

## **GoCardless SAS**

### **Conditions d'utilisation d'Instant Bank Pay Ponctuel destinées aux Payeurs**

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

Les présentes conditions (**Conditions**) s'appliquent à vous (**vous, votre, vos**), lorsque vous utilisez le service d'initiation de paiement Instant Bank Pay Ponctuel (**Instant Bank Pay**) fourni par GoCardless SAS (**GoCardless, nous, notre, nos**) pour effectuer un paiement ponctuel à un commerçant avec lequel nous avons également une relation (**Commerçant**). Le service n'est pas fourni par votre banque ou votre service bancaire en ligne. Chaque fois que vous utilisez Instant Bank Pay, 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 Instant Bank Pay.

Votre achat de produits, de services et/ou de contenu numérique est soumis aux Conditions générales du Commerçant et nous ne sommes pas responsables des actes ou omissions du Commerçant. Veuillez à lire et à accepter les Conditions générales du Commerçant avant d'utiliser Instant Bank Pay.

Il existe différentes circonstances dans lesquelles un Commerçant peut vous demander d'effectuer un paiement avec Instant Bank Pay. La demande peut être faite : (i) au même moment où vous fournissez une autorisation de prélèvement automatique au profit du Commerçant lorsque ce dernier vous demande d'effectuer un paiement initial avec Instant Bank Pay ; (ii) dans une situation où vous avez fourni une autorisation de prélèvement automatique avec le Commerçant, mais que le Commerçant vous demande d'effectuer un paiement ponctuel avec Instant Bank Pay en dehors des cycles habituels de paiement par prélèvement automatique ; et (iii) lorsqu'aucune autorisation de prélèvement automatique n'a été fournie au Commerçant, mais que ce dernier vous demande d'effectuer un paiement ponctuel avec Instant Bank Pay.

#### ***Qu'est-ce qu'Instant Bank Pay ?***

Instant Bank Pay est un service d'initiation de paiement, à savoir un service nous permettant d'initier un paiement à partir de votre compte bancaire en votre nom. Il vous permet de payer un Commerçant directement à partir de votre compte bancaire via un compte bancaire détenu par GoCardless plutôt que d'utiliser vos coordonnées de carte de débit ou de crédit par l'intermédiaire d'un tiers. Vous devez nous donner votre consentement explicite pour que nous puissions vous fournir Instant Bank Pay, car une fois que vous avez initié le paiement, vous ne pouvez pas le révoquer.

#### ***Devez-vous remplir des conditions spécifiques pour utiliser Instant Bank Pay ?***

Pour utiliser Instant Bank Pay, vous devez : (i) avoir au moins 18 ans ; (ii) avoir la capacité de conclure des accords juridiquement contraignants ; et (iii) être en mesure de transférer ou de disposer autrement des sommes disponibles sur le compte bancaire que vous utilisez en relation avec Instant Bank Pay. Vous confirmez par la présente que ces conditions sont entièrement remplies.

#### ***Instant Bank Pay vous sera-t-il facturé ?***

GoCardless ne vous facturera pas de frais pour l'utilisation d'Instant Bank Pay pour effectuer un paiement à un Commerçant.

#### ***Qui vous fournit le service Instant Bank Pay ?***

GoCardless vous fournit le service Instant Bank Pay. L'adresse de notre siège social est :

GoCardless SAS  
7 rue de Madrid

75008 Paris  
France

GoCardless est habilitée en tant qu'établissement de paiement et réglementée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution pour la fourniture de services de paiement (Code interbancaire : 17118).

En utilisant le service Instant Bank Pay, vous comprenez et acceptez que : (i) nous ne le fournissons qu'à vous et que vous ne devez pas partager votre accès à Instant Bank Pay avec quiconque ; (ii) vous ne devez pas utiliser Instant Bank Pay à des fins frauduleuses, illégales ou abusives ; et (iii) vous ne devez utiliser Instant Bank Pay qu'en relation avec vos propres comptes de paiement, en utilisant vos propres données de sécurité pour ces comptes.

Lorsque nous vous fournirons le service Instant Bank Pay, nous déploierons des efforts et un professionnalisme raisonnables, mais nous ne pouvons pas nous engager ou faire quelque promesse que ce soit concernant Instant Bank Pay, notamment sur sa fiabilité, sa disponibilité ou son adéquation à vos besoins. Nonobstant cela, vos droits légaux restent inchangés.

### ***Comment fonctionne Instant Bank Pay et comment GoCardless aura accès à mon compte bancaire ?***

Lorsque vous nous aurez donné votre consentement explicite, nous donnerons l'instruction à votre banque d'effectuer un paiement au profit d'un Commerçant à partir de votre compte bancaire sélectionné pour le paiement.

Vous pouvez initier le service Instant Bank Pay en sélectionnant l'option sur la page de paiement du Commerçant, en suivant un lien qui vous a été envoyé par le Commerçant ou en scannant un code QR que le Commerçant vous aura communiqué. Si vous sélectionnez l'option Instant Bank Pay, cliquez sur le lien que le Commerçant vous a envoyé ou scannez le code QR que le Commerçant vous a communiqué. Vous serez alors dirigé vers une page où vous pourrez sélectionner votre banque et le compte de paiement à partir duquel vous souhaitez effectuer le paiement.

En sélectionnant votre banque et le compte de paiement à partir duquel vous souhaitez effectuer le paiement, vous consentez à utiliser Instant Bank Pay et donnez l'instruction à GoCardless d'initier un paiement du montant spécifié au profit du Commerçant et nous vous redirigerons vers votre banque afin que vous puissiez leur fournir vos identifiants de connexion et vos données de sécurité (**Données de sécurité**), et procéder à l'authentification avec elle. Nous ne vous demanderons jamais de nous communiquer vos Données de sécurité, et ni GoCardless ni le Commerçant ne pourront voir vos Données de sécurité, ou y accéder, à aucun moment. Votre banque ne donnera suite aux instructions d'effectuer le paiement que lorsque vous lui aurez donné vos Données de sécurité et que vous aurez procédé à l'authentification du paiement avec elle. Lorsque votre banque aura confirmé l'authentification, nous donnerons l'ordre à votre banque d'effectuer le paiement conformément à vos instructions, et votre banque exécutera le paiement à partir de votre compte de paiement.

### ***Combien de temps faut-il pour que mon paiement parvienne au Commerçant ?***

Lorsque vous initiez un paiement, l'initiation du paiement est immédiatement transmise. Lorsque vous avez autorisé le paiement auprès de votre banque, vous ne pouvez plus l'annuler. Les fonds quitteront généralement votre compte de paiement dans les 2 heures suivant l'initiation du paiement, mais ce délai peut être plus long en fonction du temps nécessaire à votre banque pour exécuter l'ordre de paiement. Nous confirmerons que l'ordre de paiement a été initié, mais c'est votre banque (et non GoCardless) qui est responsable de son exécution.

### ***Pouvons-nous refuser d'effectuer un paiement pour vous lorsque vous utilisez Instant Bank Pay ?***

Oui, nous pouvons refuser d'initier un paiement pour vous lorsque vous utilisez Instant Bank Pay si nous pensons que les conditions énoncées dans les présentes Conditions ne sont pas remplies, si nous avons des préoccupations relatives à la sécurité, en raison d'un soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse d'Instant Bank Pay, ou s'il serait illégal d'initier ce paiement.

### ***Que se passe-t-il en cas de problème ?***

Si, après avoir utilisé Instant Bank Pay, vous remarquez que des transactions non autorisées ou suspectes ont été effectuées sur votre compte de paiement, vous devez immédiatement contacter votre banque, qui est responsable de mener l'enquête et, le cas échéant, de vous rembourser.

Si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre a accès à vos Données de sécurité et les utilise frauduleusement pour accéder à Instant Bank Pay, vous devez nous contacter immédiatement par e-mail à [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com).

Une fois que vous avez donné votre accord à l'initiation d'un paiement, vous ne pouvez pas révoquer votre consentement et il n'y a aucun moyen de rétrofacturer les transactions effectuées aux Commerçants avec Instant Bank Pay. Si les fonds n'ont pas quitté votre compte de paiement, vous pourrez peut-être bloquer la transaction en contactant votre banque, mais la décision appartiendrait à votre banque (non pas à GoCardless). Comme il n'existe pas de mécanisme de rétrofacturation pour les paiements effectués par Instant Bank Pay, si vous avez un problème avec un Commerçant concernant les biens, services et/ou le contenu numérique achetés auprès de ce Commerçant en utilisant Instant Bank Pay, vous devez contacter directement le Commerçant pour le résoudre.

GoCardless n'est pas responsable de toute perte que vous pourriez subir en raison d'une violation substantielle de votre part des présentes Conditions ou de toute perte causée par des circonstances indépendantes de notre volonté (notamment une pandémie, une grève, une catastrophe naturelle, etc.) ou par un tiers (p. ex., votre banque, votre fournisseur d'accès à Internet, le commerçant, etc.). Nous ne sommes responsables envers vous que des pertes et dommages prévisibles causés par nous et non des pertes indirectes ou consécutives, mais nous n'excluons ni ne limitons notre responsabilité de quelque manière que ce soit dans les cas où il est illégal de le faire.

Vous convenez d'être responsable envers nous de toute perte si nous pouvons démontrer que nous l'avons subie en conséquence directe de votre violation des présentes Conditions.

### ***Quelles sont la loi et la compétence des tribunaux régissant les présentes Conditions ?***

Les présentes Conditions sont régies par le droit français et les tribunaux français ont une compétence non exclusive sur toute question, toute réclamation ou tout 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. 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.

### ***Que dois-je faire si je souhaite déposer une réclamation concernant Instant Bank Pay ?***

Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant Instant Bank Pay, 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  
Royaume-Uni

Nous ferons tout notre possible 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, au Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME à : [contact@mediateur-consommation-afepame.fr](mailto:contact@mediateur-consommation-afepame.fr), ou par courrier postal 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  
France

***Quelles sont les coordonnées de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ?***

Les coordonnées de l'ACPR sont :

4 place de Budapest  
CS 92459  
75436 Paris  
France

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