



Conditions Générales de Vente

- Juin 2025 -



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 PAYNOVATE (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.

Comme précisé à l'article 26, PAYNOVATE SA (ci-après « PAYNOVATE » ou « l'Émetteur ») est un émetteur de monnaie électronique réglementé par la Banque Nationale de Belgique et agréé dans tous les pays de L'Espace Economique Européen qui émet les Cartes distribuées en France par la société MFTEL.

MFTEL a été mandatée par l'émetteur pour accomplir toutes les prestations ayant trait à la gestion administrative en rapport avec les produits TRANSCASH en qualité de distributeur de la monnaie électronique émise par l'Émetteur.

En conséquence, comme indiqué à l'article 26 Contacts, l'adresse de courrier électronique en relation avec le présent contrat est : service-client@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 mis 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 PAYNOVATE.

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

1. Définitions

Carte(s) : Désigne(nt) les Cartes de paiement rechargeables TRANSCASH Mastercard® qui vous permettent 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 saisie 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 d'autres cartes TRANSCASH. 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 PAYNOVATE 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.

Carte Virtuelle : Désigne une Carte non matérialisée par un support physique, utilisable principalement pour effectuer des paiements en ligne sur les sites de e-commerce mais aussi des paiements « sans contact » par l'intermédiaire d'un porte-monnaie électronique sur tout périphérique mobile compatible.

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.transcash.fr).

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 décrivent 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.

Code Secret : code [que vous aurez choisi ou que nous vous aurons communiqué] vous permettant d'accéder à votre Espace Personnel de manière sécurisée.

Sans Contact : Protocole de communication appelé NFC (Near Field Communication) disponible avec la Carte. 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 de capitaux 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. Selon la formule choisie, nous sommes dans l'obligation de vous demander un certain nombre d'informations permettant de vous identifier. Par ailleurs, vous (le Client) confirmez **avoir 18 ans révolus et résider dans un pays de l'Espace Economique Européen**. Ces informations font l'objet d'une vérification à l'ouverture de la réserve de fonds disponible liée aux Cartes.

Ces vérifications et justifications seront effectuées conformément aux prescriptions réglementaires applicables à l'Emetteur PAYNOVATE et conformément à la loi française en vigueur.

Pack TRANSCASH : Désigne soit 1) le Pack contenant une Carte Mastercard Noire dont la durée de validité est au moins égale à 12 mois, soit 2) le Pack contenant deux Cartes Mastercard (une Noire et une Rouge) dont la durée de validité est au moins égale à 24 mois, la date d'expiration figurant sur chaque Carte.

Le Pack TRANSCASH contient :

- Une Carte noire équipée d'une puce électronique (avec code PIN) et du paiement sans contact, qui fonctionne comme une carte de retrait et de paiement et qui appartient au Client.
 - 1 seul et unique chargement en Formule ACCESS sans déclaration d'identité.
 - Rechargeable en Formule ACCESS avec déclaration d'identité, et en formule ESSENTIAL et MAX.
- Si vous avez acheté un Pack de deux Cartes (Noire + Rouge), celui-ci contient également une Carte rouge équipée d'une puce électronique (avec code PIN) et du paiement sans contact, à confier à la personne de votre choix, âgée de 13 ans révolus, en France ou à l'étranger. Cette Carte est uniquement rechargeable par transfert de fonds depuis la Carte Noire. Elle 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 que le porteur ait déclaré son identité ou fourni une pièce d'identité (accessible en Formule ESSENTIAL et en Formule MAX).

Formule : Désigne les options dont peut bénéficier le client ainsi que les plafonds et fonctionnalités qui leurs sont associés. Sauf refus exprès, le client bénéficiera automatiquement de la formule correspondant à son niveau d'identification comme indiqué ci-dessous :

La formule ACCESS : Les conditions d'utilisation de la formule ACCESS se déclinent sous deux formes selon que le client ait déclaré ou non son identité.

- Sans déclaration d'identité, un client en Formule ACCESS peut utiliser sa Carte noire uniquement pour effectuer des achats, chez des commerçants ou en ligne, dans un éventail limité de biens et services sur le territoire français. Cette carte n'est rechargeable qu'une seule et unique fois dans la limite de 150€ maximum. Les retraits d'espèces au guichet automatique ne sont pas autorisés.
- Après déclaration de son identité, le client en formule ACCESS peut recharger sa Carte noire dans la limite de 150€ sur une période 30 jours et effectuer des retraits d'espèces en France uniquement de 50€ maximum sur toute la durée du contrat en ACCESS. Il peut faire des achats, chez des commerçants ou en ligne, dans un éventail limité de biens et services sur le territoire français.

La formule ESSENTIAL : (Pièce d'identité validée) Utilisation de la Carte noire et de la Carte rouge pour effectuer des achats, chez les commerçants ou en ligne, dans tout le réseau mondial Mastercard en France et à l'étranger. Retraits d'espèces autorisés jusqu'à 100€ par jour. Le solde maximum en formule ESSENTIAL est de 2 500€. Possibilité de commander une carte noire nominative et des cartes rouges supplémentaires (3 maximum au total par Pack).

La formule MAX : (Pièce d'identité et selfie vidéo ou adresse postale validés). Utilisation de la Carte noire et de la Carte rouge pour effectuer des achats, chez les commerçants ou en ligne, dans tout le réseau mondial Mastercard en France et à l'étranger. Retraits d'espèces autorisés jusqu'à 500€ par jour. Le solde maximum en formule MAX est de 10 000€. Possibilité de commander une carte noire nominative et des cartes rouges supplémentaires (3 maximum au total par Pack).

Client : Le contractant qui a activé le Pack composé d'une ou plusieurs cartes et qui est valablement autorisé à les utiliser en vertu du présent Contrat.

Porteur : Une personne autre que le Client, âgée de 13 ans révolus, à qui ce dernier a autorisé l'usage d'une Carte Rouge et avec laquelle il souhaite partager des fonds. 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 d'une 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 non surtaxé accessible au numéro 01 53 88 22 76 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 samedi, de 9h à 19h (hors jours fériés) par téléphone en composant le 01 53 88 22 76 (service gratuit hors coût d'un appel facturé par l'opérateur téléphonique). Le Service Client est également joignable par l'intermédiaire du Site, par email (service-client@trans-cash.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante : TRANSCASH – BP 56 – 13718 ALLAUCH Cedex.

Service SMS : Service optionnel permettant à celui qui l'utilise d'effectuer un certain nombre d'opérations (activation, chargement, récupération du Code PIN, 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 ; www.trans-cash.fr ou www.transcash.com (rubrique France)

Espace Personnel : Désigne l'interface de gestion des Cartes Transcash, accessible à l'adresse URL <https://transcashmastercard.espace-personnel.fr> ou à travers l'application mobile « Transcash Mastercard », ou encore depuis le Site (rubrique « Accéder à Mon Compte »).

Jour ouvrable : Désigne un jour où les banques de Belgique sont ouvertes pour leurs activités, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés en Belgique et en France.

Institution de Monnaie Electronique (ou Etablissement de Monnaie électronique): Désigne une institution de monnaie électronique agréée, autorisée à émettre de la monnaie électronique et à fournir des services de paiement (tels que définis par la directive européenne 2009/110 EC du 16 septembre 2009 et la loi belge du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique).

Monnaie Electronique : Désigne une valeur monétaire stockée sous une forme électronique, représentant une créance sur nous, et qui est émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement.

IBAN : Désigne un identifiant unique rattaché à un compte de paiement émis par Paynovate. Directement relié à un pack Transcash, il permet à son détenteur de :

- Recevoir un virement en provenance de tiers à qui il aura été communiqué. Les fonds reçus sont ainsi crédités sur la carte noire du pack Transcash désigné par le client.
- Emettre un virement SEPA en faveur de tiers. Les fonds transférés sont ainsi débités de la carte noire du pack Transcash désigné par le client.

Virement SEPA (*Single Euro Payments Area*) : désigne un moyen de paiement sécurisé qui permet au détenteur d'un pack Transcash de transférer des fonds vers un autre compte, en France et dans l'ensemble des pays de l'espace SEPA.

Ordre de paiement : Désigne l'ordre du client visant à valider l'exécution d'une Opération de Paiement (virement SEPA et transfert entre cartes).

Opération (de paiement) : Désigne une transaction initiée par le client en son nom et pour son compte à savoir un transfert d'argent entre cartes, un virement SEPA, un paiement ou un retrait.

Compte de paiement : Désigne un compte ouvert par Paynovate au nom du client et uniquement sur identification du client, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.

Services de paiement : Désigne d'une part les services au cours desquels les conditions de dépôt et retraits d'espèces sur le compte de paiement sont créés, et d'autre part les opérations liées à la gestion du compte de paiement à savoir les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement, les transferts d'argent entre cartes et les virements.

2. Objet de la carte

Les Cartes Transcash sont des cartes de paiement prépayées à autorisation systématique.

Les Cartes sont des cartes à puce EMV et requièrent des Codes PIN confidentiels.

Les Cartes utilisent le réseau Mastercard® et intègrent une puce qui apporte des garanties nécessaires en matière d'authentification du Client et de sécurisation des paiements.

Les Cartes 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 50 € par opération pour les paiements Sans Contact.

Le montant cumulé des achats Sans Contact autorisé est de 150€ ou 5 transactions consécutives. Lorsque l'un de ces plafonds est atteint, vous devez réaliser une opération avec saisie de votre Code PIN (retrait ou paiement). Après une transaction avec code PIN, le compteur « sans contact » est remis à zéro et vous pouvez à nouveau réaliser des paiements sans contact jusqu'à 50€ dans la limite de 150€ (montant cumulé des achats Sans Contact) ou 5 transactions consécutives.

La limite cumulée des achats en ligne non authentifiés par 3D Secure ou toute autre méthode d'authentification forte choisie par l'Emetteur, est de 100€ ou 5 transactions consécutives. Lorsque l'un de ces plafonds est atteint, vous devez réaliser une opération de paiement en ligne avec authentification 3D Secure. Après une transaction avec authentification 3D Secure, le compteur de limite est remis à zéro et vous pouvez à nouveau réaliser des paiements en ligne non authentifiés jusqu'à 30€ dans la limite de 100€ (montant cumulé des achats en ligne non authentifiés) ou 5 transactions consécutives.

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.

3. Achat du pack TRANSCASH

Pour pouvoir activer un Pack, le Client doit être majeur et justifier d'un domicile dans un pays membre de l'Espace Economique Européen.

Le Pack ne pourra en aucun cas être remboursé, ni échangé directement par le Distributeur. Il devra être retourné dans son emballage d'origine intact, accompagné de la preuve d'achat à l'adresse suivante : TRANSCASH - BP56 - 13718 ALLAUCH Cedex. Après vérifications par nos soins que le pack ou l'enveloppe contenant les cartes n'a pas été ouvert, un remboursement vous sera adressé par chèque du montant du prix du Pack. 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.

3.1 Achat à distance - Délai de rétractation

Si vous avez commandé un Pack Transcash par correspondance (sur notre Site) vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons délivré le Pack. Vous pouvez renoncer à notre service sans pénalités. Vous pouvez annuler dans les 14 jours en nous informant par écrit (courrier simple ou formulaire en annexe des présentes) de votre souhait de renoncer ou d'annuler le contrat qui nous lie. Après la période de rétractation, vous pouvez annuler le contrat qui nous lie conformément à l'article 7.2. Le Pack pourra vous être remboursé après vérification par nos soins qu'il n'a pas été ouvert. Pour ce faire vous devez nous retourner le Pack par courrier affranchi à l'adresse suivante : TRANSCASH - BP56 - 13718 ALLAUCH Cedex. Les frais de retours sont à la charge du client. Si le Pack n'a pas été ouvert ni endommagé, un remboursement par chèque du montant du prix du Pack vous sera adressé.

En activant et en rechargeant le pack que vous avez reçu avant la fin du délai de 14 jours, vous renoncez explicitement à votre droit de rétractation.

4. Utilisation des services de paiement

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. Vous pouvez consulter ces limites sur le site et vérifier votre utilisation de ces limites à tout moment dans votre Espace Personnel.

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 du Client. Le solde créditeur de Monnaie Electronique sera remboursé par chèque aux personnes légalement désignées en qualité d'ayants-droits du Client et conformément au droit applicable.

4.5 Emission de Monnaie Electronique

Lorsque nous recevons de l'argent de votre part ou en votre nom, il sera détenu par nous dans un compte protégé dédié, en échange de l'émission de monnaie électronique. Nous n'utiliserons pas vos fonds à d'autres fins et dans le cas peu probable où nous devenions insolvable, votre Monnaie Electronique reste protégée dans les conditions prévues à l'article 30.

A la différence d'une banque qui détiendrait votre argent, lorsque nous émettons de la Monnaie Électronique, (i) nous ne pouvons pas et n'utiliserons pas les fonds pour investir ou prêter à d'autres personnes ou entités ; (ii) la Monnaie Électronique ne génère pas d'intérêts ; (iii) la Monnaie Électronique n'est pas couverte par le régime de garantie des dépôts de la Belgique ou par un régime de garantie comparable dans tout autre pays (ex. FGDR en France).

Vous pouvez détenir de la Monnaie Électronique et nous pouvons détenir les fonds correspondants indéfiniment sous réserve de l'application des conditions tarifaires détaillées à l'article 35. Toutefois, sans activité pendant 12 (douze) mois consécutifs, nous ferons des efforts raisonnables pour vous contacter afin de vous rembourser les unités de monnaie électronique restant. Nous conserverons les fonds pendant une durée de 10 ans à compter de la dernière activité. Notez que nous pouvons appliquer des frais pour la gestion des comptes inactifs que nous imputerons sur le solde restant. Vous pouvez échanger la Monnaie Électronique que nous détenons pour vous afin de recevoir les fonds correspondants sur un compte bancaire qui vous appartient en contactant MFTEL et en demandant la

résiliation du présent Contrat comme indiqué à l'article 7.2.

La Monnaie Électronique que nous émettons est exclusivement destinée à être utilisée avec les cartes de paiement Transcash.

4.6 Coupons recharges TRANSCASH

La recharge TRANSCASH se matérialise par un ticket – appelé coupon - imprimé par un Distributeur contre paiement, et sur lequel figure un code secret à 12 chiffres. La saisie de ce code secret dans l'Espace Personnel permet de créditer immédiatement, et à tout moment, la réserve de fonds de votre Carte Noire Transcash du montant de la recharge, dans la limite des plafonds autorisés par votre formule. Le transfert de la valeur d'une recharge TRANSCASH vers la réserve de fonds d'une Carte Noire est irréversible et entraîne la péremption immédiate du coupon recharge TRANSCASH qui devient alors sans valeur.

Le seul fait que le code secret d'une recharge TRANSCASH ait été utilisé pour créditer une Carte Noire suffit à prouver l'émission irrévocable de la Monnaie Électronique et à retirer toute valeur au coupon recharge TRANSCASH ayant ce code secret. Le titulaire de Carte Noire sur laquelle le code secret a été utilisé devient irrévocablement l'unique bénéficiaire de la Monnaie Électronique correspondante.

Le coupon recharge TRANSCASH est exclusivement destiné à recharger votre Pack Transcash. Il est strictement interdit d'en faire un autre usage, notamment de l'échanger contre des biens ou des services ou plus généralement de l'utiliser comme moyen de paiement ou de transfert d'argent.

Vous vous engagez à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité du code à 12 chiffres figurant sur la recharge, à le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit, ni à le saisir dans quelque interface (site, application, etc.) que ce soit autre que dans les interfaces officielles de l'Espace Personnel prévues à cet effet.

Nous ne sommes pas responsables si vous utilisez votre recharge TRANSCASH par erreur sur la carte d'un autre Client ou si vous autorisez un autre client à utiliser votre recharge TRANSCASH à votre place en lui communiquant le code. Traitez votre coupon recharge comme des espèces.

Les recharges ont une durée de validité de 12 mois à compter de la date d'achat. Vous devez les utiliser pour recharger votre pack Transcash durant cette période de validité. A l'issue de cette période de validité, les recharges ne pourront plus être utilisées pour recharger votre Pack Transcash et pourront faire l'objet d'une demande de remboursement, après déduction éventuelle du frais mensuel de compte dormant stipulé à l'article 35.

4.7 Le compte de paiement

4.7.1 La réception de virements

Selon votre formule, vous pouvez disposer d'un IBAN -nominatif-, vous permettant de recevoir des fonds par virement qui sont automatiquement crédités sur votre carte noire du pack Transcash que vous aurez choisi. Il est disponible et peut être téléchargé sur votre Espace Personnel.

Il est expressément convenu que les virements dont vous êtes bénéficiaire seront exécutés et crédités sur votre carte noire au plus tard en fin de journée de la date de réception desdits virements. Si la date de réception n'est pas un jour ouvrable, il est déterminé que l'ordre de paiement a été reçu le jour ouvrable suivant. Dès que la transaction est créditée sur votre carte, nous procédons à un récapitulatif de la transaction comprenant à minima les informations suivantes : montant, date et heure, référence d'opération de paiement.

Lorsque de l'argent a été crédité sur votre carte par erreur ou par d'autres moyens qui n'ont aucune base légale, vous êtes tenu de nous informer à ce sujet, dans la mesure où vous n'avez pas le droit de disposer de sommes qui ne vous appartiennent pas. Dans ce cas, nous avons le droit, et vous donnez un consentement irrévocable à déduire l'argent de votre compte. Si la somme présente sur le compte

est insuffisante pour débiter l'argent crédité par erreur, vous vous engagez inconditionnellement à nous rembourser sous 3 (trois) jours ouvrables à compter de la réception d'une telle demande de notre part.

4.7.2 L'émission de virements SEPA

Selon votre formule, vous pouvez également émettre des virements SEPA jusqu'à concurrence de la réserve de fonds disponibles sur votre carte. Les ordres de paiement ne peuvent être initiés qu'en euros. Pour initier un virement SEPA, connectez-vous à votre Espace Personnel à l'aide de vos données d'identification, en saisissant :

- Le montant de l'opération de paiement (vous devez vous assurer que le solde de votre carte est suffisant pour couvrir le montant de l'opération et des éventuels frais indiqués à l'article 35 du Tableau des Conditions financières du présent Contrat) ;
- L'identité du bénéficiaire du virement SEPA ainsi que son IBAN préalablement enregistré dans la liste de vos bénéficiaires ;
- Le motif du virement.

Nous vous invitons à vérifier l'ensemble de ces informations avant de valider l'ordre de paiement. Dans le cas où vous indiquez des données incorrectes sur le destinataire, et que l'ordre de paiement est exécuté conformément aux données que vous avez fournies, il sera considéré que nous avons correctement rempli nos obligations et ne rembourserons pas le montant transféré.

Votre consentement à l'ordre de paiement est recueilli dès lors que vous avez validé notre demande de confirmation. L'ordre de paiement est irrévocable dès lors que vous l'avez validé depuis votre Espace Personnel. Nous n'accepterons aucune demande d'annulation d'un virement validé.

Veuillez également noter qu'une opération de paiement est indépendante de l'obligation civile ou commerciale sous-jacente entre Nous et le destinataire du paiement. Nous restons donc étrangers à tout litige civil ou commercial qui pourrait survenir entre vous et le destinataire du virement.

4.7.3 Refus d'exécution d'une opération

Nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter tout Ordre de paiement incomplet ou incorrect. Dans ce cas, nous vous demanderons de modifier les renseignements manquants ou incomplets.

En outre, nous pouvons suspendre un Ordre de paiement en cas de doute sérieux, d'utilisation frauduleuse ou non autorisée du compte, de violation de la sécurité du compte, de soupçon de blanchiment d'argent et/ou financement du terrorisme, ou en cas de décision de gel des avoirs rendue par une autorité administrative.

En cas de refus d'exécution ou de blocage d'un Ordre de paiement, nous vous en informerons par tout moyen dans les plus brefs délais, et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la date de réception de l'ordre de paiement. Si possible, nous vous indiquerons la ou les raisons du refus ou du blocage, sauf si une disposition pertinente du droit national, belge ou de l'Union européenne l'interdit.

De même, dans le cadre de nos contrôles de sécurité et de conformité les virements entrants sont examinés selon des règles définies et peuvent faire l'objet d'un blocage ou d'un rejet en cas de doute sérieux, d'utilisation frauduleuse, de violation de la sécurité du compte, de soupçon de blanchiment d'argent et/ou financement du terrorisme, ou en cas de décision de gel des avoirs rendue par une autorité administrative.

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 peuvent être prélevés sur le montant disponible de vos cartes. En cas d'insuffisance de la réserve de fonds sur la carte Noire, et si la carte Rouge dispose des fonds suffisants, ces frais pourront être 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 deux cartes. Les frais n'ayant pas pu être prélevés le seront de façon différée sur les futurs chargements.

6. Transactions internationales

Seules les formules ESSENTIAL et MAX ouvrent 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 peuvent être consultés sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.mastercard.fr/fr-fr/particuliers/support-conseils/convertisseur-devises.html>

Mastercard prend en compte le taux de « mid-market », réactualisé toutes les minutes, pour effectuer les conversions. 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 (cf. article 35). 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 dès que toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Toutes les cartes ont expiré ;
- Le solde de toutes les cartes est nul

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, les données sont conservées, par défaut, pendant une durée de 8 (huit) ans à compter de cette date. A l'expiration de cette période de 8 (huit) 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 l'Emetteur moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours calendaires. Cependant la demande de résiliation ne pourra pas être prise en compte si une demande de justificatifs complémentaires est en cours ou non satisfaite.

Si le client souhaite un remboursement de la monnaie électronique restante sur ses Cartes, alors la demande de résiliation doit s'accompagner des justificatifs suivants :

- Pour un client en formule ACCESS : un justificatif d'identité en cours de validité (copie couleur et recto-verso) et un justificatif de domicile de moins de trois mois (copie couleur).
- Pour un client en formule ESSENTIAL : un justificatif d'identité en cours de validité (copie couleur et recto-verso) et un justificatif de domicile de moins de trois mois (copie couleur).
- Pour un client en formule MAX : un justificatif d'identité en cours de validité (copie couleur et recto-verso) et un justificatif de domicile de moins de trois mois (copie couleur). 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, 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'Emetteur, adressé au Client. L'émetteur pourra également, sur simple demande du Client, lui adresser un remboursement. 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'Emetteur, 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'Emetteur, 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.

Vous acceptez expressément que Nous divulguions 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 (RGPD), 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, distributeur du programme Transcash (https://www.mf-tel.com/politique_confidentialite_MFTEL.pdf) email : dpo@mf-tel.com
- Par PAYNOVATE, émetteur des cartes Transcash (<https://www.paynovate.com/privacy-policy>) email : privacy@paynovate.com

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 Transcash. 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 PAYNOVATE 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 l'Emetteur PAYNOVATE 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 (ex. non-livraison de marchandise, marchandise non-conforme, etc.)

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

11.1 Opérations mal exécutées

L'Emetteur est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement réalisées par le Client au moyen des Cartes.

Dans l'hypothèse où le Client constaterait qu'une opération de paiement effectuée avec les Cartes serait mal exécutée ou n'aurait pas été autorisée, le Client doit immédiatement informer le Service Client aux coordonnées mentionnées à l'Article 1.

L'Emetteur remboursera au Client le montant de toute opération mal exécutée et, si besoin, rétablira le compte du Client dans l'état dans lequel il aurait été si l'opération n'avait pas été mal exécutée conformément à l'article L.133-22 du Code monétaire et Financier.

Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, l'Émetteur fera ses meilleurs efforts, sur demande du Client, pour retrouver la trace de l'opération de paiement et notifiera le résultat de sa recherche au Client, sans frais.

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 erronés, votre carte est bloquée, il vous appartient de contacter le service client afin que celui-ci procède à son déblocage.

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

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 Espace Personnel sur <https://transcashmastercard.espace-personnel.fr/> (Mes cartes / Gérer mes Cartes / Opposition – Carte perdue/volée).

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 la bonne exécution de 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.

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 ou par courrier séparé.

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 de capitaux 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,

Par ailleurs, nous nous réservons le droit de bloquer, à notre initiative, les Cartes 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. Nous pourrions également bloquer l'usage des Cartes si vous n'avez pas fourni les documents d'identification requis par l'Emetteur.

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 l'Emetteur, en fournissant les documents requis.

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

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 et belges, 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 et communications électroniques 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 Espace Personnel, en saisissant son numéro de pack (8 chiffres) ou le numéro de sa carte noire (16 chiffres) et son Code Secret à six chiffres. 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, d'une tablette ou d'un smartphone 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.

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 seront communiquées par écrit (voie postale ou électronique) au Client avec un préavis d'un (1) mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le Client dans ce délai d'un (1) mois après réception de cette communication vaut acceptation de ces modifications non- tarifaires.

En cas de contestation du Client, il pourra résilier le Contrat dans les conditions décrites dans l'article 7.2 (excepté qu'il n'y a ni préavis de 30 jours ni frais de remboursement) avant la date d'entrée en vigueur des modifications non-tarifaires

16.2 Modifications tarifaires

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

Ces modifications tarifaires seront communiquées par écrit (voie postale ou électronique) au Client avec un préavis de deux (2) mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le Client dans ce 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 7.2 (excepté qu'il n'y a ni préavis de 30 jours ni frais de remboursement), et ce dans le délai de deux (2) mois précédant l'entrée en vigueur des modifications tarifaires.

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 sera mis à votre disposition en janvier chaque année sur votre Espace Personnel. 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 recevoir ce document par voie postale ou email 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.

Vous avez également la possibilité de vous inscrire sur notre liste d'opposition au démarchage téléphonique en le demandant au service client aux coordonnées susmentionnées.

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. Contestations

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 non autorisées

Vous devez signaler au Service Client sans tarder, 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 contestation.

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. Un formulaire de « contestation d'opération » est disponible à cet effet dans l'Espace Personnel (rubrique Mes Cartes / Contester une opération)

Nous nous engageons à créditer immédiatement et provisoirement votre réserve de fonds du montant de l'opération non autorisée après avoir pris connaissance de l'opération contestée ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf si nous avons de bonnes raisons de soupçonner une fraude en lien avec l'utilisateur du service de paiement.

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 contestation 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 contestation ne pourra excéder un (1) mois à compter de la réception de votre notification écrite. L'examen de votre contestation 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 contestation, 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 frais débités de sa réserve de fonds (c'est-à-dire qui ne sont pas liés à l'utilisation de la Carte mais aux frais qu'elle engendre) en l'absence de contestation de la

part de celui-ci dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise à disposition de son relevé d'opérations.

20.3 Réclamations

Si vous estimez que nous n'avons pas répondu à vos attentes en matière de prestation de nos services, toute réclamation devra d'abord être adressée par écrit à MFTEL (cf. article 26), en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, dans les meilleurs délais et ce afin de permettre à l'Emetteur d'apprécier la réclamation et de statuer sur la suite à donner.

Si MFTEL ne traite pas votre réclamation adéquatement, veuillez nous contacter par e-mail en écrivant à compliance@paynovate.com.

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 réclamation 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.

Si Paynovate ne traite pas votre réclamation adéquatement, vous avez la possibilité de recourir, gratuitement à l'Ombudsman Belge (Ombudsfm), un médiateur qui 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. Il est impératif de contacter d'abord Paynovate avant de recourir à l'Ombudsfm.

Ombudsman Belge (Ombudsfm) :

Adresse: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 bte 2, 1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 545 77 70

Fax : +32 2 545 77 79

E-mail : Ombudsman@ombudsfm.be

Website : <http://www.ombudsfm.be>

Procédure: <https://ombudsfm.be/fr/particuliers/introduire-une-plainte/proc%C3%A9dure/>

Si vous avez acheté votre carte en ligne sur www.transcash.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 l'Emetteur dès la saisie du Code PIN confidentiel ou signature du reçu fourni par le marchand.

Seules sont recevables les oppositions formées par le Client ou par le Porteur de la Carte Rouge 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 l'une de ses Cartes.

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

Le Client comme le Porteur, doivent former opposition sans tarder et en tout état de cause dans un délai de 13 mois à compter du jour de l'opération non autorisée.

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 (service gratuit hors coût d'un appel facturé par l'opérateur du client) qui peut être contacté 7 jours sur 7 et 24h sur 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. 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 du Tableau des Conditions financières du présent Contrat, supportés par le Client.

En cas de transaction non autorisée suite à la perte ou au vol de la carte, vous ne supporterez les pertes liées à l'utilisation frauduleuse avant opposition de votre part que dans la limite de 50 euros. Toutefois, si vous avez agi frauduleusement ou par négligence, toutes les opérations non effectuées ou prétendument non effectuées vous seront imputées conformément à l'article L.133-19 IV du code monétaire et financier.

Vous ne supporterez aucune perte liée à l'utilisation frauduleuse de votre carte dans les cas prévus à l'article L.133-19 II du CMF (opération de paiement non autorisée consécutive au détournement à l'insu du Client, de la Carte ou des données qui lui sont liées ou en cas de contrefaçon de la carte, si lors de l'opération non autorisée, le Client était en possession 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 régleme 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 TRASCASH 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.

24. Taxes

Vous reconnaissez, acceptez et assumez que nous n'avons aucun contrôle 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 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 Personnel et vous rendre dans la rubrique "Mes Informations / 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 vérifiez 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. Si cela se produit, nous vous contacterons pour vous expliquer pourquoi, à moins que nous ne pensions 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 concernant l'une des cartes rouges jointes à votre pack Transcash ne peut faire l'objet d'une demande d'autorisation d'accès par un tiers.

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 01 53 88 22 76
- en écrivant un email à l'adresse service-client@trans-cash.fr

26. Contacts

26.1. Compte tenu de sa qualité de sous-traitant et de distributeur de l'Emetteur, 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 euros, située Route des Quatre Saisons, 13190 ALLAUCH, dont le numéro SIRET est 48383228300012.

Référence CITEO : N° Client 528672 – Identifiant Unique : FR216857_01EQFE

Vous pouvez joindre MFTEL du lundi au samedi de 9h à 20h (hors jours fériés) par téléphone au 01 53 88 22 76, ou par email à l'adresse : service-client@trans-cash.fr.

26.2. L'Emetteur de vos cartes est PAYNOVATE, société anonyme de droit belge, située à Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, émetteur de monnaie électronique réglementé par la Banque Nationale de Belgique et titulaire d'un passeport européen, enregistré auprès de la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0506 763 929.

26.3. Si nous devons vous contacter, nous ferons comme suit : en premier lieu via MFTEL sauf dans les cas urgents. Si nous n'avons pas été en mesure de vous contacter par l'intermédiaire de MFTEL ou si l'affaire est urgente, nous vous contacterons en vous écrivant à l'adresse e-mail que vous avez fournie lors de la conclusion du contrat ou en utilisant toutes les autres coordonnées que vous nous avez fournies ou que vous avez utilisées dans les communications avec nous ou avec MFTEL.

27. Référence à MFTEL et /ou à TRANSCASH

MFTEL n'est pas un établissement réglementé disposant de l'autorisation de fournir les services de monnaie électronique régis par le présent Contrat 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 et de distributeur de la monnaie électronique émise par l'Emetteur PAYNOVATE.

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 le Client.

28. Cession

Dans l'hypothèse où le contrat existant entre MFTEL et l'Emetteur 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 l'Emetteur, 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 l'Emetteur.

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. Vous autorisez MFTEL à effectuer en votre nom la récupération des fonds auprès de l'Emetteur afin qu'ils soient transférés au cessionnaire.

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 l'Emetteur sera libéré 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 des dispositions 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 l'Emetteur

La carte est un produit de Monnaie Electronique et, en tant que telle, elle n'est pas couverte par le régime de garantie des dépôts de la Belgique ou un régime de garantie comparable dans tout autre pays. Les fonds que vous nous confiez sont déposés sur un compte de cantonnement ouvert auprès d'un établissement de crédit et sont protégés conformément à la réglementation applicable en cas d'insolvabilité ou de procédure collective initiée à l'encontre de l'Emetteur.

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 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

Cet accord est régi et interprété conformément aux lois de Belgique. Malgré ce qui précède, les lois Françaises sur la protection du consommateur resteront valides/applicables.

Tout différend, controverse ou réclamation pour lequel les parties ne seraient pas parvenu à un accord amiable pourra être porté devant les tribunaux compétents de Belgique ou le tribunal français compétent du lieu de résidence du client de votre lieu de résidence.

33. Lutte contre le blanchiment

Pour se conformer aux règles applicables en matière de connaissance de la clientèle et aux règlements de lutte contre le blanchiment d'argent (tels que la loi belge du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces ainsi qu'aux dispositions des articles L.561-2 et suivants du Code monétaire et financier français), nous et/ou MFTEL agissant pour notre compte, avons le droit d'effectuer toutes les vérifications nécessaires de votre identité. Nous et/ou MFTEL pouvons utiliser un prestataire spécialisé à cette fin.

Nous pouvons ainsi à tout moment effectuer des contrôles liés à la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) et vous demander de fournir des justificatifs sur votre identité, votre domicile, sur l'origine des fonds, des explications concernant l'utilisation de vos Cartes, des informations concernant vos éventuelles fonctions et/ou relations politiques, juridictionnelles ou administratives. Cette liste est non-exhaustive. Les Cartes seront désactivées si MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, n'a pas reçu ces pièces justificatives à l'issue du délai qui vous aura préalablement été communiqué lors de la demande, ou si ces pièces ne sont pas satisfaisantes au regard de la réglementation en matière de LCB-FT. La désactivation des cartes bloque leur rechargement.

L'absence d'exigence de justificatif (pour la formule Access) ou la production des seuls justificatifs d'identité (pour la formule Essential) et de domicile (pour la formule Max), est uniquement valable pour l'activation de votre Pack. Pour satisfaire à ses obligations réglementaires telles que développées précédemment, Nous nous réservons le droit, à tout moment, de requérir auprès des clients tous les justificatifs susmentionnés.

34. Evolution de la situation du Client

Le Client s'engage à informer spontanément MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur de tout changement le concernant ainsi que le porteur de la carte rouge (état civil, domicile, adresse email, numéro de téléphone, situation professionnelle), et à répondre aux questions que pourrait lui poser MFTEL, en sa qualité de sous-traitant de l'Emetteur, sur les mêmes sujets.

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

Cet engagement s'étend aux informations relatives au Porteur.

35. Tableau des conditions financières applicables

Un document d'information sur les frais est disponible :

https://www.transcash.fr/pdf/frais_transcash.pdf

Glossaire des frais :

https://www.transcash.fr/pdf/glossaire_frais_transcash.pdf

DESCRIPTION	FRAIS
Services de compte généraux	
Maintien du compte (par carte activée)	1,50 €/mois
Opérations de paiement	
Paie ment avec votre carte en Euro	Gratuit
Paie ment avec votre carte dans une devise étrangère*	3,5%
Paie ment avec votre carte pour l'achat de services financiers et assimilés (courtage, trading, transfert de fonds, agent de change, e-money, etc.)	3%
Retrait d'espèces en Euro (hors et dans l'Espace Economique Européen)	1,50 €
Retrait d'espèces dans une devise autre que l'Euro (hors et dans l'Espace Economique Européen)	3 € + 3,5%
<i>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.</i> <i>*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)</i>	
Emission d'un virement SEPA (en formule MAX uniquement)	1 €
Envoi d'argent = transfert de carte noire à carte(s) rouge(s) d'un même pack et de carte noire à carte noire	
Envoi d'argent en France (en Formule ESSENTIAL et MAX uniquement)	Gratuit
Envoi d'argent hors de France (en Formule ESSENTIAL et MAX uniquement)	Gratuit
Renvoi d'argent de votre carte rouge vers votre carte noire	1 €
Incidents de paiement	
Transaction refusée pour insuffisance de fonds	0,30 €
Transaction refusée pour plafond dépassé, erreur de code PIN ou de cryptogramme (CVV2), carte expirée ou bloquée	0,30 €

Opposition d'une carte – 01 53 88 22 74 (cout d'un appel local)	
Opposition carte 24h/24 7j/7	Gratuit
Service Vocal Interactif et Service Client	
Opérations de chargement, transferts d'argent, consultation de solde, récupération de code PIN et Service Client par téléphone au 01 53 88 22 76	Gratuit
Service Internet – www.transcash.fr (hors frais de connexion à internet)	
Opérations et consultation de solde	Gratuit
Alertes par email	
Relevé électronique des transactions du mois	
Service SMS – 06 78 01 66 25 (coût d'un SMS au tarif en vigueur chez votre opérateur)	
Rappel du code PIN par SMS	1 €
Autres opérations par SMS	0,20 €

Services liés aux Cartes	
Carte Noire personnalisée avec vos nom et prénom (en formule ESSENTIAL et MAX uniquement)	10 €
Carte Rouge physique supplémentaire ou conversion virtuelle vers physique (dans les limites autorisées en formule ESSENTIAL et MAX uniquement)	10 €
Carte Virtuelle valable 6 mois – première commande	Gratuit
Renouvellement d'une Carte Virtuelle	1 €
Renouvellement d'une Carte défectueuse	Gratuit
Renouvellement d'une Carte déclarée défectueuse à tort	10 €
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 €

Services administratifs	
Frais mensuel de non-utilisation (par carte valide, à partir du 4ème mois sans transactions)	3 €
Frais mensuel d'un compte dormant (par carte ou recharge Transcash, à partir du 12ème mois suivant l'expiration)	5 €
Résiliation du contrat avant terme	Gratuit
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 €
Crédit commerçant sans achat préalable (article 23)	3%
Renvoi de courrier retourné pour adresse incorrecte	3 €
Renvoi de pack retourné pour adresse incorrecte	3 €
Demande de rappel du code PIN par courrier	4 €
Envoi d'un courrier à la suite d'une demande du client	2 €
Envoi d'un relevé de compte par courrier	6 €
Frais annuel d'intervention à la suite de l'utilisation irrégulière d'un pack Transcash	260 €

Chargement par coupon recharge	Valeur de la recharge	Prix de la recharge
Chargement à l'aide d'une recharge* Transcash, en vente dans plus de 30 000 points de vente (Tabacs et Presses) <i>* Les recharges Transcash de 20€ à 525€ sont disponibles selon la volonté de l'enseigne et la disponibilité des produits.</i>	18,50 €	20 €
	20 €	21,50 €
	46 €	50 €
	50 €	54 €
	93 €	100 €
	100 €	107 €
	140 €	150 €
	150 €	160 €
	188 €	200 €
	200 €	212 €
	237 €	250 €
	250 €	263 €
	475 €	500 €
	500 €	525 €

Chargement par carte bancaire

Frais de chargement de la carte noire	2% du montant chargé
---------------------------------------	----------------------

Chargement par virement bancaire

Frais de réception d'un virement sur la carte noire	2% du montant reçu (frais minimum forfaitaire de 1 € pour tout virement reçu d'un montant inférieur à 50 €)
Frais de réception d'un virement de salaire ou prestation sociale sur la carte noire	Gratuit

Note : Des frais variables, imposés par la banque, pourront être déduits si le virement est effectué dans une devise autre que l'Euro

Description	Formule ACCESS <i>(sans justificatifs)</i>	Formule ESSENTIAL <i>(pièce d'identité requise)</i>	Formule MAX <i>(pièce d'identité requise et selfie vidéo ou validation du code au domicile)</i>
Documents à fournir	Aucun document Activation obligatoire sur www.transcash.fr	1 pièce d'identité	1 pièce d'identité + selfie vidéo ou validation du domicile
Réseau d'acceptation	Achats en magasins et sur internet en France (hors DOM-TOM) dans un éventail limité de biens et services	Achats et Retraits sur tout le réseau Mastercard en France et à l'étranger	Achats et Retraits sur tout le réseau Mastercard en France et à l'étranger
Nombre maximum de cartes par pack	Seule la carte noire est utilisable 	Carte noire + 3 cartes rouges 	Carte noire + 3 cartes rouges 
Solde maximum d'une carte	150 €	2 500 €	10 000 €
Nombre de rechargement maximum (tous types de chargement confondus)	1 chargement unique si identité non déclarée 5 chargements par jour si identité déclarée	5 par jour	5 par jour
Montant de rechargement maximum	150 € (une seule fois) si identité non déclarée 150 € par 30 jours si identité déclarée	500 € par jour 1 000 € par mois et 2 500 € par an	5 000 € par jour plafonné à 10 000 € par mois
Rechargement par code recharge	Coupons de 20 € à 150 € (un chargement unique si identité non déclarée)	Coupons de 20 € à 500 € <i>(limité à 500 € par jour et 1 000 € par mois)</i>	Coupons de 20 € à 500 € <i>(limité à 1 000 € par mois)</i>
Rechargement par virement	Rechargement par virement non autorisé	de 30 € à 500 € par jour <i>(limité à 1 000 € par mois)</i> RIB / IBAN téléchargeable sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »	de 30 € à 10 000 € par mois <i>(limité à 5 000 € par jour)</i> RIB / IBAN téléchargeable sur www.transcash.fr rubrique « mon compte »
Emission d'un virement SEPA	Non autorisé	Non autorisé	5 000 € maximum par jour
Rechargement par carte bancaire sur internet <i>(limité à 1/jour et 2/semaine avec une même carte bancaire)</i>	de 20 € à 150 € (un chargement unique si identité non déclarée)	de 20 € à 500 € par jour	de 20 € à 500 € par jour
Nombre de transferts entre vos propres cartes (Noire et Rouges)	Transferts non autorisés	Illimité*	Illimité*
Montant maximum par transfert*	Transferts non autorisés	500 € par jour <i>(limité à 1 000 € par mois et 2 500 € par an)</i>	5 000 € par jour
Achats (magasins, internet)	150 € / jour 20 opérations /jour <i>(limité à 50 € par transaction (dans le réseau d'acceptation défini par Transcash))</i>	2 500 € par jour <i>(limité à 1 000 € par transaction et 50 opérations par jour)</i>	2 500 € par jour 50 opérations / jour

Retraits aux distributeurs de billets	Retraits d'espèces à un distributeur automatique de billets non autorisés si identité non déclarée	100 € par jour et 5 opérations par jour	500 € par jour et 5 opérations par jour
	Retraits d'espèces à un distributeur automatique (France uniquement) limités à 50 € sur la durée totale du contrat si identité déclarée	500 € par mois et 20 opérations par mois <i>(limité à 1 000 € par an)</i>	1 000 € par mois et 20 opérations par mois

* Un seul transfert de 150 € maximum est autorisé à l'activation de la Carte rouge. Pour augmenter les plafonds d'une carte rouge (même plafonds que la carte noire), effectuer des transferts supplémentaires et effectuer des paiements et retraits dans le réseau mondial Mastercard, le bénéficiaire de la carte rouge devra transmettre sa pièce d'identité en cours de validité à Transcash soit par le biais de l'espace client (document à télécharger pour une validation immédiate) soit en envoyant un email à transfert@trans-cash.fr (vérification manuelle du document fourni sous 7 jours ouvrés).

PROFIL D'ACCÈS GAMME RESTREINTE DE BIENS ET SERVICES

Lorsque vous activez votre carte en Formule ACCESS, vous devrez choisir l'une des catégories suivantes qui limiteront l'utilisation de votre carte. Jusqu'à ce que vous passiez à la formule ESSENTIAL ou MAX, vous ne pourrez pas effectuer d'achat en dehors de votre catégorie.

Liste des thématiques disponibles			
0	Annonces (annonces en ligne, réseaux sociaux, solutions de paiement en ligne, supports clientèle, outils marketing et publicité, presse en ligne, etc.) <u>Exemple</u> : LeBonCoin, Facebook, Mediapart, PAP, petites annonces dans les journaux (quotidiens et hebdomadaires), SeLoger, Logic-Immo, etc.	5	Services à la personne (associations, sites de rencontres, services postaux, services de livraison, amendes et timbres fiscaux, carte grise, services financiers et crédits particuliers, sociétés de conseil pour particuliers et professionnels, etc.) <u>Exemple</u> : Ambassades, Huissiers, Avocats, Sedomicilier.com, DemanderJustice.com, Legalstart.fr, Wengo, Tisseo, Emmaüs, etc.
1	Electronique et Telecoms (opérateurs téléphonie et internet, abonnements chaînes sportives, abonnements plateformes musicales, abonnements plateformes films et séries TV, applications mobiles et TV, hébergements et solutions internet, équipements informatiques et logiciels, maintenance et services informatiques, applications d'appels de vidéoconférences et de messageries instantanées, etc.) <u>Exemple</u> : SFR, Orange, Free, Deezer, Boulanger, Lokéo, Fnac, OVH, Canal+, Darty, LDLC, Back Market, etc.	6	Voyages et Transports (carburant, péages, trains, avions, hôtels, locations saisonnières, locations de véhicules, taxis et véhicules de transport avec chauffeur VTC, transports urbains métro bus navette et tramway, stationnements et parkings, etc.) <u>Exemple</u> : SNCF, OUIGO, RTM, RATP, Air France, VINCI Autoroutes, Aéroports de Paris, B&B Hotels, Ibis, Kyriad, Novotel, hotelF1, TotalEnergies, BlaBlaCar, etc.
2	Maison et Travaux (bricolage et décoration, animalerie, jardinerie, fournisseurs d'énergie, marketplaces, électro-ménager, ameublement, assurances, etc.) <u>Exemple</u> : Veepee, Showroomprivé, Rue du Commerce, Cdiscount, EDF, Weldom, Leroy Merlin, Castorama, ManoMano, etc.	7	Mode (vêtements, chaussures, linge de maison, maroquinerie, etc.) <u>Exemple</u> : Etam, Kiabi, Lacoste, Celio, Pimkie, Stokomani, Chaussea, etc.
3	Alimentation et Gastronomie (bars, cafés, brasseries et restaurants, restauration rapide, boulangeries et pâtisseries, boucheries, livraisons à domicile, magasins alimentaires, halles, épiceries, Traiteurs, etc.) <u>Exemple</u> : Boulangeries, Bars et Cafés, Restaurants, Épiceries, Traiteurs, etc.	8	Beauté, Hygiène et Santé (pharmacies et parapharmacies, boutiques de produits de beauté, parfumeries, spas, massages, instituts de beauté, esthéticiennes, soins corps et visages (manucure, pédicure), coiffeurs, barbiers, abonnements box beautés, centre de thérapies, instituts de beauté, vétérinaires, etc.) <u>Exemple</u> : Sephora, Yves Rocher, Jean Louis David, Marionnaud, Nocibé, Pharmacies, Aroma-Zone, etc.
4	Loisirs et Culture (magasins de sport, cinéma, musées, tabacs presse, jeux et paris en ligne, casinos, disquaires, librairies, loisirs créatifs, video-club, etc.) <u>Exemple</u> : FDJ, PMU, Winamax, Betclic, Tabacs, Maison de la presse, Décathlon, Cultura, UGC, Pathé, KeepCool, Fitness Park, etc.	9	Automobile (réparations, accessoires, garagistes, sociétés de nettoyage, etc.) <u>Exemple</u> : Oscaro, Mister Auto, Allopeus, Norauto, Feu Vert, Elephant Bleu, etc.

IMPORTANT : Transcash n'a aucun contrôle sur la catégorie dans laquelle les commerçants enregistrent leur terminal de paiement auprès de leur banque. Il est possible que certains commerçants s'enregistrent avec une catégorie qui ne corresponde pas à leur activité réelle, et il n'y a rien que Transcash puisse faire dans ce cas.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

suite à l'achat d'un pack Transcash Mastercard sur www.transcash.fr

NE PAS UTILISER CE FORMULAIRE DANS LE CADRE D'UNE DEMANDE DE RÉSILIATION

À l'attention de : TRANSCASH

Adresse postale : TRANSCASH – BP56 – 13718 ALLAUCH CEDEX

Courrier électronique : service-client@trans-cash.fr

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous fais parvenir ma demande de rétractation du contrat de services de paiement Transcash et des cartes prépayées qui y sont associées.

Pack Transcash commandé le (*) / reçu le (*) :

Référence de la commande :

Nom associé à la commande :

Adresse de livraison de la commande :

Date : _____ Signature : _____
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Note : En activant et en rechargeant le pack que vous avez reçu avant la fin du délai de 14 jours, vous renoncez explicitement à votre droit de rétractation.

(*) Rayez la mention inutile.