

**En acceptant notre Accord d'utilisateur, vous consentez à recevoir notre Service en anglais et à ce que nous communiquions avec vous en anglais.**

Pour votre commodité, nous pouvons fournir ce document dans d'autres langues, telles que l'espagnol. En cas de divergence entre la version française et la version traduite du présent Accord, la version française fera foi.

**Informations de service essentiel Remarque : La loi nous oblige à vous fournir des informations importantes, en particulier avant de conclure un contrat. Nous fournissons ces informations dans notre notification appelée [Informations de service essentiel](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/key-service-information>). Ces informations ne font pas partie de notre Accord mais vous fourniront certains détails sur la manière dont nous concluons ce contrat avec vous ainsi que votre utilisation de nos Services. Il comprend des informations telles que vos droits d'annuler ou de cesser d'utiliser nos services, que nous vous recommandons vivement de lire avant de conclure avec nous le présent Accord.**

## **ACCORD D'UTILISATEUR DE REMITLY**

Avant d'accepter d'utiliser nos Services, veuillez prendre le temps de lire attentivement l'accord d'utilisateur. Nous vous recommandons également de conserver ce document dans un endroit sûr - les conditions de notre Accord utilisateur sont juridiquement contraignantes.

Le présent Accord utilisateur (« Accord ») est la plus récente mise à jour et entre en vigueur en date du 28 octobre 2019. Il s'applique aux utilisateurs des services Remitly basés et résidant en France.

### **1. NOTRE ACCORD AVEC VOUS**

#### **1.1 Cet Accord est un contrat entre vous et Remitly Europe Limited**

(« **Remitly** », « **nous** », « **nos** » et « **notre** »). Il décrit les conditions dans lesquelles vous serez lié lorsque vous accédez à et/ou utilisez nos produits (qu'il s'agisse de services ou de contenu numérique) (« **Services** »). Les termes « **vous** » et « **vos** », **tels qu'ils sont utilisés** dans le présent Accord, désignent les utilisateurs de nos Services. Cet Accord contient des conditions qui concernent spécifiquement le moment où vous enregistrez vos coordonnées (c'est-à-dire lorsque vous créez un « Profil » - voir la section 3.1 ci-dessous), ainsi que des conditions que vous devez accepter chaque fois que vous nous demandez de faire des transactions de paiement uniques. Ces deux

ensembles de conditions sont inclus dans ce seul document pour plus de commodité.

**1.2 Autres documents importants.** Nous attirons également votre attention sur notre [Politique de confidentialité](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/policy>) et notre [Politique des cookies](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/cookies>) (« **Politiques** ») qui contiennent toutes les informations pertinentes sur la manière dont nous utilisons vos informations personnelles lorsque nous vous fournissons nos Services, y compris des informations sur vos droits en vertu de la loi sur la protection des données et sur la manière de contacter notre Délégué à la protection des données. Si vous participez à notre programme « Récompenses », des conditions spéciales s'appliquent également à vous. Vous pouvez en prendre connaissance [ici](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/referral-program-tnc>).

**1.3 Où puis-je trouver une copie de cet Accord et des Politiques associées ?** Les versions actuelles de cet Accord, la Politique de confidentialité et la Politique de cookie sont mises à votre disposition au bas de notre site. **Nous vous recommandons vivement d'imprimer, de télécharger et de stocker une copie de ces documents et de vous reporter à la version actuelle, de temps à autre, lorsque vous utilisez nos Services.**

**1.4 Quand les conditions de cet Accord deviennent-elles juridiquement contraignantes pour moi ?** Vous acceptez les conditions du présent Accord (y compris toutes les Politiques) lorsque vous :

1. reconnaissez l'acceptation de la version électronique du présent Accord lorsque cette option vous est proposée (par exemple, lorsque vous vous inscrivez aux services Remitly ou si vous nous demandez de procéder à des transferts d'argent uniques sur la base de transactions individuelles - via notre site ou notre application mobile) ou
2. commencez à utiliser ou essayez d'utiliser nos Services (y compris si vous accédez, téléchargez et/ou utilisez l'un des Services de Remitly) - dans de telles circonstances, vous acceptez que nous considérions votre utilisation de nos Services comme une acceptation du présent Accord à partir de ce moment.

**1.5 Veuillez noter les informations importantes suivantes**

Vu que le présent Accord définit les conditions juridiquement contraignantes qui s'appliquent à votre utilisation de nos Services, veuillez lire et vous assurer que vous agréez à ces conditions, avant qu'elles ne deviennent contraignantes et à chaque fois que vous utilisez nos Services. Veuillez tout particulièrement vous assurer que les conditions contiennent tout ce que vous souhaitez et rien de ce que vous n'êtes pas prêt à accepter, avant de décider de les accepter et d'utiliser nos Services. Si vous n'acceptez pas l'ensemble de cet Accord, veuillez ne pas utiliser nos Services. Cet Accord contient certaines limitations, risques ainsi que des conseils sur la bonne utilisation de nos Services. Pour vous aider dans votre réflexion, nous soulignons ci-dessous certaines des dispositions clés que vous devez lire avec un soin particulier et comprendre pleinement avant d'utiliser nos Services. Si vous êtes toujours incertains et que vous souhaitez de plus amples informations, veuillez consulter l'information disponible sur notre site ou nous contacter à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com).

### Sections clés :

**\*« Nos services » et « Paiement de nos Services et échange de devises\* (sections 2 et 5) - Ces sections vous fournissent des informations sur les services que nous fournissons ainsi que sur les frais qui peuvent s'appliquer. Elles vous fournissent également des instructions importantes sur la façon dont vous devez nous payer pour utiliser nos Services. \*Veuillez noter que nous vous conseillons de ne pas utiliser nos Services pour envoyer de l'argent à des inconnus.\***

**\*« Mise en route et utilisation de nos Services »\* (section 3) - Cette disposition explique à qui nous autorisons l'utilisation de nos Services. \*Veuillez noter qu'il est très important que vous n'utilisiez pas nos Services au nom de quelqu'un d'autre.\*\\***

**\*« Envoi d'argent »\* (section 4) - cette section vous fournit des informations importantes sur la manière dont nous traitons les transferts d'argent.**

**\*« Restrictions de service importantes »\* (section 7) - veuillez lire attentivement cette section. Elle établit en particulier la liste des activités appelées **\*« Activités restreintes »** \* que vous n'êtes pas autorisé à mener lorsque vous utilisez nos services. Elle fournit également des détails sur les actions que nous pouvons entreprendre si vous n'utilisez pas nos services de manière appropriée (ces actions peuvent inclure le fait de ne pas traiter vos transactions).**

**\*« Clauses de non-responsabilité importantes » et « Notre responsabilité pour les pertes ou dommages que vous subissez »\* (sections 12 et 14) - ces sections expliquent les circonstances dans lesquelles nous sommes (ou ne sommes pas) responsables envers vous durant la prestation de nos services.**

\*« **Votre responsabilité pour les dommages que vous causez** »\* (section 13) - cette section décrit les circonstances dans lesquelles vous pourriez être tenu responsable des dommages que vous causez.

\*« **Modifications de nos Services et de notre Accord** »\* (section 18)

- cette section fournit des détails importants sur la manière dont nous
- pouvons modifier notre Accord avec vous.

## 2. NOS SERVICES

**2.1 Transferts d'argent.** Nos Services permettent aux personnes résidant en France d'effectuer des transferts d'argent à des personnes situées dans les pays et les régions que nous relevons sur notre site et/ou application mobile. Nos Services fonctionnent de la façon suivante : un « **Expéditeur** » utilise nos Services pour envoyer de l'argent et un « **Destinataire** » reçoit de l'argent qui a été déboursé via nos Services. Une « **Transaction** » fait référence à un ordre de paiement donné par un Expéditeur nous invitant à effectuer un décaissement au Destinataire via nos Services. Le « **Montant de la transaction** » est le montant que l'Expéditeur nous a payé pour effectuer un décaissement au Destinataire. Le « **Montant du paiement** » est le montant versé au Bénéficiaire.

**2.2 Nous vous recommandons d'utiliser nos Services pour envoyer de l'argent à vos amis et à votre famille** et, par là, de ne pas utiliser nos Services pour envoyer de l'argent à des étrangers.

**2.3 Ententes avec des tiers.** Pour utiliser nos services, vous devrez peut-être conclure des accords avec d'autres fournisseurs de services que nous appelons « **Fournisseurs de services tiers** ». Par exemple, si vous utilisez nos Services via notre application mobile, vous devrez peut-être conclure un Accord avec le fabricant de votre appareil mobile et votre opérateur de réseau. Vous acceptez de respecter les termes des accords que vous avez conclus avec des Fournisseurs de services tiers et qui concernent votre utilisation de nos Services.

## 3. MISE EN ROUTE ET UTILISATION DE NOS SERVICES

(Veuillez également noter les importantes restrictions de service définies à la section 7)

**3.1 Création de profil.** Pour utiliser nos Services, vous devez créer un Profil Remitly

(votre « **Profil** » ). Votre Profil nous permet d'enregistrer certaines informations vous concernant, tel qu'expliqué plus en détail dans notre Politique de confidentialité. Votre Profil ne peut être utilisé comme méthode d'exécution des opérations de paiement. En tant que tel, votre Profil n'est pas un compte bancaire ni un compte de paiement et il ne stocke aucune forme de valeur (électronique ou autre).

**3.2 Comment créer un profil.** Pour créer un Profil, vous devez faire et être responsable de ce qui suit :

1. nous fournir des informations complètes, exactes et véridiques tels que requis (y compris des informations vous concernant et des informations et/ou documents que nous pourrions exiger pour des motifs raisonnables). Les informations que vous fournissez seront également utilisées par nous pour déterminer si vous êtes éligible pour nos Services ;
2. effectuer toutes les tâches d'enregistrement de la manière et sous la forme raisonnablement requise par nous. Cela peut impliquer que vous créiez des identifiants de sécurité (tels qu'un mot de passe ou un numéro d'identification personnel) ( « **Identifiants de sécurité** » ) **et/ou téléchargez notre application mobile (le cas échéant) ;**  
et
3. effectuer toute autre action que nous, nos fournisseurs de services tiers ou les vôtres pouvons demander pour des motifs raisonnables afin que vous puissiez accéder aux Services et les utiliser.

**3.3 Vous ne devez utiliser nos Services que pour vous-même.** Vous ne devez pas créer un profil, ni effectuer une Transaction au nom de ou en utilisant l'identité de, toute autre personne.

**3.4 Il est très important que les informations que vous nous fournissez restent exactes et, en particulier, de toujours nous informer de votre adresse actuelle.** Si vous modifiez votre adresse de résidence principale, vous devrez peut-être accepter différentes conditions de service de Remitly applicable à la région dans laquelle vous avez déménagé. De plus, étant donné que certains Services ne sont actuellement proposés que dans certaines régions, des modifications de votre adresse de résidence principale pourraient vous empêcher de bénéficier de certains Services. Si des informations que vous nous fournissez (y compris votre adresse postale et/ou votre adresse e-mail) changent au cours du temps, vous devez nous en informer

immédiatement et/ou modifier les détails de votre Profil immédiatement, afin que les informations que vous nous avez fournies soient toujours précises, véridiques et complètes. Vous êtes responsable de fournir des informations exactes et complètes à tout moment lorsque vous utilisez nos Services.

**3.5 Conditions d'éligibilité pour utiliser nos Services.** Dans le cadre du processus de création de profil, vous devrez accepter le présent Accord (et tout autre document que nous pourrions soumettre de temps à autre). Vous devez avoir au moins dix-huit (18) ans pour accéder à nos Services en tant qu'Expéditeur ou les utiliser. Nous sommes autorisés en tant qu'établissement de paiement en Irlande auprès de la Banque centrale d'Irlande et fournissons nos services en France sur la base de la libre prestation des services. Vous devez être situé en France pour utiliser les Services que nous fournissons en vertu des dispositions du présent accord. Si vous êtes résident d'une autre région, vous pouvez accéder à l'accord qui vous concerne sur le site Web de nos Services dans votre pays ou région. Veuillez également noter, dans la section 8, comment et pourquoi nous recueillons et vérifions les informations personnelles.

**3.6 Personnes et territoires restreints.** Vous savez peut-être qu'il existe des lois et des réglementations qui imposent des sanctions à certains pays et à certaines personnes, ce qui signifie que des organisations telles que la nôtre sont tenues de fournir nos Services s'ils impliquent ces questions. Vous ne pouvez pas utiliser nos Services si vous vous trouvez ou effectuez des transactions dans certaines régions ou autres endroits où il nous est légalement interdit de fournir nos Services. Ces restrictions figurent dans des documents gouvernementaux tels que la liste des Nationaux spécialement désignés et la liste des Pays et territoires non coopératifs. Nous pouvons également ne pas fournir tout ou partie de nos Services à d'autres personnes ou régions (qu'elles soient ou non liées à une liste de sanctions), si, par exemple, nous ne sommes pas en mesure de respecter les lois en vigueur relatives à nos Services. L'utilisation de certains Services peut également imposer d'autres conditions d'éligibilité, qui devront être vérifiées avant de pouvoir utiliser ces Services.

**3.8 Limite de Profil.** Vous pouvez vous inscrire et ouvrir 1 (un) seul profil. Nous pouvons également limiter le nombre d'adresses e-mails et d'Instruments de paiement pouvant être associés à votre profil.

## **4. ENVOYER DE L'ARGENT**

**4.1 Instruments de financement.** Pour envoyer de l'argent via nos Services, vous devez utiliser un Instrument de financement autorisé tel que :

1. votre carte de débit ou de crédit) (« Instrument de financement »),

comme décrit dans nos Services. (« Paiements par carte »); ou  
2. un virement bancaire (par exemple, en utilisant le système « SEPA » UE/AELE) (« paiements financés par la banque »); constituant ensemble les « instruments de financement ».

Nous pouvons imposer des limites au nombre d'Instruments de financement que vous pouvez utiliser via nos Services.

**4.2 Paiements par carte.** Si vous nous payez pour vos services en utilisant une carte de débit ou de crédit, vous acceptez de nous payer le montant de la transaction, ainsi que tous les frais que vous nous devez en vertu du présent contrat, en utilisant votre carte de débit ou de crédit désignée. Chaque fois que vous nous soumettez une transaction, vous acceptez que nous soyons autorisés à facturer votre transaction de transfert d'argent à votre carte de débit ou de crédit désignée, ainsi que les frais que vous nous devez avant que nous exécutions nos services de paiement ou toute autre transaction.

a\ c'est une carte de crédit ou débit qui n'a pas expiré et qui est par ailleurs en règle ;

b\ vous êtes un utilisateur autorisé et légitime de votre carte de crédit ou débit.

Vous nous autorisez à vérifier que votre carte de crédit ou débit est en règle avec le Fournisseur de services de paiement émetteur. Nous pouvons vérifier votre carte de crédit ou débit en soumettant une demande d'autorisation de paiement et/ou un crédit et/ou un débit de faible valeur sur votre carte de crédit ou débit, conformément aux règles applicables en matière de carte et de système de paiement. Nous nous conformerons à toutes les règles relatives aux cartes et/ou aux systèmes de paiement pour rembourser le montant du paiement du test imputé à votre carte de crédit ou débit.

**4.3 Paiements financés par la banque.** Si vous nous payez pour nos services (y compris le paiement du montant de la transaction et des frais de service applicables) à l'aide d'un paiement alimenté par une banque, vous devez suivre les instructions que nous vous avons notifiées pour effectuer ce paiement. En particulier, les termes suivants s'appliquent strictement à votre utilisation de ce mode de paiement :

1. Vous devez nous payer à partir d'un compte bancaire qui corresponde à votre nom de profil et vous devez également nous transférer les fonds à l'aide du système de financement bancaire que nous vous

informons comme étant disponible. Votre paiement financé par une banque doit provenir d'un compte bancaire français détenu sous le nom exact affiché dans votre profil et payé électroniquement.

**2.** Vous devez nous payer dans les délais impartis. Vous devez exécuter le paiement financé par la banque via votre propre canal bancaire électronique, de sorte que nous recevions le paiement dans les délais que nous vous informons au moment où vous soumettez votre transaction pour traitement.

**3.** Vous devez entrer les informations de paiement correctes et payer le montant exact. Vous devez entrer et utiliser les informations exactes que nous vous fournissons pour effectuer un paiement basé sur une banque. Ces détails incluent les détails de votre compte ainsi que le montant exact du paiement et le numéro de référence que nous vous avons communiqués et qui sont liés à la transaction. Il est très important que ces détails exacts soient fournis par vous. Si les détails que vous fournissez sont incorrects, votre paiement peut être envoyé à une autre personne et il ne sera peut-être pas possible de récupérer votre argent. Nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte que vous pourriez subir (ou de toute forme de remboursement) si vous envoyez de l'argent à une personne autre que nous-mêmes et/ou si votre paiement n'est pas reconnu par vous et que vous ne fournissez pas les informations correctes.

**4.4 Conséquences de ne pas nous payer correctement.** Si vous ne respectez pas les exigences de la présente section 4 lorsque vous effectuez un paiement, nous considérerons votre paiement (ou tentative de paiement) comme une activité restreinte (veuillez vous reporter à la section 7) et en plus des autres droits que nous avons. En vertu de cet accord :

- 1.** votre transaction peut être annulée et/ou retardée ; et/ou
- 2.** nous pouvons rembourser votre paiement financé par la banque, sous réserve de l'achèvement de tout risque et autre contrôle que nous pouvons raisonnablement effectuer ; et/ou
- 3.** nous pouvons vous empêcher ou suspendre l'utilisation de nos Services, ce qui peut également impliquer que nous mettions fin à



notre relation juridique avec vous (avec notre sans préavis) ; et/ou

4. votre paiement peut être soumis à une procédure légale ou réglementaire selon laquelle vous ne pourriez pas recevoir de remboursement de votre paiement.

**4.5 Traitement de vos Transactions.** Si vous soumettez une Transaction, nous considérons que vous nous demandez de la traiter. Vous convenez que nous pouvons accepter ou refuser votre demande de traitement de votre Transaction aux termes du présent Accord et que nous ne sommes pas dans l'obligation de réaliser une Transaction pour vous si, par exemple, vous avez manqué à l'une de vos obligations énoncées dans le présent Accord d'une manière non négligeable (et à cette fin, veuillez à éviter les « Activités restreintes » mentionnées à la section 7). Veuillez noter que nos Services ne sont disponibles que pour les consommateurs, c'est-à-dire qu'ils ne sont disponibles que pour les personnes agissant à des fins en tout ou en grande partie non professionnelles. Si vous utilisez nos Services pour une entreprise, vous êtes en rupture du présent Accord et nous pouvons mettre fin à votre utilisation de nos Services à tout moment, sans engager votre responsabilité. Veuillez également vous reporter à la section 7.2 sur les restrictions applicables aux fonds envoyés en Inde.

**4.6 Temps d'exécution des Transactions.** Sous réserve des autres conditions du présent Accord, vous acceptez que nous utilisions les compétences, le soin et la diligence nécessaires et raisonnables pour exécuter vos Transactions et créditer les fonds à votre Fournisseur de services de paiement avec les délais d'exécution suivants après réception de votre Ordre de paiement valide un Jour ouvrable, pouvant être :

a\, dès que nos partenaires et les réseaux de paiement à notre disposition le permettent ; ou

b\, nous pouvons également vous en informer au moment où vous soumettez le transfert (ce qui peut prendre quelques heures à compter de la réception de votre ordre de paiement valide).

Le moment de réception de votre ordre de paiement est celui où nous le recevons, sous réserve des conditions du présent accord. Si nous ne recevons pas votre ordre de paiement un jour ouvrable, nous pouvons traiter la réception de votre ordre de paiement le jour ouvrable suivant.

Des règles spéciales s'appliquent au moment de certains paiements lorsque notre Service vous permet d'envoyer de l'argent dans l'Espace économique européen (également appelé « EEE » - cette région comprend tous les pays de l'Union européenne

ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège).

Ces règles spéciales d'exécution des paiements sont les suivantes :

- Les paiements effectués en euros aux Destinataires dans l'EEE sont
- mis à la disposition du Fournisseur de services de paiement du
- Destinataire au plus tard à la fin du Jour ouvrable suivant la
- réception de votre Ordre de paiement de transaction valide,
- conformément aux conditions du présent Accord
- Tous les autres paiements effectués dans d'autres devises de l'EEE
- aux destinataires dans l'EEE sont mis à la disposition du
- Fournisseur de services de paiement du Destinataire au plus tard à
- la fin du quatrième Jour ouvrable après réception de votre Ordre de
- paiement valide, conformément aux conditions du présent Accord.

Nous convenons que les « règles spéciales d'exécution des paiements » décrites ci-dessus ne s'appliquent pas aux opérations de paiement exécutées dans d'autres devises. Veuillez noter que si le Fournisseur de paiement du Destinataire est susceptible d'être soumis à une obligation légale de rendre ces fonds disponibles une fois qu'ils les ont reçus, votre Destinataire peut recevoir les fonds avec des retards supplémentaires, en fonction de circonstances telles que les heures d'ouverture du

Fournisseur de services de paiement du Destinataire ou de ses propres modalités de vérification de l'identité du Destinataire.

4.7 Ce dont nous avons besoin de votre part pour traiter vos Transactions. Nos obligations au paragraphe 4.7 ci-dessus sont également soumises à :

a\ la fourniture de votre part des informations dont nous avons besoin. \\*\\* Nous ne considérons votre ordre de paiement comme validement reçu par nous que si vous nous avez fourni des informations actuelles, précises et complètes concernant :

i\ vous-même et votre utilisation de nos Services - tels que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone portable, votre mot de passe, toute autre référence de sécurité ou tout autre identifiant dont nous pouvons vous avoir besoin ; et

ii\ la Transaction - telle que des informations correctes, précises et complètes sur le

Destinataire et toutes les informations obligatoires que vous souhaitez fournir lorsque vous avez terminé nos flux d'exécution des opérations de paiement. Nous ne serons pas responsables envers vous des pertes associées à l'exécution d'une transaction si vous ne nous fournissez pas les informations correctes, exactes et complètes de votre Destinataire (y compris, sans limitation, ses coordonnées bancaires).

De plus, et avec les autres conditions du présent Contrat, si vous nous payez en utilisant un paiement alimenté par une banque, nous ne traiterons votre ordre de paiement comme valablement reçu par nous que si vous vous conformez aux exigences de la section 4.3.

**b. le fait que vous ayez des fonds suffisants.** Même si nous pouvons le faire dans certaines circonstances, nous ne sommes nullement tenus de traiter votre ordre de paiement comme étant reçu par nous ni de traiter votre Transaction si vous ne disposez pas (ou nous n'avons pas reçu) de fonds compensés suffisants pour nous permettre de mener à bien la Transaction. À cette fin, les « fonds compensés » sont des fonds qui ne sont pas en attente ; et réglés avec nous par nos partenaires bancaires ; et, en ce qui concerne les paiements par carte, qui sont disponibles pour une utilisation sans restriction de carte de crédit ou débit enregistrée et valide ; et qui sont réglés via leur système de réseau de paiement applicable.

**c. Un consentement valide de votre part pour exécuter votre Transaction.** Votre consentement valide est fourni de la manière suivante :

i\.. après avoir créé un Profil de façon valide et vous être correctement « connecté » à notre Service de la manière dont nous l'exigeons pour des motifs raisonnables (y compris en fournissant votre e-mail et votre mot de passe), vous cliquez sur le bouton « Envoyer de l'argent » ou autres boutons mis à disposition via notre Service, nous indiquant que vous consentez au traitement de la Transaction ; et/ou

ii\.. Vous nous demandez de réaliser une Transaction de toute autre manière raisonnable dont nous pourrions vous informer lorsque vous souhaitez effectuer une Transaction lorsque vous utilisez notre Service.

**d. Autres délais autorisés dans le traitement de vos Transactions.** Le traitement de votre Transaction peut être retardé par nos efforts de vérification de votre identité, de votre utilisation de nos Services (comme lorsque nous effectuons des « revues de niveau » de limite de dépenses), de contrôles de fraude et de lutte contre le blanchiment d'argent, de validation de vos Instruments de financement, et autres efforts en vue de respecter les lois et/ou gérer notre risque financier. Tant que nous ne sommes pas sûrs que ces questions aient été réglées à notre satisfaction (de manière

raisonnable), nous ne traiterons pas votre demande de traitement d'une Transaction correctement soumise ou reçue.

**4.8 Votre autorisation de carte de paiement à Remitly.** Si vous nous payez pour nos services en utilisant une carte de débit ou de crédit, pour que nous puissions traiter votre Transaction, vous nous autorisez à facturer l'un des Instruments de financement que nous pouvons accepter. Vous pouvez retirer votre autorisation de facturer votre carte de crédit ou débit en le retirant de votre Profil. Si votre paiement échoue, vous nous autorisez à réessayer une ou plusieurs fois en utilisant le même Instrument de financement. En ajoutant une carte de crédit ou débit à votre Profil chez nous ou en finançant un paiement avec celui-ci, vous nous indiquez que vous êtes l'utilisateur légitime de cette carte de crédit ou débit. Veuillez également noter que certains frais pouvant vous être imputés lorsque vous utilisez différents types de cartes de crédit ou de débit, comme indiqué à la section 54 (Paiement de nos Services et Change).

#### **4.9 Informations sur la Transaction.**

À moins que nous n'ayons restreint votre utilisation de nos Services, vous pouvez accéder à vos détails sur les paiements exécutés et à d'autres informations relatives à l'historique de vos transactions en vous connectant à votre Profil. Vous acceptez de consulter vos Transactions via votre Profil au lieu de recevoir des relevés périodiques par la poste. Les informations relatives au destinataire que vous avez ajoutées seront enregistrées par nos soins pour vous permettre d'effectuer facilement d'autres transactions à ce destinataire dans le futur et, à cette fin, vous attestez avoir créé une liste de destinataires de confiance contenant lesdites informations.

Vous pourrez également accéder à un rapport téléchargeable via votre profil. Nous mettons à votre disposition les détails pertinents de vos transactions, y compris tous les frais encourus et tout autre montant qui vous a été facturé au cours de la période concernée. Nous tiendrons ces détails à jour (et rendrons ces mises à jour disponibles) seulement s'il y a eu une activité ou si des frais ont été engagés au cours de la période pertinente. La façon dont nous fournissons les informations sur les transactions vous permettra de stocker et de reproduire les informations inchangées, par exemple en imprimant une copie. Nous veillerons à ce que les détails de chaque transaction restent disponibles pour que vous puissiez les consulter en ligne pendant au moins 13 mois après leur première publication.

**4.10 Veuillez vous assurer que vous nous fournissez les détails de Transaction corrects** - ils pourraient ne pas pouvoir être corrigés par la suite. Lorsque vous effectuez une Transaction avec nous, il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les détails de la Transaction sont complets, exacts et corrects (y compris, sans limitation, les détails du destinataire et de leur paiement). Sous réserve de l'exception

qui suit, une fois que nous avons reçu votre Ordre de paiement de transaction, nous ne pouvons plus le modifier (nous ne pouvons actuellement pas non plus le « révoquer »). Cependant, vous pouvez avoir droit à un remboursement dans certaines circonstances et vous pouvez annuler une Transaction valide à tout moment pendant qu'elle est en attente. Voir la section 9 pour plus de détails.

**4.11 Autres droits mis à votre disposition.** Vous pouvez disposer de certains droits et protections qui vous sont fournis dans le cadre de votre accord avec votre Fournisseur d'instruments de financement ou fournisseur ou de la loi en général en ce qui concerne les paiements d'une Transaction effectuée sur votre compte bancaire carte de crédit ou de débit enregistrée. Vous devriez consulter votre accord avec votre fournisseur d'Instruments de financement pour plus de détails sur ces protections.

## **5. PAIEMENT DE NOS SERVICES ET CHANGE**

**5.1 Nos frais de service.** En contrepartie de la fourniture de nos Services, vous acceptez de nous payer des frais de service ( « **Frais de service** » ) pour chaque Transaction que vous nous soumettez, en plus du montant de la Transaction au moment où vous nous soumettez une Transaction. Des informations explicites sur le montant des Frais de service liés à une Transaction vous seront communiquées avant que vous ne nous donniez votre consentement pour exécuter votre Transaction, ce qui vous laissera le temps de déterminer si vous souhaitez que des Frais de service vous soient ou non facturés. Vous pouvez également trouver les détails de nos Frais de Service ici. Pour certains services, nous pouvons accepter de ne pas vous facturer de Frais de service. Le paiement de nos Frais de service et du montant de la Transaction dans la devise applicable nous est dû de votre part au moment où vous soumettez la Transaction pour traitement. Vous acceptez que nous puissions déduire les frais de service ou autres frais que vous pourriez nous devoir de tout montant de transaction de paiement que nous pourrions faire parvenir au bénéficiaire désigné.

**5.2 Comment vous pouvez nous payer pour nos Services.** Nous vous autorisons à payer pour nos Services (y compris le paiement du montant de la Transaction et des Frais de service applicables) uniquement des façons suivantes :

a\). conformément aux instructions de notre Service lorsque vous êtes invités à effectuer le paiement ; et

b\). en utilisant soit (a) un virement bancaire désigné ; ou b) une carte de débit ou de crédit. Nous vous informerons via notre Service des marques que nous considérons comme acceptables

Nous ne sommes en aucun cas obligés d'accepter le paiement de nos Services avec d'autres méthodes de paiement. Si vous nous payez (ou tentez de nous payer) avec un mode de paiement différent (par exemple, en espèces) ou de manière différente de ce que nous vous notifions en termes de méthodes de paiements, nous ne sommes nullement tenus de vous fournir nos Services et cela sera considéré comme une infraction à une condition essentielle de cet Accord.

**5.3 Autres frais et montants que vous pouvez nous devoir.** Si vous soumettez une Transaction qui nous impose des frais ou montant du fait que votre Instrument de financement n'est pas utilisé de manière potentiellement légitime, et/ou avec des fonds ou des crédits insuffisants vous acceptez de nous payer le montant équivalent au montant facturé. En particulier, si vous soumettez une Transaction qui nous impose des « frais NSF », « frais de rétro facturation », une récupération du montant de la transaction ou d'autres frais similaires, vous acceptez de rembourser à Remitly tous ces frais et montants. Ces autres frais et charges nous sont dus immédiatement au moment où nous vous informons que les frais, les montants ou charges applicables ont été facturés. Pour expliquer certains de ces frais plus en détail : des frais « NSF » (également appelés « frais de fonds insuffisants ») surviennent dans la mesure où nous sommes informés et facturés de frais par nos partenaires bancaires lorsque les fonds disponibles sont insuffisants dans le compte bancaire que vous utilisez pour financer votre Transaction. En outre, des « frais de rétro facturation » sont générés à la suite d'une contestation faite par un utilisateur d'une carte directement à son émetteur de carte (tel qu'une banque). Cela peut par exemple se produire si un utilisateur de carte déclare à sa banque que le paiement effectué sur cette carte dans le cadre de l'utilisation de notre Service a été effectué de manière illégitime et que cet émetteur de carte dépose une plainte finale à notre encontre pour notre implication dans cette transaction. Si vous êtes responsable des montants qui nous sont dus, nous nous réservons le droit de recouvrer votre dette par des moyens légaux, y compris, sans limitation, par le biais d'une agence de recouvrement.

**5.4 Conversion de devises et taux de change.** Nos Services vous permettent uniquement d'envoyer des transferts d'argent dans certaines devises. Il s'agit généralement de la devise disponible dans le pays ou la région du Destinataire, mais peut en impliquer d'autres. Nos formulaires en ligne détermineront la devise disponible pour votre Destinataire et le taux de change en vigueur. Vous pourrez vérifier cela avant de faire une Transaction. Elle vous sera également notifiée dans notre avis de confirmation de Transaction. Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions gagner des revenus sur le taux de change appliqué à une Transaction et, en nous avisant de traiter une Transaction via notre Service, vous acceptez l'application du taux de change calculé pour cette Transaction.

**5.5 Vous êtes responsable des frais et charges de tiers.** Lors de l'utilisation de nos Services, d'autres tiers peuvent prélever des frais, coûts ou autres responsabilités. Cela

peut inclure votre banque, votre émetteur de carte, votre opérateur téléphonique, votre fournisseur de services Internet. Par exemple, certains émetteurs de cartes de crédit peuvent considérer l'utilisation de votre carte de crédit pour utiliser nos Services comme une « avance de fonds » et peuvent imposer des frais et des intérêts supplémentaires pour la transaction. En outre, votre fournisseur de services de téléphonie et/ou d'Internet peut vous facturer des frais relatifs aux services de messagerie et de données. Vous (et pas nous) êtes responsable des frais, charges, coûts et/ou dépenses facturés par ces tiers en rapport avec votre utilisation de nos Services. Veuillez vérifier vos accords avec ces fournisseurs tiers pour plus de détails sur ces coûts supplémentaires.

**\\*5.6 Taxes.** \\* La déclaration et le paiement de toutes les taxes applicables résultant de votre utilisation des Services relèvent de votre responsabilité. Vous acceptez de vous conformer à toutes les lois fiscales applicables en rapport avec votre utilisation des Services, y compris, sans limitation, la déclaration et le paiement de tout impôt résultant de vos Transactions effectuées par le biais des Services.

## **6. RECEVOIR DE L'ARGENT**

**6.1 Fournisseurs de services.** Nous travaillons avec des banques locales et d'autres points de vente tiers (individuellement, un « **Fournisseur de services** » ) pour mettre à la disposition des Destinataires des fonds qui peuvent être mis à disposition par dépôt bancaire, encaissement ou par d'autres méthodes décrites dans nos Services. Nous essayons de fournir des informations actualisées sur notre site concernant l'emplacement, la disponibilité et les horaires de nos Fournisseurs de services. Veuillez noter que ces informations peuvent être modifiées à notre insu et que nous ne sommes pas responsables des informations inexactes ou incomplètes susceptibles d'être publiées sur le site s'il nous a été fourni des informations inexactes, incomplètes ou non mises à jour. Nous annulerons les fonds mis à la disposition des bénéficiaires sous forme d'encaissement s'ils ne sont pas valablement collectés dans les 60 jours calendaires suivant leur mise à disposition et, dans la mesure du possible, rembourserons les montants à l'Instrument de financement qui a été utilisé pour envoyer le paiement (sous réserve des horaires et conditions définis par nos partenaires de traitement des paiements).

**6.2 Vérification.** Les Destinataires devront prouver leur identité avant de recevoir des fonds en présentant une pièce d'identité valide. En outre, il peut être demandé aux Destinataires de fournir un numéro de référence ou un autre identifiant similaire associé à leurs transactions. Les détails exacts requis dépendront du Fournisseur de services du Destinataire et pourront vous être notifiés via notre Service.

## **7. IMPORTANTES RESTRICTIONS DE SERVICE**

**7.1 Notre droit général de limiter votre utilisation de notre Service.** Outre les limitations décrites ailleurs dans le présent Accord, nous pouvons refuser toute transaction lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour vous protéger et/ou nous protéger ou pour toute autre raison nécessaire pour assurer notre conformité aux exigences légales ou réglementaires. Vous acceptez que nous puissions également établir des pratiques générales et des limites concernant l'utilisation de nos Services, y compris, sans limitation, l'application de limites au montant à transférer, par transaction ou de manière agrégée. Ces limites sont déterminées par nous et basées sur notre évaluation des facteurs de performance et de risque, qui peuvent inclure l'un ou l'autre des éléments suivants : notre évaluation des risques de votre Profil, votre emplacement, l'emplacement du Destinataire, les informations d'enregistrement que vous nous avez fournies et notre capacité de les vérifier ainsi que toutes les exigences légales que nous pourrions être tenus de respecter (par exemple, certaines lois d'une région donnée pourraient ne pas nous permettre de fournir nos Services avec les mêmes fonctionnalités que nous pouvons vous offrir). Ces limites peuvent être imposées à des Profils individuels ou lorsque nous l'avons raisonnablement déterminé, sur la base de preuves, imposées à des Profils qui sont des profils liés. Nous pouvons également utiliser des modèles de fraude et de risque lors de l'évaluation du risque associé à votre utilisation de nos Services (y compris lors de votre inscription pour un Profil).

**7.2 Transactions vers l'Inde.** Remitly traite à bon escient les transactions avec l'Inde conformément aux arrangements du Rupee Drawing Arrangement (RDA) par la Reserve Bank of India. Vous comprenez que l'utilisation du Service à des fins commerciales ou des contributions à des organisations caritatives est interdite.

**7.3 Activités restreintes.** Outre ce qui précède, nous traitons les questions suivantes comme des « **Activités restreintes** », c'est-à-dire lorsque vous :

a\). utilisez nos Services (ou que nous soupçonnons raisonnablement que vous avez utilisé ou utiliserez nos Services) à des fins illégales ou en violation de toute loi applicable ayant une incidence sur nous ou sur votre utilisation de nos Services (y compris, sans toutefois s'y limiter, la fraude, le financement d'organisations terroristes et/ou le blanchiment d'argent).

b\). utilisez nos Services en relation avec du matériel ou des services à caractère sexuel, des jeux d'argent, l'achat ou la vente de tabac, d'accessoires connexes au tabac, d'armes à feu, de médicaments ou de substances contrôlées. Il vous est également interdit d'utiliser nos Services dans le but d'abuser, d'exploiter ou de contourner les restrictions d'utilisation imposées par nous ou par un autre utilisateur ;



c\ ne respectez pas toute condition importante du présent Accord (ou de tout autre Accord que vous avez conclu avec nous) ou envoyez de l'argent à un Destinataire dont les actions ou omissions seraient considérées comme rompant tout accord conclu avec nous, s'ils avaient conclu un accord avec nous (et que le non-respect n'est pas, dans les deux cas, de nature technique ou dénué d'importance) ;

d\ posez un risque inacceptable en matière de responsabilité, de crédit et/ou de fraude pour nous et/ou nos utilisateurs (comme nous pouvons raisonnablement le déterminer, sur la base de preuves) ;

e\ fournissez des informations fausses, incomplètes, inexactes ou trompeuses dans une mesure non négligeable (y compris, sans limitation, toute information fournie dans le cadre de notre processus de création de Profil et/ou les informations que nous vous demandons avant d'exécuter une Transaction) ;

f\ ne coopérez pas à une enquête ou ne nous fournissez pas des informations ou confirmations supplémentaires, vous concernant ou concernant votre utilisation de nos Services, que nous pouvons requérir de vous pour des motifs raisonnables ;

g\ vous procurez une avance en espèces de votre carte de crédit (ou aidez une autre personne à le faire) ou tentez d'une autre manière d'obtenir plus de fonds que nécessaire (ce que l'on appelle parfois « avantage double » ou enrichissement sans cause) au cours d'un litige en : recevant ou tentant de recevoir des fonds de notre part, de celle d'un autre utilisateur de nos Services, d'une banque ou société de carte de débit ou de crédit pour la même transaction ;

h\ contrôler un Profil lié à un autre Profil, y compris ceux qui se sont engagés dans l'une de ces Activités restreintes ;

i\ accédez à nos Services à partir d'un pays ou d'une région situés en dehors de la France, ce que nous n'autorisons pas, ou utilisez autrement un « proxy anonymisé » ou tout autre outil rendant votre utilisation d'Internet indétectable ;

j\ utilisez un robot, une araignée, un racleur ou tout autre dispositif automatique ou procédé manuel pour surveiller ou copier notre site ou notre application, ou pour afficher, utiliser, copier ou modifier de quelque manière que ce soit la Propriété intellectuelle de Remitly de quelque manière que ce soit (voir également la section 11, Propriété intellectuelle de Remitly).

Vous reconnaissez et acceptez que la participation aux Activités restreintes ci-dessus ne soit pas autorisée par nous et que cela diminue votre accès sécurisé et/ou

l'utilisation sécurisée de votre Instrument de financement, de votre Profil ou des Services. Vous acceptez en outre de coopérer avec nous, sachant que nous pouvons raisonnablement exiger d'enquêter sur toute Activité restreinte liée à votre utilisation de nos Services.

**4. Vous acceptez de ne mener aucune Activité restreinte. Si :**

a\ vous menez ou tentez de mener des Activités restreintes, ou si nous avons des motifs raisonnables de le croire, sur la base de nos connaissances actuelles ou présumées, étayées par des preuves, ou

b\ nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services ou la sécurité de votre utilisation des Services (y compris les fonctionnalités de sécurité de votre Profil et/ou de vos Références de sécurité) ont été compromises ; ou

c\ comme nous l'avons expressément mentionné ailleurs dans le présent Accord, nous nous réservons le droit, sans engager de responsabilité envers vous, de prendre les mesures mentionnées à la section 7.5 ci-dessous.

**7.5 Démarches que nous pouvons entreprendre.** Les actions que nous pouvons entreprendre et qui sont décrites à la section 7.4 peuvent inclure un ou plusieurs des éléments suivants, selon les circonstances :

a\ reporter, refuser, ou annuler le traitement de l'instruction de paiement et/ou modifier les informations de transaction (ou prendre une mesure similaire par l'intermédiaire d'un autre fournisseur de services de paiement) ; et/ou

b\ fermer ou suspendre votre Profil, votre utilisation d'un Instrument de financement particulier et/ou de nos Services (en tout ou en partie), y compris ne pas vous fournir de Services à l'avenir ; et/ou

c\ éditer, modifier, refuser d'afficher du contenu et/ou refuser d'exécuter une instruction de paiement ou un transfert de données associé à une activité restreinte ; et/ou

d\ signaler la transaction et toute autre information pertinente vous concernant et votre utilisation de nos Services (y compris les données de Profil et vos données personnelles) à un organisme de réglementation, à la police ou à un autre organisme chargé de l'application de la loi et/ou un ministère ou une agence gouvernementale ; et/

ou

e\). le cas échéant, réclamer des dommages et intérêts de votre part.

**7.6** Si nous suspendons, refusons d'effectuer une transaction de paiement et/ou limitons autrement votre utilisation de nos Services, nous vous essayerons de vous informer, si la loi le permet, par des moyens électroniques (e-mail, notifications par smartphone, téléphone et SMS), sauf si nous communiquons avec vous de manière différente si cela est opportun et/ou plus sécurisé. Nous vous informerons également des raisons pour lesquelles de telles actions ont été prises à l'avance ou, si nous ne sommes pas en mesure de le faire en avance, nous vous informerons immédiatement après l'imposition de la suspension ou de la restriction (à moins que cette notification ne soit contraire aux lois en vigueur ou ne compromette de toute autre manière des intérêts de sécurité raisonnables). Selon les circonstances relatives à toute suspension ou interruption de votre utilisation de nos Services, nous pouvons supprimer la suspension et/ou la restriction dès que possible après que les motifs de la suspension et/ou de la restriction cessent d'exister. La suspension de votre utilisation d'un Service n'affectera pas vos droits et obligations en vertu du présent Accord survenant avant ou après cette suspension ou à l'égard de tout Service non résilié.

**7.7 Rien dans cette section ne limite vos droits de porter plainte** contre nos décisions (de manière informelle via nos canaux de service à la clientèle, une réclamation à notre rencontre auprès du Médiateur des services financiers et des pensions (voir la section 15) ou devant les tribunaux).

## **8. COMMENT ET POURQUOI NOUS RECUEILLONS DES INFORMATIONS PERSONNELLES**

**8.1 Nos politiques de confidentialité et de cookie.** Le traitement de vos données personnelles est régi par notre [Politique de confidentialité](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/policy>) et notre [Politique de Cookie](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/cookies>) qui se trouvent sur notre site Web et sont décrites plus en détail dans le présent Accord. En acceptant cet Accord, vous reconnaissez que vous avez été informé des conditions de ces Politiques. Vous devez imprimer ou télécharger et stocker une copie de ces Politiques avec le présent Accord.

**8.2 Partage de vos données en dehors de l'Espace économique européen.** Veuillez noter que les informations que vous nous fournissez en utilisant les Services (y compris via notre site, une application mobile et/ou votre Profil) seront transférées en dehors de l'Espace économique européen. Ce transfert est effectué à des fins de traitement par nous-mêmes, les sociétés de notre groupe et des fournisseurs tiers soigneusement sélectionnés. Cela comprendra un transfert aux États-Unis et dans d'autres pays où les lois relatives au traitement de vos informations peuvent être moins

strictes que dans votre propre pays. De plus amples informations figurent dans notre [Politique de confidentialité](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/policy>).

**8.3 Programme d'identification du client.** La loi nous oblige à obtenir, vérifier et enregistrer des informations vous concernant. Nous pouvons exiger que vous nous fournissiez des informations non publiques, personnelles, identifiantes et autres documents connexes. Nous pouvons également obtenir légalement des informations sur vous à partir d'autres sources telles que les agences de référence de crédit à partir de sources accessibles au public à votre insu, y compris des informations d'identification non personnelles que nous pourrions obtenir lorsque vous accédez à et/ou utilisez nos Services. Veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/policy>) et la [Politique de cookies](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/cookies>) pour plus de détails.

**8.4 Divulgations aux pouvoirs publics.** Nous pouvons fournir des informations sur vous et vos Transactions aux autorités gouvernementales et aux organismes d'application de la loi conformément à nos obligations légales, tel que décrit dans notre [Politique de confidentialité](<https://www.remitly.com/fr/fr/home/policy>).

**8.5 Vérification de vos informations personnelles.** Vous nous autorisez à effectuer des vérifications, relatives à vous-même ou à d'autres personnes, aux fins de validation des informations que vous nous avez fournies. Cela peut inclure : vous demander des informations supplémentaires, vous demander de prendre des mesures pour confirmer la propriété de votre adresse e-mail ou de vos Instruments financiers, vérifier vos informations à l'aide de bases de données tierces ou par l'intermédiaire d'une autre source telle qu'une agence de crédit.

## 9. RÉOLUTION D'ERREURS, ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

**9.1 Résolution d'erreur.** Veuillez nous informer à tout moment si vous rencontrez des problèmes avec le Service. Si vous pensez qu'il y a eu une erreur ou un problème avec votre transfert d'argent, vous devez nous contacter dans les 180 jours suivant la date à laquelle nous vous avons promis que les fonds seraient mis à la disposition de votre Bénéficiaire. Nous ne tenterons pas de vous tenir pour responsable des utilisations non autorisées de votre Profil par un tiers, tant que nous sommes convaincus que vous n'avez pas agi frauduleusement. Veuillez nous informer sans retard indu de toute Transaction non autorisée ou mal exécutée et/ou de toute autre perte, vol ou appropriation illicite liée à l'utilisation de nos Services. Vous devez nous contacter en tout état de cause au plus tard 13 mois après la date à laquelle votre Transaction a été exécutée. Si vous ne nous en informez pas rapidement et dans ce délai, il se peut que nous ne puissions pas vous aider et que le remboursement ne soit pas effectué. Vous pouvez nous contacter en utilisant les coordonnées de la section 16.1 ou l'adresse e-

mail [abuse@remitly.com](mailto:abuse@remitly.com). Si vous désirez plus d'informations sur la **résolution des erreurs**, veuillez [\[cliquer ici\]\(https://www.remitly.com/fr/fr/home/errors\)](https://www.remitly.com/fr/fr/home/errors) pour lire notre avis de résolution des erreurs et d'annulation. En cas de conflit entre le présent accord utilisateur et l'avis de résolution des erreurs et d'annulation, ce dernier prévaut.

**9.2 Remboursement avant la fin de votre Transaction.** Vous avez la possibilité d'annuler une Transaction valide à tout moment avant son exécution en nous envoyant un e-mail à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com) ; en nous écrivant à Remitly Europe Limited, à l'att. de : Error Resolution WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande. L'achèvement signifie que votre bénéficiaire a réclamé l'argent que vous lui avez envoyé (p. ex., par un retrait en espèces, une livraison à domicile ou si les fonds ont été crédités au compte bancaire ou au portefeuille mobile du bénéficiaire). Le montant de la transaction ne sera pas remboursé une fois la transaction achevée.

**9.3 Notre gage de bonne volonté.** Si vous n'êtes pas satisfait de notre service pour une raison quelconque, nous vous rembourserons le montant des frais de service de la Transaction applicable (notre « Gage de bonne volonté » ). Notre gage de bonne volonté est fourni par Remitly Europe Limited, 10 Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 T380, Irlande à ses clients français. Pour recevoir notre gage de bonne volonté, vous devez nous envoyer un e-mail à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com) ou nous écrire à l'adresse suivante : Remitly Europe Limited à l'att. : Service à la clientèle WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande dans les 180 jours suivant la Transaction. Notre gage de bonne volonté vous est fourni en plus de vos droits légaux et n'affecte pas vos droits en vertu de la loi, notamment en ce qui concerne notre prestation des Services avec une compétence et un soin raisonnable. Veuillez également vous reporter à la section 14 (Notre responsabilité en cas de perte ou de dommage que vous subissez).

**9.4 Paiement des Remboursements.** Tous les remboursements seront crédités sur le même Instrument de financement utilisé pour payer la transaction. Les remboursements sont effectués uniquement dans la devise que vous nous avez payée et ne seront pas ajustés pour tenir compte des variations de la valeur du montant en devise ou de toute autre devise étrangère à partir du moment où votre Transaction a été soumise. Sauf dans le cas d'un remboursement lié à une demande valide indiquant que votre paiement n'était pas autorisé, si l'Instrument de financement que vous avez utilisé pour payer la transaction d'origine n'est plus valide et que nous ne pouvons pas trouver de solution mutuellement acceptable, nous ne sommes nullement tenus de procéder au remboursement. À titre de clarification, concernant la réclamation valide selon laquelle votre paiement était non autorisé, nous vous rembourserons le montant de la Transaction non autorisée immédiatement et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du Jour ouvrable suivant, après avoir pris connaissance ou avoir été informé de la Transaction non autorisée (sauf si nous avons des motifs raisonnables de soupçonner une demande frauduleuse et si nous avons également informé la Banque de France).

**En outre, nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte que vous pourriez subir (ou de toute forme de remboursement) si vous envoyez de l'argent à une personne autre que nous dans le cadre de votre utilisation de nos Services et/ou si votre paiement n'est pas reconnu par nous parce que vous n'avez pas fourni les informations correctes.**

**9.5 Suivi de vos paiements.** Si vous nous demandez de retracer un paiement que vous avez effectué à un Destinataire dans l'EEE, nous le ferons et vous informerons du résultat. Veuillez également nous contacter si vous avez envoyé une Transaction valide à un Destinataire situé dans l'EEE et que celui-ci la reçoit plus tard que ce dont nous avons convenu en vertu du présent Accord (voir section 4). Le cas échéant, nous demanderons à la banque du Destinataire (ou à tout autre Fournisseur de services de paiement concerné) d'apporter une correction au paiement.

## **10. COMBIEN DE TEMPS CET ACCORD DURE-T-IL ET COMMENT PEUT-IL Y ÊTRE MIS FIN ? (MÊME SI VOUS AVEZ CHANGÉ D'AVIS)**

**10.1 Durée du présent Accord.** La durée de cet Accord commence au moment où cet Accord vous lie (voir section 1.4) et se termine à sa résiliation pour une raison quelconque. Il n'existe pas de durée minimale pour cet Accord.

**10.2 Quand vous pouvez mettre fin à cet Accord sans aucun motif.** Vous pouvez résilier le présent Accord à tout moment pour quelque raison que ce soit en fermant votre Profil, ce que vous pouvez faire en nous envoyant un e-mail à <service@remitly.com>, en nous appelant au \[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE\] ou en nous écrivant à WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande.

**10.3 Votre Période de réflexion.** En plus de vos autres droits en vertu de notre Accord, la loi vous accorde le droit d'annuler et mettre fin au présent Accord pour quelque motif que ce soit pendant une période de quatorze (14) jours qui commence le jour suivant l'acceptation du présent Accord « **Période de réflexion** ». Ceci est soumis aux conditions suivantes. Si vous n'annulez pas notre Accord pendant la Période de réflexion, notre Accord restera valable et il pourra être annulé par vous ou par nous, conformément aux conditions du présent Accord.

**10.4 Comment vous pouvez annuler notre Accord pendant la Période de réflexion.** Vous pouvez annuler et mettre fin à cet Accord durant votre Période de réflexion en envoyant un avis d'annulation à :

1\ notre adresse (que ce soit en personne ou par la poste) à WeWork, Charlemont

Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande ; 2. par email : <service@remitly.com>

3\ en nous appelant au \[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE\].

**10.5 Conditions liées à vos droits d'annulation pendant la Période de réflexion.** Votre Période de réflexion est soumise aux conditions suivantes, c'est-à-dire que si vous résiliez le présent Accord pendant votre Période de réflexion :

**1. avant que vous n'ayez soumis une Transaction** ou effectué un transfert d'argent avec nous, le présent Accord sera résilié sans frais ni frais d'annulation et vous ne pourrez plus utiliser nos Services ; ou

**2. une fois que vous avez soumis une Transaction** ou effectué un transfert d'argent avec nous, nous vous rembourserons le montant de la Transaction (et nos frais) à tout moment avant son achèvement. L'achèvement signifie que votre Destinataire a revendiqué l'argent que vous avez envoyé par le biais d'un point de retrait des espèces, une livraison à domicile, les fonds ont été crédités sur son compte bancaire ou sur portefeuille mobile. Toutefois, veuillez noter que le montant de la Transaction ne sera pas remboursé après l'achèvement. Veuillez également noter qu'il n'existe pas de droit général à une période d'annulation pour les services. **Si**, toutefois, vous n'êtes pas satisfait de notre service pour une raison quelconque, nous vous rembourserons le montant de nos frais de service, conformément aux conditions énoncées à la section 9.3 (Notre gage de bonne volonté).

**10.6 Cas dans lesquels nous pouvons mettre fin à cet Accord sans aucun motif.** Nous pouvons, sans obligation envers vous, résilier le présent Accord à notre convenance et sans engagement en vous donnant un préavis écrit d'au moins deux (2) mois. Ce droit s'ajoute aux autres droits que nous pourrions avoir à suspendre ou à résilier votre utilisation de nos Services, ce qui peut arriver immédiatement ou avec un préavis écrit de moins de deux (2) mois - voir, par exemple, la section 7 (Restrictions de service importantes).

**10.7 Que se passe-t-il après la fermeture de mon Profil ou la fin de cet Accord ? Si**

vos Profil est fermé et/ou que cet Accord est terminé, vous acceptez :

a\ de cesser immédiatement d'utiliser nos Services ;

b\ que les licences prévues par le présent Accord prennent fin ;

c\ que nous nous réservons le droit (mais n'avons aucune obligation) de supprimer toutes vos informations et données de compte enregistrées dans le cadre de votre utilisation de nos Services, sauf obligation de conserver ces informations en vertu des lois en vigueur ; et

d\ que nous ne serons pas responsables envers vous ou tout tiers pour la résiliation de l'accès à nos Services ou la suppression de leurs informations ou données de compte.

**10.8 Même après la fin de notre Accord, vous pourriez être responsables de frais envers nous.** Toute résiliation du présent Accord ne vous libère pas de l'obligation de payer toute Transaction, frais ou coûts que vous devez avant la résiliation et toute autre somme que vous devez en vertu du présent Accord. Remitly se réserve expressément le droit de commencer le recouvrement de créances ou de faire valoir des droits à votre encontre pour les montants en souffrance.

**10.9 Permanence des sections après la fin de notre Accord.** Les sections de cet Accord, qui sont raisonnablement nécessaires pour atteindre ou appliquer l'objectif de cet Accord après son expiration, survivront et resteront en vigueur conformément à leurs conditions après la résiliation de l'Accord.

## **11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE REMITLY**

**11.1 Qu'est-ce que la « propriété intellectuelle » ?** La Propriété intellectuelle peut être une marque, une marque de commerce, un code logiciel, une invention, un dessin, une chanson ou autre création intellectuelle similaire.

**11.2 Titres de la Propriété intellectuelle du Service.** Vous reconnaissez que le Service, y compris le contenu de ce site, les textes, graphiques, logos et images, ainsi que tous les autres droits d'auteur, marques, logos et noms de produits et services de Remitly, sont notre propriété exclusive ou celle de notre groupe ou d'un Donneur de licence autorisé (la « **Propriété intellectuelle de Remitly** » ). Vous êtes uniquement autorisé à afficher et à conserver une copie des pages de notre site ou de notre application pour votre usage personnel et non commercial.



**11.3 Pas de transfert de nos droits de propriété intellectuelle.** Sous réserve de ce qui est prévu à la clause 11.4 ci-dessous, le présent Accord ne transfère ni ne vous accorde aucun de nos droits de propriété intellectuelle existants à la date de la conclusion de cet Accord, ni aucun droit de propriété intellectuelle créée ou développée en notre nom pendant la durée du présent Accord ou autrement. Vous convenez en outre de ne pas : (i) supprimer ou modifier tout auteur, marque de commerce, logo ou autre mention de propriété ou légende affichée sur nos sites et/ou applications (ou des pages imprimées de celles-ci) ou (ii) enfreindre les droits d'auteur, brevets, marques de commerce, secrets commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle, ou droits de publicité ou de confidentialité appartenant à nous ou à des tiers.

**11.4 Octroi de licence.** Si vous utilisez notre logiciel dans le cadre de l'utilisation de nos Services, nous et nos concédants de licence vous octroyons une licence personnelle, qui est limitée, non exclusive, révocable, non transférable et sans droit de concéder des sous-licences. Une « licence » est une manière légale par laquelle nous pouvons vous accorder le droit d'utiliser quelque chose à des fins précises et limitées - dans ce contexte, nous l'utilisons pour décrire comment nous vous accordons le droit d'utiliser le Service (y compris son logiciel). Vous êtes autorisé à utiliser le logiciel fourni par nous uniquement à des fins d'utilisation de nos Services conformément au présent Accord et à aucune autre fin. Sauf accord explicite de notre part dans le présent Accord, rien dans ce dernier ne sera interprété comme vous accordant une licence d'utilisation de nos logiciels ou autres droits de propriété intellectuelle à toute autre fin.

**11.5 Suggestions et commentaires.** Si vous nous fournissez des commentaires ou des suggestions (« Commentaires de clients ») relatives à nos Services, nous (et les entités de notre groupe) possédons tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Commentaires de clients, même si vous avez désigné ces Commentaires de clients comme confidentiel. Nous, ainsi que les entités de notre groupe d'entreprises, aurons le droit d'utiliser les Commentaires de clients sans restriction. Vous nous attribuez tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Commentaires de clients et acceptez de nous fournir toute assistance dont nous pourrions avoir besoin pour documenter, perfectionner et préserver nos droits sur les Commentaires de clients. À cette fin, le mot « céder » est un terme juridique qui signifie transférer légalement l'avantage, tel que vous transférez légalement l'avantage des Commentaires de clients.

## **12. CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ IMPORTANTES**

**12.1 Avis général de non-responsabilité pour nos Services.** Bien que nous nous efforcions de maintenir un Service ininterrompu et que nous déployions des efforts raisonnables pour que les Transactions soient traitées à temps, nous ne promettons pas que votre accès ou utilisation de nos Services, y compris le temps nécessaire pour achever le traitement des transactions de paiement, seront fournis sans interruption, en toute sécurité, dans les délais impartis ou sans erreur, ou que notre site, notre

application mobile ou nos Services seront exempts de virus ou d'autres propriétés nuisibles pour des raisons échappant à notre contrôle ; ou si nous sommes obligés de suspendre ou de modifier nos Services (en totalité ou en partie) afin de protéger les intérêts de toute partie innocente. Tous nos Services ne seront pas toujours disponibles de la manière par laquelle vous y accédez. Par exemple, certains Services ou fonctionnalités auxquels vous pouvez accéder en utilisant notre site peuvent ne pas être disponibles via notre application mobile (et inversement). Cela signifie que notre responsabilité vis-à-vis de vous est limitée en cas d'interruptions de nos Services, y compris, mais sans limitation : les pannes du système ou autres interruptions affectant la réception, le traitement, l'acceptation, la réalisation ou le règlement des Transactions ou des Services. Si vous n'êtes pas satisfait de nos Services, vous pouvez choisir de cesser d'utiliser nos Services et/ou de fermer votre Profil à tout moment en nous envoyant un e-mail à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com)

**12.2 Contenu numérique fourni gratuitement.** Dans la mesure où vous ne nous payez pas pour le contenu numérique que nous vous fournissons (tel que notre application mobile), nous fournissons ce contenu numérique sur une base « en l'état » et sans aucune déclaration ni garantie de notre part quant à son contenu. Sous réserve de la section 14.2 (b) (« Contenu numérique défectueux »), nous ne pouvons être tenus responsables de toute perte ou dommage que vous pourriez subir en raison de votre accès à, ou de l'utilisation de ce contenu numérique.

**12.3 Suspension de nos Services.** En plus de droits supplémentaires, nous pourrions être amenés à suspendre nos Services ainsi que la fourniture de nos Services afin de : traiter des problèmes techniques ou apporter des modifications techniques mineures ; mettre à jour nos Services afin de refléter les modifications apportées aux lois et aux exigences réglementaires pertinentes ; et/ou apporter des modifications à nos Services que nous vous avons notifiées (ou desquelles vous pourriez nous avoir notifiés). De plus, nous pouvons occasionnellement effectuer la maintenance de nos Services, ce qui peut entraîner l'indisponibilité de certaines parties de nos Services, auquel cas nous nous efforcerons de vous en informer au préalable. Nous ne sommes pas responsables envers vous de l'indisponibilité de nos Services pour ces raisons.

**12.4 Transactions commerciales.** Vous ne devez pas utiliser le Service pour envoyer de l'argent, sauf à des personnes que vous connaissez. Nous ne sommes pas responsables de la qualité ou de la livraison des biens ou des services que vous payez pour utiliser nos Services. Vous acceptez que l'utilisation de nos Services pour payer des biens et des services s'effectue à vos propres risques. Tout particulièrement, étant donné que nous ne sommes ni impliqués ni responsables d'aucun accord sous-jacent que vous pourriez avoir avec toute autre personne associée à votre utilisation de nos Services, nous ne négocierons aucun litige, et nous n'appliquerons ni ne signerons aucun accord que vous puissiez avoir avec de telles personnes.

**12.5 Aucune garantie des Services fournis par vos tiers.** Nous ne garantissons ni ne sommes responsables de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de l'efficacité d'un fournisseur de services tiers avec lequel vous avez conclu un accord et qui est engagé dans le cadre de votre utilisation de nos Services (y compris votre fournisseur de services Internet, le fournisseur ou l'émetteur de votre Instrument de financement et/ou le fabricant de votre appareil mobile ou votre opérateur de réseau). Vous reconnaissez que la sélection de ces personnes ou l'achat de biens et/ou services auprès d'eux relève uniquement de votre choix. Nous vous encourageons vivement à faire vos propres recherches avant de choisir de tels fournisseurs.

**12.6 Mesures de sécurité des données.** Nous avons mis en place certaines mesures destinées à protéger vos informations personnelles contre la perte accidentelle et contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés. Toutefois, nous ne pouvons garantir que des tiers non autorisés ne pourront pas contourner ces mesures ou utiliser vos données personnelles à des fins inappropriées. Vous reconnaissez que les données personnelles ou autres informations qui nous sont fournies le sont à vos propres risques.

**12.7 Vous êtes responsable de l'entretien de votre équipement et de la mise en œuvre des mesures de protection.** Il est de votre responsabilité de mettre en œuvre des mesures de protection et des procédures satisfaisantes pour vous assurer que les données ou autres informations que vous transmettez par le biais de nos Services sont exemptes de tout virus ou autre composant nuisible. En outre, vous êtes responsable de l'obtention et de la maintenance de tous les réseaux de communication, du matériel et des autres équipements nécessaires pour accéder à nos Services et de les utiliser, et vous êtes responsable de tous les frais correspondants. Nous ne garantissons pas que nos Services seront pris en charge sur votre appareil ou que nos sites et/ou applications mobiles prendront en charge tous les types de navigateurs ou seront compatibles avec votre équipement de communication. En outre, si vous accédez à et/ou utilisez nos Services via un appareil mobile, vous acceptez que les téléchargements, l'installation ou l'utilisation de certaines applications mobiles puissent être limités par vos opérateurs de réseau mobile et/ou le fabricant de votre appareil et que tous les Services ne fonctionnent pas nécessairement avec tous les opérateurs ou appareils de réseau mobile. Vous acceptez de ne pas utiliser nos Services sur des appareils modifiés contrairement aux instructions du fabricant du logiciel ou du matériel.

## **13. VOTRE RESPONSABILITÉ POUR LES PERTES QUE VOUS CAUSEZ**

**13.1 Cette section est une disposition importante qui indique quand et comment vous pouvez être requis de nous payer une indemnité raisonnable.** Certains termes capitalisés dans cette section ont un sens particulier et sont expliqués plus en détail à la fin de cette section. Veuillez en prendre connaissance lors de la lecture de cette section.

**13.2 Vous vous engagez à payer**, à être redevable est tenu responsable immédiatement envers une Partie Remitly d'un montant égal à ses pertes si une Partie Remitly subit ou devient responsable des pertes résultant ou liées à :

1. votre utilisation de, ou votre connexion aux Services ;
2. votre non-respect de cet Accord (y compris toute Politique) ;
3. les différends ou litiges causés par vos actions ou omissions ;  
et/ou
4. votre négligence ou violation réelle ou alléguée des lois et règlements applicables ou des droits d'un tiers.

**13.3 Termes ayant une signification particulière :**

1. « **Partie Remitly** » désigne nous et les sociétés de notre groupe (et leurs administrateurs, dirigeants, propriétaires, comarqueurs ou autres partenaires, fournisseurs d'informations, concédants de licence, preneurs de licence, consultants, employés, agents de prestataires indépendants et autres fournisseurs de services tiers concernés) ; et
2. « **Pertes** » désigne tous les coûts nets raisonnablement exposés par une partie Remitly qui sont le résultat, et qu'une personne raisonnable considérerait comme étant le résultat probable, des éléments énoncés à la section 13.2 et pouvant se rapporter à des réclamations, demandes, causes d'action, dette, coût, dépense ou autre passif, y compris les frais de justice raisonnables. Ces pertes peuvent inclure les coûts que nous avons engagés pour vous localiser, vous informer et prendre des mesures pour remédier à votre non-respect de notre Accord et pour assurer le paiement de toute somme qui nous est due. Toutefois, les pertes n'incluent aucun coût lorsqu'une partie bénéficiaire peut être dédommagée deux fois pour la même perte (par exemple, pour une perte de coûts et de profit si la réclamation de ces deux pertes conduit à une indemnisation double).

**13.4 En aucun cas, vous ne devez conclure** avec une partie quelconque **un règlement ou un Accord similaire** qui affecte nos droits ou nous lie de quelque manière que ce soit, sans notre consentement écrit préalable.

## **14. NOTRE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGE QUE VOUS SUBISSEZ**

**14.1 Nous sommes responsables envers vous des pertes et dommages prévisibles que nous causons.** Si nous ne respectons pas le présent Accord, nous serons responsables des pertes ou dommages que vous subissez qui seraient la conséquence prévisible de notre non-respect de ce présent Accord, ou de notre non-application d'une compétence et d'une diligence raisonnables. Nous déclinons toute responsabilité pour les pertes ou dommages qui ne sont pas prévisibles. Une perte ou un dommage est prévisible s'il est évident que cela se produira ou si, au moment de la conclusion de l'Accord, nous savions tous les deux que cela pourrait se produire. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages que vous subissez, résultant de la violation du présent Accord ou de votre conduite frauduleuse.

**14.2 Contenu numérique défectueux.** Notre degré de responsabilité vis-à-vis de la perte ou des dommages résultant de notre offre de contenu numérique (tel que notre application mobile) dépend de si vous avez ou non payé pour ce contenu. Nous ne considérons pas que notre application mobile est un contenu numérique pour lequel vous avez payé (directement ou indirectement), car elle est généralement mise à votre disposition gratuitement et sans que vous ayez à utiliser la partie de nos services qui vous impose des frais.

a\). Si nous vous fournissons du contenu numérique moyennant des frais, notre Accord ne limite pas notre responsabilité pour certains droits que vous avez en vertu de la loi. Vous avez le droit que le contenu numérique fourni soit : de qualité satisfaisante, adapté à un usage particulier, correspondant à la description et aux informations fournies et sans la prétention générale que nous ne détenons pas le droit de fournir le contenu numérique. Si nous vous fournissons du contenu numérique moyennant des frais et que vous subissez une perte du fait que nous ne respectons pas les conditions ci-dessus, nous pouvons réparer ou remplacer le contenu numérique et/ou vous verser une indemnité, dans chaque cas en fonction des circonstances et également sous réserve des autres conditions du présent Accord.

b\). Si le contenu numérique défectueux que nous avons fourni endommage un appareil ou un contenu numérique vous appartenant et que cela est causé par notre manquement à prendre des mesures raisonnables, nous réparerons les dommages ou vous verserons une indemnité. Cependant, nous ne serons pas responsables envers

vous des dommages que vous auriez pu éviter en suivant notre conseil d'appliquer une mise à jour fournie gratuitement, ou des dommages résultant du non-respect des instructions d'installation ou de la mise en place des exigences système minimales recommandées pour accéder et utiliser le contenu numérique (y compris tel qu'énoncé dans le présent Accord).

**14.3 Exceptions à nos limites de responsabilité envers vous.** Les limites de notre responsabilité vis-à-vis de vous aux termes du présent Accord ne s'appliquent pas si vous subissez une perte résultant de :

a\ la mort ou des blessures corporelles causées par nos actes ou omissions (y compris notre négligence) ; et/ou

b\ une fraude ou assertion inexacte et frauduleuse de notre part.

**14.4 Nous ne sommes pas responsables des pertes commerciales et de certaines autres pertes.** Nous vous fournissons nos services et notre contenu numérique pour un usage domestique et privé uniquement. Si vous utilisez nos Services à des fins commerciales, professionnelles ou de revente, ni nous, ni nos fournisseurs de services (et chacune des sociétés, dirigeants, agents, partenaires, entrepreneurs et/ou employés de leur groupe respectif) n'assumerons aucune responsabilité envers vous en termes de perte de profit ou d'activité, d'interruption d'activité ou perte d'opportunité commerciale. Nous déclinons également toute responsabilité envers vous relativement aux pertes que vous subissez du fait de nos partenaires de déboursement qui versent les fonds à vos bénéficiaires. Comme mentionné ci-dessus, nous ne sommes pas responsables de toute perte ou dommage non prévisible.

**14.5 Nous ne sommes pas responsables des actions que nous entreprenons pour nous conformer aux lois ou des Événements échappant à notre contrôle.** Nous ne serons pas tenus responsables des pertes que vous pourriez subir et qui ne découlent pas d'une faute ou d'une non-exécution (partielle ou totale) de notre part ; ni de tout retard dans l'exécution de l'une de nos obligations en vertu du présent Accord qui est causé par notre conformité à une loi ou réglementation (y compris, sans limitation, notre volonté de nous conformer à toute loi ou réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent ou le terrorisme) ou à un « Événement échappant à notre contrôle ».

**14.6 Signification de « Événements échappant à notre contrôle ».** Un « Événement échappant à notre contrôle\\*\\* »\\*\\* désigne tout acte ou événement dépassant notre contrôle raisonnable, dont les conséquences auraient été inévitables en dépit de tous les efforts contraires et comprendraient, sans limitation, grèves, lock-out ou toute autre action en justice de tiers, agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparation à la guerre, incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, affaissement,

épidémie ou autre catastrophe naturelle, ou encore échec des réseaux de télécommunications publics ou privés (y compris, sans limitation, les pannes de courant, les pannes de réseau de téléphonie mobile et les perturbations d'Internet). Ceci inclut également la suspension de nos Services résultant de la maintenance et de la mise à niveau de nos systèmes ou des systèmes de toute partie engagée pour fournir nos Services, des pannes sur tout réseau téléphonique ou dans le cas de réseaux mobiles, lorsque vous ne vous trouvez pas dans une zone de couverture mobile.

## **15. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET LOI APPLICABLE**

**15.1 Différends avec Remitly - veuillez nous contacter d'abord.** Si un différend survient entre vous et Remitly, notre objectif est de connaître vos préoccupations et de les résoudre. Les différends entre vous et Remitly concernant le Service peuvent nous être signalés sur par e-mail [fr-complaints@remitly.com](mailto:fr-complaints@remitly.com) ou par courrier à Remitly Europe Limited, WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande.

**15.2 Résolution alternative des conflits.** Le règlement extrajudiciaire des différends est un processus par lequel un organe indépendant examine les faits d'un différend et cherche à le résoudre, sans que vous ayez à vous adresser aux tribunaux. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous avons traité une plainte, vous pouvez contacter le fournisseur de solutions de règlement extrajudiciaire des conflits mis à votre disposition.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès du médiateur irlandais des services financiers et des pensions ("FSPO"). Le FSPO est un service indépendant et gratuit qui aide à résoudre les plaintes avec les prestataires de pensions et ceux des 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).

En outre, veuillez noter que les différends peuvent également être soumis à la résolution en ligne via la Plate-forme européenne de règlement des différends en ligne qui est accessible sur : [<http://ec.europa.eu/odr>]](<http://ec.europa.eu/odr>).

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

**15.3 Quelles lois s'appliquent à cet Accord et où vous pouvez engager une procédure judiciaire.** Les termes du présent Accord sont régis par la loi irlandaise. Cela signifie que le présent Accord et tout litige ou réclamation en découlant ou en relation avec celui-ci seront régis par le droit irlandais, sans préjudice de toute disposition du droit français à laquelle aucun désaccord ne peut être dérogé par accord et qui s'appliquera dans les cas où vous, en tant qu'utilisateur de services de paiement, résidez en France. Vous et nous acceptons d'un commun accord la compétence exclusive des tribunaux de l'Irlande. Si vous résidez en France, vous pouvez également engager une procédure en France.

## **16. À PROPOS DE NOUS ; COMMENT NOUS COMMUNIQUONS**

**16.1 Nos coordonnées et comment nous joindre.** Notre nom est Remitly Europe Limited et nous sommes une société enregistrée en Irlande sous le numéro d'enregistrement 629909. Notre adresse légale est située à Remitly Europe Limited : 10 Earlsfort Terrace, Dublin 2, D02 T380, Irlande. Notre siège social est situé à Remitly Europe Limited : WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande. Les questions, notifications et demandes de remboursement ou d'informations complémentaires peuvent être envoyées à Remitly, comme suit : en ligne ; ou par courrier à Remitly Europe Limited., att. : Service à la clientèle, Remitly Europe Limited : WeWork, Charlemont Exchange, Charlemont Street, Dublin 2, D02V N88, Irlande.

### **16.2 Notre régulateur.**

Remitly Europe Limited exerçant sous le nom de Remitly est réglementée par la Banque centrale d'Irlande.

**16.3 Comment nous communiquons avec vous.** Nous concluons cet Accord en français ; de même, nous fournirons notre Service et communiquerons avec vous en anglais et/ou espagnol. Vous reconnaissez que le présent Accord doit être conclu par voie électronique, et que les catégories suivantes d'information (« Communications ») peuvent être fournies par des moyens électroniques (tels que nos sites, applications mobiles, e-mails, les notifications smartphone, téléphone et SMS) à moins que nous ne communiquions avec vous de manière différente si nécessaire, et que la loi ou des obligations réglementaires nous y obligent (il se peut, par exemple, que nous soyons



tenus de vous envoyer certaines informations par la poste si nous entrons en conflit juridique) :

a\ le présent Accord et ses modifications ou compléments ;

b\ vos enregistrements de transactions via le Service (ces détails vous seront fournis par e-mail ou par nous, en affichant les détails dans votre Profil auxquels vous pourrez accéder en vous connectant au Service) ;

c\ toute divulgation ou notification initiale, périodique ou autre fournie en rapport avec le Service, y compris, sans limitation, celles requises par la loi ou la réglementation ;

d\ toute communication du service client, y compris, sans limitation, les communications relatives à des réclamations d'erreur ou à une utilisation non autorisée du Service ;

e\ les communications liées à des fraudes présumées ou réelles ou à des menaces contre la sécurité ; et/ou

f\ toute autre communication liée à nos Services ou à Remitly.

Ces informations seront fournies de temps à autre ou aux fréquences mentionnées ailleurs dans le présent Accord ou comme nous pouvons vous en informer par le biais de nos Services. Vous devez disposer d'un appareil pouvant accéder à Internet (tel qu'un ordinateur de bureau ou un smartphone) ; et un compte e-mail pour recevoir des communications et des informations relatives aux Services.

#### **16.4 Quand nous considérons les communications comme ayant été reçues par vous.**

À l'exception des modifications apportées au présent Accord (voir section 18), un avis que nous vous transmettons sera considéré comme ayant été reçu par vous dans les 24 heures suivant son affichage sur nos sites Web ou son envoi par e-mail ou texto. Si, pour une raison quelconque, nous devons envoyer un avis par courrier, nous considérerons que vous l'avez reçu trois Jours ouvrables après son envoi.

**16.5 Communications par téléphone et texte.** Des communications peuvent également vous être fournies via l'utilisation d'appels de message composés automatiquement ou pré-enregistrés ou de textos au numéro de téléphone que vous nous avez fourni. Nous n'utiliserons pas d'appels composés automatiquement ou pré-enregistrés à des fins marketing non sollicitées sans votre consentement. Vous acceptez que nous puissions enregistrer nos appels avec vous à des fins commerciales légitimes, par exemple pour établir les faits exposés dans nos appels, à des fins de formation et de sécurité, pour

détecter toute utilisation illégitime de nos Services et/ou pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.

**16.6 Nous pouvons faire appel à des tiers pour vous contacter.** Nous pouvons vous contacter directement ou partager vos coordonnées (telles que votre numéro de téléphone) avec des fournisseurs de services avec lesquels nous nous engageons à fournir ces Communications. Des frais téléphoniques et de texto standard peuvent s'appliquer.

**16.7 Votre accès à certaines informations.** Vous pouvez demander à tout moment une copie de cet Accord ou de toute autre information à laquelle vous avez droit en vertu de la loi, tant que cet Accord entre nous reste en vigueur. Nous vous fournirons également des informations concernant vos Transactions et d'autres informations que nous sommes tenus de vous fournir en vertu de la loi par e-mail, par l'intermédiaire de votre profil, de nos sites et/ou notre application mobile. À moins que la loi ne nous y oblige, notre Service ne permet pas la mise à disposition des Communications sur support papier ou par d'autres moyens non électroniques. Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des Communications par voie électronique, mais dans ce cas, vous ne pourrez plus utiliser le Service. Afin de retirer votre consentement, vous devez nous contacter en utilisant nos coordonnées fournies dans la section 16.1.

## **17. VOTRE UTILISATION SÉCURITAIRE DE NOTRE SERVICE**

**17.1 Votre sécurité est très importante pour Remitly** et nous utilisons diverses mesures pour garantir la sécurité de vos informations. Nous vous invitons à réfléchir avant d'envoyer de l'argent à une personne que vous ne connaissez pas bien. Vous devez tout particulièrement vous méfier des offres qui semblent trop belles pour être vraies.

**17.2 Vos obligations d'utiliser nos Services en toute sécurité.** Vous acceptez d'effectuer les actions suivantes pour utiliser nos Services :

(a) ne pas participer à des Activités restreintes (voir section 7) ;

(b) conserver en sécurité les détails de vos Instruments de financement et de vos références de sécurité (tels que votre mot de passe) ;

(c) n'autoriser personne à posséder ou à utiliser vos Instruments de financement ou vos identifiants de sécurité (tels que les détails de votre mot de passe), ni à divulguer vos identifiants de sécurité sauf lorsque vous utilisez nos Services ;

\(d) ne jamais écrire vos Informations d'identification de sécurité d'une manière qui puisse être comprise par quelqu'un d'autre, et ne pas choisir un mot de passe facile à mémoriser, tel qu'une séquence de lettres ou de chiffres facile à deviner ;

\(e) veiller à ce que tous les dispositifs et/ou équipements utilisés pour nos Services fonctionnent en tant qu'antivirus et protection par pare-feu ;

\(f) nous informer dès que possible après avoir pris connaissance de toute défaillance, retard, dysfonctionnement, virus ou erreur dans nos Services ;

\(g) prendre des dispositions pour couvrir toute indisponibilité de nos services, défaillance de notre système ou son fonctionnement ; et

\(h) vous conformer à toutes les instructions raisonnables que nous pouvons émettre afin de garder vos Instruments de financement et votre utilisation de nos Services sécurisés.

**17.3 Utilisation de votre empreinte digitale pour accéder à nos Services.** Nous pouvons vous fournir la fonctionnalité nécessaire pour analyser vos informations biométriques sur votre appareil compatible afin d'accéder à votre utilisation de nos Services (par exemple, en analysant votre empreinte digitale à l'aide de « TouchID »). Tel que décrit dans notre Politique de confidentialité, veuillez noter que toute personne ayant ses informations biométriques enregistrées sur un tel appareil (telle qu'une empreinte digitale) peut être en mesure d'accéder à votre utilisation de nos Services. Si cette fonctionnalité est disponible et que vous choisissiez cette option :

a\ votre appareil mobile doit avoir téléchargé notre application mobile ainsi que les applications appropriées pour permettre la numérisation de vos informations biométriques (y compris, le cas échéant, de vos données biométriques (telles que votre empreinte digitale) enregistrées) ; et

b\ vous devez vous assurer que seules vos informations biométriques (telles que votre empreinte digitale) sont enregistrées sur l'appareil, car vous pourriez être responsable des paiements non autorisés effectués via nos Services si des informations biométriques autres que les vôtres sont enregistrées sur l'appareil.

**17.4 Contactez-nous immédiatement si vous pensez que votre utilisation de nos Services a été compromise.** Si vous pensez que vous avez été ou pourriez être victime d'une fraude, ou que les Services ont été utilisés sans votre permission (y compris si vous pensez que les adresses e-mail enregistrées avec nous ont été compromises),

veuillez nous contacter immédiatement par email à [service@remitly.com](mailto:service@remitly.com). Si vous avez connaissance de toute personne ou toute entité qui utilise le service de façon inappropriée, veuillez nous en informer à [abuse@remitly.com](mailto:abuse@remitly.com). Et si vous recevez des e-mails frauduleux (phishing), prétendant provenir de Remitly, veuillez nous les faire parvenir à [abuse@remitly.com](mailto:abuse@remitly.com).

## **18. MODIFICATION DE NOS SERVICES ET DU PRÉSENT ACCORD**

**18.1 Modifications apportées à nos Services et mises à jour.** Nous pouvons, de temps en temps, offrir d'autres fonctionnalités ou services. Cela peut inclure : la maintenance logicielle, les informations de service, le contenu de l'aide, les corrections de bugs, les versions de maintenance, les modifications et/ou les mises à niveau des Services existants. Un exemple de cas où nous pourrions avoir besoin de faire des ajustements à nos Services serait la nécessité de répondre à une menace pour la sécurité. Nous pouvons également vous demander de mettre à jour le contenu numérique, à condition que le contenu numérique corresponde à la description que nous vous avons fournie avant que vous ne l'ayez obtenu. Ces services supplémentaires sont soumis aux conditions du présent Accord (telles que modifiées éventuellement conformément à la présente section) ou à d'autres modalités et conditions qui vous sont communiquées lorsque nous mettons à disposition les autres fonctionnalités du service.

**18.2 Modifications de cet Accord.** Nous pouvons apporter des modifications au présent accord de temps à autre si vous êtes en mesure de le résilier sans frais par nous.

**18.3 Raisons pour lesquelles nous pouvons modifier cet Accord.** Nous pouvons modifier les termes de cet Accord pour tout ou partie des motifs suivants :

a\ . apporter un changement à votre avantage, ou ne pas affecter vos droits ou obligations ;

b\ . corriger les erreurs, les omissions, les inexactitudes ou les ambiguïtés ;

1. c\ . refléter les conditions de nouveaux produits ou services, ou des modifications apportées à des produits ou services existants ;

2. d\ . refléter les modifications apportées à la structure de nos activités ou des sociétés de notre groupe ;

3. e\ . couvrir les différences de service dues à de nouveaux processus informatiques ou autres ;

f\ refléter les changements dans les demandes ou les exigences des clients ;

g\ nous aligner sur les pratiques du marché ;

h\ réagir proportionnellement aux modifications de la loi générale ;

i\ satisfaire à toutes nos obligations réglementaires ;

4. j\ répondre proportionnellement aux modifications de toute exigence de nos accords avec nos fournisseurs de services tiers ;

5. k\ refléter les nouvelles directives et codes de pratique de l'industrie qui élèvent les normes de protection des consommateurs ; et/ou

l\ refléter proportionnellement les autres hausses ou réductions de coûts légitimes associées à la fourniture d'un produit ou d'un service particulier.

**18.4 Vous informer des changements.** Toute modification apportée aux termes de cet Accord sera mise à votre disposition par l'affichage sur notre site et/ou votre application de la version révisée de cet Accord avec une date de mise à jour (pouvant inclure la mise à disposition de la version actuelle de cet Accord comme part du processus de soumission d'une transaction avec nous).

**18.5 Notre droit supplémentaire de modifier unilatéralement cet Accord.** Si la version révisée du présent Accord comporte un « **Changement significatif** », nous vous en informerons au moins 2 mois à l'avance (« **Avis de modification** »), ou chercherons à obtenir votre accord d'une autre manière. Si nous vous transmettons un avis de modification, vous serez en droit de résilier le présent Accord immédiatement et sans frais en nous contactant via les méthodes décrites à la section 10.4, à condition que vous transmettiez cet avis dans le délai imparti avant que la modification applicable de l'Accord ne prenne effet. Suite à l'expiration de notre avis de modification (et si vous n'avez pas résilié le présent Accord avant son expiration), vous serez réputé avoir accepté les modifications apportées aux termes du présent Accord deux (2) mois après la réception de l'avis de modification.

**18.6 Signification de « Changement significatif ».** Un « changement significatif » signifie un changement, n'incluant pas un changement qui :

a\ est à votre avantage ;

b\ doit être conforme aux lois et/ou réglementations en vigueur ou aux exigences de

l'un de nos régulateurs ; ou

c\). concerne un nouveau produit ou service mis à votre disposition, ou pour clarifier un terme existant.

## **19. AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES**

**19.1 Même si nous retardons l'exécution de cet Accord, nous pourrions toujours le faire ultérieurement.** Si nous n'insistons pas immédiatement pour que vous fassiez quelque chose que vous êtes tenu de faire en vertu de ces conditions, ou si nous tardons à prendre des mesures contre vous pour avoir rompu le présent accord, cela ne signifie pas que vous en êtes dispensé et cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre encontre à une date ultérieure. Par exemple, si vous ne nous payez pas un montant à l'échéance et que nous ne vous poursuivons pas demandant le paiement et que nous continuons à fournir les Services, nous pouvons néanmoins vous demander d'effectuer le paiement à une date ultérieure.

**19.2 Si un tribunal déclare une partie de cet Accord illégale, le reste restera en vigueur.**

Chacune des sections de cet Accord fonctionne séparément. Si un tribunal ou une autorité compétente décide que certaines sections sont inégales, les autres sections resteront en vigueur.

**19.3 Nous pouvons transférer cet accord à quelqu'un d'autre.** Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu du présent Accord à une autre organisation. Si nous prévoyons de le faire, nous vous contacterons pour vous en informer. Si vous n'êtes pas satisfait du transfert, vous pouvez mettre fin à notre Accord en fermant votre Profil ; pour cela, contactez-nous via les informations détaillées à la section 10.4.

**19.4 Vous avez besoin de notre consentement pour transférer vos droits à quelqu'un d'autre.** Vous ne pouvez transférer vos droits ou vos obligations découlant du présent Accord à une autre personne que si nous en convenons expressément par écrit. Nous pourrions ne pas être en mesure d'en convenir, car cela risquerait de nous amener à enfreindre nos obligations légales et réglementaires (y compris nos obligations de respecter les lois en matière de lutte contre le blanchiment d'argent).

**19.5 Autres personnes pouvant avoir des droits en vertu du présent Accord** Le présent Accord est conclu entre vous et nous. Aucune autre personne n'a le droit d'appliquer l'une quelconque de ses conditions, sauf tel qu'il est expliqué à la section 13 (Indemnité que vous pouvez nous devoir).

**19.6 Non-applicabilité du système d'indemnisation à l'utilisation des Services :** nous

approchons le traitement de vos fonds avec le plus grand sérieux et nous 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.

**19.7 Risque de fluctuation du taux de change :** il est expressément reconnu par la présente que le 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. 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. 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. Néanmoins, veuillez noter que la force ou la faiblesse relative d'une devise dans le passé ne permet pas de savoir si cette devise le restera forte ou faible.

## **8. La signification de certains termes et expressions non définis**

ailleurs :

**a. « Jour ouvrable »** désigne un jour (autre qu'un samedi ou un dimanche) au cours duquel des banques situées en Irlande sont ouvertes (sauf dans le seul but d'effectuer des opérations bancaires électroniques 24 heures sur 24).

**b. Sens élargi des mots :** « Remitly », « nous », « nos » et « notre ». Nous utilisons également ces termes pour inclure les personnes qui travaillent chez Remitly (telles que nos employés et administrateurs), ainsi que nos « successeurs » et « cessionnaires ». « Successeur » est un terme juridique qui désigne une personne qui peut nous remplacer. Le terme « Cessionnaire » est un autre terme juridique qui désigne une autre personne qui a reçu le bénéfice de quelque chose que nous lui avons transférée (par exemple, un « Cessionnaire » pourrait être quelqu'un qui pourrait transférer le bénéfice des droits que nous avons en vertu du présent Accord).

**1. « Par écrit » comprend les e-mails.** Les termes « écrit(e) » ou « par écrit » tels qu'ils sont utilisés dans le présent Accord incluent les e-mails.

**9. Notre utilisation des titres hiérarchiques.** Nous utilisons des titres et des descriptions pour mettre en évidence ce que

nous entendons dans les sections suivantes, cependant, ces titres et descriptions ne sont fournis que par commodité et ne font pas partie de notre Accord légal.

**10. Droit commun.** Le droit commun (par exemple, sur la protection des consommateurs) s'applique au présent accord et aux services que nous vous fournissons aux termes de celui-ci.