

Notre Contrat

Vous connaissez peut-être Zepz (nous/notre/nos) à travers les noms de nos marques (tels que WorldRemit et Sendwave). Chaque fois que nous faisons référence à Zepz, nous englobons toutes les marques de Zepz et les entreprises de son groupe.

Qu'est-ce que nous appelons « canaux » ?

Nos canaux (**Canaux**) incluent tous les sites web, applications mobiles et interfaces que nous utilisons pour proposer nos services.

Notre Contrat est divisé comme suit :

Conditions		
Section 1 :	Conditions générales	Il s'agit des modalités qui définissent nos responsabilités globales les uns envers les autres.
Section 2 :	Conditions spécifiques au service	Il s'agit des conditions spécifiques à chaque service que nous proposons. Elles précisent notamment comment annuler un transfert d'argent.
Section 3 :	Conditions juridiques	Il s'agit des Conditions spécifiques au pays dans lequel vous résidez, qui prévalent sur toutes dispositions contradictoires dans les Conditions générales ou les Conditions spécifiques au service. Elles définissent, notamment, les droits que vous confère la législation locale.

Le Contrat est conclu entre vous (la personne utilisant nos services) et la société Zepz figurant au paragraphe 2 de la section 3 « Conditions juridictionnelles », qui énonce les informations que vous devez légalement connaître sur la société Zepz.

En vous inscrivant à l'un des Canaux de Zepz, vous acceptez ces Conditions. Le Contrat se poursuivra pour une durée indéterminée, jusqu'à ce qu'il soit résilié par vous ou par nous.

Lorsque vous effectuez une transaction, les conditions supplémentaires qui s'appliquent spécifiquement à cette transaction, par exemple les frais et charges (**Frais**) et les taux de change, seront intégrées au présent Contrat pour constituer l'accord qui vous lie à nous pour cette transaction. Vous êtes informé de ces conditions supplémentaires (et les acceptez) chaque fois que vous visitez nos Canaux et demandez un service de notre part.

Vous pouvez consulter et télécharger nos Conditions à tout moment en accédant aux applications mobiles de nos marques. Vous pouvez également nous contacter pour obtenir une copie de nos Conditions. Pour savoir comment nous contacter, consultez le paragraphe 10 des Conditions générales.

Autres documents à lire

Les autres documents que vous devez lire et respecter (mais qui ne font pas partie du présent Contrat) comprennent :

Autres documents à lire :	Pourquoi :
Notre politique de confidentialité de WorldRemit Notre politique de confidentialité de Sendwave	Elle définit la manière dont nous traitons les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ou que vous nous fournissez.
La Politique en matière de cookies de WorldRemit La Politique en matière de cookies de Sendwave	Elle contient des informations sur les « cookies », les traceurs ou autres technologies similaires sur nos Canaux.
Notre page Foire aux questions (FAQ) WorldRemit Notre page Foire aux questions (FAQ) Sendwave	Elle contient des réponses aux questions fréquentes des clients.

Section 1 : Conditions générales

1. Utilisation de nos Canaux et services

- 1.1. Vous devez avoir au moins 18 ans pour utiliser nos Canaux et services (sauf si la loi qui régit votre juridiction exige que vous soyez plus âgé).

Quelles sont les « activités interdites » ?

Les activités interdites comprennent, par exemple, les activités liées aux drogues, aux armes à feu ou à d'autres armes, les activités illégales, les services ou contenus pour adultes, les services de rencontres en ligne, le trading de cryptomonnaies (à l'exception des stablecoins [cryptomonnaies stables]), les jeux d'argent, ainsi que toute autre activité que nous estimons raisonnable d'inclure.

- 1.2. Voici un tableau des choses que vous devez et ne devez pas faire lorsque vous utilisez nos Canaux et services.

Vous <u>devez</u> utiliser nos Canaux et services :	Vous <u>ne devez pas</u> utiliser nos Canaux et services :
<ul style="list-style-type: none">• De manière sûre et responsable. Par exemple, vous devez vous assurer de transférer de l'argent uniquement à une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance et vous assurer que les informations que vous nous fournissez sont correctes et complètes.• Vous-même. Par exemple, vous ne devez pas laisser quelqu'un d'autre se faire passer pour vous.• Aux fins que nous autorisons. Par exemple, vous ne devez pas effectuer de transfert d'argent pour financer l'une des activités mentionnées dans l'encadré « activités interdites » ci-dessus.• Dans votre pays de résidence où nos services sont disponibles.• En respectant les Conditions du présent Contrat (y compris toutes	<ul style="list-style-type: none">• D'une manière qui enfreint l'une des conditions du présent Contrat. Par exemple, si vous n'avez pas payé vos frais.• Pour transférer de l'argent pour un service ou un bien prohibés.• Pour agir de manière frauduleuse ou en nous communiquant des informations fausses, inexactes ou trompeuses.• Pour vous inscrire plus d'une fois sur nos Canaux (sans autorisation écrite préalable de notre part).• En agissant d'une manière qui nous semble raisonnablement susceptible de porter atteinte à notre réputation ou de nuire à notre capacité à fournir nos services à d'autres clients.

<p>les instructions que nous pouvons raisonnablement vous donner pour nous aider à offrir nos services).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En faisant tout ce qui est nécessaire pour répondre aux exigences légales et réglementaires, en respectant les instructions d'un régulateur ou d'une autorité chargée de l'application de la loi et en coopérant à toute enquête que nous (ou tout organisme chargé de l'application de la loi ou de la réglementation) pourrions mener. • En nous répondant lorsque nous en avons besoin. Par exemple, vous devez nous fournir les informations que nous demandons (telles qu'une copie de votre pièce d'identité, un justificatif de domicile ou les informations d'identification de votre bénéficiaire) pour prévenir la fraude et le blanchiment d'argent. • En gardant à jour les informations personnelles vous concernant. Nous en avons besoin pour vous fournir nos services. • En respectant les exigences du Canal et du service. Par exemple, utilisez nos services uniquement en tant que particulier et non en tant qu'entreprise, sauf si vous nous en informez. 	<ul style="list-style-type: none"> • En agissant d'une manière qui menace la sécurité de nos Canaux ou services (par exemple, en piratant nos systèmes ou en y introduisant des virus). • En utilisant quoi que ce soit qui masque vos activités sur nos Canaux (comme un proxy anonymiseur). • Pour copier ou surveiller nos Canaux (par exemple, en utilisant un robot, un robot d'indexation ou tout autre dispositif automatique ou processus manuel) sans avoir reçu notre autorisation écrite au préalable. • Pour faire quoi que ce soit qui viole les droits de propriété intellectuelle auxquels nous pouvons prétendre. Par exemple, vous ne devez pas copier nos marques ou logos, ni louer, concéder sous licence ou modifier nos Canaux. • Si vous êtes en faillite ou risquez de l'être. • Si vous vous comportez de manière inappropriée (par exemple, comportement menaçant ou abusif).
--	---

1.3. Vous pouvez trouver plus d'informations sur :

- comment commencer à utiliser nos Canaux [ici](#) ;
- nos services (et comment les utiliser) dans nos Conditions spécifiques au service et nos [pages Foire aux questions \(FAQ\)](#).

1.4. Vous avez la responsabilité de vous assurer que vos appareils sont compatibles avec nos Canaux. Il peut arriver que des informations ou des fonctionnalités importantes ne s'affichent pas ou ne fonctionnent pas correctement sur les anciens systèmes d'exploitation.

2. Frais et taux de change

- 2.1. En utilisant nos services, vous acceptez de payer :
- nos frais et
 - tout taux de change
- qui peuvent s'appliquer.
- 2.2. Les frais nous sont dus au moment où vous envoyez votre demande de transaction.
- 2.3. Vous devrez peut-être payer d'autres frais (par exemple, des taxes ou des frais exigés par votre banque pour effectuer un transfert d'argent) liés à votre utilisation de nos services, qui sont hors de notre contrôle et ne sont pas facturés par nous.
- 2.4. Nous pouvons utiliser les fonds vous appartenant pour rembourser ce que vous nous devez (par exemple, si vous n'avez pas payé nos frais).
- 2.5. Pour plus d'informations au sujet de nos frais, consultez nos Conditions spécifiques au service (à la section 2 de ces Conditions) et nos Conditions supplémentaires (disponibles sur nos Canaux lorsque vous utilisez nos services).

3. Notre responsabilité envers vous

- 3.1. Nous **sommes** responsables envers vous de toutes les pertes et tous les dommages prévisibles que nous causons. La « perte prévisible » est une perte à laquelle nous aurions pu ou aurions dû nous attendre (par exemple, si nous rompons ce Contrat).
- 3.2. Nous **ne sommes pas** responsables envers vous, dans les limites autorisées par la loi, de toute perte ou de tout dommage, si :
- Cela était imprévisible ou inévitable (par exemple, à cause d'un virus ou de logiciels malveillants introduits par des tiers et échappant à notre contrôle).
 - Cela découle de la nécessité de se conformer à nos obligations légales.
 - Vous êtes inscrit en tant que personne physique et utilisez nos services à des fins commerciales ou professionnelles.
 - Nous avons décliné, annulé, suspendu ou reporté tout aspect de nos services pour l'une des raisons énoncées dans le présent Contrat.
 - Vous avez enfreint une ou des conditions de ce Contrat.
- 3.3. Aucune des exceptions prévues dans le paragraphe 3 ne s'appliquera, et nulle autre disposition du présent Contrat ne pourra annuler notre responsabilité, dans les cas suivants :
- Nous agissons de manière frauduleuse.
 - Nous faisons preuve de négligence grave.

- Nous sommes fautifs et la loi ne nous permet pas d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

3.4. Le montant des pertes ou des dommages que vous pouvez nous réclamer est limité. Pour chaque transaction que vous effectuez via nos services (par exemple, pour chaque transfert d'argent que vous envoyez), le montant maximum que vous pouvez nous réclamer sera le montant total de nos frais pour cette transaction (sauf si vous habitez aux États-Unis, auquel cas nous vous prions de consulter nos Conditions juridictionnelles pour plus d'informations à ce sujet). Si la loi exige un montant plus élevé, notre responsabilité sera limitée à ce montant.

4. Votre droit au remboursement

- 4.1. En cas de problème avec nos services (par exemple, si vous pensez qu'une erreur a été commise par vous ou par nous), contactez-nous immédiatement. Consultez les Conditions juridictionnelles pour connaître nos coordonnées et pour tout droit de remboursement et/ou de résolution d'erreur que vous pourriez avoir en vertu de la législation locale.
- 4.2. Conformément à la loi, une fois que nous vous aurons remboursé, nous ne serons plus tenus de vous verser d'autres sommes.
- 4.3. Conformément à la loi, il peut arriver que nous ne vous remboursions pas, ou que le montant que nous vous remboursons soit inférieur à celui que vous avez payé pour nos services. Certaines des raisons sont expliquées dans le tableau ci-dessous.

Raisons pour lesquelles nous pouvons ne pas vous rembourser :	Exemples :
Si vous nous avez signalé une erreur trop tard. Consultez les Conditions juridictionnelles pour connaître les délais correspondants.	Vous ne nous avez pas envoyé de demande de remboursement dans les délais requis.
Si nous soupçonnons raisonnablement que vous avez agi de manière frauduleuse.	Vous n'avez pas été honnête au sujet de l'erreur que vous prétendez que nous avons commise.
Si nous soupçonnons raisonnablement que vous avez utilisé nos services de façon illégale.	Vous, ou la personne à qui vous transférez de l'argent, êtes soumis à des sanctions économiques.

Si nous sommes en droit de reporter, suspendre, décliner ou annuler nos services en vertu du paragraphe 5 des Conditions générales.	Vous utilisez nos services pour des activités que nous n'autorisons pas.
--	--

- 4.4. Il nous est difficile de prévoir toutes les raisons pour lesquelles nous pourrions ne pas vous rembourser. Cela signifie que nous pouvons ne pas vous rembourser une partie ou la totalité de votre argent pour des raisons qui ne sont pas citées ci-dessus. Cependant, nous ne le ferons que pour des raisons que nous jugeons raisonnables et/ou valables, et uniquement lorsque la loi le permet.
- 4.5. Vous devrez nous fournir toutes les informations que nous demandons pour nous aider à décider si nous pouvons vous rembourser.
- 4.6. Conformément à la loi, si nous vous accordons un remboursement et découvrons plus tard que vous n'y aviez pas droit, nous pouvons annuler le remboursement (c'est-à-dire que nous pouvons débiter à nouveau votre carte ou nous pouvons prélever le montant remboursé sur tous les fonds disponibles sur votre compte).

5. Nos droits de décliner, d'annuler, de suspendre ou de reporter nos services

- 5.1. Nous pouvons décliner, annuler, suspendre ou reporter nos services pour différentes raisons. Certaines de ces raisons sont détaillées dans le tableau du paragraphe 1.2 des présentes Conditions générales. Il nous est difficile de prévoir toutes les raisons pour lesquelles nous pourrions décliner, annuler, suspendre ou reporter nos services. Cependant, nous ne le ferons que pour des raisons que nous jugeons raisonnables et/ou valables.
- 5.2. Nous pouvons également décliner, annuler, suspendre ou reporter nos services si :
- Nous soupçonnons que votre compte a été compromis.
 - Nous soupçonnons que votre compte a été utilisé à des fins frauduleuses.
 - Un tribunal ou une autorité compétente nous a demandé de le faire.
 - Nous pensons que vous utilisez nos services en violation du présent Contrat ou de la loi, par exemple, mais sans s'y limiter, pour dans le cadre de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.
- 5.3. Nous vous préciserons la raison de tout refus, annulation, suspension ou report de nos services lorsque cela est possible (et, si possible, les actions que vous pouvez entreprendre pour résoudre tout problème), sauf si la loi nous en empêche.
- 5.4. Il se peut que vous deviez continuer à payer nos frais, même si nous avons refusé, annulé, suspendu ou reporté nos services.

6. Résiliation du Contrat

- 6.1. Ce Contrat commence au moment où vous vous inscrivez auprès de nous. Il se poursuivra jusqu'à ce que vous ou nous y mettions fin. Consultez nos Conditions juridictionnelles pour plus d'informations quant à la nécessité d'un préavis et, le cas échéant, à la manière et au moment appropriés.
- 6.2. Nous pouvons résilier ce Contrat immédiatement pour diverses raisons. Certaines de ces raisons sont détaillées dans le tableau du paragraphe 1.2 des présentes Conditions générales. Il nous est difficile de prédire toutes les raisons pour lesquelles nous pourrions résilier immédiatement ce Contrat. Cependant, nous ne le ferons que pour des raisons que nous jugeons raisonnables et/ou valables, et uniquement lorsque la loi le permet. Par exemple, même si nous pouvons décliner, annuler, suspendre ou reporter nos services si vous avez violé l'une des conditions du présent Contrat, nous ne pouvons raisonnablement décider d'y mettre fin immédiatement que si vous avez gravement ou régulièrement rompu le Contrat, ou avez agi d'une manière incompatible avec notre capacité à continuer à vous fournir des services.
- 6.3. Nous pouvons également résilier ce Contrat immédiatement si :
- Vous n'avez pas utilisé nos services depuis 3 ans (ou 2 ans si vous résidez au Canada).
 - Il n'est plus raisonnable d'un point de vue commercial de continuer à vous offrir nos services.
 - Vous vivez aux États-Unis et vous ne consentez plus à recevoir les informations relatives à chaque transfert d'argent par voie électronique.
- 6.4. Dans la mesure du possible, nous vous préciserons la raison pour laquelle nous mettons fin immédiatement à nos services (sauf si la loi nous en empêche).
- 6.5. Il se peut que vous deviez continuer à payer nos frais, même si nous avons résilié le présent Contrat.
- 6.6. Si vous souhaitez mettre fin à une transaction, veuillez consulter les paragraphes sur les droits d'annulation dans nos Conditions spécifiques au service et nos Conditions juridictionnelles.

7. Modifications que nous pouvons apporter à ce Contrat

- 7.1. Nous pouvons apporter des modifications à ce Contrat. Certaines des raisons justifiant ces modifications sont expliquées dans le tableau ci-dessous.

Raisons pour lesquelles nous apportons des modifications :

Exemples :

Apporter des améliorations en votre faveur.	<p>Nous rendons ce Contrat plus clair ou plus juste pour vous.</p>
	<p>Nous lançons un nouveau service facultatif et nous ajoutons de nouveaux termes pour l'expliquer.</p>
	<p>Nous réduisons les frais ou charges que vous payez ou vous offrons un meilleur taux de change.</p>
Nous assurer que nous respectons les changements dans la loi, la réglementation, le code de l'industrie, les directives ou une décision d'un tribunal ou d'un régulateur.	<p>Nous sommes légalement tenus de modifier la façon dont nous vérifions votre identité.</p>
Le coût de la prestation de nos services a changé.	<p>Nos coûts augmentent en raison d'une modification des coûts de fonctionnement de notre entreprise, par exemple les coûts de nos systèmes.</p>
Nous décidons raisonnablement que nous devons facturer nos services d'une manière différente.	<p>Nous décidons qu'un nouveau tarif est plus facile à comprendre ou reflète mieux la manière dont nos clients utilisent le service.</p>
Les technologies que nous utilisons, les bonnes pratiques de l'industrie ou les demandes des clients ont changé.	<p>Nous mettons fin à un service ou une fonctionnalité, car les clients ne les utilisent plus beaucoup.</p>

- 7.2. Il nous est difficile de prédire toutes les raisons pour lesquelles nous pourrions avoir besoin d'opérer une modification. Cela signifie que nous pouvons apporter des modifications pour des raisons qui ne sont pas citées ci-dessus. Cependant, nous n'apporterons que les modifications que nous jugeons raisonnables et/ou valables et uniquement dans la mesure permise par la loi.

- 7.3. Nous ne vous informerons des modifications apportées au présent Contrat que lorsque la loi de votre pays l'exige (pour plus d'informations à ce sujet, consultez les Conditions juridictionnelles).
- 7.4. Nous pouvons modifier nos conditions supplémentaires (par exemple, en ce qui concerne nos frais et taux de change) à tout moment, conformément à la loi.
- 7.5. Si vous refusez d'accepter une modification, le tableau ci-dessous vous indique ce que vous devez faire.

Si vous ne souhaitez pas accepter une modification et que <u>nous sommes</u> tenus de vous informer des modifications apportées à nos Conditions en vertu de la loi de votre pays :	Si vous ne souhaitez pas accepter une modification et que <u>nous ne sommes pas</u> tenus de vous informer des modifications apportées à nos Conditions en vertu de la loi de votre pays :
<p>Vous pouvez résilier ce Contrat (et cesser d'utiliser nos services) sans payer de frais, pour autant que vous nous en informiez avant que la modification ne prenne effet.</p> <p>Si nous vous informons d'une modification et que nous n'avons pas de vos nouvelles, nous supposerons que vous êtes satisfait et que vous avez accepté la modification que nous avons apportée.</p>	<p>Vous devez arrêter d'utiliser nos services.</p>

8. Votre sécurité

- 8.1. Nous tenons à garantir votre sécurité et celle de votre argent lorsque vous utilisez nos services (nous possédons nos propres systèmes sécurisés pour cela), mais nous comptons également sur vous pour nous aider. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous quelques exemples de ce que vous pouvez faire pour nous aider.

Comment utiliser nos services en toute sécurité :	Exemples :

<p>N'envoyez pas d'argent à des personnes que vous ne connaissez pas ou auxquelles vous ne faites pas confiance.</p>	<p>N'utilisez pas nos services pour envoyer de l'argent à des inconnus ou à des personnes que vous ne connaissez pas bien.</p>
<p>Veillez à la sécurité des informations que vous utilisez pour accéder à nos Canaux.</p>	<p>Ne conservez pas vos informations dans un endroit accessible à d'autres personnes (par exemple, sur une note sur votre bureau ou dans un dossier non protégé en ligne).</p>
<p>Protégez vos informations de paiement.</p>	<p>Ne divulguez pas d'informations telles que les détails de votre carte et de votre compte bancaire.</p>
<p>Suivez toute instruction raisonnable donnée ou publiée sur nos Canaux, destinée à garantir une utilisation sûre de nos services.</p>	<p>Modifiez les informations que vous utilisez pour accéder à nos Canaux lorsque nous vous le demandons (par exemple, si nous pensons que l'une de vos informations a été compromise).</p>

8.2. Si vous êtes inquiet au sujet de la sécurité de votre compte, vous devez nous contacter immédiatement. Notamment dans les cas suivants :

- vous pensez que vos informations de sécurité ont été compromises ;
- vous recevez un message de quelqu'un se faisant passer pour nous.

Reportez-vous au paragraphe 10 des Conditions générales pour savoir comment nous contacter.

8.3. Nous ne pouvons être tenus responsables de l'argent que vous perdez si vous n'avez pas pris de mesures raisonnables pour utiliser nos Canaux et services en toute sécurité. Veuillez consulter nos [pages Foire aux questions \(FAQ\)](#) pour obtenir plus d'informations.

9. Autres conditions importantes

9.1. **Vous acceptez que nous puissions utiliser vos informations pour vous fournir nos services.**

Cela peut inclure l'utilisation de vos coordonnées pour vous contacter, ou la transmission de vos coordonnées à des tiers, si nécessaire, conformément à notre [Politique de confidentialité de WorldRemit](#) et à notre [Politique de confidentialité de Sendwave](#). Vous pouvez nous demander de cesser de le faire, mais dans ce cas, nous ne pourrions pas

vous fournir de services (et nous pourrions toujours utiliser vos coordonnées si nous y sommes autorisés par la loi).

9.2. Le présent Contrat ne confère aucun droit à une autre personne.

Ce Contrat est conclu entre vous et nous. Nulle autre personne n'aura le droit de faire appliquer les termes du Contrat.

9.3. Comment pouvons-nous faire valoir nos droits ?

Si nous choisissons de ne pas faire valoir un droit vis-à-vis de vous immédiatement, nous pouvons choisir de le faire valoir plus tard. Nous n'aurons pas renoncé à ce droit.

9.4. Comment pouvons-nous transférer nos droits et obligations ?

En vertu du présent Contrat, nous pouvons transférer tout ou partie de nos droits et obligations à une autre entreprise à une date ultérieure. Ce Contrat se poursuivra alors avec elle. Vous ne pouvez pas transférer vos droits à une autre personne en vertu du présent Contrat.

9.5. Soyez prudent lorsque vous utilisez des liens vers et depuis d'autres sites web.

Parfois, nous insérons des liens vers d'autres sites web sur nos Canaux si nous pensons qu'ils peuvent être utiles. Nous n'avons cependant aucun contrôle sur ces sites web et ne sommes pas responsables de leur contenu (ou de toute perte résultant de votre utilisation de ces sites web).

9.6. Éléments inclus dans ce Contrat

Le présent Contrat englobe ces conditions et votre acceptation des conditions lorsque vous vous inscrivez auprès de nous.

9.7. Traduction du présent Contrat.

Dans certains pays, le présent Contrat sera fourni dans une langue autre que l'anglais. Cela peut parfois entraîner des contradictions. Si cela se produit, la version anglaise du Contrat prévaut sur toute autre version traduite

9.8. du Contrat.

9.9. Qu'entendez-vous par « conformément à la loi » ?

Aucune disposition du présent Contrat ne limite notre responsabilité ou la vôtre si elle ne peut être exclue ou limitée en vertu de la loi applicable.

9.10. Que se passe-t-il si un tribunal estime qu'une partie de ce Contrat ne peut pas être appliquée ?

Chacun des paragraphes, sous-paragraphes ou rangées de tableaux du présent Contrat s'applique séparément. Si un tribunal compétent déclare qu'une partie du présent Contrat n'est pas valide, légale ou applicable, les paragraphes restants resteront alors pleinement en vigueur.

10. Nos communications

10.1. Vous pouvez nous contacter par les moyens indiqués dans les Conditions juridictionnelles.

10.2. Nous pouvons vous contacter des manières suivantes en utilisant les informations de contact que vous nous fournissez, et vous devez maintenir ces informations à jour dans nos dossiers :

- par voie postale ;
- par e-mail ;
- par téléphone (cela inclut les appels ou les SMS) ;
- par voie électronique (cela peut inclure tous les messages numériques que nous pouvons vous envoyer via nos Canaux).

- 10.3. Vous devez vérifier régulièrement et fréquemment si nous vous envoyons des communications par l'intermédiaire de nos Canaux. Si vous ne tenez pas à jour ou ne vérifiez pas nos communications, vous risquez de manquer des informations importantes sur nos services. Conformément à la loi, nous ne serons pas responsables de toute conséquence ou perte si cela se produit.
- 10.4. Si des craintes raisonnables apparaissent quant à la sécurité de votre compte, ou en cas de suspicion ou d'utilisation frauduleuse de nos services, nous pouvons vous contacter par téléphone, par e-mail, ou les deux (sauf si le fait de vous contacter est contraire à la loi ou compromet nos mesures de sécurité raisonnables).
- 10.5. Vous devez conserver une copie du présent Contrat et de chaque communication que nous vous envoyons ou mettons à votre disposition.
- 10.6. Nous pouvons vous facturer des frais raisonnables de recherche si vos coordonnées ne sont pas à jour.

11. Communications électroniques

- 11.1. Nous pouvons vous fournir des informations ou des documents importants par voie électronique (par exemple, via des notifications et des messages sur l'un de nos Canaux). Cela peut inclure des documents tels que les présentes Conditions (et les modifications ou ajouts à celles-ci). Cela peut également inclure toutes les communications du service à la clientèle, ainsi que les divulgations ou avis liés à nos services. En utilisant nos services, vous acceptez de recevoir des communications par voie électronique. Veuillez consulter les Conditions juridiques pour connaître les détails supplémentaires et les droits conférés par la loi.

Section 2 : Conditions spécifiques au service

Partie A : Service de transfert d'argent

1. En quoi consiste ce service ?

Qu'est-ce que notre « service de transfert d'argent » ?

Nos services de transfert d'argent vous permettent d'envoyer de l'argent à d'autres personnes aux quatre coins du monde. Vous trouverez plus d'informations sur la portée de nos services de transfert d'argent dans nos [pages Foire aux questions \(FAQ\)](#).

- 1.1. Ce service doit être utilisé pour envoyer de l'argent aux personnes :
 - que vous connaissez personnellement et à qui vous faites confiance. Un transfert ne doit pas servir à envoyer de l'argent à des étrangers ;
 - à qui vous faites confiance, si le service est utilisé pour un transfert pour payer une facture par exemple.
- 1.2. Notre service de transfert d'argent est généralement disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Il peut arriver que ce service soit indisponible (par exemple, si nous devons apporter des améliorations à nos systèmes ou en cas de panne). Veuillez consulter nos Canaux pour plus d'informations.

2. Demander un transfert d'argent

- 2.1. En envoyant une demande de transfert d'argent sur l'un de nos Canaux, vous acceptez que nous envoyions de l'argent en votre nom. Toute demande de transfert d'argent sera considérée comme reçue par nous dès que vous l'aurez envoyée. Toutefois, il se peut que nous ne confirmions pas l'acceptation de votre demande et que nous ne la traitions pas tant que vous n'aurez pas accompli toutes les étapes requises, y compris celles qui sont nécessaires pour commencer à utiliser nos Canaux (voir [ici](#)), et que nous n'aurons pas effectué nos propres étapes afin de confirmer la transaction et nous ne vous aurons pas fourni une confirmation de la transaction.

Informations nécessaires pour envoyer le transfert d'argent

- 2.2. Pour utiliser notre service de transfert d'argent, vous devrez nous fournir certaines informations vous concernant, concernant la personne à qui vous transférez de l'argent (le **bénéficiaire**) et votre mode de réception préféré pour le transfert d'argent. Le tableau ci-dessous donne des exemples d'informations dont nous aurons besoin. Dans certains pays, des informations différentes peuvent être nécessaires à l'utilisation des services. Nous vous en informerons le cas échéant.

Mode de réception	Informations que vous devrez fournir :
	<p>Informations vous concernant, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom complet • Date de naissance • Lieu de naissance • Adresse physique • Numéro de compte ou autre numéro de référence (le cas échéant)
<p>Virement bancaire</p>	<p>Informations concernant le bénéficiaire, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom complet • Nom de la banque • Nom et code de l'agence • Numéro de compte et code banque • Type de compte • IBAN (Identifiant international de compte bancaire) et BIC (Code d'identification des banques), ou numéro SWIFT. • Raison de l'envoi
<p>Retrait d'espèces / Mobile money</p>	<p>Informations concernant le bénéficiaire, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom complet • Numéro de téléphone • Adresse physique • Raison de l'envoi

2.3. Il se peut également que vous deviez nous fournir d'autres informations dont nous avons besoin pour :

- Effectuer le transfert d'argent (vous serez informé précisément des informations que vous devez fournir sur nos Canaux). Par exemple, s'il existe différentes manières de financer (c'est-à-dire de payer) votre transfert d'argent.
- Respecter nos obligations en vertu de la loi.

2.4. Toutes les informations que vous nous fournissez concernant un transfert d'argent doivent être exactes (par exemple, le montant que vous souhaitez transférer et les coordonnées de la personne à qui vous souhaitez l'envoyer). Une fois que nous avons reçu votre demande de transfert d'argent, il n'est normalement pas possible d'y apporter des modifications.

Délais de transfert d'argent

2.5. Le délai d'un transfert d'argent peut dépendre du pays de réception que vous choisissez :

Type de transfert d'argent :	Moment où le transfert d'argent sera disponible pour le bénéficiaire :
Transferts en euros (EUR) ou en livres (GBP) vers un compte au Royaume-Uni ou dans l'EEE (Espace économique européen).	Généralement, peu de temps après la confirmation de la transaction et au plus tard à la fin du jour ouvré suivant.
Tous les autres transferts transfrontaliers qui ne sont pas en GBP et dans une devise de l'EEE autre que l'euro, telle que le zloty polonais, vers un compte au Royaume-Uni ou dans l'EEE.	Généralement, peu de temps après la confirmation de la transaction et au plus tard à la fin du quatrième jour ouvré suivant.
Transferts vers des comptes en dehors de l'EEE. Transferts dans une devise d'un pays non membre de l'EEE.	Généralement, peu de temps après la confirmation de la transaction et dans la plupart des cas à la fin du jour ouvré suivant. Pour plus d'informations, reportez-vous aux paragraphes ci-dessous.

2.6. La durée d'un transfert dépend également d'autres facteurs, notamment du mode de paiement que vous utilisez et du mode de remise que vous choisissez. Un transfert peut prendre plus de temps, par exemple si :

- Le pays de réception correspond à un itinéraire moins fréquemment utilisé.

- Le mode de réception choisi n'est disponible que pendant les heures de bureau locales.
- Le transfert d'argent a été refusé ou reporté (consultez le paragraphe 5 des Conditions générales).
- Nous ne pouvons pas traiter le transfert d'argent rapidement en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (consultez le paragraphe 1.2 ci-dessus et le paragraphe 3 des Conditions générales).

2.7. Les délais de transfert d'argent indiqués dans le tableau ci-dessus sont représentatifs des services que nous fournissons pour une transaction type. Ils ne garantissent pas la rapidité des services que nous fournissons pour une transaction individuelle. Pour plus d'informations sur les délais, consultez nos [pages Foire aux questions \(FAQ\)](#).

3. Frais et taux de change

Quels sont nos « taux de change » ?

Lorsque nous faisons référence à un taux de change dans le présent Contrat, cela désigne le cours de la devise d'un pays par rapport à celle d'un autre pays à un moment donné pour la paire de devises concernée (par exemple, GBP vers EUR) que nous proposons pour une transaction spécifique.

Nous déterminons ce taux de change en examinant les taux des banques centrales et les taux du marché. Cette approche nous permet de prendre en compte un certain nombre de facteurs pouvant influencer la valeur.

- 3.1. Nous devons parfois convertir la devise de l'argent que vous transférez. Cela peut se produire lorsque vous envoyez de l'argent à une personne située dans un autre pays.
- 3.2. Avant d'effectuer un transfert d'argent, vous verrez les éléments suivants sur nos Canaux :
 - le montant total que vous paierez pour le transfert d'argent (qui comprend la somme que vous souhaitez transférer plus nos frais), entre autres éléments requis par la loi ;
 - tout taux de change pouvant s'appliquer (les taux de change peuvent changer en fonction du temps requis pour effectuer un transfert d'argent, auquel cas le taux de change le plus récent applicable vous sera communiqué).
- 3.3. Nos frais peuvent inclure des frais ou des commissions qui dépendent du montant que vous transférez (par exemple, lorsque le montant est inférieur à une certaine valeur).
- 3.4. Les frais que nous vous facturons peuvent également dépendre de la manière dont vous payez la transaction (mode de paiement), des devises impliquées dans le transfert d'argent, de l'endroit où se trouve la personne à qui vous envoyez de l'argent et de la manière dont cette personne reçoit l'argent (mode de réception).

- 3.5. D'autres facteurs susceptibles d'affecter nos frais incluent les coûts que nous engageons pour traiter votre transfert d'argent.
- 3.6. Il existe également une différence entre le taux de change auquel nous achetons les devises et le taux de change que nous vous proposons. Nous gagnons généralement de l'argent avec cela.
- 3.7. Il peut y avoir des retards ou des frais supplémentaires, ou des taxes imposées par un tiers qui échappent à notre contrôle.
- 3.8. Le montant de nos frais et les taux de change pouvant s'appliquer à votre transfert d'argent peuvent être modifiés à tout moment sans préavis.

4. Nos responsabilités et obligations

- 4.1. Nous ne sommes pas tenus de traiter tous les transferts d'argent que vous demandez. Nous pouvons refuser de fournir nos services à toute personne. Dans la mesure du possible, nous vous informerons lorsque nous n'avons pas traité une demande de transfert d'argent (si la loi nous le permet) et nous vous donnerons des explications. Nous ne serons pas responsables des pertes ou dommages si nous choisissons de ne pas traiter un transfert d'argent. Pour éviter toute ambiguïté, rien dans la phrase précédente ne limite les recours auxquels vous pouvez prétendre en vertu de la loi.

5. Annulations et remboursements

- 5.1. Vous devez nous contacter immédiatement si vous pensez qu'une erreur a été commise (de votre part ou de la nôtre) lors de l'utilisation de nos services de transfert d'argent. Dans certaines juridictions, comme les États-Unis, vous pouvez bénéficier de droits d'annulation statutaires et de recours en cas d'erreur. Consultez nos Conditions juridictionnelles pour obtenir plus d'informations sur les modalités d'annulation d'un transfert d'argent.

6. Limites de transfert d'argent

- 6.1. Nous pouvons limiter le nombre et la valeur des transferts d'argent que vous pouvez effectuer au cours d'une période donnée (par exemple, par jour, par semaine ou par mois).
- 6.2. Dans ce cas, vous serez informé avant de demander un transfert d'argent.

Partie B : Service de recharge mobile

1. En quoi consiste ce service ?

Qu'est-ce qu'une recharge mobile ?

La recharge mobile est un crédit ajouté à un compte de téléphonie mobile. Elle peut être utilisée pour passer des appels, envoyer des SMS ou des photos et utiliser les données mobiles. Nos services de recharge mobile vous permettent d'acheter du crédit mobile et de le transférer pour recharger le crédit du téléphone mobile d'une autre personne.

- 1.1. Ce service doit être utilisé pour envoyer des recharges mobiles à des personnes que vous connaissez personnellement. Il ne devrait pas être utilisé pour envoyer du crédit mobile à des inconnus.
- 1.2. Notre service de recharge mobile est généralement disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Il peut arriver que ce service soit indisponible (par exemple, si nous devons apporter des améliorations à nos systèmes ou en cas de panne).
- 1.3. Ce service ne peut être utilisé qu'en relation avec les opérateurs mobiles spécifiques répertoriés sur nos Canaux. Ces opérateurs peuvent varier de temps à autre.

2. Fonctionnement

- 2.1. Vous acceptez que nous envoyions une recharge mobile en votre nom en soumettant une demande sur nos Canaux. Nous considérerons toute demande de recharge mobile comme reçue par nous dès que vous l'aurez envoyée. Toutefois, il se peut que nous ne confirmions pas l'acceptation de votre demande et que nous ne la traitions pas tant que vous n'aurez pas accompli toutes les étapes requises pour commencer à utiliser nos Canaux (voir [ici](#)), et que nous n'aurons pas effectué nos propres étapes afin de confirmer la transaction et que nous ne vous aurons pas fourni une confirmation de la transaction.
- 2.2. Pour utiliser notre service de recharge mobile, vous devrez nous indiquer, par exemple :
 - le numéro de téléphone mobile auquel vous souhaitez que nous envoyions du crédit mobile ;
 - le crédit mobile total que vous souhaitez que nous envoyions.
- 2.3. Dans certains cas, nous aurons besoin de plus d'informations pour vous fournir notre service de recharge mobile. Si tel est le cas, nous vous indiquerons les informations dont nous avons besoin sur nos Canaux.

3. Frais et charges

- 3.1. Dans certains pays, il faut déduire les taxes des recharges mobiles. Le montant de la taxe due peut :
- Être inclus dans le montant total que vous paierez pour le crédit mobile. Dans ce cas, le montant du crédit que vous souhaitez envoyer sera ajusté en fonction des frais et, dans certains cas, des taxes et/ou taux de change applicables.
 - Être retiré du crédit mobile reçu par le bénéficiaire. Dans ce cas, il recevra moins de crédit mobile que le montant que vous lui avez initialement envoyé.
- 3.2. Nos frais peuvent changer à tout moment sans préavis. Avant de valider une recharge mobile, nos Canaux vous indiqueront le montant que vous paierez pour la recharge mobile, ainsi que d'autres éléments requis en vertu de la loi.

4. Délai de remise

- 4.1. La recharge mobile est généralement envoyée dans les minutes qui suivent votre paiement sur notre Canal et la confirmation d'acceptation de votre commande. Les délais sont représentatifs des services que nous fournissons en moyenne pour une transaction. Ils ne garantissent pas le moment de la prestation pour une transaction individuelle.
- 4.2. Il peut parfois y avoir un retard, par exemple en raison de l'encombrement du réseau mobile local ou de problèmes techniques. Consultez nos Canaux ou contactez-nous en cas de retard qui vous semble excessif.

5. Nos responsabilités

- 5.1. **Nous** sommes responsables de l'envoi de la recharge mobile conformément à vos instructions.
- 5.2. **Vous** êtes responsables de nous fournir les bonnes informations pour envoyer la recharge mobile (par exemple, le numéro de téléphone mobile et le montant du crédit mobile).
- 5.3. **Les opérateurs mobiles** ont la responsabilité de fournir les services mobiles liés à la recharge mobile.

6. Annulations et remboursements

- 6.1. Une fois que nous aurons accepté votre demande d'envoi de recharge mobile, vous ne pourrez plus l'annuler, excepté lorsque la loi l'exige.
- 6.2. Conformément à la loi, une fois qu'une recharge mobile est envoyée, elle ne peut pas :
 - vous être remboursée ;
 - être supprimée du téléphone de la personne à qui vous l'avez envoyée.

7. Limites de transaction

- 7.1. Nous pouvons limiter le nombre et la valeur des recharges mobiles que vous pouvez envoyer au cours d'une période donnée (par exemple, par jour, par semaine ou par mois).
- 7.2. Ces limites sont fixées en fonction des législations locales ou des restrictions des opérateurs mobiles. Si une limite est prévue, nous vous en informerons lorsque vous serez sur le point d'effectuer une recharge mobile.

Section 3 : Conditions juridictionnelles

Espace économique européen

1. À qui s'applique cette partie

1.1. Cette partie s'applique à vous si vous résidez habituellement dans l'un des pays suivants : Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République de Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne et Suède.

2. Avec quelle entreprise ce Contrat est-il conclu et comment est-il réglementé

Vous résidez dans l'Espace économique européen et vous utilisez :	Le présent Contrat sera conclu avec (ou ses successeurs et ayants droit) :	Siège social de l'entité :	Informations réglementaires sur l'entité :
La marque WorldRemit	WorldRemit Belgique SA	31 rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgique.	WorldRemit Belgium SA est agréée et réglementée par la Banque nationale de Belgique en tant qu'établissement de paiement. Numéro d'immatriculation : 0718.634.495
La marque Sendwave	Sendwave SA	31 rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgique.	Sendwave SA est agréée et réglementée par la Banque nationale de Belgique pour opérer en tant qu'établissement de paiement. Numéro

			d'immatriculation : 0733.531.321
--	--	--	-------------------------------------

3. Modifications que nous pouvons apporter au présent Contrat

- 3.1. Nous n'apporterons des changements au présent Contrat que si nous jugeons raisonnable de répercuter l'impact de ces changements sur vous. Certaines des raisons pour lesquelles nous effectuons ces modifications sont expliquées au tableau du paragraphe 7 des Conditions générales.
- 3.2. Les modifications des frais et des taux de change indiquées dans nos conditions supplémentaires entreront en vigueur immédiatement.
- 3.3. Pour les modifications qui sont clairement en votre faveur, nous vous en informerons dès que nous les aurons effectuées. Pour toutes les autres modifications, nous vous donnerons un préavis de 2 mois.

4. Résiliation du présent Contrat

4.1. Vous pouvez mettre fin à ce Contrat :

- immédiatement, dans les 14 jours suivant l'enregistrement sur l'un de nos canaux ;
- à tout autre moment (et pour n'importe quelle raison) en nous donnant un préavis d'un mois.

4.2. Nous pouvons mettre fin à ce Contrat :

- pour n'importe quelle raison, en vous donnant le préavis requis par la loi (actuellement 2 mois) ;
- immédiatement, pour l'une des raisons prévues aux paragraphes 6.2 et 6.3 des Conditions générales.

5. Annulation d'un transfert d'argent

- 5.1. Une fois que vous avez effectué un transfert d'argent, vous ne pouvez généralement pas l'annuler et récupérer votre argent.
- 5.2. Vous devez nous contacter immédiatement si vous pensez qu'une erreur a été commise (de votre part ou de notre part) lors de l'utilisation de nos services de transfert d'argent.
- 5.3. Nous ne sommes pas tenus de vous aider à annuler le transfert, mais nous essaierons de le faire si nous le pouvons (ou si la loi l'exige). Vous acceptez de nous aider dans cet effort dans la mesure du possible.

- 5.4. Nous ne pourrions peut-être pas annuler votre transfert d'argent même si nous essayons de le faire. Si tel est le cas, nous ne pourrions pas vous rembourser. Nous pouvons toujours vous facturer des frais raisonnables pour tenter d'annuler le transfert d'argent.
- 5.5. Si nous sommes en mesure de vous rembourser, nous vous rembourserons normalement le montant que vous avez payé pour le transfert d'argent, moins :
- tous les frais déjà facturés ;
 - tous frais raisonnables pour retrouver, rappeler ou annuler le transfert d'argent.
- 5.6. Si un autre fournisseur de services de paiement nous informe que quelqu'un a transféré de l'argent par erreur, nous sommes tenus de l'aider à le récupérer. Si vous avez un lien factuel avec l'erreur et que nous ne pouvons pas récupérer cet argent, le fournisseur de services de paiement peut communiquer vos coordonnées à la personne qui a accidentellement envoyé cet argent, afin d'aider cette personne à récupérer cet argent directement auprès de vous.
- 5.7. Si nous vous le demandons et conformément à la loi, vous devez immédiatement nous rembourser (ou à un tiers de notre choix) l'argent que nous transférons pour vous, notamment si :
- nous avons effectué un transfert d'argent par erreur ;
 - nous avons de bonnes raisons de penser que vous ou une autre personne avez utilisé nos services de transfert d'argent d'une manière que nous n'autorisons pas ;
 - nous pensons raisonnablement que le transfert d'argent est lié à des activités illégales, frauduleuses ou prohibées (voir le paragraphe 5 des Conditions générales) perpétrées par vous ou quelqu'un d'autre ;
 - en utilisant le service de transfert d'argent, vous avez rompu le présent Contrat de quelque autre manière.

6. Votre droit au remboursement

- 6.1. Le paragraphe 4 des Conditions générales donne des exemples de cas dans lesquels nous pouvons (et ne pouvons pas) vous rembourser. Nous pourrions également ne pas être en mesure de vous rembourser si :
- vous nous avez fourni des informations erronées (par exemple, de mauvaises coordonnées bancaires pour envoyer de l'argent) ;
 - vous n'avez pas utilisé nos services en toute sécurité (par exemple, vous n'avez pas conservé en sécurité vos informations de sécurité). Pour plus d'informations, consultez le paragraphe 8 des Conditions Générales) ;
 - nos services ont été utilisés pour envoyer de l'argent en dehors de l'Espace économique européen.
- 6.2. Toute demande de remboursement doit être effectuée :

- par écrit, aux coordonnées indiquées au paragraphe 8 des présentes Conditions juridictionnelles ;
 - dans les 13 mois suivant le paiement du service avec lequel vous eu un problème.
- 6.3. Si nous acceptons de vous rembourser, nous le ferons dans les plus brefs délais. Sous réserve des remboursements effectués conformément au paragraphe 6 des présentes Conditions juridictionnelles, nous vous rembourserons :
- le montant de l'argent (ou son équivalent, comme une recharge mobile) que vous avez envoyé ou transféré ;
 - nos frais que vous avez payés.
- 6.4. Si nous pensons qu'il y a eu une fraude liée à votre utilisation de nos services ou de nos canaux, nous devons enquêter sur cette question avant de pouvoir vous rembourser. Une fois que nous l'aurons fait et que nous aurons déterminé qu'il n'y a aucune preuve de fraude, nous vous rembourserons.

7. Comment déposer une plainte

- 7.1. Si vous avez une plainte, informez-nous-en et nous essaierons d'y remédier. Vous pouvez déposer une réclamation en nous contactant par téléphone, par e-mail ou par courrier en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 9 des présentes Conditions juridictionnelles.
- 7.2. Nous examinerons votre plainte dès que possible. Nous veillerons à vous envoyer une réponse finale dans les 15 jours. Parfois, le traitement de votre plainte peut prendre plus de temps. Nous vous ferons savoir si c'est le cas dans un délai de 15 jours et nous vous enverrons une réponse définitive dans un délai de 35 jours ouvrés à compter de l'envoi de votre plainte.
- 7.3. Si vous avez déposé une plainte et que vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez transmettre votre plainte au service belge de médiation des services financiers (FOS) si vous résidez en Belgique. Pour savoir si vous avez le droit de faire appel au FOS, veuillez le contacter par :
- E-mail à l'adresse ombudsman@ombudsfm.be.
 - Téléphone au +32 (0)2 545 77 70.
- 7.4. Si vous résidez dans un autre pays de l'Espace économique européen, vous pouvez transmettre votre plainte à :
- La plate-forme Règlement en ligne des litiges (ODR) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
- 7.5. Vous pouvez également déposer une plainte auprès de SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (« FOD Economie » / « SPF Economie »), City

Atrium C, Rue du Progrès / Vooruitgangstraat, 50 - 1210 Bruxelles, en soumettant un rapport sur ce site web : <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/en/welcome>).

8. La loi s'appliquant au présent Accord et l'endroit où vous pouvez intenter une action en justice

- 8.1. Le présent Contrat est régi par le droit belge. Si vous souhaitez intenter des poursuites contre nous devant les tribunaux, vous pouvez le faire en vous adressant aux tribunaux belges.
- 8.2. Les lois d'autres pays peuvent parfois s'appliquer à l'utilisation de nos services (par exemple, les lois locales peuvent s'appliquer lorsque vous transférez une recharge mobile vers un autre pays).

9. Communication

- 9.1. Vous pouvez nous contacter à l'aide des coordonnées indiquées dans le tableau ci-dessous.

Si vous utilisez les services de notre marque WorldRemit, vous pouvez nous contacter :		Si vous utilisez les services de notre marque Sendwave, vous pouvez nous contacter :	
En ligne	Par l'intermédiaire de notre application WorldRemit ou du chat disponible sur notre page Nous contacter .	En ligne	Par l'intermédiaire de notre application Sendwave ou du chat disponible sur notre page Nous contacter .
Par téléphone	En utilisant tous les numéros de téléphone disponibles sur le site web de WorldRemit .	Par téléphone	En utilisant tous les numéros de téléphone disponibles sur le site web de Sendwave .
Par voie postale	31 rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgique.	Par voie postale	31 rue du Commerce, 1000 Bruxelles, Belgique.

- 9.2. Vous pourrez suivre vos transactions sur les applications mobiles de notre marque.
- 9.3. Vous pourrez accéder aux dossiers indiquant les services que vous avez utilisés ainsi qu'à toute information complémentaire, par exemple, nos frais.

10. Langues

10.1. Ce Contrat a été rédigé en anglais. Nos échanges se feront en anglais (sauf disposition contraire de la loi). Pour les clients WorldRemit, les Conditions sont disponibles en danois, néerlandais, allemand, italien, espagnol et français. Pour les clients Sendwave, les Conditions sont disponibles en français, italien et espagnol.

Annexe 1 – Utilisation de nos Canaux

Commencer

Avant de pouvoir commencer à vous fournir nos services, nous devons vérifier votre identité. Pour ce faire, nous aurons besoin des éléments suivants :

- Informations personnelles vous concernant (telles que votre nom complet, votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail).
- Documents permettant de vérifier votre identité (comme votre passeport ou votre permis de conduire).

Nous devons peut-être également vérifier les raisons pour lesquelles vous utilisez nos services. Vous serez tenu de nous fournir toutes les informations que nous demandons à ce sujet.

Avant que nous puissions commencer à fournir nos services, vous devrez vous inscrire auprès de nous en créant un compte sur nos Canaux. Des informations sur la manière de procéder vous seront données lors de votre inscription.

Lorsque vous vous inscrivez sur nos Canaux et/ou utilisez nos services, veuillez à :

- Garder vos informations personnelles à jour. Si vos coordonnées changent (par exemple, si vous changez d'adresse, en particulier si vous déménagez dans un autre pays, ou changez de numéro de téléphone), vous êtes tenu de nous en informer dans les plus brefs délais.
- Répondre dans les plus brefs délais à chacune de nos demandes d'informations.

- Nous faire part de toute autre information vous concernant ou concernant d'autres personnes dont nous pourrions avoir besoin pour fournir nos services.
- Vous assurer que toutes les informations ou tous les documents que vous nous transmettez sont authentiques et exacts.

Comment nous utiliserons vos informations

Nous avons besoin de recueillir et utiliser des informations vous concernant pour différentes raisons. Certaines de ces raisons sont expliquées dans le tableau ci-dessous.

Pourquoi nous recueillons vos informations :	Exemples :
Pour créer et gérer votre compte.	Nous aurons besoin de vos informations personnelles (comme votre nom, votre date et votre lieu de naissance) pour créer votre compte.
Pour pouvoir vous fournir nos services.	Nous aurons besoin d'informations sur votre compte bancaire, votre carte de débit ou votre carte de crédit pour traiter une demande de paiement.
Pour se conformer à nos obligations légales et réglementaires.	Nous aurons besoin d'informations au sujet de votre identité, telles qu'une copie de votre pièce d'identité et un justificatif de domicile, pour lutter contre la fraude et le blanchiment d'argent.

Nous pouvons également partager vos informations avec nos tiers de confiance à ces fins. Vous trouverez plus de détails sur les informations que nous conservons et sur la manière dont nous pouvons les utiliser dans [notre politique de confidentialité de WorldRemit](#) et [notre politique de confidentialité de Sendwave](#).

Version UE-EEE 01/2026
26/04/2026