



Cette traduction n'est fournie que pour faciliter la compréhension du client. Le texte original de ce contrat, consultable sur le site Internet <http://www.satispay.com> - section « Legal Hub », est rédigé en langue anglaise et est la seule version valable, pour tous les aspects. En cas de divergence entre les constructions, les significations ou les interprétations du texte en français et celui en anglais, seule la version anglaise vaudra, sous réserve que la langue du lieu de résidence ou de domicile de l'Utilisateur puisse aussi s'appliquer en cas de dispositions impératives en faveur du consommateur.

Ces conditions générales d'utilisation ne sont pas applicables et n'ont pas de force obligatoire pour les individus n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans.

Conditions générales d'utilisation du service « Satispay Consumer »

(Version 2.6 | 15 janvier 2025)

Ces conditions d'utilisation constituent le contrat (le « **Contrat** ») entre l'utilisateur (l'« **Utilisateur** ») et Satispay Europe SA (« Satispay »). Satispay est une société de droit luxembourgeois, dont le siège social est sis 53, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg. Satispay est un établissement de monnaie électronique autorisé et réglementé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (la « **CSSF** »), enregistré sous le numéro W00000010.

Le service Satispay Consumer est exclusivement réservé aux personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui résident ou sont domiciliées dans l'un des pays faisant partie de l'Espace économique européen (« **EEE** ») énumérés dans le registre des établissements de paiement et de monnaie électronique établi par l'Autorité bancaire européenne. [Registre des établissements de paiement et de monnaie électronique sous PSD2](#) établi par l'Autorité bancaire européenne. Afin d'utiliser entièrement nos services (tels que définis ci-dessous), vous devez être âgé d'au moins 18 ans, avoir la capacité juridique conformément aux lois applicables et détenir un compte bancaire dans la zone SEPA.

Si vous avez besoin de davantage d'informations à notre sujet et/ou sur nos services (tels que définis ci-dessous), vous pouvez vous rapporter à notre [Centre d'aide](#).

1. Services

Aux termes de l'article 2, Satispay fournira à l'Utilisateur les services suivants (les « **Services** ») :

- un compte de monnaie électronique (« **Monnaie Électronique** ») sur lequel vous pouvez stocker des fonds et consulter l'historique de vos transactions (le « **Compte** ») ;
- un service de paiement qui permet d'effectuer des paiements, même à caractère récurrent, (le « **Service de paiement** ») aux commerçants qui acceptent la Monnaie électronique émise par Satispay (les « **Commerçants** ») ;
- un service de transfert *peer-to-peer* (le « **Service P2P** »), qui permet, également sur une base régulière, d'envoyer des fonds aux autres personnes et de recevoir des fonds d'autres utilisateurs Satispay ;

1

Satispay Europe SA
53 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg
support@satispay.com
www.satispay.com

Electronic Money Institution authorized
and regulated by the Commission de
Surveillance du Secteur Financier
(CSSF)
Register number : W00000010



- un service de paiement qui permet d'effectuer des paiements et/ou des transferts de Monnaie électronique, également sur une base régulière, à des tiers comme l'administration publique, des organismes nationaux ou analogues et/ou des personnes morales autres que les Commerçants (les « **Tiers** »), sur la base de la fonction spécifique et des instructions disponibles aux Utilisateurs dans l'Appli (le « **Service aux Tiers** ») ;
- un service qui permet à l'Utilisateur d'accéder aux fonctionnalités accessoires en rapport aux services visés ci-dessus, sur la base des instructions disponibles aux Utilisateurs dans l'App (les « **Services Accessoires** »).

Afin d'accéder et d'utiliser les Services, vous devez avoir installé l'application Satispay (l'« **Appli** ») sur un appareil mobile (l'« **Appareil** »). L'application peut être téléchargée à partir des principaux magasins d'applications.

Le Compte n'est pas un compte de dépôt et les fonds détenus sur le Compte ne produiront pas d'intérêts. Le Compte est ouvert au nom de l'Utilisateur et non pour le compte d'une tierce personne. Vous pouvez répartir votre monnaie électronique dans les différentes sections de votre Compte (telles que les tirelires) en suivant les instructions correspondantes dans l'App. Les fonds que nous retirons de votre compte bancaire en échange de Monnaie Électronique sont protégés en conformité avec les réglementations européennes et nationales applicables et hors de la portée des créanciers de Satispay en cas d'insolvabilité de ce dernier. Pour plus d'informations sur la manière dont nous assurons la sécurité de vos fonds, vous pouvez consulter notre [Centre d'aide](#). Les Services n'impliquent pas la fourniture d'une carte de débit ou de crédit.

1.1. Paiements

L'utilisateur accepte de (i) payer les Commerçants en échange des biens ou des services en utilisant le Service de paiement ; (ii) envoyer la Monnaie Électronique à une personne en utilisant le Service P2P ; (iii) payer et/ou transférer la Monnaie électronique en faveur de Tiers en échange des biens ou des services en utilisant le Service aux Tiers ; (iv) effectuer des opérations à valoir sur le Compte (les « **Paiements** »), en suivant les instructions correspondantes fournies dans l'Appli.

En complément des Paiements, l'Utilisateur accepte l'utilisation des Services Accessoires.

1.2. Service P2P

Si vous nous avez autorisés à accéder à votre liste de contacts, vous pouvez initier ou demander un Paiement en faveur de ou à une personne figurant parmi vos contacts en utilisant son numéro de téléphone mobile, même si elle ne possède pas de compte Satispay actif au moment de l'initiation. Les personnes ne disposant pas d'un compte Satispay actif ne peuvent réclamer les fonds qu'en activant le compte dans le délai affiché dans l'application. Si le délai n'est pas respecté, le Paiement sera annulé et les fonds seront rendus disponibles sur votre Compte. En attendant l'activation du compte Satispay de votre contact, vous ne pouvez pas annuler le Paiement initié.

La décision de Satispay d'activer ou non le compte de votre contact est prise conformément aux dispositions de l'article 2.

1.3. Appli

1.3.1. Utilisation de l'Appli

Sous réserve de l'article 16 du Contrat, Satispay accorde à l'Utilisateur une licence non exclusive, non transférable et gratuite afin d'utiliser l'Appli conformément au présent Contrat et aux règles et politiques de la plate-forme depuis laquelle l'Utilisateur a téléchargé l'Appli. Par ailleurs, cette licence régit les développements ou les mises à jour que Satispay pourra effectuer, à moins que ce dernier ne délivre une nouvelle licence au moment dudit développement ou de ladite mise à jour.

L'Utilisateur reconnaît également que l'Appli n'a pas été créée uniquement pour satisfaire à ses propres exigences, mais a été développée pour un usage général.

Lorsque vous téléchargez et utilisez l'Appli, Satispay a accès à certaines informations sur l'Appareil, telles que l'adresse de Protocole Internet, le nom de l'Appareil, la version du logiciel et les données de géolocalisation. Lorsque vous utilisez l'Appli, elle se connecte via votre connexion Internet.

L'Utilisateur accepte de ne pas :

- traduire, adapter, altérer, modifier, contrevenir, contourner, décoder, décompiler, désassembler, détourner ou interférer de quelque manière que ce soit avec tout élément de l'Appli, ou aider une autre personne à le faire ;
- distribuer, publier ou transférer de toute autre manière l'Appli à un tiers ;
- utiliser l'Appli de façon illégale, à des fins illicites, d'une manière non conforme au présent Contrat ou à agir de façon frauduleuse ou malintentionnée (par exemple, à travers la saisie de données, applications ou code pouvant entraîner des dommages à l'Appli ou au système d'exploitation) ;
- tenter d'installer ou d'utiliser l'Appli sur un quelconque Dispositif jailbreaké/rooté. Les dispositifs « jailbreakés » sont des dispositifs sur lesquels les restrictions du logiciel imposées par iOS, le système d'exploitation mobile d'Apple, ont été levées. Les dispositifs « rootés » sont des dispositifs sur lesquels un contrôle privilégié (connu comme l'accès root) sur les diverses versions d'Android, le système d'exploitation de Google, a été obtenu ;
- recueillir des informations ou données de l'Appli ou des systèmes de Satispay, ni tenter de déchiffrer toute transmission venant ou allant vers les serveurs qui rendent les Services ;
- charger tout contenu pouvant être considéré comme violent, menaçant, susceptible d'inciter à la haine raciale, en violation de la clause de confidentialité ou de la protection de la vie privée, à caractère discriminatoire, diffamatoire, offensif, illégal, pornographique, obscène, indécent, blasphématoire ou pouvant heurter ou mettre mal à l'aise.

Satispay peut interrompre l'utilisation des Services par l'Utilisateur, y compris l'utilisation de l'Appli, dans le cas où l'Utilisateur l'utiliserait à des fins illégales ou immorales, utiliserait des termes offensifs, obscènes, vulgaires, blasphématoires ou diffamatoires à l'encontre de Satispay et de ses employés et/ou représentants, ou commettrait une violation substantielle ou répétitive du présent Contrat.



Si l'Utilisateur décide de renoncer à Satispay, Satispay suggère à l'Utilisateur, à des fins de confidentialité et de sécurité, d'éliminer l'Appli de tous ses Dispositifs.

Satispay pourra mettre à jour ou modifier l'Appli afin de :

- se conformer à des modifications légales ou réglementaires ;
- offrir des nouveaux services ; et/ou
- effectuer des mises à jour techniques ou apporter des améliorations.

Satispay veillera à informer les Utilisateurs dès que des mises à jour de l'Appli seront disponibles. Certaines de ces mises à jour pourront être obligatoires afin de continuer à utiliser l'Appli. Avec le temps, certaines versions plus anciennes de l'Appli pourraient devenir obsolètes ou cesser de fonctionner.

Satispay estime que l'Utilisateur a obtenu l'autorisation des propriétaires des Dispositifs qu'il utilise, mais dont il n'est pas le propriétaire, pour télécharger ou installer l'Appli. Le fournisseur d'accès à Internet pourrait être amené à facturer à l'Utilisateur et/ou au propriétaire des Dispositifs des coûts d'accès à Internet.

En utilisant l'Appli, l'Utilisateur autorise Satispay à recueillir et à utiliser des informations techniques sur les Dispositifs et les logiciels, le matériel informatique et les périphériques y afférents. Ceci permet à Satispay d'améliorer ses produits et de fournir ses services à l'Utilisateur.

La non-contestation par Satispay de violations du présent Contrat par l'Utilisateur ne doit pas être considérée comme un acquiescement. De la même manière, le non-exercice ou exercice tardif de ses droits par Satispay en vertu de ce Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation à ces droits.

1.3.2. Disponibilité de l'Appli

Satispay pourra, à certains moments, avoir besoin d'effectuer des maintenances programmées des Services. Lors de ces maintenances, toutes ou certaines des fonctionnalités de l'Appli de l'Utilisateur pourraient être momentanément indisponibles. Par conséquent, Satispay veillera à informer l'Utilisateur dès que possible de l'opération de maintenance.

En cas d'opération de maintenance non programmée (par exemple, suite à une défaillance technique ou à une erreur du système), Satispay fera tout son possible pour rétablir le fonctionnement du service de l'Utilisateur le plus rapidement possible.

Satispay décline toute responsabilité en cas de conséquences dérivant de l'indisponibilité de l'Appli suite à un problème technique hors de la portée de Satispay. Ceci inclut l'indisponibilité de la connexion et les problèmes techniques avec les Dispositifs de l'Utilisateur.

1.3.3. Analyse des données de l'Appli

Pour nous assurer que nous vous offrons la meilleure expérience possible, nous enregistrons les événements qui se produisent dans l'Appli, y compris le temps de consultation des pages, le temps nécessaire pour terminer les processus et la façon dont vous utilisez l'Appli. Cela peut également inclure l'utilisation de données de localisation, le type de connectivité et les spécifications techniques du Dispositif. Ces enregistrements visent à aider Satispay à résoudre d'éventuels problèmes et à apporter des améliorations, et

permettront de surveiller l'utilisation faite de l'Appli. Vous trouverez de plus amples informations dans notre [Politique de confidentialité](#).

1.3.4. Sécurité de l'Appli

Pour accéder à l'Appli, l'Utilisateur devra créer ou utiliser des codes de sécurité tels qu'un code PIN. L'Utilisateur sera responsable de la sécurité du Dispositif et de ses codes de sécurité, et devra empêcher toute utilisation non autorisée du Compte dans l'Appli.

L'Utilisateur devra prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter la perte, le vol ou l'utilisation non autorisée du Dispositif. L'Utilisateur ne devra révéler à des tiers aucun code relatif aux Services, hormis d'éventuelles informations nécessaires visant à autoriser un Paiement. Pour plus d'informations sur la manière de sécuriser votre Compte, veuillez consulter la section appropriée de notre [Centre d'aide](#).

Si vous soupçonnez que le Compte ou les données de sécurité ont été compromis, vous devez nous en informer dès que possible, en nous contactant aux adresses indiquées à l'article 5.1 ci-dessous. L'Utilisateur doit conserver ses données de sécurité en lieu sûr et ne doit en aucun cas les divulguer. Le non-respect de ces règles pourra être considéré comme une faute grave et pourrait compromettre toute demande de dommages et intérêts pour les pertes subies.

1.4. Versement de fonds sur le Compte de l'Utilisateur

1.4.1. Versement depuis le compte bancaires de l'Utilisateur

Votre Compte peut être lié à un ou plusieurs de vos comptes bancaires conformément aux instructions pertinentes mises à votre disposition dans l'App. L'Utilisateur peut créditer des fonds sur le Compte par le biais de l'Appli, en utilisant le prélèvement SEPA (la « **Recharge** »).

Pour ce faire, l'Utilisateur doit fournir à Satispay toutes les informations demandées pour pouvoir générer un mandat de prélèvement (le « **Mandat** »), sans lequel Satispay ne sera pas en mesure de créditer les fonds sur le Compte.

Une fois le Mandat est accepté par l'Utilisateur, les fonds deviendront transférables du compte bancaire de l'Utilisateur vers son Compte selon les instructions mises à la disposition des Utilisateurs dans l'Appli.

Les opérations de Recharge font l'objet d'une notification préalable à l'Utilisateur à travers l'Appli et sont effectuées dans les délais techniques les plus brefs possible. Au moment de la première opération de Recharge demandée après l'enregistrement de l'Utilisateur ou suite à la demande de modification du compte bancaire, Satispay pourra être amené à effectuer des contrôles afin de confirmer la disponibilité des fonds sur le compte bancaire en question.

En cas d'échec de l'opération de Recharge (« **Recharge Non Réussie** ») en raison de fonds disponibles insuffisants sur le compte bancaire de l'Utilisateur, de l'annulation du prélèvement ou d'un autre problème en lien avec le compte bancaire, Satispay pourra limiter et/ou suspendre l'accès aux Services jusqu'à la résolution des problèmes.



Si la Monnaie Électronique du Compte de l'Utilisateur est insuffisant pour couvrir ses Paiements en raison d'une Recharge Non Réussie ou pour toute autre raison, il en résulte un fonds disponible négatif sur le Compte de l'Utilisateur (« **Disponibilité négative** »). Tout solde négatif représente un montant que l'Utilisateur doit à Satispay et, dans ce cas, l'Utilisateur autorise Satispay à initier une opération de prélèvement automatique sur le compte bancaire de l'Utilisateur pour récupérer le montant dû. Si le prélèvement dudit montant est impossible, Satispay pourra contacter l'Utilisateur afin de convenir de modalités alternatives pour que ce dernier règle le problème, sans préjudice du droit de Satispay d'entreprendre n'importe quelle action ou mesure nécessaire pour recouvrer le montant dû, aussi en compensant des montants dus à Satispay à quelque titre que ce soit. Merci de noter que dans ce cas, l'Utilisateur ne pourra pas fermer son Compte.

1.4.2. Autres modalités de versement sur le Compte

L'Utilisateur aura également la possibilité de charger des fonds sur le Compte par le biais d'autres instruments (tels qu'un virement SEPA de votre compte bancaire à Satispay) qui seront mis à sa disposition via l'Appli conformément à des accords, documents ou instructions spécifiques qui vous seront fournis via l'Appli.

1.5. Autorisation des Paiements

1.5.1. Paiements uniques

Lorsqu'un Paiement doit être approuvé (i) par le Commerçant, celui-ci a la possibilité de la refuser si le montant indiqué par le payeur ne correspond pas au prix des biens ou des services objet du Paiement ; (ii) par l'Utilisateur, celui-ci a la possibilité de la refuser pour quelque raison que ce soit.

Lorsqu'un Paiement est approuvé, il ne peut pas être révoqué.

1.5.2. Paiements récurrents et prélèvements automatiques

L'Utilisateur peut donner son consentement pour exécuter des Paiements récurrents (i) relatifs au Service P2P ou au Service aux Tiers conformément aux instructions que nous avons fournies via l'Appli ; et/ou (ii) conformément aux conditions convenues avec un Commerçant. Le cas échéant, le Paiement est considéré comme approuvé lorsque (i) vous configurez le Service P2P ou le Service aux Tiers récurrent sur l'App ou (ii) vous autorisez un Commerçant à autoriser automatiquement le prélèvement automatique sur votre solde en fonction de la fréquence de vos achats et abonnements.

L'Utilisateur a le droit de révoquer à tout moment, avec effet immédiat, son consentement pour les Paiements futurs, sachant qu'aucun remboursement ne sera dû pour les Paiements approuvés qui ont déjà été effectués dans le respect des instructions que vous avez fournies via l'Appli, ou des modalités convenues entre vous et le Commerçant.

1.6. Exécution des Paiements

Tous les Paiements sont effectués en euros.

Si vous êtes le payeur, dans le cas (i) de Paiements uniques, nous exécutons le Paiement en transférant le montant du Paiement au bénéficiaire au moment même où le Paiement est confirmé par l'Appli ; (ii) de Paiements récurrents ou de prélèvements automatiques nous



transférons le montant au Commerçant concerné aux dates que vous avez convenues avec ce dernier et à l'Utilisateur ou au Tiers concernés à la date que vous avez indiquée dans l'Appli.

Nous nous assurons que vous disposez de fonds suffisants dans le solde de votre Compte en effectuant une recharge instantanée pour couvrir le montant nécessaire à l'exécution du Paiement sur la base des instructions pertinentes mises à votre disposition dans l'Appli ou dans notre [Centre d'aide](#).

Si l'Utilisateur est le bénéficiaire du Paiement, Satispay crédite le montant du Paiement sur le Compte de l'Utilisateur au moment où l'Appli confirme la réception du Paiement.

Sous réserve des dispositions de la clause 1.2, nous pouvons révoquer les Paiement *peer-to-peer* à tout moment dans les dix jours qui suivent le Paiement dans le cas où les paiements ne seraient pas autorisés, par exemple en cas de Recharge Non Réussie.

2. Activation

Afin d'activer les Services, l'Utilisateur doit installer l'Appli et fournir les informations et documents requis pour prouver son identité. En outre, Satispay peut effectuer des contrôles sur l'Utilisateur par voie électronique.

Durant ces contrôles, les données à caractère personnel de l'Utilisateur pourront être communiquées à des tiers (tels que des agences de crédit et à des agences de prévention des fraudes) en conformité avec notre [Politique de confidentialité](#), tel que prévu dans la Clause 14 ci-dessous.

En cas d'issue positive des contrôles internes, Satispay mettra les Services à la disposition de l'Utilisateur.

Pour pouvoir utiliser les Services, l'Utilisateur accepte l'exécution des contrôles décrits dans ce Contrat.

L'Utilisateur ne peut avoir qu'un seul Compte en vertu de ce Contrat.

Les Services représentent des services financiers et Satispay est tenu par la loi de conserver certaines informations sur ses clients. Satispay utilise les informations et les documents fournis pour gérer les services, et pour identifier l'Utilisateur et le Compte, en cas de détournement. Satispay ne conservera ces données qu'aussi longtemps que cela est nécessaire et aux fins énoncées dans le présent article 2, ainsi que dans l'article 14 .

Satispay pourrait ne pas activer les Services ou refuser, suspendre ou limiter l'accès aux Services dans les cas où (i) il serait impossible d'obtenir ou de vérifier les informations et les documents de l'Utilisateur nécessaires pour effectuer les contrôles ; (ii) les contrôles effectués ne permettent pas à Satispay de satisfaire aux obligations qui lui sont imposées par la loi ; (iii) la fourniture des Services à l'Utilisateur pourrait porter atteinte à l'activité et à la réputation de Satispay, et/ou l'exposer à un quelconque danger ou risque de pertes ou de responsabilité. Il ne sera pas toujours possible d'obtenir des informations sur l'issue négative des contrôles afin de protéger les processus de vérification de Satispay et, d'une manière générale, les Services.



3. Limites de dépenses

Satispay peut imposer des limites au nombre et aux montants des Paiements consentis à l'Utilisateur par l'intermédiaire des Services. Ces limites sont indiquées dans l'Appli.

4. Commissions

Aucune commission ou frais à la charge de l'Utilisateur n'est prévu pour la tenue du Compte et l'utilisation du Service de Paiement et du Service P2P que ce soit, en cas de transferts effectués vers ou reçus d'une autre entité, ou en cas de paiements effectués de quelque montant que ce soit aux Commerçants physiques et sur les sites de commerce en ligne. Toute éventuelle commission ou frais à la charge de l'Utilisateur pour l'utilisation du Service aux Tiers et/ou des Services Accessoires (y compris la Recharge instantanée du solde) sera indiqué à l'Utilisateur sur l'Appli et/ou sur la plate-forme du Tiers concerné au moment de payer, avant la confirmation du Paiement. Vous pouvez consulter [ici](#) tous nos tarifs actuels.

5. Communications

5.1. De quelle manière l'Utilisateur peut-il contacter Satispay

Veillez :

- utiliser la fonction « Nous contacter » dans l'App ;
- nous écrire par email support@satispay.com ou par courrier à l'adresse suivante : Satispay Customer Services, 53, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

5.2. Comment Satispay peut-il contacter l'Utilisateur

Satispay peut contacter l'Utilisateur par le biais de l'Appli. Cependant, si nécessaire, Satispay peut contacter l'Utilisateur par e-mail, à travers des notifications push, sur les réseaux sociaux ou en le contactant par téléphone, en utilisant les coordonnées fournies par l'Utilisateur dans l'Appli.

En cas de changement de coordonnées, l'Utilisateur devra en informer Satispay dès que possible.

5.3. Langue

Si ce Contrat, d'autres termes et conditions ou tout avis ou autre document s'y rattachant sont fournis dans une autre langue que l'anglais, l'anglais prévaudra en cas de désaccord, sous réserve que la langue du lieu de résidence ou de domicile de l'Utilisateur puisse aussi s'appliquer en cas de dispositions impératives en faveur du consommateur.

5.4. Copie du Contrat

L'Utilisateur pourra demander à Satispay une copie de ce Contrat, qui lui sera envoyée gratuitement par e-mail.

6. Interruption des Services

Satispay pourra suspendre l'utilisation des Services par l'Utilisateur dans le cas où Satispay aurait de bonnes raisons de douter de la sécurité du Compte, soupçonnerait une utilisation frauduleuse ou non autorisée des Services ou un manquement de l'Utilisateur à ses obligations en vertu du présent Contrat ainsi que lorsque l'Utilisateur a utilisé des termes offensifs, obscènes, vulgaires, blasphématoires ou diffamatoires à l'égard de Satispay et de ses employés et/ou représentants. Le cas échéant, l'Utilisateur ne pourra pas utiliser l'Appli pour effectuer un quelconque Paiement.

L'Utilisateur sera informé de cette suspension et des raisons sous-jacentes dès que possible, à moins que cela ne constitue un risque pour la sécurité ou ne soit contraire à la loi.

Satispay peut révoquer cette suspension et, le cas échéant, remettra, à titre gracieux et dès que possible, de nouveaux codes d'accès dans l'éventualité où les raisons ayant conduit à l'interruption des Services ne subsisteraient plus.

7. Contestation des Paiements

7.1. Paiements non autorisés et/ou réalisés de façon inexacte

Tous les Paiements sont jugés autorisés par l'Utilisateur, sauf indication contraire fournie par celui-ci à Satispay.

Si l'Utilisateur considère qu'un Paiement déterminé n'a pas été autorisé ou qu'il a été réalisé de manière inexacte (par exemple si le montant payé est erroné), l'Utilisateur aura 13 mois pour contacter Satispay à compter de la date d'effectuation du Paiement.

Satispay veillera à mener immédiatement une enquête et à prendre en charge le litige sous 72 heures. Satispay communiquera dès que possible à l'Utilisateur l'issue de son enquête. Si Satispay confirme qu'un Paiement n'a pas été approuvé par l'Utilisateur ou qu'il a été effectué de manière incorrecte, Satispay remboursera à l'Utilisateur le montant directement sur le Compte de l'Utilisateur.

7.2. Responsabilité

L'Utilisateur sera tenu responsable de toutes les pertes causées par des Paiements non autorisés lorsque :

- il a agi de façon frauduleuse ; ou

- intentionnellement ou en commettant une faute grave, il n'a pas (i) conservé avec soin et utilisé les données et les codes d'accès conformément à ce Contrat ; ou (ii) notifié à Satispay la problématique conformément à ce qui a été statué à l'article 7.1.

7.3. Exclusion des responsabilités

À l'exception des cas où l'Utilisateur aurait agi de manière frauduleuse, ce dernier ne sera pas tenu responsable d'éventuelles pertes subies concernant les Paiements non autorisés effectués après la notification à Satispay.

7.4. Enquête

Si l'enquête démontre que le Paiement contesté a été autorisé par l'Utilisateur ou que ce dernier a agi intentionnellement ou a commis une faute grave, Satispay pourra annuler le remboursement effectué et l'Utilisateur sera tenu responsable des pertes que Satispay pourra avoir subi en rapport avec le Paiement, y compris, à titre d'exemple, le coût de l'enquête. Satispay informera l'Utilisateur de chaque remboursement annulé.

7.5. Refus

Satispay peut, dans certains cas, refuser à l'Utilisateur l'exécution d'un Paiement, notamment lorsque :

- Satispay a de bonnes raisons de douter de la sécurité du Compte ou soupçonne que les Services aient été utilisés de façon frauduleuse ou non autorisée ;
- les fonds présents sur le Compte sont insuffisants et ne permettent pas l'exécution du Paiement et le Paiement des frais y afférents ;
- Satispay a de bonnes raisons de penser que l'Utilisateur ne respecte pas le présent Contrat ; ou
- Satispay est tenue de le faire par la loi ou par une ordonnance d'un tribunal.

Sauf interdiction liée à une obligation légale, en cas de refus d'exécuter un Paiement que l'Utilisateur a initiée, Satispay en informera immédiatement l'Utilisateur en indiquant les raisons de ce refus ainsi que, si nécessaire, la procédure à suivre afin de corriger d'éventuelles erreurs matérielles ayant conduit au refus.

8. Droit de rétractation

L'Utilisateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation. Durant ce délai, l'Utilisateur pourra résilier le présent Contrat sans justification ni pénalités. Cette période commence à partir de l'acceptation du présent Contrat et après que l'Utilisateur a reçu les termes du Contrat par courrier électronique. Les Paiements effectués durant la période de 14 jours ne seront pas impactés par la rétractation.

9. Cessation du Contrat

9.1. Comment vous pouvez résilier le Contrat

Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment en contactant directement Satispay. Vous pouvez le faire via l'Application, par email à support@satispay.com ou par courrier à Satispay Customer Services, 53 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

9.2. Comment Satispay peut résilier le Contrat

Satispay peut résilier ce Contrat avec effet immédiat dans les cas suivants :

- L'Utilisateur ne fournit pas toutes les informations dont Satispay a besoin pour ouvrir un compte ou opérer des prélèvements sur le Compte ou utiliser les Services ;
- L'Utilisateur n'a pas le droit d'ouvrir le Compte ou d'utiliser les Services ;
- L'Utilisateur viole une partie importante du (ou de façon répétitive le) Contrat et ne met pas fin à son comportement dans les 10 jours qui suivent ;
- L'Utilisateur utilise les Services ou les services fournis par une autre société du Groupe Satispay d'une façon jugée délictuelle ou illicite par Satispay ;
- le Compte présente une Disponibilité Négative et l'Utilisateur ne rétablit pas un solde positif ; ou
- Satispay juge que la fourniture des Services à l'Utilisateur peut porter atteinte à l'activité et à la réputation de Satispay et/ou l'exposer ou exposer une autre société du Groupe Satispay à un quelconque danger ou risque de pertes ou de responsabilité à son encontre ; ou
- Satispay doit le faire afin de se conformer à la loi ou à une ordonnance d'un tribunal.

Satispay peut résilier le Contrat sans justification en communiquant son intention à l'Utilisateur avec un préavis de 60 jours.

Il ne sera pas toujours possible d'obtenir des informations sur les raisons de la résiliation afin de protéger les processus internes de Satispay et, d'une manière générale, les Services.

En cas de résiliation du Contrat, Satispay désactivera l'accès de l'Utilisateur aux Services. Tout montant non utilisé sur le Compte sera immédiatement remboursé conformément à l'article 11, à moins que cela ne soit pas autorisé par la loi.

10. Durée

Le présent Contrat est un accord-cadre d'une durée indéterminée aux termes de la loi luxembourgeoise du 10 novembre 2009 sur les services de paiement, telle que modifiée.

11. Remboursement et échéance

L'Utilisateur peut, à tout moment, demander le remboursement de l'intégralité ou d'une partie de la Monnaie Électronique détenues sur le Compte, en suivant les instructions indiquées dans l'Appli. Satispay remboursera les fonds de l'Utilisateur sur le compte bancaire de l'Utilisateur. Les fonds de l'Utilisateur ne pourront pas être remboursés sur un compte bancaire autre que le compte bancaire choisi.

12. Achats

Satispay n'est pas responsable de la sécurité, de la légalité, de la qualité ou de toute autre caractéristique des biens et des services achetés par le biais des Services. Les éventuelles réclamations devront être transmises directement au Commerçant concerné.

Un Commerçant peut rembourser l'Utilisateur via Satispay pour n'importe quelle raison, par exemple si l'Utilisateur restitue des marchandises défectueuses. Dans ce cas, les fonds seront crédités le Compte de l'Utilisateur.

13. Modifications du Contrat

Les éventuelles modifications apportées au présent Contrat seront communiquées à l'Utilisateur avec un préavis de 60 jours avant leur date de prise d'effet, à l'exception des modifications exigées par la loi ou de celles ne portant pas préjudice aux droits et obligations de l'Utilisateur, lesquelles entreront immédiatement en vigueur. Ainsi, l'Utilisateur pourra prendre connaissance des modifications nécessitant une communication préalable et, en cas de désaccord, il pourra résilier le Contrat en vertu de l'article 9.

Une copie de la dernière version du présent Contrat est mise à disposition dans l'Appli et est accessible à tout moment sur le site Internet de Satispay.

14. Protection des données

Satispay est responsable du traitement des données à caractère personnel de l'Utilisateur et les gère et les protège conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « **RGPD** ») et aux autres lois applicables en matière de protection des données (les « **Législations applicables en matière de protection de la vie privée** »).

Les Commerçants sont seuls responsables de garantir que toutes les données à caractère personnel que l'Utilisateur a partagé avec lui à l'occasion de l'exécution d'un Paiement sont gérées et protégées conformément aux Législations applicables en matière de protection de la vie privée.

Satispay recueille et traite les données à caractère personnel concernant l'Utilisateur aux termes de la [Politique de confidentialité](#).

Satispay est tenue au respect des obligations de confidentialité. Par conséquent, Satispay ne partagera pas de données à caractère personnel collectées, sauf en cas d'autorisation,

lorsque la loi (ou l'ordonnance d'un tribunal) le requiert, ou en cas où cela est expressément prévu dans la présente clause et/ou dans notre Politique de confidentialité.

Au moment de la constitution d'une relation commerciale avec Satispay, vous autorisez et donnez instruction à Satispay de divulguer et de transférer toutes les données vous concernant ou concernant votre relation d'affaires avec nous (y compris, mais sans s'y limiter, le prénom, le nom, l'adresse, la date et le lieu de naissance, la nationalité, les coordonnées, la situation financière, les paiements et les transactions effectués) à ses prestataires de services d'externalisation situés en Allemagne, au Luxembourg, en Italie, en Irlande, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis d'Amérique ainsi qu'à des tiers dont l'intervention est nécessaire ou utile pour que Satispay puisse fournir ses services de monnaie électronique ou pour que vous puissiez bénéficier de services fournis par des tiers, y compris autres sociétés du Groupe Satispay, lorsque vous avez accepté les conditions correspondantes. Ces transferts de données seront effectués conformément aux accords de traitement des données signés par Satispay et ces fournisseurs de services d'externalisation ou ces tiers, et conformément à notre Politique de Confidentialité. Satispay s'assurera que les prestataires de services d'externalisation et les tiers sont soumis à des obligations de secret ou à des obligations contractuelles de confidentialité. Les services externalisés par Satispay (principalement vers d'autres sociétés du Groupe Satispay) comprennent l'hébergement de la plateforme, les opérations informatiques et la sécurité, le stockage des données, les opérations d'audit interne, le contrôle AML/KYC, la comptabilité et le contrôle de gestion, les tâches de service à la clientèle, les salaires et les ressources humaines ainsi que certaines activités juridiques et de marketing. Vous acceptez cette externalisation en acceptant le Contrat.

L'Utilisateur accepte de communiquer au plus vite à Satispay toute modification des données en sa possession et de fournir à Satispay, à sa demande, toute autre information que Satispay jugera utile pour le maintien d'une relation commerciale et/ou toute autre information demandée par les lois ou les règlements applicables.

15. Réclamations

Dans le cas où l'Utilisateur ne serait pas satisfait des Services, il pourra en informer Satispay en utilisant les adresses indiquées à l'article 5.1 de sorte que Satispay puisse essayer de remédier au problème. Satispay enverra rapidement à l'Utilisateur un avis de réception de la réclamation ainsi qu'une copie de sa procédure de gestion des réclamations.

Une copie de la procédure de gestion des réclamations de Satispay peuvent être demandés à tout moment et peuvent également être trouvés [ici](#). L'Utilisateur s'engage à collaborer avec Satispay et à fournir les informations nécessaires pour nous permettre l'analyse de la réclamation et sa résolution dans les meilleurs délais.

Si, après avoir suivi la procédure et les étapes décrites dans le présent article 15, vous n'êtes pas entièrement satisfait de la manière dont nous avons traité votre plainte, vous pouvez contacter l'autorité de contrôle compétente comme indiqué ci-dessous.

Vous pouvez contacter la CSSF en remplissant le [formulaire de réclamation en ligne](#) auquel tous les documents pertinents peuvent être joints ou en envoyant le formulaire de réclamation complété (PDF) :

- soit par voie postale à l'adresse suivante: Commission de Surveillance du Secteur Financier, Département Juridique CC 283, route d'Arlon L-2991 Luxembourg

- ou par courrier électronique à l'adresse suivante : reclamation@cssf.lu

16. Droits de propriété intellectuelle

Sauf indication contraire, tous les contenus présents dans l'Appli (y compris le matériel sous-jacent comme les codes, logiciels et bases de données), les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle appartiennent à Satispay ou lui ont été concédés sous licence. Tout le contenu est protégé par les lois et traités applicables en matière de propriété intellectuelle.

Les « Droits de propriété intellectuelle » renvoient à tous les droits de propriété intellectuelle, y inclus les droits contingents et futurs, et notamment le droit d'auteur, les marques commerciales, les marques de service, les droits de conception (enregistrés ou non), les brevets, le savoir-faire, les secrets industriels/commerciaux, les inventions, les set-up, les droits relatifs aux bases de données et toute demande pour la protection ou l'enregistrement de ces droits et tous leurs renouvellements et leurs extensions existant partout dans le monde, qui existent déjà ou seront créés dans le futur, pour lesquels Satispay ou d'autres sociétés du Groupe Satispay peuvent avoir des droits.

17. Contenu de tiers

Satispay peut fournir des liens vers d'autres contenus comme des sites Internet et des applications téléchargeables. Sauf mention expresse, ce contenu n'est pas sous le contrôle de Satispay. Satispay n'assume ni n'accepte la responsabilité de ce contenu de tiers. Les liens renvoyant à des sites tiers n'ont qu'un caractère indicatif et n'impliquent aucune approbation du contenu ou des exploitants desdits liens.

18. Force majeure

Satispay ne pourra être tenu responsable en cas de violation du présent Contrat dans des cas de force majeure hors de son contrôle et auxquels Satispay n'aurait pu s'opposer.

Satispay ne pourra être tenu responsable en cas de violation du présent Contrat due au respect de ses obligations légales.

19. Invalidité partielle

Dans le cas où un ou plusieurs articles ou dispositions de ce Contrat devraient être considérés par la loi comme illicites ou non applicables, en tout ou partie, ledit article (ladite disposition) ou partie de celui-ci (celle-ci) devra être considéré(e) comme ne faisant pas partie du Contrat.



20. Cession

L'Utilisateur accepte que Satispay puisse céder à des tiers les droits et/ou obligations stipulés dans le présent Contrat et/ou les créances qui en découlent. Le cas échéant, Satispay en informera immédiatement l'Utilisateur.

21. Loi applicable et tribunal compétent

Le présent Contrat et tout litige ou réclamation (y compris les litiges ou les revendications non contractuelles) découlant ou en lien avec le présent Contrat, son objet ou sa constitution sont régis et interprétés conformément au droit luxembourgeois, sous réserve que la loi du lieu de résidence ou de domicile de l'Utilisateur puisse aussi s'appliquer en cas de dispositions impératives ou de dispositions plus protectrices vis à vis des consommateurs.

Les Parties conviennent que, pour la résolution des litiges ou réclamations (y compris les litiges ou revendications non contractuelles) découlant ou en lien avec le présent Contrat, son objet ou sa constitution, seuls seront compétents les tribunaux du lieu de résidence ou de domicile de l'Utilisateur.