

## Notre Accord avec vous

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 parlons de toutes les marques de Zepz et les entreprises de son groupe.

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

Nos **canaux** incluent tous les sites web, applications mobiles et interfaces utilisés pour proposer nos services.

Notre Accord est composé de :

Les Conditions générales		
<b>Section 1 :</b>	<b>Les Conditions générales</b>	Il s'agit des conditions qui définissent nos responsabilités globales les unes envers les autres.
<b>Section 2 :</b>	<b>Les Conditions spécifiques au service</b>	Il s'agit des conditions qui sont spécifiques à chaque service que nous proposons. Par exemple, elles expliquent la façon d'annuler un transfert d'argent.
<b>Section 3 :</b>	<b>Les Conditions juridictionnels</b>	Il s'agit des conditions spécifiques au pays dans lequel vous résidez et elles ont priorité sur toutes les conditions contradictoires dans les Conditions générales ou les Conditions spécifiques au service. Par exemple, elles expliquent vos droits en vertu des lois locales.

Notre Accord est entre vous (la personne utilisant nos services) et l'entreprise Zepz figurant au paragraphe 2 de nos Conditions juridictionnelles de la section 3 qui énonce les informations que vous devez connaître en vertu de la loi sur cette entreprise Zepz.

Vous acceptez ces conditions lorsque vous vous inscrivez sur l'un des canaux de Zepz. Notre Accord avec vous se poursuivra pour une durée indéterminée, à moins qu'il ne soit résilié par nous ou par vous.

Lorsque vous effectuez une transaction, des conditions supplémentaires qui s'appliquent spécifiquement à cette transaction, par exemple les frais et charges (**frais**) et les taux de change, feront partie du présent Accord pour former votre contrat avec nous pour cette transaction. Vous êtes informé (et acceptez) ces conditions supplémentaires chaque fois que vous visitez nos canaux et demandez un service de notre part.

Vous pouvez consulter et télécharger un exemplaire de nos Conditions à tout moment en accédant à nos applications mobiles de marque. Vous pouvez également communiquer avec nous pour obtenir un exemplaire de nos Conditions. Pour 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 Accord) comprennent :

<b>Autres documents à lire :</b>	<b>Pourquoi devriez-vous les lire :</b>
<b>Notre <a href="#">Politique de confidentialité</a></b>	Elle définit la manière dont nous traitons les données personnelles que nous recueillons à votre sujet ou que vous nous fournissez.
<b>Notre <a href="#">Politique sur les témoins</a> WorldRemit</b> <b>Notre <a href="#">Politique sur les témoins</a> Sendwave</b>	Elle contient des informations sur les « témoins », les traceurs et les autres technologies similaires sur nos chaînes.
<b>Notre <a href="#">page Foire aux questions (FAQ)</a> <a href="#">WorldRemit</a></b> <b>Notre <a href="#">page Foire aux questions (FAQ)</a> <a href="#">Sendwave</a></b>	Elle fournit des réponses aux questions courantes 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 chaînes et services (sauf si la loi de votre juridiction exige que vous soyez plus âgé).

#### Quelles sont les « activités interdites » ?

Les activités interdites incluent, par exemple, les activités impliquant des drogues, des armes à feu ou d'autres armes, les activités illégales, les services ou contenus pour adultes, les services de rencontres en ligne, les cryptomonnaies, les jeux d'argent et tout ce que nous jugeons raisonnable d'inclure.

- 1.2. Des exemples de ce que vous devez et ne devez pas faire lorsque vous utilisez nos canaux et services sont expliqués dans le tableau ci-dessous.

<b>Vous devez utiliser nos canaux et services :</b>	<b>Vous ne devez pas utiliser nos canaux et services :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● En toute sécurité et de manière 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. Vous devez vous assurer que les informations que vous nous fournissez sont exactes et complètes.</li><li>● Vous-même. Par exemple, vous ne devez pas laisser quelqu'un d'autre se faire passer pour vous.</li><li>● Aux fins que nous autorisons. Par exemple, vous ne devez pas transférer d'argent pour payer l'une des activités décrites dans la case « Activités interdites » ci-dessus.</li><li>● Dans votre pays de résidence où nos services sont disponibles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● En violation de l'une des conditions du présent Accord. Par exemple, si vous n'avez pas payé vos frais.</li><li>● Transférer de l'argent pour un service ou un bien interdit par la loi.</li><li>● Agir frauduleusement ou nous fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses.</li><li>● Vous inscrire plus d'une fois sur nos canaux (sans recevoir notre autorisation écrite préalable).</li><li>● Faire quelque chose d'une manière dont nous pensons raisonnablement que cela pourrait nuire à notre réputation ou nuire à notre capacité à fournir nos services à d'autres clients.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● En suivant les conditions du présent Accord (y compris toutes les instructions que nous pouvons raisonnablement vous donner pour nous aider à offrir nos services).</li> <li>● En faisant tout ce qui est nécessaire pour répondre aux exigences légales et réglementaires, en répondant aux 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.</li> <li>● 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, une preuve de résidence, des informations d'identification de votre bénéficiaire) pour prévenir la fraude et le blanchiment d'argent.</li> <li>● En gardant à jour vos informations personnelles, dont nous avons besoin pour vous fournir nos services.</li> <li>● En répondant aux 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Agir d'une manière qui menace la sécurité de nos canaux ou nos services (par exemple, en piratant ou en introduisant des virus dans nos systèmes).</li> <li>● Utiliser quoi que ce soit ce qui cache vos activités sur nos canaux (comme un serveur mandataire de préservation de l'anonymat).</li> <li>● Copier ou surveiller nos canaux (par exemple, en utilisant un robot, un robot web ou tout autre dispositif automatique ou processus manuel) sans avoir reçu notre autorisation écrite au préalable.</li> <li>● Faire quoi que ce soit qui viole les droits de propriété intellectuelle que nous pourrions avoir. Par exemple, vous ne devez copier aucune de nos marques ou logos, ni louer, concéder sous licence ou modifier nos canaux.</li> <li>● Si vous êtes en faillite ou risquez de l'être.</li> <li>● Si vous vous comportez de manière inappropriée (par exemple, de manière menaçante ou abusive).</li> </ul>
--	--

1.3. Vous pouvez trouver plus d'informations sur :

- la façon de commencer sur nos canaux [ici](#);
- nos services (et la façon de les utiliser) dans nos Conditions spécifiques aux services et nos [pages FAQ](#).

1.4. Vous avez la responsabilité de vous assurer que vos appareils fonctionnent avec nos canaux. Des informations ou des fonctionnalités importantes ne s'affichent parfois 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 soumettez votre demande de transaction.
- 2.3. Vous devrez peut-être payer d'autres frais (par ex. des taxes ou des frais exigés par votre institution bancaire 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 toute partie de votre argent que nous détenons 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 **avons** une responsabilité envers vous relativement à toute perte et dommage 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 cet Accord).
- 3.2. Nous **n'avons pas** de responsabilité envers vous relativement à toute perte ou dommage, dans la mesure où nous sommes autorisés à le faire par la loi, que si :
- C'était imprévisible ou inévitable (par exemple, en raison de virus ou de logiciels malveillants introduits par des tiers et échappant à notre contrôle).
  - Cela découle de la nécessité de respecter nos obligations en vertu de la loi.
  - Vous êtes inscrit en tant que personne physique et utilisez nos services à des fins commerciales ou professionnelles.
  - Nous avons refusé, annulé, suspendu ou retardé tout aspect de nos services pour quelque raison que nous avons indiquée dans le présent Accord.
  - Vous avez enfreint une ou des conditions de cet Accord.

3.3. Aucune des exceptions de ce paragraphe 3 ne s'appliquera, et rien d'autre dans le présent Accord ne nous empêchera d'assumer la responsabilité si :

- nous agissons de manière frauduleuse;
- nous agissons avec une négligence grave;
- nous sommes en faute 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 obtenir plus d'informations à ce sujet). Si la loi exige un montant plus élevé, notre responsabilité sera limitée à ce montant.

#### 4. Votre droit à recevoir un remboursement

4.1. Vous devez nous contacter immédiatement si vous avez des problèmes avec nos services (par exemple, si vous pensez qu'une erreur a été commise par vous ou par nous). Consultez les Conditions juridictionnelles pour connaître nos coordonnées et au sujet de tout droit de remboursement et/ou de résolution d'erreur que vous pourriez avoir en vertu de la loi locale.

4.2. Sous réserve de la loi, une fois que nous vous aurons remboursé, nous ne serons plus tenus de vous verser de l'argent supplémentaire.

4.3. Sous réserve de la loi, il existe des cas où nous ne pouvons pas vous rembourser ou que le montant que nous vous remboursons est inférieur à celui que vous avez payé pour nos services. Certaines des raisons sont expliquées dans le tableau ci-dessous.

<b>Raisons pour lesquelles nous ne pouvons pas vous rembourser :</b>	<b>Exemples :</b>
<b>Si vous nous avez signalé une erreur trop tard. Consultez les Conditions juridictionnelles au sujet des délais pertinents.</b>	Vous ne nous avez pas envoyé de demande de remboursement dans les délais requis.

<p><b>Si nous soupçonnons raisonnablement que vous avez agi frauduleusement.</b></p>	<p>Vous n'avez pas été honnête au sujet de l'erreur que vous prétendez que nous avons commise.</p>
<p><b>Si nous soupçonnons raisonnablement que vous avez utilisé nos services de façon illégale.</b></p>	<p>Vous, ou la personne à qui vous transférez de l'argent, êtes soumis à des sanctions économiques.</p>
<p><b>Si nous avons le droit de retarder, suspendre, refuser ou annuler nos services en vertu du paragraphe 5 des Conditions générales.</b></p>	<p>Vous utilisez nos services pour des activités que nous n'autorisons pas.</p>

- 4.4. Il nous est difficile de prévoir toutes les raisons pour lesquelles nous pourrions ne pas vous rembourser. Cela signifie qu'il est possible que nous ne vous remboursions pas une partie ou la totalité de votre argent pour des raisons non énumérées ci-dessus. Nous ne le ferons cependant 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. Sous réserve de la loi, si nous vous accordons un remboursement auquel nous découvrons plus tard que vous n'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 tout argent que nous détenons sur le compte pour vous).

## **5. Nos droits de refuser, d'annuler, de suspendre ou de retarder nos services**

- 5.1. Nous pouvons refuser, annuler, suspendre ou retarder 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 refuser, annuler, suspendre ou retarder nos services. Cependant, nous ne le ferons que pour des raisons que nous jugeons raisonnables et/ou valables.
- 5.2. Nous pouvons également refuser, annuler, suspendre ou retarder 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 Accord ou de la loi, comme, sans toutefois s'y limiter, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme.
- 5.3. Nous vous fournirons la raison de tout refus, annulation, suspension ou retard 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 l'empêche.
- 5.4. Vous devrez peut-être quand même payer nos frais, même si nous avons refusé, annulé, suspendu ou retardé nos services.

## **6. Résiliation de cet Accord**

- 6.1. Cet Accord commence au moment où vous vous inscrivez auprès de nous. Cela continuera jusqu'à ce que vous ou nous y mettions fin. Consultez nos Conditions juridictionnelles pour plus d'informations sur la nécessité de donner un avis et, si oui, la façon et le moment de donner un avis.
- 6.2. Nous pouvons mettre fin à cet Accord 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 mettre fin immédiatement à cet Accord. Nous ne le ferons cependant que pour des raisons que nous jugeons raisonnables et/ou valables, et uniquement lorsque la loi le permet. Par exemple, même si nous pouvons refuser, annuler, suspendre ou retarder nos services si vous avez violé une condition du présent Contrat, nous ne pouvons raisonnablement décider de mettre fin immédiatement au présent Accord que si vous avez gravement ou régulièrement rompu l'Accord, ou avez agi d'une manière incompatible avec notre capacité à continuer à vous fournir des services.
- 6.3. Nous pouvons également mettre fin à cet accord immédiatement si, par exemple :
- Vous n'avez pas utilisé nos services depuis 3 ans (ou 2 ans si vous résidez au Canada).
  - Ce 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 des informations relatives à chaque transfert d'argent par voie électronique.
- 6.4. Dans la mesure du possible, nous vous fournirons la raison de la résiliation immédiate de nos services (sauf si la loi nous l'empêche).

- 6.5. Vous devrez peut-être quand même payer nos frais, même si nous avons résilié le présent Accord.
- 6.6. Si vous souhaitez mettre fin à une transaction, veuillez consulter les paragraphes portant sur les droits d'annulation dans nos Conditions spécifiques au service et nos Conditions juridictionnelles.

## 7. Modifications que nous pouvons apporter à cet Accord

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

Pourquoi nous pouvons apporter des changements :	Exemples :
<p><b>Pour apporter des améliorations qui vous sont avantageuses.</b></p>	<p>Nous rendons cet Accord plus clair ou plus équitable 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>
<p><b>Pour nous assurer que nous suivons les changements dans la loi, la réglementation, le code de l'industrie, les directives ou une décision d'un tribunal ou d'un régulateur.</b></p>	<p>Nous sommes légalement obligés de modifier la façon dont nous vérifions votre identité.</p>
<p><b>Le coût de la prestation de nos services a changé.</b></p>	<p>Nos coûts augmentent en raison d'un changement dans les coûts de fonctionnement de notre entreprise, par exemple les coûts de nos systèmes.</p>

<p><b>Nous décidons raisonnablement que nous devons facturer nos services d'une manière différente.</b></p>	<p>Nous décidons qu'un nouveau tarif est plus facile à comprendre ou reflète mieux la manière dont nos clients utilisent le service.</p>
<p><b>Il y a eu des changements dans la technologie que nous utilisons, dans les bonnes pratiques de l'industrie ou dans la demande des clients.</b></p>	<p>Nous arrêtons de fournir 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'apporter un changement. Cela signifie que nous pouvons apporter des changements pour des raisons non mentionnées ci-dessus. Cependant, nous n'apporterons que les changements que nous jugeons raisonnables et/ou valables et uniquement dans la mesure permise par la loi.
- 7.3. Nous ne vous informerons des changements apportées au présent Accord 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, sous réserve de la loi.
- 7.5. Nous avons indiqué ce que vous devez faire dans le tableau ci-dessous si vous ne souhaitez pas accepter un changement.

<p><b>Si vous ne souhaitez pas accepter un changement et que <u>nous sommes</u> tenus de vous informer des changements apportées à nos Conditions en vertu de la loi de votre pays :</b></p>	<p><b>Si vous ne souhaitez pas accepter un changement 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</b></p>
<p>Vous pouvez résilier cet Accord (et cesser d'utiliser nos services) sans payer de frais. Vous pouvez le faire à condition de nous en informer avant que le changement ne se produise.</p> <p>Si nous vous informons d'un changement et que nous n'avons pas de vos</p>	<p>Vous devriez arrêter d'utiliser nos services.</p>

nouvelles, nous supposerons que vous êtes satisfait et que vous avez accepté le changement que nous avons apporté.	
--	--

## 8. Votre sécurité

- 8.1. Nous voulons assurer votre sécurité ainsi que celle de votre argent, lorsque vous utilisez nos services (et nous disposons de nos propres systèmes sécurisés pour nous aider à le faire), mais vous devrez également collaborer avec nous. Certaines des façons dont vous pouvez aider sont expliquées au tableau ci-dessous.

<b>Comment utiliser nos services en toute sécurité :</b>	<b>Exemples :</b>
<b>N'envoyez pas d'argent à des personnes que vous ne connaissez pas ou en qui vous ne faites pas confiance.</b>	N'utilisez pas nos services pour envoyer de l'argent à des inconnus ou à des personnes que vous ne connaissez pas bien.
<b>Conservez les informations que vous utilisez pour accéder à nos chaînes en sécurité.</b>	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).
<b>Gardez vos informations de paiement en sécurité.</b>	Gardez les informations secrètes, telles que les détails de votre carte et de votre compte bancaire.
<b>Suivez toute instruction raisonnable que nous vous donnons ou publions sur nos canaux qui visent à assurer la sécurité de votre utilisation de nos services.</b>	Modifiez les informations utilisées pour accéder à nos canaux si nous vous le demandons (par exemple, si nous pensons que l'une de vos informations a été compromise).

- 8.2. Vous devez communiquer immédiatement avec nous si vous êtes préoccupé par la sûreté ou la sécurité de votre compte. Par exemple, si :

- vous pensez que vos informations de sécurité ont été compromises;

- vous recevez un message de quelqu'un se faisant passer pour nous.

Consultez le paragraphe 10 des Conditions Générales pour connaître les modalités par lesquelles vous pouvez 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 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 informations pour vous contacter ou la transmission de vos informations à des tiers, au besoin, conformément à notre [Politique de confidentialité](#). Vous pouvez nous demander d'arrêter de le faire, mais cela signifie que nous ne pourrions vous fournir de service (et nous pouvons toujours utiliser vos informations si nous avons le droit légal de le faire).

- 9.2. **Personne d'autre n'a de droits en vertu du présent Accord.**

Cet accord est conclu entre vous et nous. Aucune autre personne n'aura le droit de faire respecter l'une des conditions.

- 9.3. **Comment pouvons-nous faire valoir nos droits?**

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

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

Nous pouvons transférer tout ou une partie de nos droits et obligations en vertu du présent Accord à une autre entreprise à l'avenir. Cet Accord se poursuivra alors avec eux. Vous ne pouvez pas transférer vos droits en vertu du présent Accord à une autre personne.

- 9.5. **Soyez prudent lorsque vous utilisez des liens vers et à partir d'autres sites web.**

Parfois, nous mettons 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 cet Accord**

Cet Accord comprend ces conditions et votre acceptation des conditions lorsque vous vous inscrivez auprès de nous.

- 9.7. **Traduction de cet Accord.**

Dans certains pays, le présent Accord sera fourni dans une langue autre que l'anglais. Cela peut parfois conduire à des incohérences. Si cela se produit, la version anglaise de l'Accord aura préséance sur toute autre version traduite de l'Accord.

- 9.8. **Que voulez-vous dire lorsque vous dites *sous réserve de la loi*?**  
Rien dans le présent Accord ne limite notre responsabilité ou la vôtre si elle ne peut être exclue ou restreinte en vertu de la loi applicable.
- 9.9. **Que se passe-t-il si un tribunal estime qu'une partie de cet accord ne peut pas être appliquée?**  
Chacun des paragraphes, sous-paragraphes ou rangées de tableaux du présent Accord fonctionne séparément. Si un tribunal compétent décide qu'une partie du présent Accord n'est pas valide, légal ou applicable, les paragraphes restants resteront alors pleinement en vigueur.

## 10. Communication entre nous

- 10.1. Vous pouvez communiquer avec nous de la manière indiquée dans les Conditions juridictionnelles.
- 10.2. Nous pouvons communiquer avec vous par les moyens suivants en utilisant les coordonnées que vous nous fournissez et vous devez conserver ces informations à jour dans nos dossiers :
- par la poste;
  - par courriel;
  - par téléphone (cela inclut les appels ou la messagerie texte);
  - par voie électronique (cela peut inclure tous les messages numériques que nous pouvons vous envoyer via nos canaux).
- 10.3. Vous devez vérifier fréquemment nos communications via nos canaux. Si vous ne maintenez pas ou ne vérifiez pas nos communications, vous risquez de manquer des informations importantes sur nos services. Sous réserve de la loi, nous ne serons pas responsables de toute conséquence ou perte si cela se produit.
- 10.4. Si nous avons des préoccupations raisonnables concernant la sécurité de votre compte chez nous ou toute utilisation frauduleuse suspectée ou réelle de nos services, nous pouvons alors vous contacter par téléphone, par courriel ou les deux (à moins que ce ne soit pas légal de vous contacter ou que cela ne compromette nos mesures de sécurité raisonnables).
- 10.5. Vous devez conserver une copie du présent Accord et de chaque communication que nous envoyons ou mettons à votre disposition.
- 10.6. Nous pouvons vous facturer des frais raisonnables pour essayer de vous trouver 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'une de nos canaux). Cela peut inclure des documents tels que les présentes Conditions (et toute modification ou ajout 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 plus de détails et les droits en vertu de la loi.

## **Section 2 : Conditions spécifiques au service**

### **Partie A : Service de transfert d'argent**

#### **1. Qu'est-ce que ce service?**

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

Notre service de transfert d'argent vous permet d'envoyer de l'argent à d'autres personnes à travers le monde. Vous trouverez plus d'informations sur l'étendue de notre service de transfert d'argent aux [pages FAQ](#).

- 1.1. Ce service doit être utilisé pour envoyer de l'argent aux personnes que vous :
  - connaissez personnellement et à qui faites confiance; un transfert ne doit pas être utilisé pour envoyer de l'argent à des étrangers.
  - avez confiance; si le service permet un transfert pour payer une facture de services publics 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 ne vous soit pas disponible (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 soumettant une demande de transfert d'argent sur l'un de nos canaux, vous acceptez que nous envoyions de l'argent en votre nom. Nous traiterons toute demande de transfert d'argent comme étant reçue par nous dès que vous la soumettez. Cependant, nous ne pouvons pas confirmer notre acceptation de votre demande et la traiter tant que vous n'avez pas effectué toutes les étapes requises, y compris celles requises pour commencer sur nos canaux (voir [ici](#)) et que nous ayons effectué nos propres étapes afin de confirmer la transaction et nous vous fournissons 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. Des exemples d'informations dont nous aurons besoin sont présentés au

tableau ci-dessous. Pour les services dans certains pays, des informations différentes peuvent être nécessaires. Nous vous en informerons si tel est le cas.

Mode de réception :	Informations que vous devrez fournir :
	<p>Par rapport à <b>vous</b>, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nom complet</li> <li>● Date de naissance</li> <li>● Lieu de naissance</li> <li>● Adresse municipale</li> <li>● Numéro de compte ou autre numéro de référence (le cas échéant)</li> </ul>
<p><b>Virement bancaire</b></p>	<p>Par rapport au bénéficiaire, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nom complet</li> <li>● Nom de l'institution bancaire</li> <li>● Nom et code de la succursale</li> <li>● Numéro de compte et code banque</li> <li>● Type de compte</li> <li>● Numéro de compte bancaire international (IBAN) et code identificateur de banque (BIC) (ou numéro SWIFT).</li> <li>● Raison de l'envoi</li> </ul>
<p><b>Retrait d'espèces / Portefeuille mobile</b></p>	<p>Par rapport au bénéficiaire, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nom complet</li> <li>● Numéro de téléphone</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse municipale</li> <li>• Raison de l'envoi</li> </ul>
--	---

2.3. Vous devrez peut-être également nous fournir toute autre information 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, en présence de 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 d'argent 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'apporter des modifications.

### Délais de transfert d'argent

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

Type de transfert d'argent	Délai pour lequel un 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 ouvrable suivant.
Tous les autres transferts transfrontaliers qui ne sont pas en GBP et dans une devise autre que l'euro de l'EEE, 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 jour ouvrable suivant.

<p>Transferts vers des comptes en dehors de l'EEE. Transferts dans une devise d'un pays hors de l'EEE.</p>	<p>Généralement, peu de temps après la confirmation de la transaction. Dans la plupart des cas, à la fin du jour ouvrable suivant, vous avez demandé le transfert d'argent et nous avons confirmé la transaction. Pour plus d'informations, consultez les paragraphes ci-dessous.</p>
--	---

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

- le pays de réception est 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 retardé (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. Nos délais de transfert d'argent indiqués dans le tableau ci-dessus sont représentatifs du service que nous fournissons pour une transaction moyenne. Ils ne garantissent pas le moment du service que nous fournirons pour une transaction individuelle. Pour plus d'informations sur les horaires, consultez nos [pages 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 Accord, cela désigne le prix de la devise d'un pays par rapport à celle d'un autre au moment pertinent 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 du marché. Cette approche nous permet de considérer 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, nous vous montrerons sur nos canaux :
  - le montant total que vous paierez pour le transfert d'argent (y compris le montant d'argent 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 qu'il vous faut pour effectuer un transfert d'argent, auquel cas le dernier taux de change applicable vous sera fourni).
- 3.3. Il existe 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.
- 3.4. Il pourrait y avoir des retards, des frais supplémentaires ou des taxes imposées par un tiers qui échappent à notre contrôle.
- 3.5. Nos frais et taux de change peuvent changer à tout moment sans préavis.

#### **4. Nos responsabilités et obligations**

- 4.1. Nous ne sommes pas tenus de traiter chaque transfert 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 d'argent (si la loi nous le permet) et nous vous donnerons des explications. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage si nous choisissons de ne pas traiter un transfert d'argent. Pour éviter tout doute, rien dans la phrase précédente ne limite les recours auxquels vous pourriez avoir droit 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 notre part) 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 légaux et de recours en matière de résolution d'erreurs. Consultez nos Conditions juridictionnelles pour obtenir plus d'informations sur la façon, le moment et la possibilité d'annuler un transfert d'argent.

## 6. **Limites de transfert d'argent**

- 6.1. Nous pouvons imposer des limites au nombre et à la valeur des transferts d'argent que vous pouvez effectuer sur une période donnée (par ex. quotidiens, hebdomadaires, mensuels).
- 6.2. Le cas échéant, nous vous l'indiquerons avant de demander un transfert d'argent.

## Partie B : Service de recharge mobile

### 1. Qu'est-ce que ce service?

#### Qu'est-ce qu'une recharge mobile?

La recharge mobile est un crédit ajouté à un compte de téléphone cellulaire. Elle peut être utilisée pour passer des appels, envoyer des messages texte ou des photos et utiliser des données. Notre service de recharge mobile vous permet d'acheter du temps d'antenne et de l'envoyer pour recharger le temps d'antenne sur le téléphone cellulaire d'une autre personne.

- 1.1. Ce service doit être utilisé pour envoyer des recharges de temps d'antenne à des personnes que vous connaissez personnellement. Il ne devrait pas être utilisé pour envoyer du temps d'antenne 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 ne soit pas disponible pour vous (par exemple, si nous devons apporter des améliorations ou des mises à niveau 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 changer de temps à autre.

### 2. Comment ça fonctionne

- 2.1. Vous acceptez que nous vous envoyions une recharge de temps d'antenne en soumettant une demande sur nos canaux. Nous traiterons toute demande de recharge mobile comme étant reçue par nous dès que vous la soumettez. Nous ne pouvons cependant pas confirmer notre acceptation de votre demande et la traiter tant que vous n'avez pas terminé toutes les étapes requises pour commencer sur nos canaux (voir [ici](#)) et que nous avons effectué notre procédure afin de confirmer la transaction et que nous avons fourni vous avec la confirmation de la transaction.
- 2.2. Pour utiliser notre service de recharge mobile, vous devrez nous indiquer, par exemple :
  - le numéro de téléphone cellulaire auquel vous souhaitez que nous envoyions du temps d'antenne;

- la quantité de temps d'antenne que vous souhaitez que nous envoyions.
- 2.3. Parfois, nous aurons besoin de plus d'informations de votre part pour 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. Les taxes doivent être déduites du temps d'antenne dans certains pays. Le montant de l'impôt dû peut :
- être inclus dans le montant total que vous paierez pour le temps d'antenne. Dans ce cas, vous verrez le montant du temps d'antenne que vous souhaitez envoyer plus des frais et, dans certains cas, des taxes et/ou taux de change applicables.
  - être prélevé sur le temps d'antenne reçu par la personne à qui vous envoyez le temps d'antenne. Dans ce cas, ils recevront moins de temps d'antenne que le montant que vous leur avez initialement envoyé..
- 3.2. Nos frais peuvent changer à tout moment sans préavis. Avant d'effectuer une recharge mobile, nos canaux vous indiqueront le montant que vous paierez pour la recharge mobile, entre autres éléments requis par la loi.

### 4. Délai de remise

- 4.1. La recharge de temps d'antenne est généralement envoyée quelques minutes après que vous ayez effectué un paiement réussi sur notre canal et que nous confirmions l'acceptation de votre commande. Les délais sont représentatifs des services que nous fournissons pour une transaction moyenne. Ils ne garantissent pas le moment du service pour une transaction individuelle.
- 4.2. Il peut parfois y avoir un retard, par exemple en raison d'une congestion du réseau mobile local ou de problèmes techniques. Vous devriez visiter nos canaux ou nous contacter si vous avez des inquiétudes concernant des délais plus longs.

### 5. Nos responsabilités

- 5.1. **Nous** sommes responsables de l'envoi de la recharge mobile conformément à vos instructions.

- 5.2. **Vous** êtes responsable de nous fournir les bonnes informations pour envoyer la recharge mobile (par exemple, le numéro de téléphone cellulaire et la quantité de temps d'antenne).
- 5.3. **Les opérateurs mobiles** ont la responsabilité de fournir des 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, sauf disposition contraire de la loi.
- 6.2. Sous réserve de la loi, une fois qu'une recharge mobile est envoyée, elle ne peut pas :
  - vous être remboursée;
  - être retirée du téléphone de la personne à qui vous l'avez envoyée.

## 7. Limites de transaction

- 7.1. Nous pouvons imposer des limites au nombre et à la valeur des recharges mobiles que vous pouvez envoyer à toute période (par exemple, quotidiens, hebdomadaires, mensuels).
- 7.2. Ces limites sont fixées en fonction des lois locales ou des restrictions des opérateurs mobiles. Le cas échéant, nous vous l'indiquerons lorsque vous serez sur le point d'effectuer une recharge mobile.

### Section 3 : Conditions juridictionnelles

#### Canada

#### 1. Personne concernées par cette partie

1.1. Cette partie s'applique à vous si vous vivez habituellement au Canada.

#### 2. Avec quelle entreprise cet Accord est-il conclu et comment est-il réglementé?

<b>Vous vivez à :</b>	<b>Vous utilisez la marque Sendwave, cet Accord sera conclu avec (ou ses successeurs et ayants droit) :</b>	<b>Vous utilisez la marque WorldRemit, cet Accord sera conclu avec (ou ses successeurs et ayants droit) :</b>	<b>Siège social de l'entité :</b>	<b>Informations réglementaires sur l'entité :</b>
<b>Canada (Alberta, Colombie-Britannique et Saskatchewan)</b>	WorldRemit Inc.	WorldRemit West Inc	2 Bloor Street West, Suite 700, Toronto ON M4W 3E2, Canada	WorldRemit West Inc. (Provinces de l'Ouest) est agréé et réglementé par le centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Numéro d'immatriculation : M19043501.
<b>Canada (Ontario, Manitoba ou Nunavut)</b>	WorldRemit Inc.	WorldRemit Central Inc	2 Bloor Street West, Suite 700, Toronto	WorldRemit Central Inc (Ontario) est agréé et

			ON M4W 3E2, Canada	réglementée par le centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Numéro d'immatriculation : M19255682.
<b>Canada (toute autre province ou territoire canadien, y compris le Québec)</b>	WorldRemit Inc.	WorldRemit Inc.	2 Bloor Street West, Suite 700, Toronto ON M4W 3E2, Canada	WorldRemit Inc . (Québec) est agréé et réglementée par le centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Numéro d'enregistrement : M11556765 et auprès de Revenu Québec Numéro d'enregistrement : 1167086850.

### 3. Notre responsabilité envers vous

- 3.1. Le paragraphe 3 des Conditions générales indique les cas pour lesquels nous serons responsables envers vous de toute perte et dommage prévisibles que nous causons.
- 3.2. Nous ne sommes ni une institution bancaire ni une plateforme de courtage de devises. Par conséquent, la valeur détenue comme solde de votre compte représente une créance non garantie par nous et n'est pas assurée par la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) ou par toute autre programme de protection des dépôts.
- 3.3. Les entreprises Zepz menant des activités au Canada mentionnées au point 2 ci-dessus sont réglementées par le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada en tant qu'entreprises de services monétaires et sont

autorisées à fournir des services de négociation de devises et/ou de transfert d'argent. Dans certaines situations, Zepz est tenue par la loi de vérifier votre identité, et nous pouvons vous demander des informations supplémentaires afin de nous conformer à ces exigences. Vous acceptez de vous conformer à toutes ces demandes. Si la loi nous oblige à percevoir des taxes auprès de vous et que nous vous facturons ces taxes en plus des frais, vous nous paierez alors tous ces montants.

#### **4. Modifications que nous pouvons apporter à cet Accord**

- 4.1. Nous pouvons apporter des modifications à nos frais, à nos critères d'éligibilité, au type de services que nous fournissons, à la manière dont nous les fournissons ou à toute autre partie des présentes conditions, y compris tout transfert de nos droits et obligations. Certaines des raisons pour lesquelles nous effectuons ces modifications sont expliquées au tableau du paragraphe 7 des Conditions générales.
- 4.2. Les modifications des frais et des taux de change dont nous vous parlons dans nos conditions supplémentaires entreront en vigueur si vous les acceptez. Pour les modifications apportées aux conditions, nous vous donnerons un préavis de 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, indiquant la nouvelle clause, ou la clause modifiée, (le cas échéant), la clause telle qu'elle était rédigée auparavant et la date de la prochaine mise en vigueur de la modification et votre droit de résilier le Contrat sans frais ni pénalité.

#### **5. Résiliation de cet Accord**

- 5.1. **Vous** pouvez mettre fin à cet Accord immédiatement, à tout moment, en nous avisant.
- 5.2. **Nous** pouvons mettre fin à cet Accord :
  - pour quelque raison que ce soit en vous donnant un préavis de 60 jours;
  - immédiatement, pour l'une des raisons prévues aux paragraphes 6.2 et 6.3 des Conditions Générales.

#### **6. Annulation de transferts d'argent**

- 6.1. Une fois que vous avez effectué un transfert d'argent, vous ne pouvez généralement pas l'annuler ni obtenir un remboursement.
- 6.2. 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. Nous ne sommes pas obligés de vous aider à annuler le transfert, mais nous essaierons de le faire si nous le pouvons (ou si la loi nous y oblige).

- 6.3. Nous ne pouvons peut-être pas annuler votre transfert d'argent même si nous essayons de le faire. Si tel est le cas, nous ne pouvons pas vous rembourser. Nous pouvons toujours vous facturer des frais raisonnables pour tenter d'annuler le transfert d'argent.
- 6.4. 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.
- 6.5. Si nous vous le demandons et sous réserve de la loi, vous devez immédiatement nous rembourser (ou à un tiers de notre choix) l'argent que nous transférons pour vous si, par exemple :
- nous avons effectué un transfert d'argent par erreur;
  - nous pensons raisonnablement que vous ou quelqu'un d'autre 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 interdites (voir le paragraphe 5 des Conditions générales) exercées par vous ou quelqu'un d'autre;
  - en utilisant le service de transfert d'argent, vous avez rompu le présent Accord de toute autre manière.

## **7. Votre droit à recevoir un remboursement**

- 7.1. 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, vous nous avez fourni 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 les informations que vous avez utilisées pour accéder à nos canaux). Pour plus d'informations, consultez le paragraphe 8 des Conditions Générales);
  - il n'a pas été possible d'offrir nos services pour des raisons indépendantes de notre volonté raisonnable.
- 7.2. Toute demande de remboursement doit être effectuée :

- par écrit, par courrier aux coordonnées indiquées au paragraphe 9 des présentes Conditions juridictionnelles;
  - dans les 13 mois suivant le paiement du service avec lequel vous eu un problème.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 alors.

## 8. Façon de déposer une plainte

- 8.1. Si vous avez une plainte, informez-nous-en et nous essaierons d'y remédier. Vous pouvez déposer une réclamation en nous contactant en ligne, par téléphone ou par courrier en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 9 des présentes Conditions juridictionnelles.
- 8.2. Nous examinerons votre plainte et vous communiquerons les résultats de notre enquête dans les plus brefs délais après vous avoir envoyé un accusé de réception de votre plainte.

## 9. Quelle loi s'applique à cet Accord et où pouvez-vous intenter une action en justice?

- 9.1. Si vous **êtes** un résident du Québec, la loi du Québec et les lois fédérales applicables du Canada s'appliquent au présent Accord. Si vous souhaitez intenter une action contre nous devant les tribunaux, vous pouvez le faire en utilisant les tribunaux situés dans la province de Québec.
- 9.2. Si vous **n'êtes pas** un résident du Québec, les lois de l'Ontario et les lois fédérales applicables du Canada s'appliquent au présent Accord. Si vous souhaitez intenter une action contre nous devant les tribunaux, vous pouvez le faire en utilisant les tribunaux situés dans la province de l'Ontario.
- 9.3. 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 du temps d'antenne vers un autre pays).

## 10. Communication

10.1. Vous pouvez communiquer avec nous en utilisant les coordonnées indiquées dans le tableau ci-dessous.

<b>Si vous utilisez les services de notre marque WorldRemit, vous pouvez nous contacter :</b>		<b>Si vous utilisez les services de notre marque Sendwave, vous pouvez nous contacter :</b>	
<b>En ligne</b>	Via notre application WorldRemit ou par clavardage disponible sur la page <a href="#">Nous contacter</a> .	<b>En ligne</b>	Via notre application Sendwave ou par clavardage disponible sur la page <a href="#">Nous contacter</a> .
<b>Par téléphone</b>	+1 833 596 0890 (anglais) +1 833 719 0499 (français)	<b>Par téléphone</b>	+1 888 966 8603
<b>Par la poste</b>	2 Bloor Street West, office 700 Toronto, Ontario M4W 3E2 Canada	<b>Par la poste</b>	2 Bloor Street West, office 700 Toronto, Ontario M4W 3E2 Canada

## 11. Langues

11.1. Cet Accord est disponible en anglais et en français. Nous communiquerons avec vous en anglais ou en français, selon vos préférences.

## **Annexe 1 – Utilisation de nos canaux**

### **Commencer**

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

- Informations personnelles vous concernant (telles que votre nom complet, votre adresse, votre date de naissance, votre numéro de téléphone et votre adresse de courriel).
- Documents pour nous aider à 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 devez 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, il est important que vous :

- Gardiez vos informations personnelles à jour. Si l'une de vos coordonnées change (par exemple, si vous changez d'adresse, notamment si vous déménagez dans un autre pays, ou si vous changez de numéro de téléphone), vous devez nous en informer dès que possible.
- Répondiez dans les plus brefs délais à chacune de nos demandes d'informations.
- Donnez-nous toute autre information sur vous ou sur d'autres personnes dont nous pourrions avoir besoin pour fournir nos services.
- Assurez-vous que toutes les informations ou documents que vous nous fournissez sont réels et exacts.

## Comment nous utiliserons vos informations

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

<b>Pourquoi nous recueillons vos informations :</b>	<b>Exemples :</b>
<b>Pour créer et gérer votre compte.</b>	Nous aurons besoin de vos informations personnelles (comme votre nom, votre date et votre lieu de naissance) pour créer votre compte.
<b>Pour nous permettre de vous fournir nos services.</b>	Nous aurons besoin d'informations sur votre compte bancaire, votre carte de débit ou votre carte de crédit pour traiter une demande de paiement.
<b>Pour répondre à nos obligations légales et réglementaires.</b>	Nous aurons besoin d'informations sur votre identité, telles qu'une copie de votre pièce d'identité et une preuve de résidence, pour prévenir la fraude et le blanchiment d'argent.

Nous pouvons également partager vos informations avec nos tiers de confiance à ces fins. Plus de détails sur les informations que nous conservons et sur la manière dont nous pouvons les utiliser se trouvent dans notre [Politique de confidentialité](#).