

Conditions générales d'utilisation relatives au compte associé à la Bitpanda Card

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent au compte associé à votre Bitpanda Card et à votre carte de débit Visa émise dans le cadre de ce contrat. Veuillez les lire attentivement. Vous pouvez télécharger une copie de ces conditions générales à tout moment à partir de l'application ou du portail de votre compte.

Le compte associé à la Bitpanda Card et la carte de débit Visa sont des services de monnaie électronique fournis par UAB Finansinès paslaugos « Contis ». Bitpanda GmbH peut transférer des fonds d'un Bitpanda wallet que vous détenez directement auprès de lui pour couvrir la valeur des transactions que vous effectuez avec votre carte de débit Visa.

Dans les présentes conditions générales :

« **Portail du compte** » désigne le site web sur lequel vous pouvez accéder à votre compte, aux services et aux informations de Bitpanda , via ce lien

:<https://account.bitpanda.com/fr/login>

« **Application** » désigne l'application mobile qui vous permet d'accéder à votre compte, aux services et aux informations de Bitpanda via votre téléphone portable.

« **Jour ouvrable** » désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié en Angleterre.

« **Service clientèle** » signifie que Bitpanda GMBH vous fournit une assistance et des conseils en rapport avec vos produits et services.

« **Bitpanda** » désigne Bitpanda GMBH, un tiers qui a été désigné comme distributeur pour vous fournir le compte et la carte au nom d'UAB Finansinès paslaugos « Contis ».

« **Solaris** » est le nom de marque de l'entité réglementée UAB Finansinès paslaugos « Contis », qui fait partie du groupe Solaris et désigne toute société du groupe.

« **Vous** » désigne le titulaire du compte en tant qu'utilisateur autorisé du compte Bitpanda et de la carte de débit Visa.

« **Nous** », « **notre** » ou « **nos** » font référence à UAB Finansinès paslaugos « Contis » ou Bitpanda agissant au nom et sur ordre d'UAB Finansinès paslaugos « Contis ».

Dans les présentes conditions générales, le terme « **argent** » désigne la monnaie électronique. Lorsque vous recevez un paiement ou ajoutez des fonds à votre compte Bitpanda ou Bitpanda Card, nous déposons vos fonds sur un compte de sauvegarde et ajoutons la valeur équivalente de monnaie électronique à votre compte Bitpanda ou Bitpanda Card. Nous n'utilisons ni ne prêtons les fonds du compte de sauvegarde à personne d'autre. Si vous effectuez un paiement ou un transfert d'argent électronique de votre compte Bitpanda ou de votre Bitpanda Card vers un autre compte Bitpanda, nous retirons l'argent électronique de votre compte Bitpanda ou de votre(vos) Bitpanda Card(s) et l'ajoutons au compte Bitpanda du destinataire. Si vous effectuez un paiement ou un transfert d'argent électronique vers un compte non Bitpanda, nous retirons l'argent électronique de votre compte ou de votre Bitpanda Card et transférons la valeur équivalente des fonds du compte de sauvegarde au destinataire.

Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le service clientèle :

- **en ligne** : connectez-vous au portail de votre compte Bitpanda via www.bitpanda.com et envoyez-nous un message ;
- **sur l'application mobile** : cliquez sur « Contactez-nous » depuis votre application mobile Bitpanda et envoyez-nous un message ; ou
- **par la poste** : Stella-Klein-Löw Weg 17, 1020 Vienne, Autriche

Votre compte Bitpanda et votre carte de débit Visa sont émis par UAB Finansinès paslaugos « Contis », code société 304406236, inscrite au registre des personnes morales de la République de Lituanie, dont le siège social est situé à Gedimino pr. 20, LT-01103, Vilnius, Lituanie. Nous sommes titulaires de la licence d'établissement de monnaie électronique n° 53, datée du 23/07/2019, délivrée par la Banque de Lituanie, qui est notre autorité de surveillance située à Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lituanie, numéro de téléphone +370 800 50 500. Pour de plus amples informations sur la Banque de Lituanie, rendez-vous sur <https://www.lb.lt/en/>.

1. En quoi le compte Bitpanda et la Bitpanda Card consistent-ils ?

La Bitpanda Card est une carte de débit Visa qui peut être utilisée partout dans le monde où Visa est acceptée. Elle peut être utilisée en ligne, en magasin, avec le téléphone ou à un distributeur automatique de billets.

Vous pouvez dépenser uniquement l'argent que vous avez versé sur votre compte. Par conséquent, avant d'utiliser votre carte, vous devez vous assurer que votre compte Bitpanda est suffisamment approvisionné. Les sommes déposées sur le compte Bitpanda ne sont pas des dépôts bancaires et ne rapportent pas d'intérêts.

2. Qui peut ouvrir un compte Bitpanda et faire la demande d'une Bitpanda Card ?

Vous devez avoir au moins 18 ans et être résident de l'EEE pour obtenir un compte Bitpanda et une Bitpanda Card. Vous devez fournir une adresse e-mail et un numéro de téléphone portable pour ouvrir un compte afin que nous puissions communiquer avec vous.

3. Puis-je commander une Bitpanda Card supplémentaire sur mon compte pour quelqu'un d'autre ?

Non, il n'est actuellement pas possible de commander une carte supplémentaire pour un tiers. L'ouverture d'un compte Bitpanda est simple et gratuite. Pour de plus amples informations, veuillez consulter www.bitpanda.com.

4. Comment faire pour créer un compte Bitpanda ?

Vous pouvez vous rendre sur le site web de Bitpanda (www.bitpanda.com) ou via l'application.

Avant de pouvoir vous ouvrir un compte et vous délivrer une carte, Solaris vous demandera de confirmer votre identité et éventuellement votre adresse de résidence. Il se peut que vous deviez fournir à Bitpanda des documents tels que votre passeport, votre permis de conduire, vos pièces d'identité nationales, vos factures de consommation, vos relevés bancaires ou d'autres documents pour confirmer votre identité. Nous devons également procéder à des contrôles électroniques de votre identité.

5. Par où dois-je commencer ?

En vous connectant à votre compte Bitpanda, vous acceptez ces conditions générales.

Dès que vous recevez votre carte par la poste, vous devez signer la partie réservée à la signature au verso.

Vous devrez ensuite activer votre carte. Vous pouvez le faire en suivant les étapes d'activation indiquées sur le support de la carte. Vous devez également disposer de votre code PIN pour autoriser les transactions par carte à puce et les retraits aux distributeurs automatiques de billets. Vous pouvez obtenir votre code PIN en appelant le service clientèle lors de l'activation de votre carte, via votre compte en ligne ou via l'application.

Votre carte doit être activée dans les 3 mois suivant son émission ou elle risque d'être automatiquement annulée et votre compte fermé.

6. Que dois-je faire si je souhaite modifier mon numéro d'identification personnel (PIN) ?

Si vous souhaitez modifier votre code PIN, vous pouvez le faire à n'importe quel distributeur automatique doté d'une fonctionnalité de gestion du code PIN. Vous pouvez localiser les distributeurs automatiques de billets dotés de la fonctionnalité « PIN change » (changer de code PIN) sur le site <https://www.visa.com/atmlocator>. Vous pouvez obtenir un rappel de votre code PIN via votre application ou le portail de votre compte.

7. Comment puis-je ajouter des fonds sur mon compte Bitpanda ?

Vous pouvez payer sur votre compte via l'application Bitpanda ou le portail du compte Bitpanda, des virements d'une carte ou d'un commerçant et toute autre méthode notifiée dans votre application ou sur le portail de votre compte de temps à autre. Le temps nécessaire pour créditer votre compte dépend de la méthode de dépôt utilisée. Une fois que Solaris a été créditée par l'institution de paiement qui envoie le virement, ce crédit sera appliqué à votre compte Bitpanda ce jour ouvrable. Vous ne devez pas alimenter votre compte par un transfert de solde à partir d'une carte de crédit.

Vous ne pouvez effectuer des versements que dans la limite du solde maximal de votre compte, voir le tableau des frais et des limites (section 32). Si vous envoyez des

fonds sur votre compte au-delà de votre solde maximal, ces fonds peuvent être mis en attente et renvoyés à l'institution de paiement qui les a envoyés.

Certaines limites minimales et maximales et certaines conditions d'utilisation s'appliquent à votre compte et à votre carte ; ces limites et conditions sont détaillées dans le tableau des frais et des limites (section 32). Nous pouvons également appliquer des limites supplémentaires aux virements entrants dans le but de prévenir la criminalité financière. Nous nous réservons le droit de refuser d'accepter tout paiement si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou relevant de la criminalité financière.

Dès que nous recevons les fonds que vous avez versés, ils seront sur votre compte de Bitpanda Card et prêts à être utilisés. Il peut arriver que le versement des fonds sur votre compte soit retardé de trois jours ouvrables, en raison de l'obligation de confirmer la transaction auprès de l'institution de paiement expéditrice. Nous pouvons également retarder ou suspendre l'arrivée de fonds sur votre compte si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou relevant de la criminalité financière.

Lorsqu'un paiement excédentaire a été effectué sur votre compte par erreur, nous nous réservons le droit de débiter votre compte du montant excédentaire afin de corriger cette opération de paiement.

Vous devez vous assurer que votre solde disponible est suffisant pour que nous puissions autoriser vos transactions.

8. Quelles transactions puis-je effectuer ?

Vous pouvez utiliser votre Bitpanda Card pour permettre les transactions suivantes dans les commerces acceptant les paiements par carte de débit Visa :

- **paiements par carte à puce et à code PIN** en insérant votre Bitpanda Card dans le terminal et en saisissant votre code PIN ;
- **paiements par carte à bande magnétique** auprès de commerces qui n'acceptent pas les cartes à puce ou à code PIN en signant le reçu ;
- **paiements par carte sans contact** en passant la Bitpanda Card sur le lecteur de carte sans contact et en saisissant votre code PIN, le cas échéant ;

- **paiements par carte sur Internet** auprès des commerces en ligne en fournissant les informations de la Bitpanda Card et tout autre élément de sécurité tel que votre code d'identification sécurisé sur la demande du commerçant en ligne ;
- **paiements de commande par e-mail ou par téléphone** en fournissant les informations de la Bitpanda Card à la demande du commerçant ;
- **retraits d'espèces à un distributeur automatique de billets** affichant le logo Visa logo en y insérant votre Bitpanda Card, en saisissant votre code PIN, puis en suivant les instructions du guichet automatique de billets ;
- **paiements via portefeuille électronique** en ajoutant votre carte dans le portefeuille de Samsung Pay, Google Pay ou Apple Pay (si disponible) sur votre téléphone portable et en passant ce dernier au-dessus du lecteur de carte sans contact, ou en sélectionnant l'option portefeuille électronique en ligne. Pour activer ce produit, vous devrez accepter des conditions générales supplémentaires dans le cadre de ce processus. Vous autorisez la transaction par portefeuille électronique en utilisant le protocole de sécurité de votre téléphone portable qui peut inclure des informations biométriques, telles que l'identification par empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

Comme pour toute autre carte de paiement, nous ne pouvons vous garantir qu'un tiers ou qu'un distributeur automatique de billets acceptera votre carte. Notez que certains fournisseurs de distributeurs automatiques peuvent facturer des frais supplémentaires et doivent vous en informer avant que vous ne confirmiez l'opération.

Vous pouvez, en outre, être tenu de saisir un code d'accès unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si elles sont disponibles et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques pour autoriser une transaction ou apporter des modifications au compte. Les codes d'accès uniques seront envoyés au numéro de téléphone portable enregistré sur votre compte.

Dès qu'une transaction est autorisée, Solaris déduit la valeur de cette transaction du solde disponible sur votre compte. Il est possible que vous ayez un accord avec Bitpanda pour transférer des fonds d'un Bitpanda wallet que vous détenez directement auprès d'eux pour couvrir la valeur de la transaction. Si Bitpanda n'est pas en mesure de transférer les fonds pour la transaction sur votre compte, Solaris ne pourra pas autoriser la transaction. Les frais sont énumérés dans le tableau des frais et des limites (section 32) et peuvent être déduits au moment de l'autorisation ou lorsque la

transaction a été confirmée par le système Visa. Le détail complet de chaque transaction, y compris les frais, sera disponible sur l'application ou sur le portail du compte. Lorsqu'une transaction est créditée par le système Visa, par exemple un remboursement sur votre carte, vous acceptez que Bitpanda transfère automatiquement ces fonds dans un Bitpanda wallet que vous détenez directement d'eux.

Une fois que nous avons reçu l'autorisation d'une transaction, nous transférons les fonds au détaillant sous 3 jours. Une transaction sera reçue comme suit :

- pour les transactions effectuées avec la Bitpanda Card au moment où nous recevrons l'instruction de la transaction de la part du détaillant ou de l'opérateur du distributeur automatique de billets.

9. Puis-je annuler une transaction ?

En principe, vous ne pouvez pas révoquer une autorisation de transaction. Vous pouvez révoquer votre autorisation lorsque vous avez autorisé une transaction prévue à une date ultérieure. Toutefois, lorsqu'une date précise est convenue, vous ne pouvez pas révoquer un ordre de paiement après la fin du jour ouvrable précédant la date convenue à laquelle la transaction doit avoir lieu.

Pour révoquer l'autorisation d'une autorité de paiement continu par carte de débit Visa, vous devez en informer le détaillant avant la fermeture des bureaux le jour ouvrable précédant la date à laquelle la transaction devait avoir lieu et nous fournir une copie de cette notification sur demande.

Nous pouvons vous facturer des frais administratifs si vous révoquez une transaction en vertu de ce paragraphe, consultez le tableau des frais et des limites (section 32).

10. Puis-je effectuer des opérations dans une devise étrangère ?

Votre carte est libellée en euros. Si vous effectuez un achat ou un retrait dans une autre devise, nous convertissons la somme en euros en utilisant le taux de change fixé par Visa le jour du traitement de la transaction, qui peut être différent de celui de la date réelle de la transaction.

Si vous utilisez votre carte libellée en euros dans un pays européen qui n'utilise pas l'euro, il se peut que vous receviez une notification indiquant le taux de change utilisé et le montant en euros, ainsi que la différence entre le taux appliqué par le système de carte et le taux de la Banque Centrale Européenne (BCE).

Des frais de transaction par carte internationale seront appliqués à chacune de ces transactions (consultez le tableau des frais et des limites [section 32]).

Toute modification du taux de change utilisé pour convertir les transactions en devises étrangères sera effectuée immédiatement. Vous pouvez trouver le taux de change pour une transaction effectuée dans une devise autre que l'euro à une date donnée et sa comparaison avec les taux de la Banque centrale européenne à l'adresse :

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

11. Dans quels cas ne puis-je pas utiliser ma Bitpanda Card ?

Vous ne pouvez pas utiliser votre carte à des fins illégales.

Elle ne peut pas non plus être utilisée pour un nombre limité de transactions spécifiques. Veuillez consulter le site web de Bitpanda pour plus de détails.

12. Comment puis-je consulter mon compte Bitpanda ?

Vous pouvez consulter votre compte en y accédant de manière sécurisée via l'application ou le portail de votre compte. Votre relevé de compte affichera :

- des informations sur le bénéficiaire de chaque transaction et une référence vous permettant d'identifier chaque opération de paiement ;
- le montant de la transaction indiqué dans la devise dans laquelle la transaction a été payée ou débitée sur le compte ;
- le montant des frais de la transaction ;
- le taux de change utilisé dans la transaction de paiement (le cas échéant) ;
- la différence entre le taux de change appliqué et les taux de la Banque centrale européenne si elle est utilisée dans un pays européen qui n'utilise pas l'euro ; et
- la date à laquelle la transaction a été autorisée ou comptabilisée sur le compte.

Ces informations sont accessibles à tout moment via l'application ou le portail de votre compte, sont disponibles gratuitement et peuvent être conservées et reproduites si nécessaire.

Vous pouvez, en outre, être tenu de saisir un code d'accès unique ou d'autres informations de sécurité, y compris, si elles sont disponibles et si vous optez pour ce type d'identification, des informations biométriques pour accéder à votre compte. Les codes d'accès uniques seront envoyés au numéro de téléphone portable enregistré sur votre compte.

13. Quelle est la durée de validité de la Bitpanda Card ?

Votre carte est valide pendant 3 ans. Vous ne pourrez plus utiliser votre carte après sa date d'expiration. Cet accord prendra fin lorsque votre carte sera annulée ou expirera sans être remplacée.

14. Le compte Bitpanda et la Bitpanda Card sont-ils assortis de limites de dépenses ?

Vous pouvez dépenser uniquement l'argent versé sur votre compte. Des plafonds s'appliquent également aux retraits quotidiens aux distributeurs automatiques de billets, et d'autres plafonds peuvent s'appliquer au montant des dépenses et au nombre de transaction que vous pouvez effectuer dans le but de prévenir la criminalité financière. Nous nous réservons le droit de refuser des transactions si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou relevant de la criminalité financière. Consultez le tableau des frais et des limites (section 32) et l'application ou le portail de votre compte pour plus de détails.

Vous pouvez contacter le service clientèle pour vous renseigner sur d'autres produits, si les limites de votre compte ne conviennent pas.

Si, pour une raison quelconque, la transaction est effectuée alors qu'il n'y a pas suffisamment de fonds sur votre compte, vous devrez rembourser la différence à Solaris, sauf si l'autorisation de la transaction est due à une erreur de la part du détaillant auprès duquel vous avez effectué ladite transaction.

Solaris peut recouvrer ce déficit à partir de tout compte que vous détenez auprès de Solaris ou de Bitpanda et sur tous les fonds que vous versez ultérieurement sur ce(s)

compte(s). Nous pouvons suspendre votre compte et votre carte jusqu'à ce que le solde négatif soit rétabli et vous facturer des frais administratifs (consultez le tableau des frais et des limites [section 32]) pour les transactions que vous effectuez et qui entraînent un solde négatif ou qui augmentent le solde négatif de votre compte.

15. Que se passe-t-il si j'ai été surfacturé ou facturé pour des transactions que je n'ai pas effectuées ou si j'ai un litige concernant une transaction ?

Si vous contestez une transaction qui a été effectuée sur votre compte, vous devez d'abord contacter le commerçant afin de résoudre le problème le plus rapidement possible. Si le litige ne peut être résolu avec le commerçant ou si vous contestez toute autre transaction sur votre compte, vous devez nous contacter sans délai et, en tout état de cause, dans les 13 mois suivant la prise de connaissance d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

Dès lors que vous nous avez informés qu'un paiement exécuté n'a pas été autorisé par vous conformément aux présentes conditions générales d'utilisation, et que vous avez pris toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel, y compris les données relatives à votre compte et à votre carte, que vous n'avez pas divulgué votre code PIN ou vos informations de sécurité à quiconque et que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse, dans l'intention de divulguer des informations de sécurité ou par négligence grave, nous :

1. vous rembourserons le montant du paiement non autorisé ; et
2. rétablirons le compte de paiement débité dans l'état où il aurait été si le paiement non autorisé n'avait pas eu lieu.

Le montant sera remboursé ou le solde sera rétabli dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour où il a pris connaissance de la transaction non autorisée.

Nous n'avons pas d'autres obligations envers vous en ce qui concerne ces transactions non autorisées.

Vous pouvez prétendre à un remboursement concernant des transactions lorsque :

- la transaction n'a pas été autorisée conformément aux présentes conditions générales d'utilisation ;

- nous sommes responsables de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte d'une transaction. Dans ces circonstances, nous vous rembourserons le montant de la transaction de paiement non exécutée ou incorrecte et rétablirons le compte de paiement débité dans l'état où il aurait été si l'opération de paiement incorrecte n'avait pas eu lieu. Nous vous rembourserons également : (a) tous les frais directs que vous avez engagés ; et (b) tout intérêt que vous êtes tenu de payer en raison de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement ; ou
- dans le cas d'une transaction préautorisée, le montant exact n'a pas été spécifié au moment de l'autorisation et le montant facturé est plus élevé que ce que l'on pourrait raisonnablement attendre compte tenu des dépenses antérieures du compte et des circonstances de la transaction. Nous rembourserons le montant total de l'opération de paiement ou fournirons un motif du refus de rembourser l'opération de paiement. Un remboursement ou un motif de refus sera fourni dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une demande de remboursement ou, le cas échéant, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des compléments d'information demandés. Une demande de remboursement dans ces circonstances ne sera pas acceptée si le montant de la transaction vous a été communiqué au moins 4 semaines avant la date de la transaction ou si la demande est faite plus de 8 semaines après que les fonds ont été débités de votre compte.

16. Qu'en est-il de la sécurité ?

Vous êtes tenu de conserver votre carte et les informations de sécurité en lieu sûr et de ne les partager avec personne. Vous êtes également tenu de conserver la confidentialité de vos informations de sécurité à tout moment ; ne communiquez jamais votre code PIN ou vos informations de sécurité à quiconque et ne conservez jamais votre carte avec votre code PIN. Les informations de sécurité comprennent également vos identifiants et mots de passe que vous utilisez pour accéder à votre compte ou à tout autre site web où votre carte ou les détails de votre compte sont stockés. Nous vous recommandons également de vérifier régulièrement le solde de votre compte via l'application ou le portail de votre compte ou en contactant le service clientèle.

17. Que faire en cas de perte ou de vol de ma Bitpanda Card et si les informations relatives à mon compte sont compromises ?

Si vous perdez votre carte, si elle est volée ou si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre a découvert votre code PIN ou des informations de sécurité ou a accédé à votre compte sans votre autorisation, vous devez en informer immédiatement le service clientèle par téléphone ou en vous connectant à l'application ou au portail de votre compte. Votre carte sera immédiatement annulée et votre compte pourra être bloqué. Solaris dispose d'une ligne d'assistance en cas de perte ou de vol de carte ; son numéro est le +44 (0)333 202 3645 et les appels sont facturés au tarif géographique standard. Si vous récupérez votre carte après l'avoir déclarée perdue, veuillez ne plus l'utiliser. Détruisez la carte en la découpant à travers le champ de signature, la bande magnétique et la puce.

Si vous le demandez au service clientèle et à condition que vous nous fournissiez les informations et l'assistance requises, nous enquêterons sur toute transaction contestée ou toute utilisation abusive de votre carte ou de votre compte.

S'il est prouvé que vous avez autorisé une transaction contestée, que vous avez agi frauduleusement ou par négligence grave (par exemple, en ne protégeant pas les informations de sécurité de votre compte ou votre carte ou votre code PIN ou en n'informant pas immédiatement le service clientèle après avoir pris connaissance de la perte, du vol, du mauvais usage ou de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte), Solaris ne remboursera pas le montant de ladite transaction et vous serez tenu entièrement responsable de toute perte résultant de l'utilisation non autorisée de la carte ou du compte.

S'il est prouvé que vous n'avez pas agi frauduleusement ou par négligence grave, votre perte maximale ou votre responsabilité envers nous pour toute transaction non autorisée sera limitée à 50 euros et nous procéderons au remboursement dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la date de la réception de votre notification par le service clientèle.

18. Est-il possible que vous bloquiez une transaction sans que je le demande ?

Nous pouvons refuser de payer une transaction :

- si votre carte ou votre compte suscite des inquiétudes en matière de sécurité ou si nous soupçonnons que votre carte ou votre compte est utilisé de manière non autorisée ou frauduleuse ;

- si les fonds versés sur votre compte au moment d'une transaction sont insuffisants pour couvrir le montant de la transaction et les frais applicables ;
- si votre compte présente un solde négatif ;
- si nous avons des motifs raisonnables de croire que vous n'utilisez pas la carte ou le compte conformément aux présentes conditions générales d'utilisation ;
- si nous avons des raisons de croire qu'une transaction est potentiellement suspecte ou illégale (par exemple, si nous pensons qu'une transaction est effectuée de manière frauduleuse) ;
- en raison d'erreurs, de défaillances (mécaniques ou autres), ou de refus de traiter une transaction par les commerçants, les organismes de traitement des paiements ou les systèmes de paiement tels que Visa.

Dans la mesure du possible, nous vous informerons immédiatement de la raison pour laquelle votre transaction a été refusée en vous contactant par l'intermédiaire de l'e-mail que vous avez fourni ou par l'intermédiaire de l'application ou du portail de votre compte, sous réserve que cette action ne nous porte pas préjudice. Vous pouvez corriger toute information dont dispose Solaris sur une transaction qui aurait pu être refusée en contactant le service clientèle.

19. Puis-je désactiver mon compte Bitpanda et ma Bitpanda Card ?

Vous êtes légalement autorisé à désactiver votre compte et votre carte sans pénalité pendant un délai maximal de 14 jours à compter de la date d'ouverture de votre compte et nous vous rembourserons tous les frais d'émission de carte qui vous auront été facturés. Nous pouvons vous facturer des frais d'annulation de carte si nous avons déjà engagé des frais en commandant une carte en votre nom. En outre, vous pouvez désactiver votre compte et votre carte à tout moment après la période de 14 jours moyennant des frais de rachat (voir le tableau des frais et des limites (section 32)) en contactant le service clientèle. Vous devrez détruire votre carte annulée en la découpant à travers le champ de signature, la bande magnétique et la puce.

Tous les droits et frais seront calculés au prorata jusqu'à la date de résiliation du contrat, de même que les droits et frais prépayés seront remboursés au prorata. Vous n'aurez droit à aucun remboursement de l'argent que vous avez dépensé pour des transactions déjà autorisées ou en cours ni à aucuns frais d'utilisation du compte avant la désactivation du compte ou l'expiration de la carte.

20. Est-il possible que vous désactiviez mon compte Bitpanda ?

Solaris peut désactiver votre compte et résilier cet accord, pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis d'au moins 60 jours. Vous devez vous assurer que les fonds restants sur votre compte Bitpanda ou votre Bitpanda Card sont dépensés ou retirés pendant cette période de préavis.

Les raisons de l'annulation peuvent être les suivantes :

- si cet accord expire ;
- si votre carte expire et n'est pas remplacée ;
- si vous violez une partie importante du présent accord ou si vous violez l'accord de manière répétée et ne résolvez pas le problème en temps voulu ;
- si vous vous montrez menaçant ou insultant envers notre personnel ou l'un de nos représentants ;
- si nous soupçonnons une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre carte ou de votre compte ;
- si nous avons d'autres préoccupations en matière de sécurité ;
- si vous ne payez pas les droits ou les frais que vous avez engagés ou si vous ne remboursez pas le solde négatif de votre carte.

Solaris peut également désactiver immédiatement votre compte si nous sommes tenus de le faire pour nous conformer à la loi.

Nous pouvons également vous refuser l'accès à votre carte et/ou à votre compte si nous considérons qu'il existe un risque de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités criminelles. Si nous devons prendre ces mesures, nous les justifierons dans la mesure du possible, sauf restrictions légales.

Dans les cas où les fonds peuvent être restitués, veuillez nous indiquer ce qu'il faut faire des fonds non utilisés (consultez la section 21 pour plus de détails).

Si Solaris estime que les fonds proviennent du produit d'un crime, les fonds peuvent être retirés du compte sans obtenir votre autorisation.

21. Puis-je récupérer l'argent que j'ai déposé ?

Vous pouvez liquider le solde de votre compte en le dépensant ou en le retirant à un distributeur automatique de billets. Consultez le tableau des frais et des limites (section 32) pour connaître les frais qui s'appliquent.

Vous pouvez également demander le remboursement des fonds sur votre compte en contactant le service clientèle et en confirmant que votre carte a été détruite par découpe. Nous vous rembourserons vos fonds sans frais, sauf si :

- vous demandez un remboursement avant la résiliation ou l'expiration du présent accord ;
- vous résiliez le présent accord avant la date de résiliation ou d'expiration convenue ;
- vous demandez le remboursement plus d'un an après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

Si l'une de ces situations s'applique, nous facturerons des frais de rachat (voir le tableau des frais et des limites [section 32]).

La valeur des fonds sur votre compte ne sera pas remboursée si votre demande de remboursement des fonds est présentée plus de six ans après la date de résiliation ou d'expiration du présent accord.

Tous les fonds seront reversés sur le compte bancaire de votre choix en euros. Nous nous réservons le droit d'exiger une preuve que vous êtes bien titulaire du compte bancaire avant de transférer les fonds. Pour permettre à Solaris de se conformer à ses obligations légales, nous pouvons vous demander de nous fournir certaines informations, telles que des documents d'identification, avant de pouvoir traiter votre demande de remboursement.

Veillez également consulter la section 28 du présent accord pour connaître les circonstances dans lesquelles nous ne vous rembourserons pas.

22. L'argent sur mon compte Bitpanda est-il aussi bien protégé que sur un compte bancaire ? Le compte et la carte associée sont un produit de monnaie électronique et, bien que nous soyons contrôlés par la Banque de Lituanie, ils ne sont pas couverts par le système de garantie des dépôts de la République de Lituanie. Il n'existe aucun autre système de compensation pour couvrir les pertes déclarées en rapport avec le compte

et la carte associée. Solaris veillera toutefois à ce que tous les fonds que vous recevez soient conservés sur un compte distinct afin que, en cas d'insolvabilité de Solaris, vos fonds soient protégés contre les réclamations de ses créanciers.

23. Qui dois-je contacter si j'ai une plainte à formuler ?

Si vous n'êtes pas satisfait de votre carte et de votre compte ou de leur gestion, vous pouvez contacter le service clientèle afin qu'une enquête soit menée sur les circonstances. Toute plainte que vous formulez sera traitée rapidement et équitablement.

Le service clientèle traitera tous les points de la plainte par écrit, par courrier ou par lettre téléchargeable jointe à un e-mail. Une réponse sera apportée dans les 15 jours ouvrables après réception de la plainte. Si une réponse complète n'est pas possible dans ces délais, en raison de circonstances exceptionnelles, une réponse provisoire sera envoyée, qui expliquera la raison du retard, avec une réponse complète dans les 35 jours ouvrables.

Si nous ne pouvons pas résoudre la plainte à votre satisfaction, vous pouvez contacter l'institution de règlement des litiges de consommation à la Banque de Lituanie, (<https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>) en remplissant un formulaire de demande libre et en l'envoyant par la poste au Legal and Licensing Department, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius ou par e-mail : prieziura@lb.lt.

24. Que dois-je faire en cas de modification de mes données à caractère personnel ?

Veillez informer le service clientèle le plus rapidement possible de tout changement de nom, d'adresse, de numéro de téléphone, de numéro de portable ou d'adresse e-mail. Lorsque nous vous contacterons au sujet de votre compte, nous utiliserons les coordonnées les plus récentes que vous nous aurez fournies. Tout e-mail ou SMS qui vous est envoyé sera considéré comme reçu une fois que nous l'aurons envoyé. Nous déclinons toute responsabilité si vous avez modifié vos coordonnées sans nous en informer.

25. Qu'advient-il de mes données à caractère personnel ?

Solaris est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel qui sont utilisées pour ouvrir, administrer et gérer votre compte et pour vous fournir des services de paiement. En acceptant ces conditions générales, vous consentez par la présente à ce que Solaris accède, traite et stocke les données que vous nous fournissez dans le but de vous fournir des services de paiement ou de respecter le présent accord. Pour de plus amples informations sur la manière dont Solaris traitera vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante <https://www.bitpanda.com/fr/legal/contis-privacy-policy#> Vous pouvez révoquer votre consentement au traitement de ces données en fermant votre compte et en annulant votre carte.

26. Des amendements pourraient-ils être apportés aux présentes conditions générales d'utilisation ?

Solaris peut modifier les présentes conditions générales d'utilisation moyennant un préavis d'au moins 60 jours par e-mail ou par toute autre méthode convenue avant que l'amendement n'entre en vigueur. Lorsque la modification ne vous porte pas préjudice, elle prend effet immédiatement. Solaris présume que vous acceptez cet amendement. Si ce n'est pas le cas, vous devez en informer le service clientèle avant que ledit amendement n'entre en vigueur et votre compte sera immédiatement désactivé. Si votre compte est désactivé de cette manière, les fonds présents sur le compte vous seront remboursés et aucuns frais de remboursement ne vous seront facturés.

La version actuelle des conditions générales d'utilisation ainsi que les annonces des modifications futures sont toujours disponibles sur :

le site web, l'application ou le portail du compte de Bitpanda. Veuillez consulter régulièrement le site web, l'application et le portail de votre compte de Bitpanda pour prendre connaissance de ces annonces et ces modifications.

27. Quand l'utilisation de la Bitpanda Card et du compte Bitpanda peut-elle être interrompue ?

Ponctuellement, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser votre carte ou votre compte, par exemple lorsque nous effectuons la maintenance du système. Dans ce

cas, il se peut que vous ne puissiez pas effectuer une opération de paiement ou accéder à votre compte, aux services et aux informations de Bitpanda.

En outre, comme pour tout autre compte ou autre carte de paiement, nous ne pouvons pas vous garantir qu'un commerçant acceptera votre carte ou que nous autoriserons toute transaction. Le cas échéant, cela peut-être provoqué par des problèmes de système, par des causes indépendantes de notre volonté, par conformité aux exigences légales et réglementaires, par la suspension, la limitation ou la désactivation de votre compte ou par notre refus de le remplacer conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

28. Quelle est la responsabilité de Solaris ?

Si Solaris déduit par erreur des fonds de votre compte, nous vous les remboursons. Si Solaris établit par la suite que le montant remboursé a effectivement été débité correctement, nous pouvons le débiter à nouveau de votre compte et vous facturer des frais. Si vous ne disposez pas de fonds suffisants, vous devez nous rembourser le montant immédiatement sur demande.

Si des transactions non autorisées ont lieu après que vous avez notifié au service clientèle la perte, le vol, la compromission ou l'utilisation non autorisée de votre carte ou de votre compte, et que vous n'avez pas agi frauduleusement ou en violation des présentes conditions générales d'utilisation, Solaris en assumera la responsabilité.

Solaris décline toute responsabilité :

- si un commerçant rejette votre carte ;
- pour toute interruption, perturbation ou interférence avec notre service ou celui d'un tiers sur lequel nous comptons pour l'exécution de nos obligations en vertu du présent accord ;
- pour le refus de l'autorisation d'une transaction ;
- pour la désactivation ou la suspension de l'utilisation de votre carte ou de votre compte ;
- pour toute perte due à votre incapacité d'utiliser votre carte ou d'accéder à votre compte en raison d'un dysfonctionnement ;
- pour toute perte ou dommage direct, consécutif, indirect, exemplaire, punitif, spécial, accidentel ou lié à la confiance que vous subissez, y compris la perte

de recettes, de réputation, de clientèle, d'occasions ou d'économies escomptées, résultant de l'utilisation totale ou partielle ou de l'incapacité d'utiliser votre compte Bitpanda et/ou votre Bitpanda Card, l'application, le portail de votre compte ou de l'utilisation de votre compte Bitpanda et/ou Bitpanda Card par un tiers (sauf si la loi en dispose autrement) ;

- pour la qualité, la sécurité, la légalité ou tout autre aspect des biens ou services que vous achetez avec votre carte ;
- pour toute circonstance exceptionnelle et imprévisible indépendante de notre volonté, quelle qu'en soit la cause et autorisée par la loi applicable.

Nous déclinons toute responsabilité pour les messages textuels, notifications ou communications perdus, retardés ou non livrés. Nous déclinons toute responsabilité pour les problèmes techniques, informatiques, en ligne, téléphoniques, câblés, électroniques, logiciels, matériels, de transmission, de connexion, d'Internet, de site web ou autres qui pourraient entraver votre accès aux services.

Aucune disposition des présentes conditions générales d'utilisation n'exclut la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une négligence ou d'une fraude ou d'une déclaration frauduleuse ou de toute responsabilité légale qui ne peut être exclue ou modifiée par un accord entre les parties.

29. Dans quelles circonstances puis-je être facturé (en dehors des frais mentionnés dans la section 32) ?

Nous pouvons vous facturer tous les frais raisonnables que nous engageons pour prendre des mesures afin de mettre fin à l'utilisation de votre carte ou de votre compte et de récupérer les actifs dû à la suite de vos activités si :

- vous utilisez votre carte ou votre compte de manière frauduleuse ;
- vous n'utilisez pas votre carte ou votre compte conformément aux présentes conditions générales d'utilisation ; ou
- vous faites preuve de négligence grave, par exemple en ne conservant pas votre carte ou votre code PIN en lieu sûr ou en ne nous informant pas immédiatement de la perte, du vol ou de l'utilisation par un tiers de votre carte ou de la compromission de votre compte.

Dans de telles circonstances, nous ne rembourserons aucune opération et nous nous réservons le droit de vous facturer tous les frais raisonnables que nous engageons pour prendre des mesures afin de mettre fin à l'utilisation de votre compte et de récupérer les actifs dont il est établi que vous avez fait un usage abusif.

Si vous avez utilisé votre carte et votre compte conformément aux présentes conditions générales, votre responsabilité sera limitée à 50 euros pour toute transaction non autorisée résultant du non-respect de vos dispositifs de sécurité personnalisés ou de l'utilisation d'une carte perdue ou volée avant que vous n'ayez averti le service clientèle.

À notre discrétion, nous pouvons également vous facturer des frais administratifs si nous devons intervenir manuellement pour effectuer un paiement ou corriger une erreur sur le compte résultant d'une erreur ou d'une négligence de votre part.

30. Puis-je céder mes droits ou obligations en vertu des présentes conditions générales ?

Vous ne pouvez transférer ou céder aucun de vos droits ou obligations en vertu des présentes conditions générales d'utilisation à une autre personne sans notre consentement écrit préalable. Solaris peut céder à tout moment le bénéfice et les obligations découlant des présentes conditions générales d'utilisation à une autre personne moyennant un préavis de 60 jours. Si Solaris le fait, vos droits n'en seront pas affectés.

31. Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation et tous les avis sont disponibles et fournis en anglais.

Vous avez le droit de demander la version lituanienne des présentes conditions générales d'utilisation à tout moment et le service clientèle vous le fournira sur demande.

Les présentes conditions générales d'utilisation seront interprétées conformément aux lois de la République de Lituanie et seront soumises à la compétence exclusive des tribunaux de la République de Lituanie.

32. Quels sont les frais et les limites ?

Frais de Bitpanda

Pour les frais et les limites, veuillez consulter <https://www.bitpanda.com/en/card>

* certains fournisseurs de distributeurs automatiques peuvent facturer des frais supplémentaires et doivent vous en informer avant que vous ne confirmiez la transaction.

Votre Bitpanda Card Visa et votre compte Bitpanda sont émis par UAB Finansinès paslaugos « Contis » qui est autorisé par la Banque de Lituanie à émettre de la monnaie électronique (code société : 304406236) et est membre de Visa. Son siège social est situé à Gedimino pr. 20, LT-01103 Vilnius, Lituanie. Veuillez noter que la carte Visa Bitpanda Card et le compte Bitpanda sont des produits de monnaie électronique et bien que nous soyons contrôlés par la Banque de Lituanie, ils ne sont pas couverts par le système de garantie des dépôts de la République de Lituanie. Nous veillons à ce que tous les fonds que vous recevez soient détenus sur un compte séparé afin que, dans le cas peu probable où UAB Finansinès paslaugos

« Contis » deviendrait insolvable, vos fonds soient protégés contre toute réclamation des créanciers.