

## Conditions d'utilisation Payeurs du service d'informations sur les comptes Verified Mandates

### 1. *Quelles sont ces conditions et à qui s'appliquent-elles ?*

- 1.1 Les présentes Conditions d'utilisation du Service d'information sur les comptes Verified Mandates (**Conditions**) s'appliquent à vous (**vous, votre**) lorsque vous utilisez le service d'information sur les comptes Verified Mandates (**Service Verified Mandates**) fourni par GoCardless SAS (**GoCardless, nous, notre, nos**) pour vérifier un mandat de prélèvement bancaire SEPA Core (**Mandat BD**) que vous souhaitez mettre en place, afin de payer un commerçant avec lequel nous avons également une relation et à qui nous fournissons des services de paiement (**Commerçant**). Le Service Verified Mandates n'est pas proposé par votre banque ou votre service bancaire en ligne. Chaque fois que vous utilisez le Service Verified Mandates, vous devez accepter les Conditions en vigueur à ce moment-là, veuillez donc vous assurer de les lire attentivement à chaque fois. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions, vous ne pouvez pas utiliser le Service Verified Mandates.

### 2. *Qu'est-ce que le Service Verified Mandates ?*

- 2.1 Le Service Verified Mandates est un service d'information sur les comptes, par lequel nous accédons aux informations de votre/vos compte(s) bancaire(s) (**Informations de compte**) avec votre autorisation. Il vous permet de vérifier que vous avez accès au compte bancaire que vous utilisez pour configurer le Mandat BD (**Compte de Mandat**) et vous permet de fournir votre Mandat BD de manière plus sécurisée. Vous nous fournissez le Mandat BD au profit du Commerçant, dans le cadre de votre relation contractuelle avec celui-ci. Le Service Verified Mandates implique un service d'information sur les comptes distinct de la configuration du Mandat BD lui-même. Vous devez explicitement confirmer que, suite à une demande correspondante, vous souhaitez utiliser le Service Verified Mandates, avant que nous puissions vous le fournir.

### 3. *Quand utiliserez-vous le Service Verified Mandates ?*

- 3.1 Vous utiliserez le Service Verified Mandates lorsque vous nous fournirez un Mandat BD au profit du Commerçant et qu'il vous sera demandé d'utiliser ledit Service pour le faire. Cela peut être dû au fait que le Commerçant, ou GoCardless au nom du Commerçant, vous a demandé d'utiliser le Service Verified Mandates avant de configurer le Mandat BD. Lorsque vous créez un Mandat BD, vous nous donnez pour le compte du Commerçant l'autorisation de demander que de l'argent soit prélevé sur votre Compte de Mandat, sur une base ponctuelle ou périodique, en paiement des biens ou services que vous avez reçus ou que vous recevrez du Commerçant. Vous utiliserez le Service Verified Mandates pour montrer que les détails du Compte de Mandat sont corrects et pour vérifier que vous avez accès au Compte de Mandat.

### 4. *Comment fonctionne le Service de Mandats vérifiés ?*

- 4.1 Lorsque vous configurez un Mandat BD, vous nous fournirez, ainsi qu'au Commerçant, vos informations personnelles, y compris votre nom, votre adresse e-mail et votre adresse de résidence. Cela constitue votre offre d'utiliser le Service Verified Mandates. Il vous sera ensuite demandé : (a) de nous fournir des informations sur le Compte de Mandat, y compris le nom figurant sur le compte et le Numéro de compte Bancaire International (IBAN) ; ou (b) de sélectionner la banque auprès de laquelle le Compte de Mandat est détenu dans une liste déroulante.
- 4.2 Si vous (i) nous fournissez des informations sur le Compte de Mandat ou (ii) sélectionnez votre banque dans une liste déroulante, il vous sera demandé d'accepter les Conditions d'utilisation du Service Verified Mandates, puis vous serez redirigé vers votre banque, où il vous sera demandé de fournir votre identifiant de compte et vos informations de sécurité (**Détails de sécurité**) pour vous authentifier auprès de votre banque. Une fois que vous vous êtes authentifié avec succès auprès de votre banque, selon la façon dont vous avez saisi les informations, votre banque procédera comme suit :

(i) Si vous nous fournissez des informations sur le Compte de Mandat, votre banque vous demandera de choisir le compte que vous souhaitez sélectionner, pour que la banque fournisse les Informations de compte à GoCardless. Si vous sélectionnez le Compte de Mandat, votre banque nous fournira les Informations de compte sur le Compte de Mandat uniquement, et nous vous demanderons ensuite de confirmer que vous souhaitez procéder à la configuration du Mandat de BD, en utilisant le Compte de Mandat sélectionné. Si vous sélectionnez le Compte de Mandat et d'autres comptes détenus par vous auprès de votre banque, votre banque nous fournira les Informations de compte sur tous les comptes que vous sélectionnez. Nous vous demanderons ensuite de confirmer lequel des comptes vous souhaitez sélectionner comme Compte de Mandat et de confirmer la mise en place du Mandat de BD. Pour chaque compte que vous sélectionnez, vous donnez vos instructions et votre autorisation explicite pour que votre banque nous fournisse les Informations de compte pour chaque compte sélectionné.

(ii) Si vous sélectionnez votre banque dans une liste déroulante, celle-ci nous fournira les Informations de compte sur tous les comptes sélectionnés que vous détenez auprès de la banque et vous redirigera vers nous où nous vous présenterons les Informations de compte. Nous vous demanderons ensuite de confirmer lequel des comptes vous souhaitez sélectionner comme Compte de Mandat et de confirmer la mise en place du Mandat de BD. En sélectionnant votre banque dans la liste déroulante et en procédant à votre authentification auprès de votre banque, vous donnez vos instructions et votre autorisation explicite pour que celle-ci nous fournisse les Informations de compte concernant vos comptes. Si vous vous authentifiez avec succès auprès de votre banque, les Informations de compte seront fournies immédiatement après cette authentification.

Le contrat de Service Verified Mandates est conclu lorsque nous vous fournissons les Informations de compte après authentification.

## **5. Quelles sont les Informations du compte et comment GoCardless les utilisera, y accédera-t-elle et les stockera-t-elle ?**

- 5.1 Les Informations de compte utilisées, consultées et stockées par GoCardless pour vous fournir le Service Verified Mandates comprennent : (a) le nom, le code guichet du compte, le numéro de compte et le solde du compte du Compte de Mandat ; et (b) le cas échéant, le nom, le code guichet du compte, le numéro de compte et le solde du compte de tout autre compte que vous détenez auprès de votre banque. Dans le cadre du Service de Verified Mandates, GoCardless utilisera les Informations de compte pour vous permettre de vérifier le Compte de Mandat. Nous pouvons stocker le nom, le code guichet du compte et le numéro de compte du Compte de mandat pour les faire correspondre à d'autres informations que nous détenons, ce qui nous aide à identifier les comportements frauduleux et à empêcher un fraudeur d'utiliser vos coordonnées bancaires à l'avenir, pour configurer des Mandats BD en utilisant vos coordonnées.
- 5.2 Lorsque vous acceptez d'utiliser le Service Verified Mandates, vous :
- (a) demandez à votre banque de nous fournir les Informations du compte ;
  - (b) donnez votre autorisation explicite pour que les Informations de compte soient utilisées, consultées et stockées par GoCardless, aux fins de fournir le Service Verified Mandates conformément aux présentes Conditions et à l'[Avis de confidentialité](#).
- 5.3 Nous ne partagerons aucune des Informations de compte avec un tiers, y compris le Commerçant. Le Commerçant ne pourra afficher que votre nom et ne pourra pas afficher les Informations de compte.
- 5.4 En fournissant le Service Verified Mandates, nous ne serons pas en possession de vos Détails de sécurité et nous ne vous demanderons jamais de partager vos Détails de sécurité avec nous, et ni GoCardless ni le Commerçant ne pourront voir ou accéder à vos Détails de sécurité à aucun moment. Il relève de la responsabilité de votre banque de s'assurer que ses propres interfaces protègent vos Informations de sécurité de manière adéquate et nous n'assumons

aucune responsabilité à cet égard. Votre banque ne nous fournira les Informations de compte demandées qu'après que vous lui aurez fourni vos Informations de sécurité et que vous vous serez authentifié avec succès auprès de votre banque. Vous devez respecter les conditions générales convenues avec votre banque, y compris toute mesure de protection contre l'accès non autorisé aux Détails de sécurité.

- 5.5 Nous ne sommes pas responsables des préjudices, dommages ou pertes qui vous sont causés par, ou découlent du piratage, de la falsification ou de l'accès non autorisé aux Informations de votre Compte qui ne sont pas sous notre contrôle raisonnable. Si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre a accès à vos Informations de sécurité et les utilise frauduleusement pour accéder au Service Verified Mandates, vous devez nous contacter immédiatement par e-mail à l'adresse [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com).

## **6. Que se passe-t-il lorsque vous utilisez le Service Verified Mandates?**

- 6.1 Si vous utilisez le Service Verified Mandates et vérifiez avec succès que vous avez accès au Compte de Mandat, en vous authentifiant auprès de votre banque, vous serez dirigé vers GoCardless pour confirmer que vous souhaitez configurer le Mandat BD avec GoCardless.
- 6.2 Si vous utilisez le Service Verified Mandates et que vous ne vérifiez pas avec succès que vous avez accès au Compte de Mandat, vous ne pourrez pas procéder à la configuration de votre Mandat BD.
- 6.3 Si vous ne vérifiez pas avec succès que vous avez accès à votre Compte de Mandat, en ne vous authentifiant pas efficacement auprès de votre banque à l'aide de vos Informations de sécurité, nous n'aurons accès à aucune des Informations du compte.
- 6.4 Si les conditions d'utilisation du Service Verified Mandates énoncées dans les présentes Conditions ne sont pas satisfaites, ou s'il était illégal de vous fournir le Service Verified Mandates, nous pouvons refuser de le faire.

## **7. Qui vous fournit le Service Verified Mandates?**

- 7.1 GoCardless vous fournit le Service Verified Mandates. L'adresse de notre siège social est :

7 rue de Madrid  
Paris 75008  
France

Coordonnées : [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com)

- 7.2 GoCardless est autorisée et réglementée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution pour la fourniture de services de paiement (Code interbancaire : 17118).
- 7.3 En utilisant le Service Verified Mandates, vous comprenez et acceptez que : (i) nous le fournissons à vous uniquement et vous ne devez pas partager votre accès au Service Verified Mandates avec quiconque ; (ii) vous ne devez pas utiliser le Service Verified Mandates à des fins frauduleuses, illégales ou abusives ; et (iii) vous devez uniquement utiliser le Service Verified Mandates en relation avec vos propres comptes bancaires, en utilisant vos propres Détails de sécurité pour ces comptes.
- 7.4 Pour fournir le Service Verified Mandates, nous le ferons avec un soin et une aptitude raisonnables, bien que nous ne vous donnions aucun engagement ou promesse particulier concernant le Service Verified Mandates, y compris sa fiabilité ou son adéquation à vos besoins. Le Service Verified Mandates est disponible à 98,9 % sur une base moyenne annuelle, en excluant les périodes suivantes pour déterminer la disponibilité : (i) les périodes pendant lesquelles le Service Verified Mandates ne peut pas être consulté, en raison de problèmes techniques ou autres échappant à notre contrôle (force majeure, faute de tiers, causes relevant du contrôle de votre banque, telles que l'inaccessibilité du service de la

banque, causes relevant de votre contrôle ou du contrôle de votre fournisseur d'accès à Internet). Nonobstant cela, vos droits légaux restent inchangés.

**8. Des frais me seront-ils facturés lorsque j'aurai un Mandat BD vérifié en utilisant le Service Verified Mandates?**

8.1 Non, GoCardless ne vous facturera aucun frais pour l'utilisation du Service Verified Mandates

**9. Responsabilité**

9.1 Votre achat de biens, services, contenu numérique ou autre auprès de Commerçants en vertu d'un Mandat BD sera à tout moment soumis aux conditions générales du Commerçant et GoCardless ne sera en aucun cas responsable des actions ou inactions de tout Commerçant et/ou de tout bien, service, contenu numérique ou autre achetés auprès d'un Commerçant en vertu d'un Mandat BD. Veuillez-vous assurer que vous avez lu et accepté les conditions générales du Commerçant et que vous êtes satisfait de conclure un Mandat BD au profit du Commerçant, avant et lorsque vous utilisez le Service Verified Mandates.

9.2 Vous acceptez que, sous réserve des dispositions légales applicables obligatoires, vous serez responsable envers nous de toute perte qui pourrait être subie par GoCardless en conséquence directe de votre violation des présentes Conditions.

9.3 GoCardless ne sera responsable que des pertes et dommages prévisibles causés par GoCardless, à moins que GoCardless ne soit responsable conformément aux dispositions légales pour les dommages causés par une faute intentionnelle et une négligence grave de la part de GoCardless, pour les dommages conformément aux lois applicables en matière de responsabilité du fait des produits, pour les dommages que GoCardless a explicitement pris en charge et en cas de dommages à la vie, aux membres ou à la santé des personnes.

9.4 Nous ne serons pas responsables de toute perte que vous pourriez subir en raison de votre non-respect substantiel des présentes Conditions, ou due à des causes indépendantes de notre volonté, par exemple, une interruption ou une défaillance d'un service public, une pandémie, action industrielle, catastrophe naturelle, explosion ou accident, ou un refus de la banque de donner à GoCardless l'accès aux Informations de compte conformément à l'Article L. 133-17-1 du Code monétaire et financier français. Nous n'excluons ni ne limitons d'aucune manière notre capacité envers vous, dans la mesure où il serait illégal de le faire.

**10. Quelles sont la loi et la compétence régissant les présentes Conditions ?**

10.1 Les présentes Conditions sont régies par le droit français et les tribunaux français ont une compétence non exclusive sur toute question, réclamation ou litige (qu'il soit contractuel ou non) découlant de, ou en relation avec les Conditions, leur objet ou leur formation. Cela signifie que vous pouvez faire valoir vos droits en lien avec les présentes Conditions, résultant de dispositions légales obligatoires applicables en matière de droit de la consommation, en France ou dans l'État membre de l'UE où vous résidez habituellement. Si vous êtes un consommateur ayant un lieu de résidence habituelle dans l'UE, vous êtes protégé par les dispositions légales obligatoires applicables de la loi de votre pays de résidence habituelle. La Commission européenne fournit une plateforme de résolution des litiges en ligne, que vous pouvez trouver sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous préférons résoudre vos préoccupations dans le cadre d'un échange direct avec vous et ne participons donc pas aux procédures d'arbitrage des consommateurs.

**11. Que dois-je faire si je souhaite déposer une réclamation concernant le Service de Mandats vérifiés ?**

11.1 Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant le Service de Mandats vérifiés, veuillez d'abord nous contacter aux coordonnées ci-dessous :

Veuillez envoyer vos réclamations par e-mail à : [complaints@gocardless.com](mailto:complaints@gocardless.com)

Les réclamations peuvent également être soumises par écrit à :

Équipe des réclamations  
GoCardless Ltd  
65 Goswell Road  
Londres  
EC1V 7EN

Nous accuserons réception de la réclamation dans les dix jours bancaires suivant sa date de réception. Une réponse définitive vous sera envoyée au plus tard deux mois après la date de réception de la réclamation.

- 11.2 Nous ferons de notre mieux pour résoudre votre réclamation, mais si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre réponse et que vous êtes un consommateur, vous avez le droit de renvoyer votre dossier par e-mail au format PDF, à l'adresse e-mail du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME : [contact@mediateur-consommation-afepame.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-afepame.fr), ou par courrier à l'adresse suivante :

À l'attention du Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME  
c/o WEBHELP  
Zac de Gray  
Impasse Clément Ader 70100  
Gray

**12. Quelles sont les coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ?**

- 12.1 Les coordonnées de l'ACPR sont :

4 Place de Budapest  
CS 92459  
75436 Paris

Numéro de téléphone : 00 33 (0)1 49 95 40 00