

## GOCARDLESS PAYMENTS

### Conditions d'utilisation – Fonctionnalité Instant Bank Pay

---

#### 1. LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ET VOTRE CONTRAT AVEC GOCARDLESS

***Quel est le lien entre les présentes Conditions d'utilisation et le Contrat conclu entre vous et GoCardless?***

- 1.1 Les Conditions générales expliquent ce qui constitue le Contrat entre vous et GoCardless, et indiquent qu'en utilisant un Service fourni par GoCardless, vous acceptez les Conditions d'utilisation qui s'appliquent à ce Service.
- 1.2 Les présentes Conditions d'utilisation régissent votre utilisation de la Fonctionnalité Instant Bank Pay. Le Service est décrit dans le document [Description des produits](#).
- 1.3 Les définitions et clauses d'interprétation contenues dans le document [Définitions](#) s'appliquent aux présentes Conditions d'utilisation.
- 1.4 Les présentes Conditions d'utilisation sont intégrées par référence dans le Contrat et s'appliquent en plus des Conditions générales et de toutes les autres Conditions d'utilisation qui s'appliquent aux Services que vous utilisez en vertu du Contrat. En créant un Compte GoCardless, en acceptant le Contrat et en utilisant le Service, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions d'utilisation et consentez à ce que GoCardless fournisse le Service.

#### 2. PLANS DE PAIEMENT ET PRESTATAIRES DE SERVICES GOCARDLESS

***Quels Plans de paiement sont acceptés par GoCardless pour le Service?***

- 2.1 Les Plans de paiement acceptés pour le Service ainsi que les pays dans lesquels le Service est disponible, sont spécifiés dans le document [Description des produits](#). GoCardless peut ajouter et/ou supprimer des Plans de paiement et/ou des pays pour le Service à tout moment et sans préavis.

***Quelle entité GoCardless vous fournira le Service ?***

- 2.2 L'entité GoCardless qui vous fournira le Service dépendra du pays dans lequel vous êtes établi et sera spécifiée dans le Contrat. Une liste des entités GoCardless fournissant le Service dans les pays où le Service est disponible figure dans le document [Description des produits](#).

***Si vous souhaitez utiliser le Service aux États-Unis, y a-t-il des conditions spécifiques à respecter ?***

- 2.3 Oui. Si vous êtes situé aux États-Unis et que vous utilisez le Service pour collecter des fonds auprès de Clients situés dans un pays où le Service est disponible et qu'ils vous soient versés aux États-Unis, les [Conditions ACH](#) s'appliqueront en plus des présentes Conditions d'utilisation. Dans ce cas, les [Conditions ACH](#) seront interprétées comme des Conditions d'utilisation aux fins du Contrat. En concluant le Contrat, vous acceptez d'être lié par les [Conditions ACH](#).

***Que devez-vous savoir d'autre si vous souhaitez utiliser le Service pour recevoir de l'argent de la part d'un Client basé dans un pays différent du vôtre ?***

- 2.4 Si vous souhaitez utiliser le Service pour recevoir des paiements de la part de Clients qui vivent dans un autre pays et/ou dans une devise différente de la devise du Contrat, vous pouvez le faire en utilisant la

# GoCardless

Fonctionnalité FX, et chaque collecte de fonds sera également soumis aux [Conditions d'utilisation de la Fonctionnalité FX](#).

## ***Y a-t-il des restrictions ou des exigences particulières que vous devez connaître lorsque vous utilisez le Service ?***

- 2.5 Oui. Si un Plan de paiement utilisé pour le Service a des règles qui prévoient des protections pour les Clients, ces protections sont généralement disponibles pour les Clients seulement lorsqu'une erreur a été commise ou que les Règles du Plan de paiement n'ont pas été correctement suivies. Vous acceptez de ne pas indiquer lesdites protections aux Clients, sauf en cas de réclamation d'un Client qui est prévue et/ou couverte par les Règles du Plan de paiement.
- 2.6 GoCardless pourra appliquer des plafonds raisonnables à la valeur des Ordres de paiement qui pourront être émis en lien avec votre Compte GoCardless de temps à autre, y compris à la valeur (individuelle ou totale) des Ordres de paiement qui peuvent être demandés aux Clients en utilisant le Service. GoCardless vous donnera un préavis raisonnable de ces plafonds et de toute modification de ceux-ci, pour autant que cette notification ne compromette pas la sécurité du Service et ne permette pas une utilisation potentiellement frauduleuse du Service. GoCardless ne vous avisera pas si le Droit applicable l'en empêche. GoCardless n'a aucun contrôle sur les limites qui peuvent être appliquées par la banque d'un Client et ne donnera aucune notification à ce sujet.

## ***Est-il possible de personnaliser votre utilisation du Service ?***

- 2.7 Oui. Il existe plusieurs façons de personnaliser votre utilisation du Service. Si vous souhaitez que votre nom apparaisse sur le relevé bancaire d'un Client, vous pouvez utiliser la Fonctionnalité additionnelle Nom du Commerçant sur les relevés bancaires du Client et demander à ce qu'elle soit incluse dans vos Services. Si la Fonctionnalité additionnelle Nom du Commerçant sur les relevés bancaires du Client n'est pas incluse dans vos Services, le nom GoCardless apparaîtra sur les relevés bancaires des Clients. Si la Fonctionnalité additionnelle Nom du Commerçant sur les relevés bancaires du Client est incluse dans vos Services, vous devez payer les Frais de Fonctionnalité additionnelle applicables et les conditions applicables à cette Fonctionnalité additionnelle se trouvent dans les [Conditions d'utilisation des Fonctionnalités additionnelles](#).
- 2.8 Si vous souhaitez personnaliser votre utilisation du Service, vous pouvez demander à ce que la Fonctionnalité additionnelle Expérience personnalisée de Checkout et Notifications au payeur soit incluse dans vos Services. Si la Fonctionnalité additionnelle Expérience personnalisée de Checkout et Notifications au payeur n'est pas incluse dans vos Services, GoCardless sera responsable de toutes les Pages de paiement et Notifications de paiement. Si la Fonctionnalité additionnelle Expérience personnalisée de Checkout et Notifications au payeur est incluse dans vos Services, vous devez payer les Frais de Fonctionnalité additionnelle applicables, que vous activiez et/ou utilisiez tout ou partie de la Fonctionnalité additionnelle Expérience personnalisée de Checkout et Notifications au payeur ou pas. Les conditions applicables à cette Fonctionnalité additionnelle se trouvent dans les [Conditions d'utilisation des Fonctionnalités additionnelles](#).

## **3. TRAITEMENT DES PAIEMENTS**

### ***Que vous fournira GoCardless en vertu des présentes Conditions d'utilisation ?***

- 3.1 Sous réserve de votre respect du Contrat et de tous les droits que GoCardless pourrait avoir en vertu du Contrat, GoCardless : (a) mettra en place des Mandats du Plan de paiement et/ou des Ordres de paiement sur la base des informations fournies à GoCardless ; (b) s'assurera, au besoin, que les paiements collectés par GoCardless auprès des Clients en votre nom sont transférés vers votre Compte désigné moins les Déductions autorisées, les Frais (le cas échéant) et tout autre montant dû et payable par vous à

# GoCardless

GoCardless ; et (c) le cas échéant, effectuera des Remboursements sur le compte bancaire du Client à partir du Compte bancaire GoCardless concerné, dans chaque cas, dans le respect des délais spécifiés sur la Page du Calendrier du Plan de paiement, dans la mesure où ces actions sont sous son contrôle.

- 3.2 Lorsqu'elle permet à un Client de vous payer à l'aide du Service, GoCardless ne fait qu'initier et/ou traiter le paiement et n'exécute pas l'Ordre de paiement. Si un Ordre de paiement a été initié et/ou traité à l'aide du Service, la bonne exécution de l'Ordre de paiement relève de la responsabilité de la banque du Client, et les délais et l'efficacité de ce paiement ne relèvent pas de la responsabilité de GoCardless. En conséquence, le Calendrier du Plan de paiement pour le Service est indicatif et non déterminant, et GoCardless ne prend aucun engagement ni ne donne aucune autre garantie à cet égard. Lorsque GoCardless n'entre pas en possession de fonds lors de la fourniture du Service, vous comprenez que GoCardless dispose d'informations limitées sur le statut de l'Ordre de paiement, car le seul rôle de GoCardless est d'initier le paiement et non d'exécuter l'Ordre de paiement, et le paiement sera effectué directement du Compte bancaire du Client vers votre Compte désigné.
- 3.3 Vous reconnaissez et acceptez que certaines banques peuvent facturer au Client des frais pour l'exécution de l'Ordre de paiement et que GoCardless n'a aucun contrôle à cet égard et ne sera aucunement responsable quant aux frais facturés par la banque du Client au Client.

## ***Quand GoCardless commencera-t-elle à vous fournir le Service ?***

- 3.4 Sous réserve des exigences et conditions du Contrat, y compris des présentes Conditions d'utilisation et, le cas échéant, des Conditions ACH, GoCardless vous fournira le Service, directement ou indirectement.
- 3.5 Sauf accord contraire de GoCardless, GoCardless ne commencera pas à collecter de paiements, permettre toute Transaction et/ou traiter de Transactions en votre nom tant que vous n'aurez pas complété avec succès la Vérification conformément aux Conditions générales.

## ***Comment GoCardless traite-t-elle les paiements de Clients qui vous sont destinés ?***

- 3.6 Afin que GoCardless puisse traiter les paiements, vous devez mettre en place un Mandat du Plan de paiement et/ou un Ordre de paiement avec vos Clients. Vous pouvez le faire via le Compte GoCardless. Pour mettre en place des Mandats du Plan de paiement et/ou des Ordres de paiement, et pour permettre à GoCardless de collecter des paiements auprès de Clients, certaines informations sont requises. Vous devez fournir à GoCardless certaines informations personnelles pour chaque Client, y compris un nom et une adresse e-mail.
- 3.7 Il vous appartient de vous assurer que les informations indiquées ci-dessus et fournies à GoCardless sont exactes et à jour. Vous devez informer GoCardless dès que possible (et au plus tard à toute date limite indiquée sur la Page du calendrier du Plan de paiement) si vous vous apercevez que les informations sont inexactes, ou si l'une quelconque des informations fournies précédemment a changé.
- 3.8 Une fois qu'un Mandat du Plan de paiement et/ou un Ordre de paiement a été créé avec succès, GoCardless traitera les Ordres de paiement (y compris les Ordres de paiement en vertu d'un Mandat du Plan de paiement) sous réserve des conditions du Contrat.
- 3.9 Dès réception d'un Ordre de paiement du Client, GoCardless transmettra ce dernier à la banque concernée conformément aux Bonnes pratiques du secteur et/ou traitera la Transaction conformément au Droit applicable.
- 3.10 Vous reconnaissez et acceptez que dans le cas où des informations supplémentaires ou une enquête seraient requises en lien avec tout Ordre de paiement et/ou votre Compte GoCardless, vous devrez rapidement fournir, sur demande écrite de GoCardless, toutes les informations pertinentes

# GoCardless

raisonnablement demandées et/ou coopérer à toute enquête et suivre les instructions raisonnables de GoCardless concernant toute enquête (le cas échéant).

## ***Y a-t-il des règles spécifiques supplémentaires à respecter lors de la création de Mandats du Plan de paiement et/ou d'Ordres de paiement ?***

- 3.11 Si vous collectez des paiements auprès de Clients dans le cadre d'un Plan de paiement nécessitant qu'un contrat soit conclu avec le Client pour la fourniture de services de paiement, vous acceptez de conclure ce contrat avec les Clients et de respecter vos obligations à ce titre. Le cas échéant, GoCardless apportera son aide en fournissant un tel contrat aux Clients (renseigné avec vos coordonnées). GoCardless fournira une copie de ce contrat sur demande écrite de votre part.
- 3.12 Vous reconnaissez et acceptez qu'il vous appartient de vous assurer que toute demande d'Ordre de paiement que vous faites auprès d'un Client via le Service correspond au montant que le Client vous doit. GoCardless initiera et/ou traitera tout Ordre de paiement effectué par un Client pour le montant demandé par vous et GoCardless ne saurait être tenue responsable de tout écart entre ce montant et le montant que le Client vous doit. En cas d'écart entre le montant de l'Ordre de paiement initié par le Client et le montant que le Client vous doit, alors il vous appartient de régler tous les problèmes ou litiges associés directement avec le Client.

## ***Que se passe-t-il lorsque les fonds d'un Ordre de paiement du Client ont été reçus par GoCardless en votre nom ?***

- 3.13 Si, dans le cadre de la fourniture du Service, GoCardless reçoit des fonds pour vous de la banque du Client pour honorer un Ordre de paiement, ces fonds seront : (a) protégés si le Droit applicable l'impose ; (b) affectés à votre Compte GoCardless avant de vous être versés ; et (c) sous réserve de l'article 3.15 ci-dessous, transférés sur le Compte désigné conformément au Calendrier du Plan de paiement applicable, tel qu'ajusté en tenant compte de toute période de suspension ou de tout retard invoqué par GoCardless conformément au Contrat.
- 3.14 S'il y a lieu et si le Droit applicable l'impose, les fonds reçus par GoCardless de la banque du Client pour honorer un Ordre de paiement initié à l'aide du Service seront versés directement sur le Compte bancaire de GoCardless avant de vous être reversés.
- 3.15 GoCardless transférera, selon le cas : (a) au moment où les Frais deviennent exigibles et payables par vous à GoCardless (tel que stipulé sur la Page du Calendrier du Plan de paiement), ces Frais à GoCardless ; (b) au moment où toute Déduction autorisée et tout autre montant exigible et payable par vous à GoCardless devient exigible et payable (tel que stipulé sur la Page du Calendrier du Plan de paiement), ces Déductions autorisées et autres montants à GoCardless.
- 3.16 Vous ne pouvez prétendre aucuns intérêts sur les fonds détenus par GoCardless en votre nom.
- 3.17 Sauf accord explicite contraire de GoCardless, lorsque vous demandez à GoCardless de traiter des Transactions dans le cadre de plusieurs Plans de paiement (c.-à-d. la collection à partir d'un Plan de paiement qui n'est pas votre Plan de payout), des Frais différents de ceux que vous seriez facturés si la collecte de fonds se faisait à partir de votre Plan de payout pourraient vous être facturés.

## ***Comment et quand GoCardless vous verse-t-elle des fonds ?***

- 3.18 Si vous utilisez le Service d'une manière qui implique que GoCardless reçoive des fonds en votre nom de la banque du Client pour honorer un Ordre de paiement, GoCardless vous versera ces fonds depuis le Compte bancaire de GoCardless vers le Compte désigné conformément au Calendrier du Plan de paiement (tel qu'ajusté en tenant compte de toute période de suspension ou de tout retard invoqué par GoCardless conformément au Contrat ou comme convenu autrement avec vous). Si vous utilisez le Service

# GoCardless

d'une manière qui fait que GoCardless ne reçoit pas des fonds en votre nom de la banque du Client en satisfaction d'un Ordre de paiement (c'est-à-dire un « règlement direct »), les fonds seront versés par la banque du Client directement sur votre Compte désigné.

- 3.19 Pour que GoCardless puisse transférer des paiements depuis le Compte bancaire de GoCardless vers le Compte désigné, ou pour que les fonds soient payés directement sur le Compte désigné depuis la banque du Client, vous devez fournir à GoCardless les coordonnées bancaires appropriées (par exemple le numéro de compte bancaire et le code guichet, l'IBAN, etc.). Vous fournirez ces informations lorsque vous demanderez l'ouverture d'un Compte GoCardless.
- 3.20 En communiquant à GoCardless les informations du Compte désigné au cours du processus de demande d'ouverture d'un compte, ou à toute date ultérieure, vous serez réputé avoir consenti à ce que GoCardless transfère des paiements sur ce Compte désigné conformément aux clauses du présent Contrat (y compris les Conditions d'utilisation) et au Calendrier du Plan de paiement.
- 3.21 Les paiements du Compte bancaire GoCardless vers le Compte désigné, ou depuis le compte bancaire Client directement vers le Compte désigné seront effectués conformément aux délais indiqués sur la Page du Calendrier du Plan de paiement, tels qu'ajustés en tenant compte de toute période de suspension ou de tout retard invoqué par GoCardless conformément au Contrat, ou comme convenu autrement avec vous.
- 3.22 Vous pouvez consulter l'historique complet des paiements effectués sur votre Compte désigné via le Service en vous connectant à votre compte GoCardless.
- 3.23 Si, lorsque vous utilisez le Service, GoCardless ne collecte pas de fonds avant qu'ils ne soient versés sur votre Compte désigné et, à la place, les fonds sont payés directement depuis la banque du Client sur votre Compte désigné, vous serez seul responsable du rapprochement de tous les paiements effectués en utilisant le Service avec vos propres comptes.

## **GoCardless surveille-t-elle votre utilisation du Service ?**

- 3.24 Oui. GoCardless surveille l'état de votre Compte GoCardless et votre utilisation du Service pour s'assurer, entre autres, que votre utilisation du Service ne donne pas lieu à un niveau de Rétrofacturations inacceptable pour GoCardless. GoCardless pourra suspendre les versements ou les paiements sur le ou les Comptes désignés ou modifier le Calendrier du Plan de paiement applicable à vos versements si GoCardless estime raisonnablement que la suspension ou la modification est nécessaire, par exemple, du fait de Rétrofacturations ou de Remboursements excessifs ou qui pourraient le devenir, de litige en cours, d'une détérioration de votre situation financière ou de votre solvabilité, d'autres activités présumées frauduleuses ou autres activités suspectes liées à votre Compte GoCardless. GoCardless vous informera de cette suspension ou modification, sauf si la loi le lui interdit ou si GoCardless a lieu de suspecter une utilisation frauduleuse ou toute autre utilisation illicite de votre Compte GoCardless et/ou du Service.

## **GoCardless fait-elle appel à des tiers ou dépend-elle de tiers pour la fourniture du Service ? Si oui, comment cela peut-il affecter la performance du Service ?**

- 3.25 GoCardless peut faire appel à des tiers pour initier et/ou traiter un Ordre de paiement et, dans ce cas, et dans la mesure où le Droit applicable l'autorise, GoCardless décline toute responsabilité à l'égard de tout Ordre de paiement qui ne peut pas être initié et/ou traité à l'aide du Service en raison d'un acte, d'une omission ou de tout autre manquement d'un tiers initiant et/ou traitant l'Ordre de paiement pour le compte de GoCardless.
- 3.26 Vous reconnaissez et acceptez que la capacité de GoCardless à fournir le Service peut dépendre de la fourniture par la banque du Client des services dont elle est responsable, notamment : (a) l'exploitation d'une interface qui permet à GoCardless d'initier un Ordre de paiement pour le compte du Client ; (b)

# GoCardless

l'exécution de chaque Ordre de paiement conformément aux instructions données à la banque via l'interface. En outre, vous reconnaissez et acceptez que la capacité de GoCardless à fournir le Service peut dépendre de l'authentification du Client auprès de sa banque, conformément aux exigences de la banque concernée. GoCardless ne sera en aucun cas responsable des Ordres de paiement qui ne sont pas exécutés du fait d'un acte ou d'une omission de la banque du Client ou de l'échec de l'authentification du Client auprès de sa banque.

## 4. ANNULATIONS DE MANDATS DU PLAN DE PAIEMENT ET/OU D'ORDRES DE PAIEMENT ET REMBOURSEMENTS AU CLIENT

### ***Comment annuler un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement?***

4.1 Si, pour un motif quel qu'il soit, vous souhaitez annuler un Ordre de paiement ou un Mandat du Plan de paiement, vous devrez en aviser GoCardless conformément au Calendrier du Plan de paiement approprié. Une notification pourra être envoyée à cet effet par courriel à [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com) ou en vous connectant à votre Compte GoCardless pour annuler l'Ordre de paiement ou le Mandat du Plan de paiement.

4.2 Si GoCardless reçoit une notification de votre part indiquant qu'un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement d'un Client a été annulé par vous, GoCardless pourrait en informer le Client.

### ***Que se passe-t-il si un Client annule un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement?***

4.3 Si un Client annule une commande ou un contrat lié à un Mandat du Plan de paiement ou à un Ordre de paiement, ou un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement en lui-même, directement avec vous, vous devez : (a) informer GoCardless dès que possible (auquel cas GoCardless ne traitera pas l'Ordre de paiement si les Calendriers du Plan de paiement le permettent) ; (b) prendre les mesures appropriées par le biais de votre Compte GoCardless (par exemple, annuler le Mandat du Plan de paiement) ; (c) rembourser directement au Client les sommes que vous avez reçues en lien avec l'Ordre de paiement ; ou (d) demander à GoCardless d'effectuer un Remboursement au Client à partir de votre Compte GoCardless.

4.4 Si un Client annule un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement, conformément au Calendrier du Plan de paiement, GoCardless ne sera pas tenue de vous payer pour le Mandat du Plan de paiement ou l'Ordre de paiement annulé et n'aura aucune responsabilité envers vous à ce titre. Si vous n'informez pas GoCardless qu'un Client a annulé son Mandat du Plan de paiement ou tout Ordre de paiement, et que GoCardless tente de traiter l'Ordre de paiement, des frais pourraient être facturés à GoCardless par le Plan de paiement. Si des frais sont facturés à GoCardless, vous reconnaissez et acceptez que ces frais seront à votre charge et GoCardless vous les répercutera, ce qui constituera une Déduction autorisée en vertu du présent Contrat.

4.5 Si un Client annule son Mandat du Plan de paiement ou tout Ordre de paiement, vous devrez obtenir le paiement de tout produit ou service fourni directement auprès du Client.

4.6 Si un Client annule un Mandat du Plan de paiement ou un Ordre de paiement par l'intermédiaire de GoCardless, GoCardless vous en informera dès que possible en affichant des informations dans le Tableau de bord et/ou sur l'API.

### ***Existe-t-il un mécanisme de Rétrofacturation pour le Service ?***

4.7 Pour le Service, il n'y aura peut-être pas de mécanisme de Rétrofacturation automatique fourni par un Plan de paiement ou autre. Même si c'est le cas, les Rétrofacturations continueront de s'appliquer et de fonctionner pour les paiements initiés et/ou traités à l'aide du Service et ces Rétrofacturations seront traitées par GoCardless et appliquées à vous conformément aux clauses du Contrat.

# GoCardless

4.8 Si un Plan de paiement pour le Service a un processus de Rétrofacturation, vous reconnaissez que GoCardless n'est pas en mesure de recouvrer ou de contester toute Rétrofacturation relative à un Ordre de paiement qui a été soumis correctement. Par exemple, si un Client effectue une Rétrofacturation qui entraîne une violation du contrat qu'il a conclu avec vous, GoCardless ne pourra pas contester ladite Rétrofacturation ni recouvrer les fonds auxquels elle se rapporte.

4.9 Vous reconnaissez et acceptez qu'une Transaction dans le contexte du Service inclut : (i) tout Ordre de paiement qui est initié et/ou traité avec succès par GoCardless mais qui n'est pas exécuté avec succès par la banque du Client ; et (ii) toute Transaction initiée et/ou traitée via le Service qui est exécutée avec succès par la banque du Client mais qui est ensuite rétro-facturée par la banque du Client ou par GoCardless.

## ***Pouvez-vous utiliser le Service pour effectuer des remboursements à des Clients?***

4.10 Oui, bien que si vous souhaitez pouvoir effectuer des Remboursements à des Clients, vous devrez peut-être activer la Fonctionnalité Remboursements conformément aux Conditions générales. Des frais peuvent vous être facturés pour chaque Remboursement que vous demandez à l'aide de la Fonctionnalité Remboursements.

4.11 Vous reconnaissez et acceptez que : (a) sauf à la résiliation du Contrat, GoCardless ne peut pas initier de Remboursements de paiements effectués sur votre Compte GoCardless pour le compte d'un Client, et ne peut les traiter que si vous en faites la demande ; et (b) si vous activez la Fonctionnalité Remboursements liée au Service, vous ne devez pas utiliser la Fonctionnalité Remboursements pour autre chose que des Remboursements authentiques. Un Remboursement authentique est un Remboursement: (i) qui a été demandé par un Client ; (ii) qui concerne une Transaction spécifique ; (iii) auquel vous avez déterminé que le Client a droit ; et (iv) qui est d'un montant auquel le Client a réellement droit en référence à la Transaction remboursée. Vous devez vous assurer que chaque Remboursement est effectué au Client approprié et vous ne devez pas rembourser un montant supérieur à celui payé par un Client.

4.12 Si un Remboursement est effectué à un Client dans une devise autre que la devise du Contrat, les [Conditions d'utilisation de la Fonctionnalité FX](#) s'appliqueront à ce Remboursement.

## ***Pouvez-vous effectuer des Remboursements à un Client en regroupant plusieurs Transactions en un seul Remboursement?***

4.13 Non, il n'est pas possible ni autorisé d'effectuer des Remboursements à un Client en regroupant plusieurs Transactions réalisées entre vous et ce Client en utilisant le Service.

## **5. ORDRES DE PAIEMENT NON AUTORISÉS**

### ***Que faire si vous pensez qu'il y a eu un Ordre de paiement non autorisé sur votre Compte GoCardless ?***

5.1 Dès que vous prenez connaissance de tout Ordre de paiement non autorisé, vous devez informer GoCardless sans retard injustifié, et en tout état de cause dans les treize (13) mois suivant l'exécution de l'Ordre de paiement non autorisé concerné par courriel à [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com).

5.2 À condition que vous nous ayez informé GoCardless conformément à l'article 5.1 des présentes Conditions d'utilisation et sous réserve de l'article 5.3 des présentes Conditions d'utilisation et des Conditions générales applicables, GoCardless remboursera le montant de toutes sommes versées en application d'un Ordre de paiement non autorisé, ainsi que tous intérêts et frais connexes, mais n'aura aucune autre responsabilité envers vous.

5.3 Vous serez responsable envers GoCardless au titre des Pertes subies par GoCardless du fait de tout Ordre de paiement non autorisé, dès lors que : (a) GoCardless soupçonne raisonnablement que vous avez

# GoCardless

commis une fraude, ou (b) vous n'avez pas respecté les obligations qui vous incombent au titre du Contrat, y compris les Conditions générales relatives à la sécurité des Identifiants de compte, de manière intentionnelle ou par négligence, ce qui a conduit à l'Ordre de paiement non autorisé.

5.4 Vous n'aurez aucune responsabilité envers GoCardless vis-à-vis de tout Ordre de paiement non autorisé, dès lors que : (a) l'exécution de l'Ordre de paiement non autorisé interviendrait après que vous avez avisé GoCardless de la perte, du vol ou du détournement de vos Identifiants de compte ; ou (b) GoCardless a omis de vous fournir les moyens de l'informer de la perte, du vol ou du détournement des Identifiants de compte (hormis lorsqu'un tel défaut surviendrait en tout ou partie en raison de facteurs raisonnablement indépendants de la volonté de GoCardless ou de son respect du Droit applicable).

5.5 Vous reconnaissez et acceptez que, dans le contexte du Service, il ne vous appartiendra peut-être pas de notifier à GoCardless un Ordre de paiement non autorisé qui concerne un paiement que le Client vous a fait, et qu'une telle notification pourrait devoir être faite par le Client à sa banque (par exemple, si le Client prétend qu'un paiement effectué à partir de son compte bancaire n'a pas été autorisé par lui).

## 6. ORDRES DE PAIEMENT MAL EXÉCUTÉS

***Que faire si vous pensez qu'il y a eu un Ordre de paiement mal exécuté sur votre Compte GoCardless ?***

6.1 Dès que vous prenez connaissance de tout Ordre de paiement mal exécuté, vous devez informer GoCardless sans retard injustifié, et en tout état de cause dans les treize (13) mois suivant l'exécution de l'Ordre de paiement mal exécuté concerné par courriel à [help@gocardless.com](mailto:help@gocardless.com).

6.2 Si vous informez GoCardless qu'il y a eu un Ordre de paiement mal exécuté, GoCardless déploiera des efforts raisonnables pour retracer les fonds concernés et vous informer de l'issue de l'enquête.

6.3 GoCardless sera responsable envers vous à l'égard de tout Ordre de paiement mal exécuté qui découlerait de tout manquement de GoCardless à l'égard des obligations lui incombant au titre du présent Contrat, auquel cas, GoCardless devra, sans retard injustifié : (a) rembourser le montant de l'Ordre de paiement mal exécuté et rétablir le solde du compte comme si l'Ordre de paiement mal exécuté n'avait pas eu lieu ; ou (b) si l'Ordre de paiement mal exécuté n'a pas été exécuté du tout, exécuter convenablement l'Ordre de paiement en question.

6.4 Dans chaque cas ci-dessus, GoCardless ne sera pas responsable de l'exécution correcte d'un Ordre de paiement si elle peut prouver que le prestataire de services de paiement du destinataire prévu a reçu les fonds conformément à l'Ordre de paiement.

6.5 GoCardless ne sera pas responsable à l'égard de tout Ordre de paiement mal exécuté si le manquement donnant lieu à l'Ordre de paiement mal exécuté était dû à des circonstances anormales et imprévisibles indépendantes de la volonté de GoCardless, dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous les efforts engagés pour les éviter, ou si l'Ordre de paiement mal exécuté a découlé du respect du Droit applicable par GoCardless.

6.6 Vous reconnaissez et acceptez que, dans le contexte du Service, il ne vous appartiendra peut-être pas de notifier à GoCardless un Ordre de paiement mal exécuté qui concerne un paiement que le Client vous a fait (par exemple, si le Client prétend qu'un paiement effectué à partir de son compte bancaire n'a pas été autorisé par lui), et qu'une telle notification doit normalement être faite par le Client à sa banque.

6.7 Vous serez responsable envers GoCardless de toutes les Pertes subies par GoCardless du fait de tout Ordre de paiement mal exécuté si vous n'avez pas respecté les obligations qui vous incombent au titre du Contrat, de manière intentionnelle ou par négligence, ce qui a conduit à l'Ordre de paiement mal exécuté.



# GoCardless

6.8 Vous serez exclusivement responsable du rapprochement de vos Transactions et de vos Ordres de paiement avec vos comptes et transactions bancaires réelles.

## 7. RÉSILIATION DU SERVICE

### ***Quelles sont les autres conséquences d'une résiliation qui sont propres au Service?***

7.1 Si le Contrat est résilié pour quelque raison que ce soit, outre les conséquences prévues aux Conditions Générales : (a) si GoCardless n'est pas en mesure ou n'est pas disposée à vous verser des paiements en raison de problèmes liés à la fraude, à un Cas d'insolvabilité, à la lutte contre le blanchiment d'argent ou à d'autres exigences réglementaires ou légales, GoCardless pourra inverser ou annuler, ou conseiller à ses Clients d'inverser ou d'annuler, toute Transaction ; (b) GoCardless peut suspendre les versements sur votre Compte désigné si GoCardless estime raisonnablement qu'une telle suspension est nécessaire ; (c) vous ne pourrez pas demander l'initiation et/ou le traitement de nouvelles Transactions et, à la seule discrétion de GoCardless, vous ne pourrez pas accéder au Service ni à votre Compte GoCardless.

## 8. INDEMNISATION

### ***Quelle indemnisation supplémentaire accordez-vous à GoCardless en ce qui concerne spécifiquement le Service?***

8.1 En plus de votre indemnisation de GoCardless en vertu des Conditions générales, vous devrez indemniser GoCardless et ses Sociétés affiliées, en ce qui concerne le Service, sur demande, en cas de Perte subie par GoCardless et ses Sociétés affiliées en conséquence ou en lien avec tout manquement de votre part à l'obligation d'obtenir tous les consentements et autorisations requis des Clients, y compris la non-révocation par vous du consentement ou de l'autorisation d'un Client conformément aux instructions de celui-ci, ou de leur fournir toute information nécessaire au traitement licite des Ordres de Paiement, y compris en ce qui concerne les Pages de paiement et/ou les Notifications de paiement. Afin d'éviter toute ambiguïté, GoCardless ne peut prétendre à cette indemnisation dès lors que les Pertes subies découlent directement d'une négligence, d'un manquement ou d'une erreur de sa part. Les Sociétés affiliées de GoCardless sont en droit de faire valoir cette indemnisation directement à votre encontre.

## 9. DIFFÉRENDS ET RÉCLAMATIONS

### ***Que devez-vous faire si vous avez des questions, des préoccupations ou des réclamations concernant le Service ?***

9.1 Pour commencer, rendez-vous dans le Centre d'aide où vous trouverez de nombreuses informations utiles sur GoCardless et le Service et où vous pourrez trouver rapidement la réponse à votre question.

9.2 Si vous avez exploré le Centre d'aide et que vous avez encore des questions, des préoccupations, des problèmes ou des réclamations concernant le Service, vous devez contacter GoCardless comme indiqué dans les Conditions générales.

### ***Que faire si un Client se plaint à vous concernant son utilisation du Service pour vous faire un paiement ?***

9.3 Si le Client se plaint à vous concernant tout paiement qu'il vous a fait via le Service, vous devez rediriger le Client vers GoCardless et l'informer qu'il doit adresser la plainte à GoCardless par e-mail à [complaints@gocardless.com](mailto:complaints@gocardless.com).