

Conditions générales d'utilisation de la Carte Client prépayée Epipoli

La Carte est une carte cadeau à chargement unique qui vous permet de dépenser en toute sécurité dans les magasins et en ligne. Vous pouvez l'acheter pour votre usage personnel ou l'offrir à vos amis, à votre famille ou à toute autre personne de votre choix. Vous pouvez dépenser partout où la carte Mastercard est acceptée, sans utiliser de distributeurs automatiques de billets ni d'autres moyens d'accès à l'argent liquide.

1. Conditions générales Introduction

Les présentes Conditions ("Conditions") régissent votre utilisation de la Carte Mastercard Epipoli ("Carte") que vous êtes dûment autorisé à utiliser conformément aux présentes Conditions. Vous devez les lire attentivement. Dans les présentes Conditions, "nous", "notre" ou "nos" signifie Moorwand Ltd, Via Payments UAB, SetldPay ou Epipoli SpA agissant en son nom. ("nous" et "notre" et "nos")

- 1.1. Cette Carte est émise par Moorwand Ltd (numéro d'enregistrement 08491211), Fora, 3 Lloyds Avenue, London, EC3N 3DS en partenariat avec Via Payments UAB (numéro d'enregistrement 304531663) Konstitucijos pr.7 Vilnius, Lituanie ("Émetteur"), en vertu d'une licence accordée par Mastercard International Incorporated. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated. La Carte est un produit de monnaie électronique et le solde disponible qui lui est associé est émis par l'Émetteur. Les présentes Conditions sont conclues entre vous et l'Émetteur. Vous êtes autorisé à utiliser la Carte sur la base des présentes Conditions.
- 1.2. Le gestionnaire du programme est SetldPay Ltd (numéro d'enregistrement 14781780), 71-75 Shelton Street, Covent Garden, Londres, Royaume-Uni, WC2H 9JQ, en partenariat avec Epipoli SpA, Viale Edoardo Jenner, 53 20159 Milano, Italie, en tant qu'opérateur et sponsor du programme.
- 1.3. Les présentes Conditions, ainsi que les conditions figurant au verso de la Carte, constituent la déclaration complète et exclusive de l'Accord entre vous et nous concernant votre utilisation de la Carte.
- 1.4. En signant ou en utilisant la Carte dans un magasin ou un lieu de vente au détail ("Détaillant") autorisé à accepter la Carte, vous ("Titulaire de la Carte", "vous" et "votre") acceptez d'être lié par les Conditions énoncées dans le présent document.
- 1.5. La Carte n'est pas transférable et vous ne devez pas permettre à une autre personne d'utiliser la Carte.
- 1.6. Le présent Accord est soumis au droit britannique et européen.
- 1.7. Si une disposition du présent Accord est jugée illégale ou inapplicable, elle sera éliminée ou adaptée dans la mesure minimale nécessaire pour que le présent Accord reste pleinement en vigueur et applicable.

2. Modifications des présentes Conditions

- 2.1. Nous pouvons modifier les présentes Conditions, y compris, sans s'y limiter, en modifiant les frais existants ou en introduisant de nouveaux frais, de temps à autre. Nous vous en informerons au moins deux mois à l'avance, mais toute modification qui (i) rend les présentes Conditions plus favorables pour Vous ou n'a pas d'effet négatif sur vos droits, ou (ii) est requise par la loi pour être effectuée plus rapidement, entrera en vigueur immédiatement si cela est indiqué dans l'avis de modification. Toutes les modifications seront notifiées par la publication d'une version actualisée des Conditions sur le site <https://fr.mygiftcard.it> et/ou par tout autre moyen convenu avec vous. Les taux de change peuvent être modifiés immédiatement et sans préavis. La version actualisée des Conditions indiquera la date à laquelle elle entre en vigueur. Si Vous ne vous opposez pas à ces modifications avant qu'elles ne soient mises en œuvre, vous serez réputé les avoir acceptées. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez nous contacter et résilier les présentes Conditions sans frais à tout moment avant l'entrée en vigueur des modifications.
- 2.2. La dernière version des Conditions est disponible en ligne à l'adresse suivante <https://fr.mygiftcard.it> ou par l'intermédiaire de notre service clientèle que vous pouvez contacter par courriel à l'adresse info@mygiftcard.it. Nous vous recommandons de vérifier la <https://fr.mygiftcard.it> afin de consulter la dernière version. Vous êtes lié par ces Conditions et par toute modification qui leur est apportée, et nous vous recommandons donc d'en imprimer une copie pour vos dossiers.

3. Utilisation de la Carte

- 3.1. Les instructions pour l'activation et l'utilisation de votre Carte sont imprimées sur le support de la Carte et vous devez conserver le reçu d'achat de votre Carte car il spécifie le code PIN dont vous aurez besoin pour activer votre Carte. Pour obtenir de l'aide sur l'utilisation de votre Carte, consultez nos FAQ à l'adresse suivante <https://fr.mygiftcard.it> ou contactez notre service clientèle.
- 3.2. Vous pouvez utiliser la Carte pour effectuer des achats dans des magasins ou en ligne auprès de détaillants affichant la marque d'acceptation Mastercard. Pour pouvoir utiliser la Carte, une transaction sera considérée comme autorisée par vous si vous autorisez la transaction au point de vente en suivant les instructions fournies par le détaillant pour autoriser la transaction, ce qui peut inclure la communication des détails de la Carte, le passage de la bande magnétique de la Carte ou d'autres détails demandés. L'autorisation est reçue par l'Émetteur immédiatement. Vous ne pouvez pas retirer ou révoquer votre transaction après que l'autorisation a été reçue par l'Émetteur.
- 3.3. Il vous appartient de vérifier votre historique en ligne et de connaître le solde disponible. Vous pouvez consulter le solde et l'historique des transactions sur <https://fr.mygiftcard.it>

ou en contactant notre service clientèle. Vous acceptez de ne pas recevoir de relevés papier de notre part.

- 3.4. La Carte est une carte prépayée à chargement unique, ce n'est pas une carte de crédit ou de débit, elle n'est pas liée à votre compte bancaire, elle ne peut pas être rechargée avec des fonds supplémentaires et la monnaie électronique qui lui est associée ne rapporte pas d'intérêts. La Carte n'est pas rechargeable et ne peut être utilisée que pour effectuer des transactions à hauteur de la valeur fixe totale de la Carte que vous avez achetée.
- 3.5. La Carte doit être signée par vous pour être valable et n'est utilisable que pour l'achat de biens et de services conformément au présent Accord.
- 3.6. Vous pouvez utiliser la Carte pour effectuer des achats jusqu'à hauteur ou moins, mais pas plus, du solde disponible. Le solde restant (le cas échéant) après l'achat ne vous sera pas versé en espèces mais pourra être utilisé pour acheter d'autres biens ou services chez un Détaillant.
- 3.7. Les transactions peuvent être refusées chez certains commerçants (comme les commerçants qui choisissent de ne pas accepter les cartes Mastercard Prepaid). Vous acceptez et comprenez que nous ne sommes en aucun cas responsables du refus d'un commerçant d'accepter la Carte ou d'une transaction refusée, sauf si la transaction a été refusée en raison d'un acte ou d'une omission de notre part.
- 3.8. Une Carte ne peut pas être utilisée dans des points de vente non autorisés ou pour effectuer des transactions illégales. Les points de vente non autorisés sont les points de vente appartenant aux catégories suivantes définies dans les systèmes Mastercard :

Limitation du code de catégorie du commerçant	Description du code de la catégorie du commerçant
4829	Marchand de transfert de fonds
5542	Distributeurs automatiques de carburant
6010	Décaissements manuels
6051	Marchand Quasi Cash
7841	Magasins de location de matériel vidéo

- 3.9. La Carte ne peut pas être utilisée pour obtenir des espèces ou être échangée contre des espèces et ne peut pas être utilisée pour obtenir une ligne de crédit, une protection contre les découverts ou pour effectuer des prélèvements automatiques, des paiements récurrents ou des versements réguliers.
- 3.10. Vous vous engagez à ne pas utiliser la Carte dans des points de vente non participants ou non autorisés, et à ne pas utiliser la Carte pour des transactions illégales.
- 3.11. La Carte peut être bloquée si des activités suspectes sont constatées ou si nous sommes préoccupés par la sécurité de la Carte pour quelque raison que ce soit. Si nous refusons d'autoriser une transaction, nous vous en donnerons la raison, dans la mesure du possible, à moins qu'il ne soit illégal pour nous de le faire. L'Émetteur n'a aucune responsabilité envers vous si un commerçant refuse d'accepter la Carte ou si la Carte est bloquée conformément aux présentes Conditions.
- 3.12. Si une Carte est utilisée pour acheter des biens ou des services dans une devise autre que celle du Compte de Carte concerné, le montant de la transaction sera converti dans la devise du Compte de Carte le jour où nous en recevons les détails. Mastercard utilisera les taux de conversion autorisés applicables à une telle transaction (voir www.mastercard.com/global/currencyconversion) qui ne sont pas fixés par nous.
- 3.13. Des informations concernant la Carte ou les transactions effectuées avec la Carte seront divulguées à des tiers dans la mesure où la loi le permet et où cela est nécessaire au fonctionnement de la Carte et au traitement des transactions. Une politique complète de protection de la vie privée peut être consultée à l'adresse suivante <https://fr.mygiftcard.it>.
- 3.14. Si vous avez un problème avec un achat effectué avec la Carte ou un litige avec un Détaillant, vous devez traiter directement avec le Détaillant concerné. Si vous ne parvenez pas à résoudre le litige avec le Détaillant, vous pouvez contacter le service clientèle. L'Émetteur n'est pas responsable des biens ou des services que vous achetez avec votre carte.
- 3.15. Nous verserons les fonds requis par le Détaillant ou le commerçant pour les transactions que vous avez autorisées dans les quatre jours suivant la réception par l'Émetteur de la demande du Détaillant ou du commerçant.
- 3.16. Vous ne pouvez pas utiliser la Carte pour des paiements réguliers pré-autorisés.

4. Frais

Nous ne facturons pas de frais pour la vérification de votre solde et de vos transactions en ligne. Toutefois, les frais suivants s'appliquent et seront déduits de votre solde disponible au moment de la transaction par Carte, le cas échéant.

Description des frais	Montant	Fréquence
Coût initial de la carte		
• Valeur de la carte de 50 euros	€3.90	
• Valeur de la carte de 100 euros	€5.90	
• Valeur de la carte de 150 euros	€7.90	

Frais de remplacement en cas de perte ou de vol	€9.95	Par carte
Frais de gestion mensuels	€2.50	Par mois à partir de 12
Frais de remboursement / remplacement	€9.95	Par compte

4.1. Le solde disponible sur votre Carte est exprimé en euros. Les transactions effectuées dans une devise autre que l'euro seront soumises au taux de change Mastercard en vigueur à ce moment-là, majoré d'une commission de change de 2,99 %. Nous utiliserons les taux autorisés par Mastercard applicables à une telle transaction, voir www.mastercard.com/global/currencyconversion. Le taux de change Mastercard est fixé par Mastercard et toute modification apportée par Mastercard prendra effet immédiatement.

5. Activation, expiration et remboursement

- 5.1. La Carte doit être activée dans un délai déterminé à compter de la date d'émission. La date d'émission et la période d'activation sont indiquées sur le support de la Carte.
- 5.2. Pour activer la Carte, vous devez vous rendre en ligne à l'adresse suivante <https://fr.mygiftcard.it> et saisir les données de la Carte.
- 5.3. Une fois activée, la Carte sera chargée dans les 24 heures.
- 5.4. Si la Carte n'est pas activée au cours de la période d'activation fixée, elle expire.
- 5.5. Une fois activée, la Carte est valable jusqu'à la date de fin de VALIDITÉ imprimée au recto de la Carte.
- 5.6. La date de VALIDITÉ indique le mois et l'année d'expiration après l'activation. La date d'expiration sera le dernier jour du mois indiqué.
- 5.7. À l'expiration, vous n'aurez plus droit à un montant égal au solde disponible. Nous ne vous donnerons aucun préavis avant que cela ne se produise.
- 5.8. Après l'expiration, la résiliation ou le blocage de la Carte par nous, les transactions sur la Carte seront refusées et vous ne pourrez pas utiliser la Carte. Vous avez le droit de racheter les fonds de votre Carte cadeau à tout moment, en totalité ou en partie, conformément à la procédure décrite dans la clause 6.9 ci-dessous et à condition que vous soyez en mesure de nous fournir des preuves suffisantes pour vérifier votre identité, mais nous ne vous rembourserons pas la valeur des fonds de votre Carte cadeau si votre demande de rachat intervient plus de six (6) ans après la date de résiliation ou d'expiration des présentes Conditions (à compter de la date la plus proche).
- 5.9. Vous devrez remplir un formulaire de remboursement pour demander le remboursement du solde disponible de votre Carte. Vous pouvez l'obtenir en contactant le service clientèle. Au cours des douze (12) premiers mois suivant la résiliation des présentes Conditions, le remboursement des fonds restants sur votre Carte sera gratuit. Toutefois, si vous demandez un remboursement pendant que la Carte est active ou après plus de douze (12) mois à compter de la date d'expiration, la commission de remboursement sera déduite de la valeur du remboursement qui vous sera remis. Tout remboursement vous sera remis uniquement par virement sur le compte bancaire que vous avez désigné sur le formulaire de remboursement et qui correspond au nom pour lequel l'identification a été fournie. Le traitement d'une demande de rachat peut prendre jusqu'à trente (30) jours, mais nous ferons des efforts raisonnables pour traiter la demande plus rapidement.
- 5.10. Les présentes Conditions seront automatiquement résiliées à l'expiration ou à l'annulation de votre Carte et peuvent être résiliées par vous en contactant le service clientèle et en nous donnant un préavis d'un mois.
- 5.11. Nous pouvons annuler la Carte et/ou résilier les présentes Conditions moyennant un préavis de deux mois ou immédiatement à tout moment si vous ne respectez pas les présentes Conditions ou si nous sommes tenus de le faire conformément à la législation applicable.
- 5.12. Votre Carte sera bloquée immédiatement en cas de résiliation des présentes Conditions.

6. Cartes perdues, volées ou endommagées

- 6.1. Si la Carte est perdue, volée ou endommagée ou si vous constatez une erreur concernant la Carte, vous devez contacter le service clientèle sans tarder car vous serez responsable de toutes les transactions effectuées avec la Carte avant de nous avoir informés de la perte ou du vol de la Carte, mais vous ne serez pas responsable des transactions effectuées avec la Carte après nous avoir informés de la perte ou du vol de la Carte.
- 6.2. Vous devez traiter la Carte comme de l'argent liquide. En cas de perte ou de vol de la Carte, vous perdez le droit de nous réclamer un montant égal à la valeur stockée. Vous devez conserver votre Carte en lieu sûr, ne pas la confier à quelqu'un d'autre et ne pas la laisser sans surveillance.
- 6.3. Vous êtes responsable de toutes les transactions effectuées avec la Carte, y compris les transactions non autorisées pouvant résulter de la perte ou du vol de la Carte, sauf en cas de fraude ou de négligence de la part de notre personnel ou de nos agents.
- 6.4. Nous ne sommes pas tenus de remplacer ou de rembourser la valeur des Cartes mal utilisées, perdues, volées ou endommagées, sauf en cas de violation d'une condition ou d'une garantie implicite en vertu de la législation sur la protection des consommateurs qui ne peut être exclue dans les présentes Conditions générales.
- 6.5. Une Carte de remplacement ne sera émise que si vous présentez une preuve d'achat adéquate, le numéro complet de la Carte, la Carte endommagée dans le cas d'une Carte endommagée, et votre identification complète. Vous pouvez être poursuivi en cas de réclamation frauduleuse pour une transaction non autorisée à notre rencontre.

- 6.6. Si des investigations ultérieures de notre part montrent qu'une transaction contestée a en fait été autorisée par vous, les conditions énoncées dans les présentes Conditions générales s'appliquent, nous ne rembourserons pas le montant de la transaction ou, si un remboursement a déjà été effectué, vous nous autorisez à déduire ce montant du solde disponible sur votre Carte, ce montant constituant une dette impayée de votre part envers nous jusqu'à ce qu'elle soit payée.
- 6.7. Les demandes de remplacement d'une Carte peuvent être refusées par nous si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou illégale.
- 6.8. Si le remplacement est approuvé, une nouvelle Carte sera émise pour le montant du solde disponible, le cas échéant, de la Carte remplacée au moment du remplacement.
- 6.9. Des frais de remplacement de la Carte peuvent vous être facturés.
- 6.10. Vous acceptez et reconnaissez que nous ne sommes pas responsables de l'utilisation d'une Carte perdue ou volée si vous ne respectez pas les présentes Conditions générales, même si vous nous avez notifié la perte ou le vol de la Carte.

7. Absence de système de compensation

- 7.1. Vous êtes informé et comprenez que le Financial Services Compensation Scheme du Royaume-Uni ne couvre pas la Carte ou les fonds disponibles sur la Carte.
- 7.2. Vous êtes en outre informé et comprenez qu'il n'existe pas de système similaire permettant d'indemniser les Titulaires de Cartes dans le cas où l'Émetteur ne serait pas en mesure de satisfaire aux demandes d'indemnisation liées à la Carte ou au présent Accord.

8. Données personnelles

- 8.1. Vous consentez explicitement à ce que nous accédions, traitions et conservions toute information que vous nous fournissez, dans le but de vous fournir des services de paiement. Ceci n'affecte pas nos droits et obligations respectifs en vertu de la législation sur la protection des données. Vous pouvez retirer ce consentement en clôturant votre (vos) Compte(s) de Carte(s) en contactant le service clientèle qui annulera toutes les Cartes qui vous ont été émises. Si vous retirez votre consentement de cette manière, nous cesserons d'utiliser vos données à cette fin, mais nous pourrions continuer à traiter vos données à d'autres fins si nous avons d'autres motifs légitimes de le faire, par exemple, si nous sommes légalement tenus de conserver des enregistrements des transactions.
- 8.2. Vous reconnaissez et acceptez que : (i) lorsque vous parlez à nos employés du service clientèle, votre appel peut être surveillé et/ou enregistré à des fins d'assurance qualité, de formation, de sécurité et de protection contre la fraude ; (ii) à des fins de fraude et de sécurité, nous conservons vos dossiers même après la clôture de votre Compte de Carte ; et (iii) à des fins de validation et de vérification de l'identité, les informations suivantes peuvent être fournies aux commerçants avec lesquels vous effectuez une transaction : nom, numéro de compte, juridiction, pays de résidence, nationalité, adresse résidentielle, code postal, adresse électronique, date de naissance et/ou adresse IP.
- 8.3. Le traitement de vos données personnelles est expliqué plus en détail dans les politiques de confidentialité de l'Émetteur <https://www.moorwand.com/privacy-policy>. SetldPay (www.setldpay.com/privacy) et Epipoll (<https://fr.mygiftcard.it/privacy>).

9. Services à la clientèle

- 9.1. Pour accéder aux informations relatives à la Carte, vous devez connaître le numéro complet de la carte cadeau.
- 9.2. Vous ne recevrez pas de relevés concernant la Carte.
- 9.3. Pour bénéficier de l'assistance de notre service clientèle, rendez-vous sur <https://fr.mygiftcard.it> où vous trouverez les réponses à nos FAQ. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire ou si vous avez des réclamations à formuler, vous pouvez remplir le formulaire en bas de page et notre équipe d'assistance vous répondra. Toutes les plaintes seront traitées de manière transparente et équitable. Au cas où votre plainte ne serait pas traitée de manière satisfaisante, vous pouvez contacter Moorwand Ltd à l'adresse operations@moorwand.com. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter le service du médiateur financier à l'adresse suivante : Financial Ombudsman Service : notre page d'accueil (financial-ombudsman.org.uk).

10. Droit applicable et langue

- 10.1. Les présentes Conditions sont régies par le droit britannique et européen, à moins que le droit local français en matière de protection des consommateurs et le droit privé n'impliquent que les tribunaux français soient compétents.
- 10.2. Les présentes Conditions sont disponibles en français et nous communiquerons avec vous en français.

Mastercard est une marque déposée et le dessin des cercles est une marque déposée de Mastercard International Incorporated.