



BIENVENUE AU CLUB

Sommaire:

A / Mode d'utilisation

Présentation de la carte SoShop.Club Prepaid Mastercard®	5
Commencez à utiliser votre carte SoShop.Club Prepaid Mastercard® en 2 étapes très simples	7
Comment charger des fonds sur votre carte SoShop.Club Prepaid Mastercard®	8
Comment gérer votre carte SoShop.Club Prepaid Mastercard® par SMS	9
Les avantages de votre carte SoShop.Club Prepaid Mastercard®	10

B / Conditions Générales de Vente de la carte prépayée SoShop.Club Mastercard

1. À propos de nous	12
2. Gestion de la carte prépayée	13
3. Le contrat qui nous lie	13
4. Votre Carte et votre Compte chez nous	13
5. KYC/Obligation de connaître son client (Know Your Customer)	15
6. Frais et charges	16
7. Comment utiliser Votre Carte prépayée	16
8. Restrictions potentielles	16
9. Expiration de Votre Carte & Remboursement de Vos Fonds	17
10. Annulation de votre Carte	17
11. Litiges et réclamations liés au paiement	18
12. Cartes perdues et volées	19
13. Modifications des conditions générales	19
14. Délai de rétractation et Droits d'annulation du contrat	20
15. Système de garantie des dépôts	20
16. Protéger votre argent	20
17. Plafonds de chargement, de rechargement et d'utilisation	20
18. Tableau des frais	20

BIENVENUE AU CLUB

Présentation de la carte SoShop

La carte SoShop.Club Prepaid Mastercard est une carte de paiement prépayée, rechargeable que vous pouvez acheter dans les bureaux de tabac, les magasins partenaires et également sur notre site internet.

Cette carte vous permet de faire des achats dans les commerces ou en ligne, de retirer de l'argent à des distributeurs automatiques de billets ainsi que de faire des transferts avec d'autres cartes SoShop.Club.

Avec le compte SoShop.Club, vous bénéficiez de bons plans Cashback chez près de 2500 marchands partenaires, que ce soit en magasin ou auprès de boutiques en ligne.

En réglant vos achats auprès des marchands partenaires avec votre carte SoShop.Club, vous bénéficiez de remboursements (pouvant aller jusqu'à - 40% de votre achat) directement recredités sur votre compte.

En téléchargeant notre application pour Smartphone (disponible sous Android & IOS) vous pouvez :

- Envoyer très facilement vos justificatifs d'identité et de domicile afin de confirmer votre profil (et ainsi bénéficier de nombreux avantages)
- Associer votre carte à votre compte afin d'accéder à votre RIB/IBAN personnalisé
- Transférer des fonds instantanément et sans frais vers une autre carte SoShop.Club
- Gérer vos finances (historique, virements sortants vers IBAN)
- Recharger votre compte grâce au coupon recharge
- Bloquer / débloquer en 1 clic votre carte en cas de vol ou perte
- Géolocaliser tous les marchands partenaires Cashback près de chez vous
- Accéder à votre code parrainage et à votre communauté (filleuls & sous filleuls)

En parrainant vos proches à leurs inscriptions au club SoShop, vous bénéficiez de 10% de l'ensemble des gains CashBack validés cumulés par vos filleuls inscrits.

Si l'un de vos filleuls devient à son tour parrain, vous recevez 4% de l'ensemble des gains CashBack validés cumulés par les filleuls de ses filleuls inscrits.

Le Cashback by SoShop.Club

Qu'est ce que le Cashback ?

Le CashBack est le remboursement en euros d'une partie de vos achats effectués chez l'un de nos marchands partenaires.

Il se présente sous forme d'un pourcentage du montant HT de votre commande (remise) ou d'un montant fixe (bonus).

A chaque achat, vous cumulez des euros remboursés dans votre compte SoShop.Club

Comment cela fonctionne ?

Il suffit simplement d'utiliser votre carte SoShop.Club lors du paiement de votre achat.

Tout autre règlement par une autre carte bancaire ne permettra pas la prise en compte du remboursement chez le magasin partenaire.

Concernant les achats chez les marchands en ligne

Pour pouvoir bénéficier du CashBack il est impératif que vous effectuez vos commandes depuis un navigateur internet acceptant les cookies et ne bloquant pas les liens publicitaires.

Si vous achetez depuis un terminal mobile, finalisez votre commande depuis le site mobile du marchand et non depuis son appli mobile. Dans ce cas précis SoShop.Club ne peut garantir la bonne prise en compte de vos CashBack.

Depuis notre application (ou depuis notre site), sélectionnez le marchand désiré et cliquez sur le bouton « Voir l'offre ».

Une fois sur le site du marchand, restez sur la page qui s'est ouverte à la suite de la redirection et ne visitez aucun autre site avant d'avoir finalisé votre commande.

Du CashBack en magasin

C'est un service gratuit.

Il vous permet de bénéficier d'offres de remboursement partiel lors d'un achat dans les magasins partenaires de SoShop.Club.

Il peut être valable sur certains produits, à certaines dates et dans certains points de vente.

Ces conditions seront décrites sur les fiches marchands participants disponibles sur le site ou dans votre application.

Principe du parrainage

A compter du 01/01/2018,

Chaque titulaire d'une compte soshop devenu parrain recevra 10% de l'ensemble des gains CashBack validés cumulés par ses filleuls inscrits.

Si l'un de ses filleuls devient à son tour parrain, le titulaire du compte SoShop recevra 4% de l'ensemble des gains CashBack validés cumulés par les filleuls de ses filleuls inscrits.

Enregistrement du parrain

Celui se fait depuis l'application mobile ou depuis le site internet www.soshop.club.

Pour le filleul, le parrainage s'effectue par l'enregistrement du code parrain (fourni par son parrain) lors de la création de son compte. Ledit filleul devra alors au moment de son inscription entrer le code parrainage (du parrain) dans la case prévue à cet effet.

Mode d'utilisation

Commencez à utiliser votre carte SoShop.Club Mastercard en 3 étapes très simples

1. **Créer votre compte** depuis notre application pour smartphone ou depuis le site www.soshop.club et associer votre carte
2. **Apposez votre signature** au dos de votre carte.
3. **Activez votre carte et recevez votre code PIN.**

Envoyer **PIN** suivi d'un **espace** et des **8 derniers chiffres** du numéro de votre carte **SoShop.Club Mastercard** au numéro suivant:
0 978 41 51 10 (Exemple: PIN 12345678)

ATTENTION

Veillez noter qu'une fois que vous aurez activé la carte, le numéro de téléphone que vous aurez utilisé pour obtenir votre code PIN sera alors associé à votre carte SoShop Mastercard. L'utilisation des services via SMS pour gérer votre carte ne sera possible qu'à partir du numéro de téléphone utilisé lors de l'activation.

Veillez mémoriser votre code PIN et ne le partager avec personne.

Vous serez invité à composer votre code PIN lors de vos achats auprès de certains commerçants et lors de vos retraits d'argent à un guichet automatique. Il est de la responsabilité du titulaire de la carte de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité de sa carte et de la confidentialité de son code PIN à tout moment.

Comment charger des fonds sur votre carte SoShop.Club Mastercard®

Vous avez la possibilité de charger des fonds sur votre carte prépayée en utilisant une des 3 méthodes suivantes:

1) Avec un coupon recharge SoShop.Club

Vous avez la possibilité de charger des espèces sur votre carte SoShop.Club auprès de notre réseau de bureaux de tabacs partenaires.

Les coupons-recharges sont disponibles en valeur de 20€, 50€, 100€ et 150€

Rechargez directement depuis votre application mobile (rubrique ma carte / Gérer ma carte) ou en suivant la procédure écrite sur votre coupon de rechargement

2) par virement bancaire

Il vous suffit de communiquer simplement votre RIB/IBAN disponible sur notre application ou sur notre site web dès que vous avez associé votre carte à votre compte

3) Par transfert de fonds depuis une autre carte SoShop.Club

Depuis votre application, vous pouvez transférer des fonds sur une autre carte SoShop.Club de façon instantanée et sans frais (rubrique Ma Carte/ Effectuer un virement / Ajouter un bénéficiaire / Carte Externe SoShop)

Il faut que les deux propriétaires des cartes aient leurs profils confirmés.

Où acheter sa carte SoShop.Club Mastercard®

Chez l'un de nos bureaux de tabacs partenaires ou directement sur notre site <https://carte-soshop-club.myshopify.com>

Comment gérer votre SoShop.Club Mastercard® par SMS

Pour gérer votre carte SoShop.Club Mastercard par SMS, veuillez toujours envoyer les messages à partir de votre téléphone vers le numéro suivant: **0978415110**

Pour recevoir le code PIN de votre carte: envoyez PIN suivi d'un espace et des 8 derniers chiffres de votre numéro de carte. Exemple: **PIN 00123456**

Pour consulter le solde de votre carte: envoyer SOLDE suivi d'un espace et des 4 derniers chiffres de votre numéro de carte. Exemple: **SOLDE 1234**

Pour envoyer des fonds à un autre titulaire d'une carte SoShop.Club Mastercard

vous devez utiliser le numéro de téléphone associé à la carte du destinataire: envoyez ENVOI suivi d'un espace et des quatre derniers chiffres de votre numéro de carte suivi d'un espace et du numéro de téléphone mobile du bénéficiaire et suivi d'un espace et du montant

Exemple: **ENVOI 1234 0032476929148 100**

(100€ Envoyés au détenteur de la carte avec le numéro de telephone) **0032476929148**)

Pour charger la carte via le coupon recharge: envoyer LOAD suivi d'un espace puis du code secret (inscrit sur le coupon) suivi d'un espace et des 4 derniers chiffres de votre numéro de carte. Exemple: **LOAD 1234567890 1234**

Pour bloquer votre carte: envoyez VERR suivi d'un espace et des 4 derniers chiffres de votre numéro de carte. Exemple: **VERR 1234**

Pour débloquer votre carte: envoyez DEVER suivi d'un espace et des 4 derniers chiffres de votre numéro de carte Exemple: **DEVER 1234**

Pour obtenir de l'aide: envoyez **AID**

Les avantages de votre carte SoShop.Club Mastercard®

Effectuez des paiements



La carte SoShop.Club Mastercard peut être utilisée pour effectuer des paiements en ligne, par téléphone et dans plus de 34 millions de commerces, bars et hôtels à travers le monde partout où le logo Mastercard est affiché.

Partagez des fonds avec votre famille et vos amis



Vous pouvez partager des fonds avec n'importe quel autre titulaire d'une carte SoShop.Club Mastercard directement depuis votre application pour smartphone (pour Android et IOS)

Depuis votre application SoShop.Club,

Il vous suffit de renseigner le numéro de carte vers laquelle vous souhaitez transférer de l'argent, le montant sera instantanément disponible sur la carte du bénéficiaire.

Gérez et suivez l'ensemble de vos dépenses en ligne



À partir de votre compte sécurisé sur www.soshop.club ou depuis notre application mobile Rubrique Ma Carte/Mon historique.

Faites du shopping en ligne en toute sécurité



La carte SoShop.Club Mastercard n'est pas liée à votre compte bancaire si bien que vous réduisez les risques de fraude.

Service Client à votre écoute



Vous pouvez obtenir de l'aide et poser toutes les questions concernant votre carte SoShop.Club Mastercard en nous contactant au **09 86 73 84 57**

Conditions Générales de Vente de la carte prépayée SoShop Mastercard®

Valable à partir du 1 Février 2018

Par « Carte »:

on entend un compte de monnaie électronique émis par nos soins pour vous, y compris la Carte prépayée liée à votre compte;

Par « Date d'expiration »:

on entend la date à laquelle votre carte cessera de fonctionner;

Par « Clôture du compte »:

on entend les frais de remboursement tels que détaillés dans le Barème des frais et limites;

Par « Jour ouvrable »:

on entend les jours du lundi au vendredi de 9h à 20h GMT, sauf jours fériés légaux en France;

Par « Barème des frais et limites »:

on entend le barème contenu dans le présent document;

Par « frais »:

on entend l'ensemble des frais payables par le Client, tels qu'ils sont stipulés dans le Barème des frais et limites;

Par « KyC »:

on entend l'obligation de connaître son client (« Know Your Customer») et de collecter des informations le concernant, conformément à la législation anti-blanchiment;

Par « KyB »:

on entend l'obligation de connaître la société (« Know Your Business ») et de collecter des informations la concernant, conformément à la législation anti-blanchiment;

Par « Délai de prescription »:

on entend la période de 6 ans suivant la résiliation du présent Contrat;

Par « Monnaie électronique »:

on entend une valeur monétaire stockée sous forme électronique (y compris magnétique), représentant une créance sur l'émetteur, qui est émise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement et acceptée par une personne autre que l'émetteur de monnaie électronique;

Par « Commerçant »:

on entend un détaillant ou toute autre personne acceptant la monnaie électronique;

Par « Services de paiement »:

on entend tous les services de paiement et de monnaie électronique, ainsi que tous les services connexes à disposition du Client et/ou du/des Titulaire(s) de carte(s) supplémentaires le cas échéant par le biais du Compte et/ou de la Carte;

Par « Recharge »:

on entend le versement de fonds sur Votre Compte;

Par « Identifiant et Mot de passe »:

on entend les données de connexion choisies par le Client pour accéder à ses Services de paiement en ligne;

Par « Carte virtuelle »:

on entend une carte prépayée de paiement électronique non physique, dont l'usage est limité aux achats en ligne ou aux commandes par téléphone ou e-mail;

«Par « nous », « notre » ou « nos »:

on entend Prepaid Financial Services Limited, c'est-à-dire l'émetteur de monnaie électronique;

Par « vous », « votre » ou « vos »:

on entend le Client et/ou toute personne ayant reçu une Carte du Client à titre de Titulaire de carte supplémentaire, le cas échéant conformément aux Conditions générales;

« Titulaire(s) de carte supplémentaire(s) »:

Vous pouvez, le cas échéant, demander jusqu'à 3 Cartes prépayées supplémentaires; « Programmes ou Associations »: Comme stipulé sur votre carte;

1. À propos de nous:

Prepaid Financial Services est un des principaux membres du programme sous licence avec Mastercard. Mastercard est une marque déposée de Mastercard International Incorporated.

SoShop est une enseigne commerciale de Payment SAS, Entreprise d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement immatriculée à l'Orias sous le N° 17002718 et agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

2. Gestion de la carte prépayée:

Vous pouvez consulter votre historique de transactions en ligne avec votre numéro de carte en vous rendant sur www.soshop.club, en vous connectant à votre compte depuis votre application ou en nous téléphonant au +33 986 73 84 57.

Pour déclarer la perte ou le vol de votre Carte, vous pouvez également utiliser notre application ou téléphoner au +33 986 73 84 57

Vous pouvez également nous adresser un e-mail à info@soshop.club

3. Le contrat qui nous lie:

3.1 L'émetteur de votre Carte SoShop Prepaid Mastercard est Prepaid Financial Services Limited. Nous fournissons également les Services de paiement et nous sommes une société enregistrée en Angleterre et aux Pays de Galle. Le numéro d'enregistrement de notre société est le 6337638. Nous sommes autorisés et réglementés en tant qu'émetteur de monnaie électronique par la Financial Conduct Authority. Siège social :4th Floor, 36 Carnaby street London W1F7DR.

3.2 Des détails concernant notre licence d'autorisation par la Financial Conduct Authority sont disponibles sur le registre public à l'adresse http://www.fsa.gov.uk/register/2EMD/2EMD_MasterRegister.html

3.3 SoShop.Club Prepaid Mastercard Card utilise le Programme au nom de Prepaid Financial Services Limited.

3.4 Votre carte prépayée reste à tout moment la propriété de Prepaid Financial Services Limited.

4. Votre Carte et votre Compte chez nous:

Vous pouvez recharger votre carte prépayée sous réserve des limites prévues par le Barème des frais & limites. Nous nous réservons le Droit de modifier ces limites et de refuser toute recharge à tout moment. Des Frais de recharge peuvent être facturés.

4.1. Les présentes conditions générales régissent la relation qui nous lie dans le cadre de la mise à disposition des Services de paiement de Prepaid Financial Services.

Le présent Contrat contient également des avis et informations importantes susceptibles d'affecter vos droits et votre capacité à récupérer votre argent.

En activant votre compte, vous êtes supposé avoir accepté et compris les conditions générales énoncées dans le présent contrat et consentez à les respecter par l'utilisation de votre carte et/ou en indiquant votre consentement.

4.2 Votre carte n'est pas une carte de crédit et elle n'est pas émise par une banque. Vous ne percevrez aucun intérêt sur le solde de votre carte.

4.3 Les Services de paiement désignent des services de paiement prépayés et non un produit bancaire ou de crédit, vous devez donc faire en sorte de disposer d'un Solde disponible suffisant pour financer chacun de vos achats, ainsi que chaque paiement ou retrait en espèces effectué par le biais des Services de paiement.

4.4 Lorsque vous recevrez votre carte, vous devrez l'activer et récupérer votre PIN en envoyant un SMS au 0 978 41 51 10. La carte sera normalement prête à être utilisée immédiatement une fois le SMS envoyé ou alternativement, une fois les étapes mentionnées par le serveur vocal effectuées. Si vous n'activez pas votre carte, les transactions que vous essaieriez d'effectuer pourront vous être refusées.

Vous pouvez également activer votre carte depuis l'application mobile ou directement depuis notre site internet www.soshop.club via l'espace mon compte

4.5 Le cas échéant, les Entreprises qui ont demandés d'émettre des Cartes prépayées et un code PIN pour leurs employés, acceptent d'autoriser chacun de leurs employés à opérer des transactions en leur nom. En tant que titulaire du compte vous êtes responsable de l'utilisation des cartes et de tous les frais applicables que vos employés peuvent engager. L'utilisation de Votre Carte prépayée par vos Employés vaut confirmation que vous leur avez transmis les conditions générales et qu'ils les ont préalablement acceptées. Vous acceptez qu'il vous incombe de fournir une copie des présentes conditions générales à tous les titulaires de cartes.

4.6 Les Cartes prépayées de Prepaid Financial Services ne peuvent être partagées avec des tiers.

4.7 La devise de votre carte prépayée équivaldra au montant ou à la devise locale dans laquelle votre Carte est libellée (par ex. en euros, en dollars \$ ou en livres sterling £).

4.8 Cartes supplémentaires

Le cas échéant, vous pouvez demander des Cartes supplémentaires liées à votre carte ou compte principal. Vous nous autorisez à émettre des cartes et des PIN aux titulaires de cartes supplémentaires et autorisez chaque titulaire de carte supplémentaire à effectuer des transactions en votre nom. Vous restez responsable de l'ensemble des frais et transactions, de l'utilisation ou du mauvais usage de toute carte ou carte supplémentaire demandée par vos soins.

Vous consentez à ce que le présent contrat s'applique à toutes les cartes supplémentaires, ainsi qu'à tous les titulaires de carte supplémentaires. Vous acceptez de communiquer ce contrat à tous les titulaires de carte supplémentaires avant qu'ils ne commencent à l'utiliser.

4.9 Entreprises

Pour solliciter notre Carte prépayée, vous devez être une Société anonyme ou une Société à responsabilité limitée ou une Société en nom collectif.

Nous exigerons une preuve « KYB » de votre identité et de l'adresse de votre entreprise.

Nous pouvons vous demander de fournir des pièces justificatives et/ou vérifier toutes les informations que vous nous soumettez auprès des organismes de crédit et de lutte contre la fraude ou autres organisations. Il vous sera également demandé de satisfaire aux exigences « KYC », telles que stipulées dans la section 5.1. Avant de délivrer une business Card, PFS devra valider le « KYB » de chaque société.

Nous pouvons consulter les dossiers de crédit pour vérifier l'identité de vos propriétaires, administrateurs, associés ou employés. Les agences peuvent conserver ces informations, ainsi que les recherches effectuées.

5. KYC/Obligation de connaître son client (Know Your Customer):

5.1 Pour acheter une Carte, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Nous pouvons exiger une preuve de votre identité et/ou de votre adresse actuelle.

Vous êtes tenus de nous aider à nous conformer aux exigences réglementaires auxquelles est soumise notre activité en vertu de l'obligation de « connaître son client » et de la législation anti-blanchiment.

Nos exigences réglementaires nous imposent de conserver les informations et documents que vous nous avez fournis, ce que vous acceptez.

5.2 Nous ne vérifions pas votre solvabilité. Il arrive cependant qu'elle soit mentionnée dans votre dossier de crédit.

5.3 L'achat ou l'utilisation de la carte vaut consentement de votre part en cas de vérifications telles que décrites dans le présent contrat.

5.4 Le cas échéant, vous pouvez faire une demande de cartes dont les limites sont plus élevées dites « full KYC ». Des informations supplémentaires concernant les limites de recharge et les avantages de ces cartes sont disponibles sur le site internet de la société. Pour pouvoir prétendre à ces limites, vous devez satisfaire à la clause 5.1.

6 Frais et charges:

6.1 Tous les frais applicables à votre carte prépayée sont repris dans le tableau des frais situé à la fin des présentes conditions générales de ventes. Si à un moment ou un autre nous modifions ces frais, vous en serez averti 1 mois à l'avance. Si vous ne vous manifestez pas pendant cette période, nous considérerons que vous acceptez ces modifications et souhaitez continuer à utiliser votre carte.

7. Comment utiliser Votre Carte prépayée:

7.1 Une carte peut uniquement être utilisée par la personne pour laquelle la carte a été émise.

8. Restrictions potentielles:

8.1 Une Carte n'est liée à aucun compte bancaire et ne constitue ni une carte de débit, ni une carte de crédit.

8.2 Vous pouvez utiliser les Services de paiement à hauteur du montant du Solde disponible pour des Transactions en faveur des Commerçants du système pertinent. Si le solde disponible est insuffisant pour réaliser une transaction, certains commerçants ne vous autoriseront pas à combiner l'usage d'une carte ou d'un compte à d'autres méthodes de paiement.

8.3 Certaines transactions comme le paiement à la pompe peuvent être limitées par le gestionnaire du programme de carte.

8.4 Certains commerçants comme les restaurateurs peuvent demander une pré-autorisation s'élevant jusqu'à 20 % de la valeur totale de la transaction avant le traitement de la facture finale.

8.5 Votre capacité à utiliser les Services de paiement ou à y accéder peut être occasionnellement interrompue, notamment pour effectuer la maintenance de notre Programme. En cas de problème, veuillez contacter notre Service client par le biais de notre site internet www.soshop.club.

9. Expiration de Votre Carte & Remboursement de Vos Fonds:

9.1 Votre carte possède une date d'expiration imprimée sur la carte. Vous ne pourrez plus faire usage des fonds sur votre compte passée la date d'expiration de la Carte la plus récente délivrée pour le Compte (« Date d'expiration »).

9.2 Les Services de paiement et le présent Contrat prennent fin à la Date d'expiration sauf demande ou obtention préalable d'une Carte de remplacement conformément à la clause 10.3 ou sauf consentement de notre part à continuer à vous fournir des Services de paiement après la Date d'expiration.

9.3 Vous ne pouvez plus utiliser votre/vos Carte(s) après la Date d'expiration.

Si une Carte expire avant que votre Solde disponible ne soit épuisé, vous pouvez contacter le Service client pour demander une Carte de remplacement, à condition de le faire 14 jours avant la Date d'expiration et moyennant le paiement de frais (si spécifié).

9.4 En dépit de la Date d'expiration, vous pouvez vous faire rembourser vos Fonds en nous contactant avant la fin du Délai de prescription de 6 ans. Une fois le Délai de prescription passé, vos Fonds ne pourront plus vous être remboursés.

9.5 À condition que votre demande de remboursement nous parvienne moins de 12 mois après la Date d'expiration, la demande n'engagera pas de Frais de remboursement tardif. Si votre demande de remboursement intervient plus de 12 mois avant la Date d'expiration et avant la rupture du contrat, des Frais de clôture pourront vous être facturés (si précisé).

9.6 Le cas échéant, les Cartes des titulaires supplémentaires expireront également à la Date d'expiration indiquée sur la Carte principale du Client.

10. Annulation de votre Carte:

10.1 Si en tant que client vous souhaitez à un moment ou un autre annuler les Services de paiement, vous devez en faire la demande en ligne en nous informant de votre souhait d'annuler votre carte et de demander un remboursement de vos fonds inutilisés par e-mail, comme indiqué section 2 ci-dessus.

Vous êtes tenu d'utiliser l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée lors de l'ouverture de votre Compte.

Notre Service client SoShop.Club mettra alors fin à toute utilisation ultérieure des Services de paiement.

10.2 Des documents d'identité « KYC » comme énoncés dans la clause 5.1 peuvent vous être réclamés afin de nous permettre de clôturer votre compte et de vous rembourser les fonds non utilisés.

10.3 Après réception de toutes les informations nécessaires de votre part (y compris « KYC ») et traitement des transactions et frais applicables, nous rembourserons au Client le solde disponible déduction faite des frais qui nous sont dus, pour autant que :

- I. vous n'ayez pas agi frauduleusement, commis une négligence grave ou éveillé un soupçon raisonnable de fraude ou de négligence grave; et
- II. nous ne soyons pas obligés de retenir votre Solde disponible en raison d'une loi ou d'un règlement ou à la demande de la police, d'un tribunal ou de toute autorité de régulation.

10.4 Après l'annulation des Services de paiement, il vous incombera de détruire votre/vos Carte(s).

10.5 Vous avez 14 jours à compter de la date d'achat pour exercer votre « droit de rétraction ». Nous annulerons et rembourserons l'ensemble des fonds en vertu de la clause 10.3.

11. Litiges et réclamations liés au paiement:

11.1 Si après remboursement de votre solde disponible, il s'avère que des transactions sont effectuées, des frais sont engagés en utilisant la/les carte(s) ou si nous recevons l'annulation d'une transaction de recharge antérieure au remboursement, nous vous informerons du montant que vous serez tenu de nous payer sur demande à titre de dette.

11.2 Nous tentons de faciliter le contact avec le service client qui réceptionne les dossiers, les examine et répond aux réclamations. Si l'un de nos services ne vous satisfait pas, veuillez nous adresser un courrier électronique à info@soshop.club

11.3 Nous prenons les réclamations très au sérieux et apprécions l'occasion qu'elles nous offrent de revoir notre méthode de travail et de nous aider à répondre aux attentes de nos clients. Notre objectif premier est de trouver une solution répondant à toutes les réclamations que vous pourriez émettre aussi vite et efficacement que possible et par conséquent de prendre les mesures documentées ci-dessous.

11.4 Vous serez tout d'abord en contact avec notre Service client, qui devrait répondre par écrit à votre réclamation dans les cinq jours ouvrables. À ce stade, nous mettrons tout en oeuvre pour trouver une solution.

11.5 Vous vous engagez à nous fournir tous les reçus et informations que nous vous demandons et qui sont pertinents pour votre demande.

11.6 Si notre service client n'est pas en mesure d'apporter une solution, nous vous dirigerons vers notre Responsable de traitement des réclamations qui vous répondra dans les 14 jours ouvrables. Vous pouvez lui adresser un e-mail à complaints@prepaidfinancialservices.com

11.7 Si après avoir soumis à notre service des réclamations toutes les informations souhaitées y compris les accusés de réception et copies de toutes les communications envoyées et reçues, votre réclamation n'a toujours pas été résolue de façon satisfaisante, vous pouvez la transmettre au Financial Ombudsman Service ; complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

The Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR.

12. Cartes perdues et volées:

Si votre carte est perdue ou volée, vous devez nous en informer immédiatement. Nous bloquerons votre carte; vous pouvez également le faire vous-même en appelant notre serveur vocal au +33 986 73 84 57.

Vous pouvez également déclarer votre carte perdue ou volée directement depuis l'application Mobile dans la rubrique Gérer ma carte

Des frais de remplacement peuvent vous être imputés. Si vous retrouvez votre carte, celle-ci ne sera pas réactivée. Veuillez la détruire et attendre votre carte prépayée de remplacement.

13. Modifications des conditions générales :

Nous sommes susceptibles de mettre à jour ou de modifier les présentes conditions générales (y compris notre Barème de frais et limites). Vous serez informé de toute modification par le biais du site Web, par e-mail ou téléphone mobile au moins 2 mois à l'avance.

En continuant à utiliser les Services de paiement après expiration des 2 mois de préavis, vous acceptez d'être lié aux conditions générales telles que mises à jour et modifiées.

Si vous ne souhaitez pas être lié par celles-ci, veuillez cesser d'utiliser les Services de paiement immédiatement, conformément à notre politique d'annulation.

14. Délai de rétractation et Droits d'annulation du contrat:

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons délivré une carte prépayée. Vous pouvez renoncer à notre service sans pénalités, déduction faite de tous les frais raisonnables engagés par nos soins. Vous pouvez annuler dans les 14 jours en nous informant par écrit de votre souhait de renoncer ou d'annuler le contrat qui nous lie. Après la période de rétractation, vous pouvez annuler le contrat qui nous lie conformément à la clause 11.

15. Système de garantie des dépôts:

Les Services de paiement, la carte et le compte sont des produits de paiement et non des produits de dépôt, de crédit ou bancaires, et à ce titre ils ne sont pas couverts par le Mécanisme d'indemnisation en matière de services financiers.

16. Protéger votre argent:

Dans le cas peu probable de l'insolvabilité de Prepaid Financial Services, vous pourriez perdre vos fonds. Nous mettrons toutefois tout en œuvre pour préserver vos fonds dans le respect de la loi.

17. Tableau des frais:

Les informations reprises dans ce tableau des frais synthétisent les caractéristiques de la Carte prépayée SoShop afin d'expliquer les frais applicables.

Les frais ne sont en aucun cas destinés à remplacer une des conditions générales énoncées ci-dessus.

18. Plafonds de chargement, de rechargement et d'utilisation

Nous appliquons nos propres plafonds à votre Compte et à vos Cartes selon le niveau de vérification de l'identité, de la méthode de chargement employée, ainsi que selon certains critères internes de gestion du risque;

Afin d'éviter l'utilisation frauduleuse de votre compte de la part de tiers, dans certains cas, nous risquons de ne pas créditer immédiatement les chargements sur votre compte, mais uniquement après une période raisonnable.

Afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la législation française a évolué au 1er janvier 2017.

Le décret n° 2016-1523 paru au Journal Officiel du 10 novembre 2016 fixe désormais des règles précises pour les détenteurs de cartes de paiement prépayées.

Il est complété de l'article D315-2 du code monétaire et financier.

Vous retrouvez sur notre site web <https://carte-soshop-club.myshopify.com> les liens des articles concernés.

Pourquoi faire confirmer son profil

La confirmation du profil consiste à envoyer, depuis le site internet www.soshop.club ou depuis votre application, dans le cadre de votre inscription une copie de votre pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de moins de 3 mois à votre nom et adresse.

Les pièces d'identité acceptées sont:

- Carte nationale d'identité ou Passeport
- Titre de séjour émis par une Autorité française: carte de séjour ou de resident
- Pièce d'identité étrangère

Les justificatifs de domicile acceptés sont:

- Facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone (y compris de téléphone mobile)
- Avis d'imposition ou certificat de non imposition
- Justificatif de taxe d'habitation, Quittance de loyer ou titre de propriété
- Attestation ou facture d'assurance du logement
- Relevé de la Caf mentionnant les aides liées au logement

Les pièces justificatives doivent être en bon état, lisible et ne doivent pas être tronquée.

Le profil confirmé vous permet de bénéficier de plafonds de rechargements et de paiement plus conséquents, de pouvoir retirer des espèces en guichet bancaire et de pouvoir bénéficier de bons plans cashback notamment.

22/21