Remitly Reserve

Conditions générales (Programme pilote)

Date d’entrée en vigueur : 30 octobre 2026

Dernière mise à jour : 11 novembre 2026

Les présentes Conditions d'utilisation de Remitly Reserve (ci-après dénommées « Conditions d'utilisation de Reserve ») décrivent le fonctionnement du Programme pilote de Remitly Reserve (ci-après dénommé « Reserve » ou le « Programme »), notamment les conditions d'éligibilité, les modalités d'inscription, les avantages et les modifications susceptibles d'être apportées au Programme. Reserve est proposé en complément de votre compte Remitly. Il ne remplace ni ne modifie le contrat d'utilisation de Remitly, consultable à l'adresse [Remitly's User Agreement](https://www.remitly.com/home/agreement) (les « Conditions générales »), qui régit déjà votre compte et vos transferts. Veuillez lire les présentes Conditions d'utilisation de Reserve, ainsi que les Conditions générales. En cas de contradiction entre les présentes dispositions et les Conditions générales, ces dernières prévaudront, sauf indication contraire expresse figurant dans les présentes Conditions d'utilisation de Reserve.

1. Présentation et caractère pilote du Programme

1.1 Définition de Reserve. Remitly Reserve (« Reserve ») est un programme de fidélité destiné aux clients qui effectuent un grand nombre de transferts avec Remitly. Deux avantages sont offerts aux clients dans le cadre de ce Programme : des transferts au meilleur taux de change Remitly disponible (pour la méthode de paiement de leur choix) et l'aide d'une équipe d'assistance clientèle dédiée. Ces avantages sont détaillés dans la section 4.

1.2 Gratuité de Reserve. Reserve ne prévoit aucuns frais. Il n'y a ni frais pour prétendre à Reserve, ni coût supplémentaire pour bénéficier des avantages Reserve.

1.3 Caractère pilote de Reserve. Remitly teste actuellement Reserve, notamment en sélectionnant de manière aléatoire des clients qui remplissent les conditions d'éligibilité pour bénéficier de ses avantages. Les autres participants qui ne font pas partie de Reserve continueront à bénéficier de l'utilisation standard actuelle afin de déterminer s'il est intéressant de proposer l'offre à plus grande échelle. Cela signifie que le Programme, ses conditions d'éligibilité et ses avantages peuvent évoluer, être

élargies ou réduites, ou prendre fin à mesure des connaissances acquises, et ne concerner que certains comptes. La section 3 explique en termes simples ce que cela signifie pour vous.

1.4 Aucune date de fin prévue. Reserve n'a pas de date de fin fixée. Remitly peut poursuivre, modifier, suspendre ou mettre fin au Programme à tout moment, comme indiqué dans la section 7.

2. Éligibilité

2.1 Personnes éligibles. Pour prétendre à Reserve, vous devez effectuer des transferts depuis un pays éligible et respecter les seuils d'activité fixés par Remitly, comme indiqué ci-dessous. À compter de la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions d'utilisation de Reserve, les pays d'émission éligibles sont les suivants : États-Unis, Canada et Royaume-Uni.

2.2 Seuils d'activité. Pour pouvoir prétendre à Reserve, votre compte doit présenter les activités suivantes : (a) vous avez effectué des transferts dont le volume total est d'au moins 10 000 $ au cours des 12 derniers mois ; (b) vous avez effectué au moins un transfert d'au moins 5 000 $ au cours des six derniers mois ; et (c) vous avez effectué au moins un transfert au cours des 60 derniers jours. Un transfert effectué est un transfert qui a été livré et qui n'a pas été annulé ou remboursé. Une fois que vous remplirez ces conditions de base, vous pourrez être éligible à une inscription à Reserve.

2.3 Caractère non définitif des critères. Reserve étant un essai pilote, nous pourrions être amenés à adapter les critères d'éligibilité au fil du temps, à mesure que nous en saurons davantage, notamment en ce qui concerne les pays concernés. Nous nous efforcerons d'informer, dans un délai raisonnable, les membres concernés de tout changement les concernant.

3. Inscription et sélection

3.1 Aucune candidature requise. Vous n'avez pas besoin d'envoyer de demande, de vous inscrire ou de donner votre accord pour pouvoir prétendre à Reserve. Nous évaluons automatiquement les comptes en fonction des critères indiqués ci-dessus.

3.2 Le respect des critères d'éligibilité signifie que vous êtes automatiquement sélectionné pour participer à l'essai pilote, et ne signifie pas pour autant que vous êtes automatiquement inscrit à Reserve. Si votre compte répond aux critères d'éligibilité indiqués dans la section 2, il est automatiquement inclut dans l'essai pilote de Reserve. Aucune action n'est requise de votre part en plus de vos transferts

habituels pour que cela se produise.

3.3 Attribution aléatoire. Une fois votre compte intégré à l'essai pilote, Remitly l'attribuera de manière aléatoire à l'un des deux groupes suivants : soit il bénéficiera des avantages de Reserve, soit il continuera de bénéficier des tarifs et services standard actuels de Remitly. Cette attribution est aléatoire et ne repose sur aucun critère vous concernant personnellement, hormis le respect des critères de la section 2. Dans le cadre du Programme pilote, la moitié des comptes éligibles bénéficiera des avantages de Reserve, tandis que l'autre moitié bénéficiera des tarifs et services standard.

3.4 Si votre compte bénéficie des avantages Reserve. Si vous bénéficiez des avantages Reserve, vous en serez directement informé par message et/ou notification dans l'application Remitly. Ces avantages, y compris le taux de change, seront automatiquement indiqués dans l'application Remitly.

3.5 Si votre compte ne bénéficie pas des avantages Reserve après attribution. Le fait de ne pas bénéficier des avantages Reserve dans le cadre du Programme n'entraîne aucun changement concernant votre compte, les tarifs et votre expérience d'utilisation. Vous ne recevrez aucun message de notre part vous informant que votre compte a été pris en compte mais n'a pas été sélectionné. Toutefois, Remitly peut publier des informations générales à propos de Reserve qui ne concernent pas expressément votre compte, sur le site remitly.com par exemple. Ce type d'informations générales concernent le Programme dans son ensemble et ne signifient pas que votre compte a été, ou sera, sélectionné pour bénéficier des avantages de Reserve. Si vous n'êtes pas choisi pour bénéficier des avantages de Reserve proposés dans le cadre de ce Programme pilote, cela ne vous exclut pas d'une éventuelle sélection future, dans le cas où Remilty déciderait d'élargir ce Programme.

3.6 Changements éventuels. Reserve étant un essai pilote, nous nous réservons le droit d'y apporter des modifications, notamment, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne la sélection des comptes, le fonctionnement de l'attribution, son maintien ou son interruption, comme indiqué dans la section 7.

4. Avantages du Programme

4.1 Avantages actuels. À compter de la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions d'utilisation de Reserve, les membres Reserve bénéficient des avantages suivants :

Taux Reserve : meilleur taux de change Remitly disponible pour la méthode de paiement choisie, applicable à tous les transferts quel que soit leur montant. Consultez

la section 5 pour en savoir plus sur son fonctionnement et ses plafonds.

Service de conciergerie : accès à l'équipe d'assistance Remitly spécialement formée pour apporter de l'aide aux membres Reserve. Consultez la section 6.

4.2 Possible évolution des avantages. En fonction des enseignements tirés au cours de l'essai pilote, nous pourrions élargir les avantages de Reserve, ainsi que modifier, remplacer, supprimer un avantage ou le remplacer par un autre (un crédit sur un compte, par exemple). La gestion de ces changements est décrite dans la section 7.

4.3 Lien entre les avantages et les couloirs de transfert. L'avantage Reserve lié au taux de change (section 5) est intéressant pour les couloirs de transfert où Remitly propose déjà différents taux de change en fonction du montant du transfert. Ainsi, l'avantage lié au taux de change s'appliquera uniquement à ces couloirs concernés. Certains couloirs ne sont pas concernés pour le moment, notamment ceux pour lesquels Remitly ne propose pas encore de niveaux tarifaires en fonction du montant ou lorsque des contraintes réglementaires locales s'appliquent. La liste en question est susceptible d'évoluer et nous la mettrons à jour le cas échéant.

5. Avantage Reserve lié au taux de change : portée et limites.

5.1 Définition du taux Reserve. Sur les couloirs où Remitly propose différents tarifs en fonction du montant du transfert, Reserve vous offre le meilleur niveau de taux Remitly disponible en fonction de la méthode de paiement utilisée, quel que soit le montant envoyé. Concrètement, cela signifie que vous pouvez bénéficier du niveau de taux normalement réservé aux transferts importants pour un transfert d'un montant moins élevé.

5.2 Absence d'engagement de tarif spécifique et de remise fixe associé au taux Reserve. Le meilleur taux disponible désigne le meilleur niveau de taux proposé par Remitly pour la méthode de paiement et le couloir choisis au moment de l'envoi. Il évolue en fonction des conditions du marché et des tarifs de Remitly, comme les taux Remitly standard. Il ne s'agit ni d'un chiffre garanti, ni d'un montant d'économies garanti, ni d'une affirmation selon laquelle le taux Remitly serait meilleur ou plus avantageux que celui de tout autre fournisseur.

5.3 Importance de la méthode de paiement choisie. Le taux dépend de la méthode de paiement que vous choisissez. Remitly propose généralement un taux plus avantageux pour les transferts électroniques ou effectués depuis un compte bancaire que pour les transferts effectués par carte. Reserve vous propose le meilleur taux disponible pour la

méthode de paiement choisie. Cela ne change rien au fait que le taux est généralement moins avantageux si vous payez par carte que si vous choisissez un paiement bancaire ou électronique. Ceci est valable pour tous les clients Remitly et pas uniquement pour les membres Reserve.

5.4 Absence d'avantage supplémentaire sur certains transferts avec le taux Reserve. Si un couloir ne propose pas actuellement de niveaux de tarifs en fonction des montants, ou si un transfert est déjà éligible au niveau le plus avantageux sans Reserve, le taux Reserve n'offre aucune remise supplémentaire sur ce transfert.

5.5 Définition du taux au moment de l'envoi du transfert. Le taux associé à un transfert repose sur votre statut Reserve au moment de l'envoi du transfert en question. Tout changement ultérieur de votre statut Reserve n'a aucune incidence sur le tarif d'un transfert déjà en cours.

5.6 Application des mesures de protection habituelles. Reserve ne modifie en rien les procédures habituelles de Remitly en matière de vérification d'identité, de sécurité, de prévention de la fraude et de conformité. Ces raisons peuvent justifier une vérification ou une restriction de compte de notre part, action qui s'applique de la même manière à tous les clients, y compris les membres Reserve.

6. Conciergerie

6.1 Vos avantages. En tant que membre Reserve, vous pouvez échanger avec le service de conciergerie, spécialement formé pour venir en aide aux clients qui envoient des transferts importants, quels que soient leur montant ou le moment de l'envoi, et ce tant que vous faites partie du Programme. Vous pouvez contacter le service de conciergerie dans la section Reserve de l'application.

6.2 Absence de garantie spécifique en matière de niveau de service. Bien que nous nous efforcions de proposer une assistance réactive et de qualité, les présentes Conditions d'utilisation de Reserve ne garantissent aucun délai de réponse, aucune plage de disponibilité ni aucun résultat spécifique pour toute demande d'assistance.

6.3 Variabilité de la disponibilité. La conciergerie est un avantage du Programme qui peut faire l'objet de modifications ou d'un changement de canaux, tel que décrit dans la section 7.

7. Modification et fin du Programme

7.1 Possibilité de modifications ou d'interruption de Reserve. Reserve étant un essai

pilote, nous pourrions être amenés à modifier, interrompre ou mettre fin au Programme ou à tout avantage spécifique, pour quelque raison que ce soit, notamment si nous estimons que le Programme n'atteint pas ses objectifs, pour des raisons financières, commerciales, juridiques ou réglementaires.

7.2 Notification. Dans la mesure du possible, nous informerons à l'avance les membres Reserve actuels de tout changement ayant une incidence significative sur leurs avantages, par l'intermédiaire de l'application ou de tout autre moyen de communication qu'ils auront accepté. Une version à jour des Conditions d'utilisation de Reserve, accompagnée d'une nouvelle date d'entrée en vigueur, sera disponible sur l'application et via le lien figurant partout où Reserve est proposé.

7.3 En cas de fin du Programme. Toute fin totale de Reserve entraîne la fin de vos avantages Reserve tel que décrit dans la notification fournie. Votre compte retrouvera les tarifs et l'assistance Remitly standard à partir de ce moment.

7.4 Absence d'incidence sur les tarifs standard. Quelle que soit l'évolution de Reserve, vous pourrez toujours effectuer des transferts aux tarifs Remitly standard, comme n'importe quel autre client.

7.5 Suspension ou clôture de votre compte Remitly. Remitly se réserve le droit de suspendre ou de fermer votre compte Remitly s'il s'avère que vous avez enfreint les présentes conditions, que vous avez commis des actes frauduleux, que vous avez participé à des activités interdites, telles que définies dans l'Accord utilisateur Remitly, ou que vous avez enfreint de toute autre manière l'Accord utilisateur Remitly.

8. Lien avec les Conditions générales de Remitly

8.1 Complémentarité des conditions. Les présentes Conditions d'utilisation de Reserve sont complémentaires et doivent être lues conjointement aux Conditions générales qui régissent déjà votre compte Remitly. Les présentes Conditions d'utilisation de Reserve ne traitent que de certains aspects spécifiques à Reserve : conditions d'éligibilité, inscription et avantages du Programme.

8.2 Incorporation par renvoi. Toutes les autres dispositions de l'Accord utilisateur de Remitly continuent de s'appliquer à votre compte et à tout transfert que vous effectuez, y compris celles relatives à la responsabilité, à la résolution des litiges, à l'arbitrage et à la renonciation aux recours collectifs, consultables ci-après : [User Agreement](https://www.remitly.com/home/agreement). Les présentes Conditions ne créent pas de procédure d'arbitrage distincte ou supplémentaire, et ne constituent en aucun cas une

renonciation, une restriction ou un remplacement de toute clause d'arbitrage ou de renonciation aux recours collectifs figurant dans les Conditions générales.

8.3 En cas de conflit entre dispositions. En cas de conflit entre une disposition des présentes Conditions d'utilisation de Reserve et l'Accord utilisateur de Remitly concernant un sujet expressément abordé dans les présentes Conditions d'utilisation de Reserve (les conditions d'éligibilité à Reserve par exemple), ces dernières prévalent sur ce sujet. Les Conditions générales s'appliquent pour tout autre sujet.

9. Absence de garantie quant au maintien de la participation.

9.1 Caractère impermanent de éligibilité ou de l'inscription. Le fait d'être membre actuel de Reserve ne garantit pas que vous le resterez.

9.2 Conditions de l'inscription. Une fois inscrit au Programme, vous conserverez votre statut Reserve si vous effectuez un volume total de transferts d'au moins 5 000 $ au cours d'une période de six mois. Cette période commence à la date de votre inscription au Programme (ou à la date de votre dernier renouvellement d'éligibilité). Nous vous informerons de votre inscription par e-mail et/ou par notification push. Cette notification marque le début de votre inscription d'une durée de six mois. Si vous ne remplissez pas encore cette condition, vous en serez informé 60 jours avant la fin de votre période de six mois, puis à nouveau si votre statut expire, et recevrez des consignes pour effectuer le renouvellement. Vous pourrez vérifier votre statut et votre progression vis-à-vis de la condition en question dans l'application.

9.3 Expiration du statut. Si vous ne remplissez pas les conditions de renouvellement dans les délais, votre statut Reserve prendra fin et votre compte reviendra aux tarifs standard. Dès que vous remplissez de nouveau les conditions d'éligibilité, votre statut Reserve est automatiquement réactivé : il n'y a aucun délai d'attente et vous n'avez pas besoin d'envoyer de nouvelle demande.

9.4 Absence de droit acquis. Le statut Reserve, ainsi que tout avantage qui y est associé, constitue un élément discrétionnaire du Programme. Il ne constitue ni un droit, ni un titre, ni un droit de propriété, et il ne génère ni ne représente aucune valeur monétaire.

10. Limitation de responsabilité

10.1 Reserve est fourni en l'état. Dans toute la mesure autorisée par la loi, Remitly décline toute responsabilité quant aux dommages indirects, accessoires ou

consécutifs résultant de votre participation au Programme, de l'absence de votre sélection à celui-ci, de sa modification ou de son interruption, y compris toute attente relative à un taux de change ou à un avantage particulier.

10.2 Aucune disposition des présentes ne limite les droits auxquels la loi interdit de déroger. Aucune disposition des présentes Conditions d'utilisation de Reserve ne limite la responsabilité ni ne vaut à une renonciation à un droit lorsque la loi applicable ne permet pas une telle limitation ou renonciation, notamment en ce qui concerne la responsabilité pour faute lourde ou intentionnelle, ainsi que tout droit impératif en matière de protection des consommateurs dont vous bénéficiez en vertu de la législation de votre État, province ou pays.

11. Législation applicable et résolution des litiges

11.1 Législation applicable et résolution des litiges. Les présentes Conditions d'utilisation de Reserve sont régies par les mêmes dispositions en matière de droit applicable et de règlement des litiges, y compris toute clause d'arbitrage et toute renonciation au recours collectif, que celles énoncées dans l'Accord utilisateur Remitly applicables à votre compte, et tout litige en découlant sera résolu conformément à ces mêmes dispositions.

12. Coordonnées de contact

Vous avez des questions à propos de Remitly Reserve ? Les membres Reserve peuvent contacter directement le service de conciergerie depuis la section Reserve de l'application Remitly (« Discuter avec mon équipe » ou « Appeler mon équipe »). Le service clientèle de Remitly, joignable au +1 844-604-0924 ou via la [fonctionnalité de discussion en ligne de Remitly](https://www.remitly.com/ca/fr/help) est ouvert à tous.

La version actuelle des Conditions d'utilisation de Reserve est toujours disponible dans la section Reserve de l'application Remitly, ainsi que via le lien fourni partout où le service Reserve est proposé.