde suffisant disponible.

Vous obtiendrez un reçu lors de chacune de vos transactions. Vous devez conserver vos reçus pour vérifier vos transactions.

Vous ne devez en aucune circonstance envoyer par voie postale une Carte active et/ou chargée. Il vous appartient d'activer la Carte Rouge lorsque celle-ci a bien été reçue par le destinataire prévu. A plus forte raison, vous ne devez effectuer aucun transfert sur une Carte Rouge avant que celle-ci ne soit arrivée à destination<sup>2</sup>.

**Important :** Si vous prévoyez d'envoyer la Carte Rouge par courrier postal, il est vivement déconseillé d'y joindre le code PIN par écrit. Communiquez-le de préférence de vive voix.

Le Client se porte garant du respect par le Porteur de la Carte Rouge de l'intégralité des dispositions du présent Contrat et tiendra indemne l'Emetteur de toute action en relation avec l'utilisation de la Carte Rouge. Le Porteur de la Carte Rouge ne dispose d'aucun droit à l'égard de l'Emetteur, l'ensemble des droits à l'égard de l'Emetteur au titre de la Carte étant exercés par le Client.

Le Porteur de la Carte Rouge dispose du droit de former opposition dans les conditions prévues à l'article 21 ci-après.

### 13. Causes de résiliation

Nous nous autorisons à tout moment de résilier sans préavis le présent Contrat et de solliciter la restitution des Cartes Noire et/ou Rouge si une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez fourni des informations fausses sur votre identité ou votre adresse,
- Vous n'avez pas communiqué dans les délais les documents nécessaires à un contrôle de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme,
- Le solde de vos Cartes reste négatif plus de 3 (trois) mois consécutifs malgré nos relances,
- Les Cartes ont été utilisées pour effectuer une ou plusieurs transactions illégales ou en infraction avec le présent Contrat,
- En cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part ou de la part du Porteur de la Carte Rouge,
- Vous n'avez pas fourni vos documents d'identification (formule ACCESS) et votre solde est nul depuis une durée de 30 (trente) jours calendaires.

Par ailleurs, nous nous réservons le droit de bloquer, à notre initiative, la Carte Noire et/ou Rouge pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité des Cartes, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ou au risque sensiblement accru que le Client ou le Porteur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans une telle hypothèse, nous nous engageons à informer le Client de ce blocage par email, si possible avant que la Carte ne soit bloquée et, au plus tard, immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou que la loi nous l'interdise. Le Client dispose de la possibilité de solliciter à tout moment le déblocage de ses Cartes en contactant le Service Client ou en adressant un courrier à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de la Banque, en fournissant les documents requis.

Nous nous engageons à débloquer la Carte dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

---

<sup>2</sup> Certaines lois locales (Inde), peuvent interdire l'utilisation d'une seconde carte à cet usage.

## 14. Force majeure

Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra les obligations du présent Contrat.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de 3 (trois) mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement et sans formalités.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les cas suivants : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, pannes d'ordinateur, blocages des télécommunications y compris le réseau commuté France Télécom et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent Contrat.

## 15. Utilisation d'internet

Le Client a la possibilité d'accéder à son compte TRANSCASH depuis le Site, en saisissant les 8 derniers chiffres de sa carte et son code secret. Il accède alors à un espace personnel sécurisé lui permettant d'effectuer toutes les opérations relatives aux Cartes.

En cas d'utilisation du réseau Internet dans le cadre de la gestion de vos Cartes, vous reconnaissez avoir connaissance :

- De la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter les informations relatives à ses Cartes,
- De la fiabilité technique relative des transmissions de données de l'Internet, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, pouvant parfois être saturées. MFTEL ne saurait être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée de consulter son solde par voie électronique.

Les seules exigences techniques quant à l'équipement du Client pour utiliser les services mis à sa disposition par Internet consistent à disposer d'un ordinateur et d'avoir accès au réseau Internet, le coût de la connexion Internet étant susceptible de varier en fonction du fournisseur d'accès choisi par le Client. Aucun logiciel spécifique n'est requis pour consulter son compte TRANSCASH sur le Site.

## 16. Modifications

### 16.1 Modifications non tarifaires

Nous pouvons apporter des modifications au présent Contrat, lesquelles seront portées à la connaissance du Client (par voie postale ou électronique).

Ces modifications non tarifaires sont applicables deux (2) mois après leur notification au Client si celui-ci n'a pas résilié, sans frais, le présent Contrat, comme indiqué à l'article 7.2 (excepté qu'il n'y a ni préavis de 30 jours ni frais de remboursement) avant l'expiration de ce délai.

### 16.2 Modifications tarifaires

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications tarifaires aux conditions applicables aux Cartes.

Ces modifications seront communiquées par écrit (papier ou électronique) au Client dans un délai de deux (2) mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le Client dans un

délai de deux (2) mois après réception de cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

En cas de contestation du Client, il lui appartient de résilier le Contrat dans les conditions décrites dans l'article 16.1

## **17. Contrôle / Enregistrement des appels**

Périodiquement, nous nous réservons le droit, après vous en avoir averti lors de votre appel, de contrôler/enregistrer les conversations entre vous et nos services afin d'en garantir la qualité.

Ces écoutes et enregistrements, ainsi que leur exploitation et conservation sont effectués dans le respect des législations relatives à la protection de la vie privée et conformément à notre Politique de Confidentialité.

## **18. Relation commerciale**

### **18.1 Information concernant votre instrument de paiement**

Un relevé des frais vous sera remis chaque année. Ce document détaillera tous les frais prélevés sur votre compte pour l'année écoulée.

Vous pouvez décider si les informations concernant votre instrument de paiement doivent être activement fournies par nous (par exemple dans un relevé mensuel envoyé à votre adresse e-mail) ou mises à votre disposition (via votre compte en ligne, par exemple, sans notification par e-mail).

Par défaut, votre relevé annuel des frais est disponible sur votre espace personnel. Vous pouvez choisir de le recevoir par mail, ce choix peut être fait directement depuis votre espace personnel.

Vous pouvez également recevoir ce document par courrier postal en effectuant la demande auprès du service client.

### **18.2 Offres commerciales**

Lors de votre activation, vous aurez la possibilité de vous opposer à la réception de nos différentes offres commerciales.

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos offres, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement en décochant la case afférente dans votre espace personnel, en cliquant sur le lien de désinscription fourni dans chacune de nos communications ou en prenant contact avec nous par courrier, en écrivant à l'adresse suivante : TRANSCASH - BP 56 - 13718 ALLAUCH Cedex, ou par mail : service-client@trans-cash.fr.

## **19. Garantie**

### **19.1 Garantie**

Nous nous engageons à tout moment à vous échanger les Cartes déclarées défectueuses. Les produits défectueux doivent nous être retournés en l'état par courrier recommandé avec accusé de réception (ces frais d'expédition vous seront remboursés sur votre réserve de fonds si le produit est avéré défectueux après vérification par nos services).

Les cartes déclarées défectueuses à tort vous seront restituées entraînant à votre charge des frais de gestion qui seront prélevés sur votre réserve de fonds (voir les conditions financières figurant à l'article 35).

En tout état de cause, vous bénéficiez des garanties légales de conformité et des vices cachés, conformément aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation d'une part, et de l'article 1641 du Code civil, d'autre part.

## 19.2 Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas :

- L'utilisation anormale ou non-conforme des Cartes par rapport à leur destination et à la documentation d'utilisation et au présent Contrat,
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme (utilisation professionnelle, collective...),
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure,
- La négligence dans la conservation de vos Cartes (exposition prolongée au soleil, contacts répétés avec des objets métalliques – clefs, etc.).

## 20. Réclamations

Aucune contestation du Porteur de la Carte Rouge n'est recevable. Il appartient au Client de former toute contestation en relation avec la Carte Rouge, sans préjudice du droit du Porteur de la Carte Rouge de signaler la perte, le vol ou encore le détournement ou toute utilisation non autorisée de sa Carte ou des données qui lui sont liées.

### 20.1 Opérations de paiement

Vous devez nous signaler sans tarder, par téléphone ou courrier, toute opération de paiement non autorisée, dans un délai maximal de 13 mois après la date de débit de l'opération de paiement non autorisée donnant lieu à réclamation.

Vous devez : (1) Communiquer votre nom et le numéro de votre Pack ; (2) Détailler l'erreur ou la transaction sur laquelle vous avez un doute et expliquer les raisons qui vous font penser qu'il s'agit d'une fraude et/ou d'une contrefaçon ; (3) Communiquer la date et le montant en euro de la transaction litigieuse.

Nous nous engageons à créditer immédiatement et provisoirement votre réserve de fonds du montant de l'opération non autorisée, étant précisé que ce montant sera bloqué pendant toute la durée de l'examen de votre réclamation.

Nous nous réservons le droit de bloquer la Carte dans les conditions décrites à l'article 23 ci-après du présent Contrat si vous n'avez pas formé une opposition.

Votre réclamation devra être confirmée par écrit (postal ou électronique) dans un délai de 10 (dix) jours suivant ladite notification si celle-ci a été effectuée verbalement. Il vous faudra joindre à cette confirmation écrite un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, ainsi que tous les éléments de nature à nous aider à confirmer auprès du commerçant que vous n'avez pas pu autoriser l'opération en question et/ou toutes informations complémentaires ou documents que nous vous demanderions.

En tout état de cause, l'examen de votre réclamation ne pourra excéder un (1) mois à compter de la réception de votre notification écrite. L'examen de votre réclamation se conclura par :

- Déblocage de tout ou partie du montant d'ores et déjà porté au crédit de votre réserve de fonds si nous concluons à l'existence d'une opération non autorisée,
- Une explication écrite expliquant les raisons pour lesquelles nous rejetons, en tout ou partie, votre réclamation, et tout ou partie du montant de la transaction contestée sera débité de votre réserve de fonds.

## 20.2 Frais liés à l'utilisation de la carte

Le Client est présumé avoir accepté les opérations débitées de sa réserve de fonds (c'est-à-dire qui ne sont pas liées à l'utilisation de la Carte mais aux frais qu'elle engendre) en l'absence de réclamation de la part de celui-ci dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la consultation de son relevé de solde.

Toute réclamation relative à ces opérations devra être adressée par écrit à MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, dans les meilleurs délais et ce afin de permettre à la Banque d'apprécier la réclamation et de statuer sur la suite à donner.

## 20.3 Recours

Nous essaierons de résoudre toute réclamation concernant votre instrument de paiement ou le service que nous vous fournissons dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte et dans des circonstances exceptionnelles, dans les 35 jours ouvrables (et nous vous informerons si tel est le cas). Une notification vous sera envoyée dans un délai d'un (1) jour ouvré suivant la réception d'une plainte informelle et de trois jours ouvrés après la réception d'une plainte formelle, conformément à notre politique de traitement des plaintes.

Vous avez la possibilité de recourir, gratuitement, à un médiateur lequel pourra recommander des solutions aux litiges pouvant intervenir, relatifs aux services fournis et à l'exécution du présent Contrat. Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. Nous nous engageons à vous adresser toutes informations utiles sur les modalités d'application de cette procédure de médiation dès que sera adopté le Décret en Conseil d'Etat conformément aux dispositions de l'article L.316-3 du Code Monétaire et Financier. Dans la mesure où les Cartes sont émises par une Banque anglaise dont le siège social est situé au Royaume-Uni, vous disposez également de la possibilité de saisir directement le Service du Médiateur Financier anglais (Financial Ombudsman Service, <http://www.financial-ombudsman.org.uk>). Ce service est accessible, notamment par téléphone au +44(0)2079641400.

Si vous avez acheté votre carte en ligne sur [www.trans-cash.fr](http://www.trans-cash.fr), que vous n'êtes pas satisfait du produit ou du service fourni et que vous sentez que nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre problème, vous pouvez soumettre votre plainte via la plateforme Européenne de résolution de conflit en ligne (European Online Dispute Platform, ODR Platform) en visitant le site suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 21. Oppositions

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 ou signature du reçu fourni par le marchand.

Seules sont recevables par le Client ou par le Porteur de la Carte Rouge les oppositions expressément motivées par la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de la Carte ou des données qui lui sont liées, ou encore la procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire. Le Client peut effectuer opposition dans les cas ci-dessus, au titre de sa Carte Noire et/ou de la Carte Rouge.

Le Porteur peut uniquement effectuer opposition au regard de la Carte Rouge.

Le Client comme le Porteur, doivent former opposition sans tarder.

L'opposition effectuée par le Client n'implique pas automatiquement le blocage de la Carte Rouge qui lui est associée, de même que l'opposition effectuée par le Porteur n'entraîne pas le blocage de la Carte Noire, une telle décision appartenant en tout état de cause au Client.

Cette déclaration doit être effectuée immédiatement auprès du Service d'Opposition au 01 53 88 22 74 (prix d'un appel local) qui est peut être contacté 7 jours / 7 et 24h/24.

En cas de vol ou d'utilisation non autorisée d'une Carte ou des données liées à son utilisation, nous pouvons demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

Nous ne saurions être tenus pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone qui n'émanerait pas du Client. Le Client peut faire débloquent les Cartes mises en opposition pour perte ou par erreur. Il devra pour cela appeler le Service Client et répondre aux questions de sécurité qui lui seront posées. Le déblocage est impossible si une utilisation frauduleuse de la Carte a été déclarée.

En cas de déclaration d'opposition de l'une de vos Cartes, une nouvelle Carte vous sera envoyée à l'adresse que vous avez renseignée. A l'activation de la nouvelle Carte, le solde de la réserve de fonds liée à l'ancienne Carte mise en opposition sera transféré sur la réserve de fonds de la nouvelle Carte, déduction faite des frais de remplacement indiqués à l'article 35 Tableau des Conditions financières du présent Contrat, supportés par le Client.

En cas de transaction de paiement non autorisée, à moins que vous ayez agi frauduleusement ou avec l'intention ou la négligence grave, vous ne serez responsable que d'un maximum de 40 € (ou équivalent 35 £) jusqu'au moment où vous nous informerez a été perdu ou volé. Vous ne serez pas en mesure de payer pour cela quand vous le payez. Si vous êtes remboursé pour une transaction non autorisée, nous nous assurerons que vous reveniez à la fin du jour ouvrable suivant.

Toutefois, la responsabilité du Client n'est pas engagée dans les cas prévus à l'article L.133-19 II du CMF (opération de paiement non autorisée consécutive au détournement de la carte ou à la contrefaçon de la carte).

Le Client assume toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations suivantes :

- Prendre toutes mesures raisonnables pour préserver la sécurité de ses Codes et de sa Carte,
- Utiliser la Carte conformément aux dispositions du présent Contrat,
- Former une opposition sans tarder dès la connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte ou des données qui lui sont liées.

Après l'opposition le Client n'assume aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de sa Carte ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

La loi règlemente strictement les cas d'opposition au paiement. Ainsi, vous ne pouvez pas former opposition pour d'autres raisons que celles exposées ci-dessus. Toute opposition fondée sur une autre cause que celles-ci vous expose à des poursuites.

Ainsi, vous ne pouvez donc pas faire opposition pour annuler une commande, si la marchandise n'est pas livrée dans les délais, si elle n'est pas conforme au bon de commande ou si tout simplement vous avez changé d'avis.

## **22. Sanctions**

Tout usage abusif ou frauduleux d'une Carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions, notamment pénales, prévues par la loi, en plus du blocage ou de la résiliation des Cartes.

Toute fausse déclaration ou usage abusif d'une Carte peut également entraîner la perte du bénéfice du présent Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge du Client.

## **23. Remboursements**

La restitution d'un bien ou d'un service obtenu grâce à votre Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Client et le commerçant, ce dernier pourra actionner le terminal de paiement pour initier l'opération de remboursement. Les sommes créditées sur votre Carte au titre du remboursement seront disponibles au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour de la réception de l'ordre de paiement pour tout remboursement inférieur ou égal à 100€ et à réception des documents justificatifs pour tout remboursement de plus de 100€.

En cas de versement d'argent sur les Cartes qui n'aurait pas été effectué à l'aide d'une recharge TRANSCASH ou de remboursement d'un bien ou d'un service qui n'aurait pas réellement été obtenu auprès d'un commerçant, nous nous réservons le droit d'appliquer les frais de chargement prévus aux conditions financières et/ou de résilier de plein droit le présent Contrat. Conformément à la législation en vigueur, il est indiqué que les cas de remboursements prévus aux articles L. 133-25 à L. 133-25-2 du Code monétaire et financier ne sont pas applicables à la Carte.

## **24. Taxes**

Vous reconnaissez, acceptez et assumez que nous n'avons aucune prise sur l'application d'une quelconque taxe à une transaction effectuée via vos Cartes. En conséquence, il vous appartient de vous renseigner sur l'éventualité de l'application d'une taxe en fonction de la nature de la transaction projetée.

## **25. Autoriser un service de paiement tiers à accéder à vos données**

La nouvelle directive sur les services de paiement 2017 entrée en vigueur le 13 Janvier 2018 vise à promouvoir l'innovation, la concurrence et à améliorer la sécurité et la fiabilité.

Un changement important vous permet d'autoriser un fournisseur de services de paiement tiers réglementé à accéder aux informations de votre compte.

Par ce service, vous autoriserez l'accès au solde et aux transactions de votre carte noire.

Pour autoriser Transcash à transmettre vos informations de compte à un service de paiement tiers, veuillez vous connecter à votre Espace Client et vous rendre dans la rubrique "Gestion des cartes - Autoriser un tiers fournisseur", puis, téléchargez le "Formulaire d'autorisation de transmission d'informations de compte à un fournisseur de services tiers" à nous renvoyer dûment complété à l'adresse postale suivante :

TRANSCASH – BP 56  
13718 ALLAUCH CEDEX

### Conditions de transmission de vos informations de compte :

Si vous souhaitez utiliser ce service, vous devez nous tenir informés de toute transaction incorrecte ou non autorisée afin que nous puissions prendre des mesures pour empêcher toute utilisation abusive de votre instrument de paiement et organiser tout remboursement auquel vous avez droit.

Si vous envisagez d'utiliser un fournisseur tiers, il est important que vous vérifiiez s'il est autorisé auprès du régulateur (Autorité bancaire européenne) avant de l'utiliser. Nous pouvons refuser ou arrêter l'accès



à un fournisseur tiers si nous craignons qu'il ne soit pas autorisé ou si nous pensons qu'il s'agit d'un acte frauduleux ou frauduleux. Si cela se produit, nous vous contacterons pour vous expliquer pourquoi, à moins que nous ne pensons que cela compromettrait notre sécurité ou que ce serait illégal.

Cette modification n'affectera pas les clients qui n'utilisent pas un fournisseur tiers.

Vos identifiants de connexion, votre mot de passe et votre code PIN sont strictement confidentiels et ne sont pas transmis à des tiers.

Seules les informations liées à votre carte noire seront transmises.

Aucune information sur un ou plusieurs cartons rouges joints à votre pack Transcash ne peut faire l'objet d'une demande d'autorisation d'accès, il s'agit de sources de l'un de vos proches.

#### Conditions de révocation :

À tout moment, vous pouvez révoquer l'autorisation donnée à un tiers permettant l'accès à vos informations de compte :

- en contactant notre service client par téléphone au 0826 666 555 (0,15€/min + coût d'un appel)
- en écrivant un email à l'adresse [service-client@trans-cash.fr](mailto:service-client@trans-cash.fr)

## **26. Contacts**

**26.1.** La Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED est un Etablissement Financier de droit anglais, enregistrée sous le numéro 900051, située à Grainger Chambers 3 -5 Hood Street Newcastle upon Tyne NE1 6JQ (UK) régulée par l'Autorité de Gestion Financière (FCA) ainsi que l'Autorité de Régulation Prudentielle (PRA) Britanniques, sous le numéro 900051. L'agrément peut être consulté sur internet à l'adresse <http://www.fsa.gov.uk/>

**26.2.** Compte tenu de sa qualité de sous-traitant et de mandataire de la Banque, seule MFTEL peut être contactée pour toute question relative à la gestion administrative des Cartes.

MFTEL est une Société au capital de 2.161.353 euro, située Route des Quatre Saisons, 13190 ALLAUCH, dont le numéro SIRET est 48383228300012.

Vous pouvez joindre MFTEL du lundi au vendredi, de 9h à 19h (hors jours fériés) : par téléphone en composant le 0826 666 555 (0,15€/min + prix d'un appel), ou par email à l'adresse: [service-client\(at\)trans-cash.fr](mailto:service-client(at)trans-cash.fr)

## **27. Référence à MFTEL et /ou à TRANSCASH**

La Carte est émise en France dans le cadre d'une licence détenue par la société MFTEL.

MFTEL n'est pas un établissement de crédit et n'intervient donc pas au présent Contrat sauf pour tout ce qui a trait à la gestion administrative des Cartes, en qualité de sous-traitant de la Banque WIRECARD CARD SOLUTIONS LIMITED.

L'indication du signe MFTEL et/ou TRANSCASH dans le présent Contrat, ou sur la Carte, dans un message ou sur quelque support que ce soit ne crée aucun lien contractuel entre MFTEL et/ou TRANSCASH et le Client.

## **28. Cession**

Dans l'hypothèse où le contrat existant entre MFTEL et la Banque ferait l'objet d'une notification de rupture, pour quelque raison que ce soit, les Parties conviennent expressément que MFTEL seule pourra opter pour la cession du présent Contrat.

Dans ce cas, le présent Contrat ne sera pas résilié et poursuivra ses effets pour toute la durée prévue à l'article 7 ci-avant sans autre modification que le nom de la Banque émettrice, à condition cependant que le cessionnaire ait le statut d'établissement de crédit et/ou de prestataire de services de paiement agréé et reprenne la position contractuelle de la Banque.

Une telle cession vous sera notifiée par écrit (par voie postale ou électronique) en respectant un préavis de deux (2) mois, conformément aux dispositions de l'article 16.1 ci-avant.

Le présent Contrat continuera à produire pleinement ses effets dès lors que l'intégralité de ses dispositions seront reprises par le nouvel établissement de crédit et/ou prestataire de services de paiement agréé.

En cas de cession, il est convenu et accepté que la Banque sera libérée de ses obligations à compter de la date de cession et qu'elle ne garantira pas le respect du présent Contrat par le cessionnaire qui se substitue à elle.

## **29. Intégralité du contrat**

Les présentes clauses représentent l'intégralité du Contrat. Sous réserve des modifications notifiées au Client, aucun autre document ne pourra faire naître de nouvelles obligations au titre des présentes.

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite. Toutefois, les autres dispositions du présent Contrat garderont toute leur force et leur portée.

## **30. Insolvabilité ou procédure collective de la banque**

La garantie des dépôts éventuellement applicable à la réserve de fonds liée aux Cartes ne relève pas du droit français mais du droit anglais, droit du siège social de la Banque et ce dans les limites et conditions fixées par ce droit.

## **31. Non renonciation**

Aucun retard ni aucune inaction, abstention ou omission de la part de l'Emetteur et/ou de MFTEL dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits aux termes du présent Contrat ne portera atteinte audit droit, ni ne sera considéré comme impliquant de sa part une renonciation à se prévaloir de ce droit.

## **32. Droit applicable et juridiction compétente**

Le droit français et le droit anglais sont applicables au présent Contrat.

Le Client, en acceptant de se soumettre aux obligations découlant du présent Contrat, déclare résider sur le territoire français.

La juridiction compétente est déterminée par application du Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale qui dispose à l'article 16 que « *l'action intentée par un consommateur contre l'autre partie au contrat peut être portée soit devant les tribunaux de l'État membre sur le territoire duquel est domiciliée cette partie, soit devant le tribunal du lieu où le consommateur est domicilié.*

*L'action intentée contre le consommateur par l'autre partie au contrat ne peut être portée que devant les tribunaux de l'État membre sur le territoire duquel est domicilié le consommateur ».*

### 33. Lutte contre le blanchiment

MFTEL peut à tout moment effectuer des contrôles liés à la LCB-FT (Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) et vous demander de fournir des justificatifs sur votre identité et sur l'origine des fonds. Les Cartes seront désactivées si MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Émetteur, n'a pas reçu ces pièces justificatives à l'issue d'un délai de 30 (trente) jours ou si ces pièces ne sont pas satisfaisantes au regard de la loi sur la LCB-FT. La désactivation des cartes bloque leur rechargement. Le contrat pourra être résilié comme prévu par l'article 13 du présent Contrat.

### 34. Evolution de la situation du Client

Le Client s'engage à informer spontanément MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Émetteur, de tout changement intervenant dans son état civil, son domicile, son adresse email et numéro de téléphone, et/ou dans ceux du Porteur de la Carte Rouge et à répondre aux questions que pourrait lui poser MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Émetteur, sur les mêmes sujets.

Il s'agit d'une condition essentielle et déterminante.

### 35. Tableau des conditions financières applicables

Un document d'information sur les frais est disponible :

[www.transcash.fr/frais\\_transcash\\_20181010.pdf](http://www.transcash.fr/frais_transcash_20181010.pdf)

Glossaire des frais :

[www.transcash.fr/glossaire\\_frais\\_transcash\\_20181010.pdf](http://www.transcash.fr/glossaire_frais_transcash_20181010.pdf)

Services de compte généraux	Frais
Maintien du compte (par carte activée)	1,00€/mois
Frais annuels, par carte	Jusqu'à 12€
Cartes et espèces	Frais
Paiement avec votre carte en Euro	Gratuit
Paiement avec votre carte dans une devise étrangère*	3,5%
Retrait d'espèces en Euro dans l'Espace Economique Européen	1,50€
Retrait d'espèces dans une devise étrangère dans l'Espace Economique Européen	3,00€ + 3,5%

Note : dans certains pays, les établissements propriétaires des DAB appliquent leurs propres frais, dont nous n'avons pas connaissance et sur lequel nous n'exerçons aucun contrôle.

\*Des frais de conversion de devise de 3,5% seront appliqués pour les autres devises que l'Euro (article 6 des Conditions Générales de Vente)

<b>Découverts et services connexes</b>		<b>Frais</b>
Refus de paiement par carte pour insuffisance de fonds		0,30€
Refus de paiement par carte pour plafond dépassé, erreur de code PIN ou de cryptogramme (CVV2), carte expirée ou bloquée		0,30€
<b>Autres services</b>		
<b>Envoi d'argent = transfert entre cartes<sup>3</sup></b>		
Envoi d'argent en France (en Formule Max uniquement)		Gratuit
Envoi d'argent hors France (en Formule Max uniquement)		Gratuit
Renvoi d'argent de votre carte rouge vers votre carte noire		1,00€
<sup>3</sup> Note : les lois locales, comme en Inde, peuvent ne pas autoriser l'utilisation d'une carte secondaire à cette fin		
<b>Oppositions – 01 53 88 22 74 (cout d'un appel local)</b>		
Oppositions 24h/24 7j/7		Gratuit
<b>Service Vocal Interactif et Service Client</b>		
Opérations, consultation de solde et Service Client par téléphone au 0626 666 555		0,15€/min
<b>Service Internet – www.transcash.fr (hors frais de connexion à internet)</b>		
Opérations et consultation de solde		Gratuit
Alertes par email		
Relevé électronique des transactions du mois		
<b>Service SMS – 06 78 01 66 25 (coût d'un SMS au tarif en vigueur chez votre opérateur)</b>		
Rappel du code PIN par SMS		1,00€
Autres opérations par SMS		0,20€

Services liés aux Cartes	
Carte Noire personnalisée avec vos nom et prénom (en formule MAX uniquement)	15,00€
Carte Rouge supplémentaire (en formule MAX uniquement)	10,00€
Renouvellement d'une Carte défectueuse	Gratuit
Renouvellement d'une Carte déclarée défectueuse à tort	10,00€
Remplacement d'une carte mise en opposition (fraude/perte/vol)	
Renouvellement d'une carte arrivée à expiration (noire ou rouge)	
Consultation de solde à un DAB proposant ce service	0,25€
Retrait manuel au guichet d'une banque proposant ce service	3,00€
Services administratif	
Frais d'inactivité mensuel (par carte valide, à partir du 4ème mois sans transactions)	3,00€
Frais mensuel d'un compte dormant (par carte ou recharge, à partir du 12ème mois suivant l'expiration)	5,00€
Gestion et expédition d'un remboursement par chèque ou virement si le contrat est résilié par le client avant terme ou plus de 12 mois après son expiration.	5,00€
Crédit commerçant sans achat préalable (article 23)	3%
Recrédit d'une transaction par un commerçant (article 23)	0,40€
Renvoi de courrier retourné pour adresse incorrecte	3,00€
Renvoi de pack retourné pour adresse incorrecte	3,00€
Demande de rappel du code PIN par courrier	4,00€
Envoi d'un courrier suite à une demande du client	2,00€
Envoi d'un relevé de compte par courrier	6,00€
Frais d'intervention suite à l'utilisation irrégulière d'un compte Transcash	260,00€

Coupons recharge et chargement	Valeur du coupon	Prix du coupon
Chargement à l'aide d'un coupon* recharge Transcash.  <i>* Les coupons recharges Transcash de 20€ à 500€ sont disponibles dans les points de vente selon la volonté de l'enseigne et la disponibilité des produits.</i>	20€	21,50€
	50€	54,00€
	100€	107,00€
	150€	160,00€
	200€	212,00€
	250€	263,00€
	500€	525,00€
Frais de chargement de la carte noire		Gratuit

Le pack de deux cartes Transcash Mastercard à 9,90 Euro, validité 2 ans, en vente sur notre site internet, aux caisses des hypermarchés Auchan et Franprix de France et en bureaux de tabac et presse.

Description	Formule Transcash ACCESS (sans justificatifs)	Formule Transcash MAX (pièce d'identité requise et validation du code au domicile)
Nombre maximum de cartes	1 Noire	1 Noire et 3 Rouges
Solde maximum d'une carte	250€	10000€
Nombre de rechargement maximum	1 unique	5 par jour
Montant de rechargement maximum	250€ (une seule fois)	5 000€ par jour plafonné à 10 000€ par mois*
Rechargement par code recharge	Coupons de 20€ à 250€ (un chargement unique)	Coupons de 20€ à 500€ (limité à 1000€ par mois)
Rechargement par virement	-	de 30€ à 10 000€ par mois*
Rechargement par CB sur internet (limité à 1/jour et 2/semaine avec une même CB)	de 20€ à 250€ (un chargement unique)	de 20€ à 500€ par jour
Nombre de transferts entre vos propres cartes (Noire et Rouges)	-	Illimité
Montant maximum par transfert**	-	5 000€ par jour

Achats (magasins, internet)	250€ et 20 par jour (dans le réseau d'acceptation défini par Transcash)	2500€ et 50 par jour
Retraits aux distributeurs de billets	-	500€ et 5 par jour 1000€ et 20 par mois*

\*30 jours glissants.

\*\*Pour des transferts supérieurs à 250€/mois et une utilisation dans le réseau mondial MASTERCARD, le porteur de la carte Rouge devra soumettre sa pièce d'identité à Transcash en l'envoyant par email à transfert@trans-cash.fr.

## PROFIL D'ACCÈS GAMME RESTREINTE DE BIENS ET SERVICES

Lorsque vous activez votre carte pour la première fois, vous devrez choisir l'une des catégories suivantes qui limiteront l'utilisation de votre carte. Jusqu'à ce que vous passiez au profil MAX, vous ne pourrez pas effectuer d'achat en dehors de votre catégorie.

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