Conditions générales d'utilisation des services Payelo

Entre :

CARENOVA, société par actions simplifiée exploitant la plateforme **PAYELO**, enregistrée au registre du commerce et des sociétés (R.C.S.) de Lille métropole sous le numéro 889 902 862 et dont le siège social est situé 70 Rue du Docteur Yersin, Parc Eurasanté Ouest, 59120 Loos,

Ci-après « **PAYELO** »,

d'une part, et

le Client, personne physique majeure et capable, résidant sur le territoire Français, agissant pour son compte et pour des besoins non professionnels ou associatifs, ayant accepté les présentes,

Ci-après le(s) « Client(s) »

d'autre part, et

le Mandataire, personne physique majeure et capable, résidant sur le territoire Français, agissant pour son compte, ayant accepté les présentes,

de troisième part,

chacun désigné par le terme « Partie » et, ensemble, les « Parties ».

PRÉAMBULE :

1. **PAYELO** propose une solution de gestion des dépenses d'une personne par un tiers via la mise à disposition d'une carte de paiement (ci-après la « Carte ») permettant à son titulaire de paramétrer son utilisation selon certains plafonds, et de visualiser ses dépenses au travers d'une application dédiée (ci-après l'« Application »).
2. Pour la fourniture des services de paiement, il est précisé que **PAYELO** agit en qualité d'agent prestataire de services de paiement (identifiant www.regafi.fr n° 402621) de **XPOLLENS**, établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro CIB 16528, société par actions simplifiée enregistrée au R.C.S. de Paris sous le numéro 501 586 341 et dont le siège social est situé 110 Avenue de France, 75013 Paris (ci-après « **XPOLLENS** »).
3. Le Client est une personne physique qui fait appel à un tiers (ci-après le « Mandataire ») pour que celui-ci réalise des achats essentiels du quotidien pour son compte (par exemple, l'achat de courses alimentaires).
4. Le Client souhaite recourir à **PAYELO** pour utiliser sa solution de gestion des dépenses associées à la Carte.

5. Le Mandataire a été invité par le Client à utiliser sa Carte Payelo par l'envoi d'une procuration dématérialisée, qu'il a signée via l'Application Payelo.
6. En foi de quoi, il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

L'objet du présent contrat (ci-après le « Contrat ») est de fixer les conditions dans lesquelles **PAYELO** fournit au Client les services suivants (ci-après les « Services ») : commander une Carte **PAYELO**, créditer et consulter le solde et les opérations associés à la Carte, donner et révoquer la procuration d'un Mandataire pour utiliser la Carte, fixer et modifier les montants maximums et le type d'opérations de paiement (paiements physiques et sur internet, paiements à l'étranger, retraits d'espèces) que pourra réaliser chaque Mandataire au moyen de la Carte, demander la clôture de son compte de paiement (ci-après le « Compte »).

Pour le seul besoin de la vérification de l'identité du Mandataire, un compte de paiement lui sera ouvert par **XPOLLENS**, dans les conditions prévues dans le contrat-cadre de services de paiement « Conditions générales d'utilisation du compte de paiement » de **XPOLLENS** annexé aux présentes. Dans ce cadre, le Mandataire donne expressément procuration à **PAYELO**, dans les termes figurant en annexe des présentes, pour lui restituer les fonds versés aux fins de vérification de son identité (virement de renvoi des fonds).

Le Mandataire autorisé à utiliser la Carte **PAYELO** pourra, une fois son compte de paiement créé et validé via l'Application, activer la Carte, consulter le solde, demander au Client d'ajouter des fonds ou encore prendre en photo les tickets de caisse ou factures pour justifier ses achats.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des Services proposés sur l'Application, ainsi que de définir les droits et obligations des Parties dans ce cadre.

Les CGU sont accessibles et imprimables à tout moment, au moyen d'un lien dans l'Application, permettant leur affichage sur une page internet autonome. Le Client peut également obtenir gratuitement l'envoi d'un exemplaire par courrier postal à son adresse sur simple demande adressée par courrier au siège de **PAYELO**.

Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes CGU et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières.

ARTICLE 2 : INSCRIPTION AUX SERVICES

Le Client doit remplir avec sincérité et exactitude toutes les informations obligatoires demandées lors de son inscription et connexion sur l'Application (iOS ou Android).

Lors de la commande d'une Carte **PAYELO** par le Client, un Compte est ouvert à son nom (après validation des exigences d'identification et de vérification d'identité décrites ci-après) et la Carte est émise à son nom.

Pour ouvrir un Compte, le Client, doit :

- Être résident fiscal d'au moins un pays membre de l'Union Européenne ou de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse) et respecter ses obligations fiscales, étant précisé que l'adresse communiquée est présumée être le lieu des prestations pour des raisons fiscales ;
- Être majeur et être juridiquement capable ;
- Disposer d'une adresse postale valide sur le territoire français ;
- Disposer d'un téléphone mobile personnel ;
- Pouvoir et savoir se connecter à Internet ;
- Disposer d'un original de pièce d'identité en cours de validité :
  - Carte Nationale d'Identité française ;
  - Passeport français ou passeport d'un pays de l'Union Européenne ou de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse).

Le Mandataire doit remplir avec sincérité et exactitude toutes les informations obligatoires demandées lors de son inscription et connexion sur l'Application (iOS ou Android). Lors de la validation de son identité, un compte est ouvert à son nom (après validation des exigences d'identification et de vérification d'identité décrites ci-après). Pour vérifier son identité, le Mandataire, doit :

- Être majeur et être juridiquement capable ;
- Disposer d'une adresse postale valide sur le territoire français ;
- Disposer d'un téléphone mobile ;
- Pouvoir et savoir se connecter à Internet ;
- Disposer d'un original de pièce d'identité en cours de validité :
  - Carte Nationale d'Identité française ;
  - Passeport français ou passeport d'un pays de l'Union Européenne ou de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse).

Un seul espace personnel peut être créé par et pour le Client et le Mandataire. Le Client et le Mandataire s'engagent à être la seule et unique personne ayant accès à son espace personnel et à ne communiquer à quiconque leurs identifiants personnels. Toute infraction aux dispositions du présent paragraphe pourra conduire **PAYELO** à cesser toute relation avec le Client et le Mandataire. En cas de modification des informations renseignées, le Client et le Mandataire s'engagent à les mettre à jour sans délai soit sur l'Application soit en envoyant un courriel à support@payelo.io.

L'utilisation des Services est subordonnée à l'acceptation et au respect des conditions inscrites dans le contrat-cadre de services de paiement passé avec **XPOLLENS**, incluant les conditions Carte et Compte pour le Client et les « Conditions générales d'utilisation du compte de paiement » pour le Mandataire, et présenté en Annexe 1. La conclusion du contrat-cadre de services de paiement permet seule l'ouverture d'un Compte, le bénéfice d'une Carte et l'Utilisation des Services. À défaut d'acceptation du contrat-cadre par le Client ou le Mandataire, ou si ceux-ci ne satisfont pas aux conditions inscrites dans ledit contrat, ils ne pourront bénéficier des Services.

Le Client et le Mandataire doivent notamment satisfaire aux exigences d'identification et de vérification d'identité imposées par **XPOLLENS** dans le cadre de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Une fois les documents validés, **PAYELO**

informera par tout moyen le Client et le Mandataire que les informations ont été validées et qu'ils pourront désormais utiliser les Services.

Si le Client ou le Mandataire ne valide pas ce processus d'identification et de vérification d'identité dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'acceptation du Contrat, Payelo se réserve le droit de résoudre le Contrat immédiatement, sans besoin de notifier sa décision de résolution. Aucun découvert n'est autorisé ni possible dans le cadre du fonctionnement du Compte. Le Compte est alimenté par le Client, par virement SEPA depuis un compte bancaire externe ouvert à son nom au sein de l'Espace Économique Européen.

Il appartient au Client de s'assurer que son Compte soit suffisamment alimenté. À cet égard, le Client reconnaît et accepte expressément que tout ordre de paiement ayant pour effet de rendre le solde d'un Compte négatif sera automatiquement bloqué. **PAYELO** se réserve la faculté de bloquer les ordres de paiement d'un Client s'il s'avère que son Compte de paiement n'est pas suffisamment alimenté pour que le prix des Services puisse être payé.

ARTICLE 3 : AJOUT D'UN MANDATAIRE

Le Client peut ajouter un Mandataire via son espace personnel sur l'Application, en renseignant avec exactitude le numéro de portable de ce dernier et toutes les autres informations obligatoires demandées dans le formulaire prévu à cet effet et paramétrer spécifiquement la Carte pour autoriser ce Mandataire à l'utiliser pour régler des dépenses. Le Client doit sensibiliser ses Mandataires sur les règles d'utilisation des services et reste garant de toutes les informations et actions réalisées par le Mandataire.

Le Client s'engage à n'inscrire que des Mandataires qu'il connaît (avec lesquels il a une relation familiale, amicale, ou un contrat d'aide à la personne) et sous leur véritable identité, sans pseudo ni surnom.

PAYELO se réserve le droit de demander à tout moment au Client de justifier de l'identité ou de la relation avec les Mandataires désignés et en cas de manquement, suspendre l'accès aux Services. En cas de changement de situation, le Mandataire s'engage à mettre à jour les informations initialement renseignées sans délai auprès de **PAYELO**, directement depuis l'Application ou en envoyant un courriel à support@payelo.io. Ces informations seront mises à jour sous réserve des mesures réglementaires et des procédures de sécurité applicables.

PAYELO enverra un SMS au numéro de portable renseigné par le Client permettant au Mandataire de télécharger et s'inscrire sur l'Application afin de pouvoir bénéficier des Services propres à sa qualité de Mandataire.

En cas de doute sur la sincérité des informations renseignées concernant l'utilisateur, **PAYELO** se réserve le droit de suspendre l'accès du Client ou du Mandataire aux Services.

Le Client reconnaît expressément être informé que l'inscription d'un Mandataire par ses soins, ainsi que la procuration qui lui est donnée sur le Compte, confère à ce dernier le pouvoir de consulter et de mouvementer les fonds disponibles sur le Compte dans la limite des montants que le Client aura indiqués. Le Mandataire autorisé pourra ainsi, via l'Application, activer la Carte, consulter le solde, demander au Client d'ajouter des fonds ou encore prendre en photo les tickets de caisse ou factures pour justifier ses achats.

ARTICLE 4 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Pour la bonne exécution du Contrat, **PAYELO** collecte et traite des données à caractère personnel du Client et du Mandataire en qualité de responsable du traitement afin de : l'identifier, sécuriser son espace personnel, assurer les Services et la tarification, notamment son nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, informations de facturation.

PAYELO collecte également des données en qualité de sous-traitant pour le compte de **XPOLLENS**, responsable du traitement, afin que celui-ci puisse remplir ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) dans le cadre de la fourniture des services de paiement.

Le Client et le Mandataire sont informés du fait qu'ils bénéficient des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition au traitement de leurs données à caractère personnel dont ils peuvent également demander la limitation, conformément aux articles 48 et suivants de la loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Ces droits peuvent être exercés, conformément à la loi par simple demande par courrier électronique à l'adresse support@payelo.io ou par courrier papier à l'adresse du siège social de **PAYELO** en justifiant de son identité.

L'ensemble des éléments relatifs au traitement et au stockage des données personnelles est présenté dans la Politique de confidentialité de **PAYELO** accessible depuis le Site et l'Application.

ARTICLE 5 : MODIFICATION

Les présentes CGU peuvent être modifiées à tout moment et unilatéralement par **PAYELO** moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois avant la date prévue de son entrée en vigueur. En cas de contestation par le Client ou le Mandataire dans ce délai, le Contrat sera résilié dans les conditions prévues à l'article 7. À défaut de contestation, le Client ou le Mandataire sera considéré comme ayant accepté les modifications et les nouvelles conditions ainsi modifiées seront applicables à compter de la fin du délai de préavis.

ARTICLE 6 : TARIFS POUR LES CLIENTS

Les prix des Services à destination des clients sont disponibles en permanence, récapitulés à la commande et peuvent être consultés à tout moment sur https ://www.payelo.io/tarifs/. Sauf mention contraire, ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les Services sont souscrits sous forme d'abonnement lors de l'ouverture du compte de paiement sur l'Application. L'abonnement débute au jour de la commande de la Carte et pour une durée de 30 jours calendaires. Tout mois d'abonnement entamé est dû dans son intégralité.

PAYELO se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix. Les prix des Services peuvent être révisés à tout moment par **PAYELO**, à sa libre discrétion. Le Client en sera informé par tout moyen utile, au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Une fois entrés en vigueur, les nouveaux prix s'appliquent lors du renouvellement de l'abonnement.

Le Client qui n'accepte pas les nouveaux tarifs peut mettre fin à son abonnement selon les modalités prévues à l'article « Durée et résiliation du contrat », avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. À défaut,

le Client sera réputé les avoir acceptés.

Les frais des Services, en ce compris les frais de création des Cartes et les frais de retrait, sont prélevés par **PAYELO** mensuellement, à la date anniversaire de l'abonnement, sur le compte bancaire du Client, en vertu du mandat de prélèvement automatique souscrit au bénéfice de **PAYELO** (cf. https ://www.payelo.fr/tarifs/).

Les Services font l'objet de factures mensuelles mis à la disposition des Clients sur tout support durable, soit par courriel, soit directement sur l'Application.

ARTICLE 7 : DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Il se renouvelle ensuite tacitement, pour des périodes successives de même durée.

Chacune des Parties peut librement rompre la relation contractuelle, sous réserve du dénouement des opérations en cours, à compter de l'envoi d'un courriel ou autre écrit adressé aux autres Parties exprimant clairement la volonté de son auteur de mettre fin au Contrat.

Le Client est dûment informé que tout mois commencé est dû.

Par exception, **PAYELO** est libre de suspendre en tout ou partie ou de rompre le Contrat à tout moment et sans préavis dans les cas suivants :

- Rupture ou suspension de la relation contractuelle entre le Client et **XPOLLENS** ou entre le Mandataire et **XPOLLENS**
- Mesure de sécurité,
- En cas de tentative de fraude, fraude, suspicion d'activité frauduleuse,
- Risque d'atteinte à la réputation de **PAYELO**,
- Obligation au titre de ses obligations réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) ou de gel des avoirs,
- Non-respect par le Client ou par le Mandataire d'une obligation essentielle du Contrat.

Une fois le Compte du Client clôturé, le Client et ses Mandataires ne pourront plus utiliser les Services.

ARTICLE 8 : CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse, les enregistrements électroniques produits par **PAYELO** font foi entre les Parties et prévaudront sur ceux produits par le Client ou le Mandataire, à moins que ces derniers ne démontrent l'absence de fiabilité de ceux-ci.

Le Client et le Mandataire reconnaissent et acceptent expressément :

- Que les données recueillies sur l'Application et les équipements informatiques de **PAYELO** font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes ;
- Que ces données constituent le principal mode de preuve admis entre les Parties, notamment pour le calcul des sommes dues à **PAYELO**.

Le Client et le Mandataire peuvent accéder à ces données sur l'Application.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ

Le Client porte seul la responsabilité des transactions réalisées par le Mandataire avec la Carte **PAYELO**.

De convention expresse, il s'engage à faire son affaire de tout litige qui naîtrait avec le Mandataire.

De son côté, **PAYELO** fera ses meilleurs efforts afin de maintenir l'accès aux Services mais ne pourra être tenu responsable d'une interruption de ceux-ci due à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou à une défaillance de **XPOLLENS**.

ARTICLE 10 : NON RENONCIATION ET INDÉPENDANCE DES CLAUSES

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'une des dispositions du Contrat ne constitue pas une renonciation à son exécution.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 11 : DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client ou le Mandataire consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation si le présent Contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Cette demande doit être effectuée par le Client ou le Mandataire en adressant un courrier à **PAYELO** (mail support@payelo.io ou postal, à l'adresse figurant en entête du présent Contrat), manifestant clairement son intention de se rétracter. Un modèle de bordereau de rétractation est joint en Annexe 2.

Si à la demande expresse du Client ou du Mandataire, l'exécution du présent Contrat a commencé avant la fin du délai prévu au premier alinéa du présent article, le Client sera redevable envers **PAYELO** d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat. Le droit de rétractation n'est pas applicable pour la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que la Carte personnalisée au nom du Client.

ARTICLE 12 : SERVICE CLIENT ET GESTION DES RÉCLAMATIONS

Le service client **PAYELO** est disponible par mail et chat en direct à partir de l'Application et sur les réseaux sociaux du lundi au vendredi de 9h à 18h. Le service est accessible en Français. Le service client s'engage à répondre à l'ensemble des demandes dans les meilleurs délais.

Pour toute question ou réclamation, le Client peut se rapprocher du service réclamation à l'adresse support@payelo.io. Si le Client n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation en vue. de la résolution amiable du litige aux coordonnées et selon les modalités suivantes : courrier postal à l'AMF, 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 .

PAYELO transmettra par ailleurs sans délai à son partenaire **XPOLLENS** toute réclamation manifestant un mécontentement lié aux comptes et/ou services de paiement. Ladite réclamation sera traitée conformément aux CGU conclues entre **XPOLLENS** et le Client

ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client et le Mandataire acceptent que tous les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (tels que les textes, images, visuels, logos, marques, base de données, etc. ...) exploités par **PAYELO** sur le site web et l'Application sont protégés conformément aux dispositions applicables en matière de droits de propriété intellectuelle et droit des producteurs de bases de données en vigueur.

Les désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et d'utilisation de l'un quelconque de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de **PAYELO** sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent Contrat est régi par le droit français et est soumis à la compétence des tribunaux français.

ANNEXE 1 : CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT (XPOLLENS)

[Réservé]

ANNEXE 2 : BORDEREAU DE RÉTRACTATION : EXEMPLE DE COURRIER

Madame, Monsieur,

Le (date),

J'ai conclu un contrat visant à utiliser les services de la plateforme **PAYELO**.

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser la somme de (...) euros que je vous ai réglée par prélèvement.

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

ANNEXE 3 - MODÈLE DE PROCURATION

Nom du titulaire du compte

Prénom

Courriel

Téléphone

Numéro client

Procuration bancaire

Je soussigné(e) XXX, mandant, né(e) le XX/XX/XXXX à XXX, titulaire du compte numéro XXX et de l'instrument de paiement associé auprès de votre établissement, résidant au XXX, donne par la présente procuration à XXXX, mandataire, né(e) le XX/XX/XXXX à XXX et demeurant au XXX, dont la profession est XXX, pour l'utilisation de l'instrument de paiement lié au compte précité.

La présente procuration est donnée à [indiquer le nom du mandataire], dans le cadre des relations que nous entretenons, afin de permettre à ce dernier de réaliser des achats dans le cadre d'une relation d'aide à la personne salariée ou bénévole en tant que [rajouter la qualité du mandataire].

La présente procuration est donnée de manière permanente et est révocable à tout moment. L'identité du mandant et du mandataire, nécessaires à la mise en œuvre de la procuration, ont été vérifiées par voie digitalisée au moyen d'une authentification forte et de la fourniture d'une copie de leur pièce d'identité.

Nom et prénom du mandant

Nom et prénom du mandataire

Signature du mandant

Signature du mandataire

Horodatage

Annexe 4 – Procuration donnée à PAYELO (uniquement pour le Mandataire)

Nom du Mandataire

Prénom

Courriel

Téléphone

Numéro client

Procuration bancaire

Je soussigné(e) XXX, Mandataire, né(e) le XX/XX/XXX à XXX, titulaire du compte numéro XXX, résidant à XXX, donne par la présente procuration à Payelo, pour que Payelo puisse effectuer un virement sortant sur le compte susmentionné afin de me restituer les fonds versés aux fins de vérification de mon identité sur le compte bancaire duquel provenaient ces fonds. La présente procuration est donnée uniquement pour cette restitution.

Nom et prénom du Mandataire

Signature du Mandataire

Horodatage