

[IMPRIMER ET/OU TÉLÉCHARGER LE PDF](link)

## Informations de service essentielles

Dernière mise à jour : 28 octobre 2019

Les informations suivantes ne sont qu'un résumé de certaines questions clés relatives à votre utilisation de nos Services. Elles doivent être lues conjointement avec l'[Accord utilisateur](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/agreement>) pour obtenir des informations détaillées sur chacun de nos droits et obligations lors de l'utilisation des Services, avant la conclusion de l'Accord utilisateur. Ces informations sont valables à compter de la date de la dernière mise à jour (tel qu'indiquée ci-dessus). Notre offre d'utilisation de nos Services s'applique tant que nous permettons aux utilisateurs d'accéder à nos Service, de les enregistrer ou de les utiliser.

Les termes commençant par une lettre majuscule mentionnés ci-dessous ont la même signification que celle définie dans notre Accord utilisateur. Veuillez vous reporter à notre Accord utilisateur pour obtenir des détails complets sur chacun de nos droits et obligations lors de l'utilisation des Services.

Remitly Europe Limited, exerçant ses activités sous le nom de Remitly, est réglementée par la Banque centrale d'Irlande. La société Remitly Europe Limited est enregistrée Irlande sous le numéro d'immatriculation 629909.

### Risque de fluctuation du taux de change

1. Un risque lié à l'utilisation de nos Services comprend le fait que les devises fluctuent d'une manière déterminée par les marchés financiers internationaux et échappant à notre contrôle.
2. Cela signifie que lorsque vous effectuez un paiement pour envoyer de l'argent dans une devise différente à un Destinataire, le montant que vous pouvez payer pour effectuer un virement un jour peut être différent du montant dont vous avez besoin pour effectuer le même paiement un autre jour.
3. Néanmoins, veuillez noter que la force ou la faiblesse relative d'une devise dans le passé ne permet pas de savoir si cette devise restera forte ou faible.
4. Afin de vous donner une idée précise du montant d'argent nécessaire pour effectuer votre paiement, nous vous informerons toujours du taux de change utilisé pour effectuer votre paiement au moment où vous soumettez une Transaction auprès de nous.

**Accepter notre Accord utilisateur et soumettre des Transactions avec**

## **nous**

**1.** Pour accepter notre Accord utilisateur, vous devez utiliser un appareil (un ordinateur, un smartphone, une tablette ou un autre appareil mobile) ayant accès à Internet et qui vous permet également de stocker et de reproduire l'accord et les autres notifications que nous sommes tenus de vous envoyer lorsque vous utilisez nos Services (tels que les notifications de paiement).

**2.** Nous concluons l'Accord utilisateur en utilisant la langue dans laquelle nous rendons disponible l'Accord utilisateur lors de la procédure d'inscription. Par exemple, si vous êtes un client français qui s'inscrit à nos Services, nous concluons l'Accord utilisateur en français.

**3.** Lorsque vous vous inscrivez à nos Services et que vous soumettez des Transactions, vous disposez des moyens de vérifier et de corriger les erreurs éventuelles avant qu'elles ne soient soumises. Vous pouvez le faire via les fonctions du clavier de l'appareil sur lequel vous utilisez nos Services. Veuillez prendre le temps de lire et de vérifier vos coordonnées avant de les soumettre.

**4.** Veuillez noter que pour lire nos fichiers PDF, nous vous suggérons d'installer Acrobat Reader 8.0™ ou plus récent. Il se peut que vous ayez déjà ce logiciel sur votre appareil, mais dans le cas contraire, vous pouvez télécharger une version gratuite via Adobe UK. Si vous accédez à ce service à l'aide d'une technologie de lecture d'écran ne pouvant pas lire les fichiers PDF, un logiciel capable de la convertir pour vous est disponible sur Access Adobe.

**5.** Nous mettons à votre disposition notre Accord utilisateur à différents moments lorsque vous utilisez nos Services, mais il est probablement plus facile d'accéder à une copie à jour de notre Accord utilisateur en bas de notre site. Nous ne déposons pas de copie d'aucun Accord utilisateur convenu.

**6.** Sous réserve de toute modification, toutes les communications que nous vous enverrons seront faites en français. Nous concluons l'accord utilisateur avec vous en français. En cas d'incohérence entre la version en Anglais du contenu de notre Service et toute traduction, la version en Anglais prévaut.

**7.** Vous avez également la possibilité de déposer une plainte auprès du médiateur irlandais pour les services financiers et les pensions (« FSPO »). Le FSPO est un service indépendant et gratuit qui aide à résoudre les plaintes auprès des caisses de retraite et des fournisseurs de services financiers réglementés. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur le FSPO, les méthodes par lesquelles vous pouvez accéder à leurs services, via [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie). Les coordonnées du FPSO sont les suivantes:

Adresse : Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

E-mail : [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie).

Veillez noter que les litiges peuvent également être soumis à une résolution en ligne via la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne : <https://ec.europa.eu/odr>.

Toutes les plaintes que vous pourriez déposer en lien avec les Services que nous fournissons sont soumises à la compétence du FSPO.

## **Vos droits en matière d'annulation et de fin d'utilisation de nos Services**

1. Si vous êtes inscrit à nos Services mais que vous ne souhaitez plus les utiliser, vous pouvez cesser d'utiliser nos Services à tout moment.

2. Si vous ne souhaitez plus être enregistré avec nous en tant que client, vous pouvez fermer votre Profil à tout moment en nous contactant par les méthodes suivantes :

i. par courrier postal à Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlande ;

ii. par e-mail : [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com) ;

iii. en nous appelant au +353 1800 816808

3. En vertu des lois sur les contrats de crédit à la consommation en ligne / à distance, vous disposez d'un droit de rétractation général pour annuler un contrat avec nous pour quelque raison que ce soit - ce droit commence le jour suivant l'acceptation de notre contrat d'utilisation et se termine 14 jours après. (« Période de réflexion »).

4. Vous pouvez exercer ce droit de réflexion en nous contactant par l'une des méthodes mentionnées au paragraphe 2. ci-dessus.

5. Si vous annulez notre Accord pendant la Période de réflexion et que vous ne nous avez pas soumis de Transaction durant ce délai, vous ne pourrez pas utiliser nos Services pour envoyer de l'argent à des Destinataires. Vous n'avez pas de frais d'annulation à payer dans ce cas.

6. Si vous annulez notre Accord pendant la Période de réflexion et que vous nous avez soumis une Transaction Durant ce délai, nous vous rembourserons si vous annulez votre transaction à tout moment avant son « Achèvement ». Mais notez bien que nous ne vous rembourserons pas du tout si nous avons déjà « achevé » la transaction. L'achèvement signifie que votre destinataire a revendiqué l'argent que vous avez envoyé par le biais d'un point de retrait des espèces, l'argent lui a été remis ou les fonds ont été crédités sur son compte bancaire. Dès réception de votre demande d'annulation d'une Transaction, nous pouvons confirmer avec nos Fournisseurs de services si celle-ci a été annulée avant de vous rembourser.

7. Si vous n'annulez pas notre accord pendant la Période de réflexion, cet accord restera en vigueur et pourra être annulé par vous ou par nous conformément aux conditions de l'Accord utilisateur.

8. Veuillez également noter qu'en vertu de la loi, il n'existe généralement pas de droit général à une « période de réflexion » pour les services financiers lorsque les prix dépendent des fluctuations des marchés financiers indépendantes de notre volonté et pouvant survenir pendant la Période de réflexion (comme dans le cas de services liés à des opérations de change).

9. L'accord utilisateur n'a pas de durée minimale. Au-delà de la période de réflexion, vous pouvez le résilier à tout moment, pour quelque raison que ce soit, en fermant votre profil en nous envoyant un e-mail à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com), en nous appelant au +353 1800 816808 ou par courrier à notre adresse postale : Ground Floor, 1 Albert Quay, Ballintemple, Cork, T12 X8N6, Irlande.

## **Comment vous nous payez et comment nous effectuons nos Services**

1. Lorsque vous nous soumettez une transaction, nous vous informerons du montant que vous devez nous payer, ainsi que des frais applicables.

2. Sans préjudice de la clause 9.1 de l'Accord utilisateur, vous pouvez également être tenu de nous rembourser les frais que nous engageons si votre Instrument De Paiement est utilisé de manière illégitime - par exemple, nous pouvons recevoir des frais de votre banque si vous essayez de financer une transaction de votre compte bancaire et les fonds sont insuffisants pour effectuer ce transfert. Les frais que nous recevons vous seront transmis par notre intermédiaire. Pour plus de détails sur nos frais et charges, veuillez vous reporter à notre Accord utilisateur.

3. Nous vous demandons de nous autoriser à recouvrer les montants susmentionnés de l'Instrument de paiement que vous enregistrez auprès de nous (tels que vos comptes bancaires et / ou votre carte de débit ou de crédit) et / ou les montants du paiement que nous traitons pour vous.

4. Nous vous ferons généralement savoir combien de temps il faudra pour que les fonds soient mis à la disposition de votre Destinataire, ce qui dépendra de nombreux facteurs (dont certains échappant à notre contrôle). Les facteurs incluent (sans limitation) :

1. La devise et le lieu de réception des fonds par le Destinataire
2. Le réseau de paiement et les partenaires que nous utilisons pour traiter le transfert de fonds
3. Les heures d'ouverture et les autres exigences de l'organisation qui remet les fonds au Destinataire (par exemple, les modalités de contrôle d'identité du Destinataire).

## **Votre responsabilité pour les taxes et les frais de tiers, y compris lorsque vous utilisez nos Services via Internet ou votre appareil mobile**

1. Vous devrez peut-être conclure des accords avec des tiers pour utiliser nos Services. Cela peut inclure, par exemple, la conclusion d'accords avec votre opérateur

de réseau mobile et / ou l'organisation qui vous fournit un accès à Internet.

**2.** Ces fournisseurs de services tiers peuvent vous facturer des frais ou d'autres coûts pour l'utilisation de nos Services qui ne sont ni imposés ni réglés par notre intermédiaire. Ceux-ci peuvent inclure des frais liés à l'accès à Internet et à l'utilisation de données et de messages SMS via votre appareil. Nous ne vous facturons pas de frais distincts pour l'utilisation de nos Services à distance.

**3.** Vous êtes responsable du paiement de ces frais et autres coûts, de la manière convenue.

**4.** Vous êtes également responsable de tout autre impôt pouvant être dû lors de l'utilisation de nos Services.

### **Existe-t-il un système de compensation qui s'applique lorsque vous utilisez nos Services ?**

Nous prenons le traitement de vos fonds très au sérieux et sommes soumis à des obligations réglementaires strictes pour assurer leur sécurité. Comme la loi ne nous oblige pas à faire partie d'un système d'indemnisation gouvernemental, aucune indemnisation ne serait versée au titre d'un tel programme dans l'éventualité improbable de notre incapacité à faire face à nos responsabilités.

### **Quelle loi s'applique ?**

Notre relation régie par les lois de l'Irlande, sans préjudice des dispositions de la loi française auxquelles il ne peut être dérogé par convention et qui s'appliqueront dans les cas où vous, en votre qualité d'utilisateur de services de paiement, résidez en France.