



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

I. RAPPEL DES CONDITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

1. Acceptation de l'offre : si cette offre vous convient, vous ci-après dénommé « Client », vous devez faire connaître à SENCILLO que vous l'acceptez en validant en ligne ces conditions générales de vente et en adressant les documents nécessaires à l'acceptation de votre souscription par SENCILLO.

2. Rétractation de l'acceptation : après avoir accepté, vous pouvez revenir sur votre engagement au moyen du formulaire détachable joint au contrat papier ou électronique, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de votre acceptation, en suivant la procédure indiquée sur le formulaire. En cas d'exercice par le Client de son droit de rétractation, les frais éventuels de souscription facturés par SENCILLO au Client resteront acquis à SENCILLO

3. Conclusion du contrat : votre contrat devient définitif dès que SENCILLO vous a fait connaître sa décision de répondre favorablement à votre demande de souscription et si vous n'avez pas exercé votre droit de rétractation défini à l'article 2 ci-dessus.

4. Exécution du contrat : Sauf accord express de votre part, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires suivant votre acceptation.

II. CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE FLOUSS

1. Objet du Compte : Le compte Flouss, ci-après dénommée le « Compte », est un compte de paiement qui est créé lors de la souscription du Client aux Services de Transfert d'Argent de SENCILLO. Le Compte peut être alimenté par le Client par débit d'un moyen de paiement valide.

Le Compte peut-être débité soit avec un moyen de paiement fourni par SENCILLO, soit en espèces chez des partenaires, soit par remboursement suite à la demande du Client, soit par tout autre moyen offert par SENCILLO

2. Ouverture du Compte : Le Compte ne peut être alimenté qu'après l'acceptation de la demande de souscription par SENCILLO.

Le terme « Client » ou « Utilisateur » est employé dans les présentes, pour désigner la personne qui a souscrit pour l'ouverture du Compte comme mentionné précédemment.

3. Données d'identification :

3.1 SENCILLO met à la disposition du « Client », un dispositif de sécurité personnalisé, sous forme d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion à son Compte. Ces données d'identification visent à authentifier le « Client », elles sont communiquées confidentiellement au Client par SENCILLO et sont placées sous sa garde. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données d'identification confidentielles. Il doit tenir les données d'identification absolument secrètes dans son intérêt et ne les communiquer à qui que ce soit.

3.2 L'identifiant et le mot de passe de connexion sont indispensables pour réaliser les opérations de gestion du Compte et qui s'effectuent sur le site Internet www.flouss.com (Activation, Alimentation, Consultation du solde et de l'historique des opérations...).

4. Conditions Financières : Le fonctionnement du Compte est soumis aux conditions générales de tarification et/ou conditions particulières ou à tout document approuvé par la Client. Des frais de gestion annuels sont facturés par SENCILLO pour les Comptes dits « inactifs », c'est-à-dire pour les Comptes n'ayant enregistré aucun mouvement pendant l'année calendaire écoulée. Ces frais de gestion sont déterminés dans les conditions tarifaires ; ils sont exprimés en pourcentage du solde du Compte, avec un minimum de facturation. Ils sont déduits du solde du Compte. Lorsque le solde d'un Compte inactif est inférieur au minimum de facturation prévu, le solde du Compte est prélevé au titre des frais de gestion, ce prélèvement entraînant la fermeture du Compte ; dans une telle hypothèse, le Client sera informé de la fermeture de son compte dans les trente jours suivant la date de fermeture. Les autres conditions tarifaires sont fixées et notifiées par SENCILLO dans les conditions générales de tarification de Flouss ou dans tout document approuvé par la Client. Les frais régulièrement imputés pour l'utilisation du Compte, ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du présent contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata. Au cours du mois de janvier de chaque année, un document récapitulatif le total des sommes perçues par SENCILLO au cours de l'année civile précédente au titre de l'application du présent contrat sera adressé au Client sous format durable par voie électronique, à l'adresse électronique qu'il aura communiquée à SENCILLO.

5. Durée du Contrat – Résiliation : Le contrat d'ouverture du Compte Flouss est conclu entre SENCILLO et le Client pour une durée indéterminée.

A tout moment, le Client peut demander la résiliation de son compte Flouss. La résiliation du compte Flouss implique automatiquement la résiliation de tous les moyens de paiement fournis par SENCILLO et liés au Compte. SENCILLO a le droit de résilier, à tout moment, le Compte, d'en bloquer l'alimentation, ou de diminuer le montant maximum autorisé par opération et/ou dans une période de temps, en cas d'évolution légale ou réglementaire, ou en cas d'impayé survenu à l'occasion du rechargement du Compte. La décision de SENCILLO est notifiée dans tous les cas au Client. La décision de résiliation du Contrat du Compte implique automatiquement la résiliation des moyens de paiement fournis par SENCILLO et liés à ce Compte. Le Client s'oblige, en conséquence, à restituer ces moyens de paiement sur demande de SENCILLO. En cas de résiliation, SENCILLO remboursera au Client le solde du Compte, par crédit du compte lié à une carte bancaire dont le Client est titulaire et dont il aura communiqué le numéro à cet effet. Les frais de remboursement fixés dans les conditions générales de tarification seront déduits du montant du remboursement.

Outre les cas de résiliation ci-dessus, SENCILLO peut bloquer le Compte ou les moyens de paiement liés à ce Compte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Client, par courrier électronique (mail ou SMS). Conformément à l'article 4 ci-dessus, si le Client n'a enregistré aucun mouvement durant l'année calendaire écoulée et que son solde est inférieur au minimum de facturation des frais de gestion fixé aux conditions générales de tarification, SENCILLO prélèvera le solde du Compte au titre de frais de gestion, ce qui entraînera la résiliation du Compte.

Il peut être mis fin au contrat d'ouverture du Compte Flouss à tout moment, soit à l'initiative du Client sans préavis, soit à l'initiative de SENCILLO avec un préavis de deux mois, sauf comportement gravement répréhensible du Client, tel un impayé survenu à l'occasion du rechargement du Compte. La demande du Client de mettre fin à son contrat d'ouverture du Compte Flouss devra être effectuée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à l'adresse suivante :

– Sencillo SAS, service TC, 16 rue Grange Dame Rose 78140 Velizy.

Le client peut également notifier à la société sa volonté de mettre un terme à la relation d'affaire par voie électronique à l'adresse suivante :

– clients@flouss.com

Dans les deux cas, il devra joindre à sa demande un justificatif de domicile de moins de trois mois, une copie de sa pièce d'identité en cours de validité et un Relevé d'Identité Bancaire s'il souhaite que le solde disponible sur son compte Flouss lui soit transféré sur son compte bancaire. Si le client notifie au service client sa volonté de mettre un terme à la relation d'affaire à partir de son espace personnel, dans ce cas, seul son Relevé d'Identité Bancaire lui sera demandé.

Le client est invité à retirer le solde disponible sur sa carte Flouss auprès d'un guichet. Le Client peut demander, avant la résiliation du contrat, le remboursement des fonds non utilisés, dans les conditions fixées à l'article 8 ci-dessous.

Le présent contrat sera résilié de plein droit en cas de décès du Client.

6 Consultation du solde et des opérations effectuées.

6.1 Le solde disponible et l'historique des opérations effectuées sur le Compte sont consultables à tout moment par le Client sur le site Internet www.flouss.com, à l'aide des données d'identification qui lui auront été remises par SENCILLO.

Toute opération sur le Compte apparaît sur le relevé consultable en ligne dans un délai de cinq jours suivant son exécution. La consultation des opérations est disponible sur le site Internet www.flouss.com, dans la limite d'une antériorité des opérations de 14 mois à compter de la date d'exécution de l'opération. Par ailleurs, au mois de janvier de chaque année, SENCILLO communiquera au Client un document récapitulatif de l'ensemble des opérations effectuées sur le Compte durant l'année précédente. Ce document lui sera adressé sous format durable par voie



électronique, à l'adresse électronique qu'il aura communiquée à SENCILLO. Le Client doit imprimer ou télécharger ce relevé d'opérations afin de conserver les informations relatives aux opérations effectuées sur le compte au-delà de la période de mise à disposition en ligne de 14 mois.

En cas de résiliation du présent contrat en cours d'année civile, le Client conservera la possibilité de consulter en ligne les relevés d'opérations jusqu'à la fin du mois de janvier suivant la date de résiliation. Passé ce délai, il ne pourra plus procéder à cette consultation. Il lui appartient alors de procéder à la sauvegarde du récapitulatif annuel qui lui sera adressé durant le mois de janvier.

7. Réception et exécution de l'ordre de paiement :

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, SENCILLO informe le Client, que l'ordre lié à une opération d'alimentation du Compte est exécuté immédiatement par la mise à disposition des fonds sur le Compte.

8. Remboursement des fonds non utilisés : Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut obtenir, à tout moment, le remboursement du solde de son compte Flouss non utilisé. Ce remboursement peut être obtenu par crédit du compte lié à la carte bancaire dont le Client aura communiqué le numéro ou par transfert sur une autre Compte Flouss détenu par le Client.

Des frais de remboursements seront déduits du montant du remboursement. Ces frais sont fixés aux conditions générales de tarification de Flouss.

9. Alimentation du Compte: Le Compte Flouss peut être alimenté selon les modalités indiquées sur le site www.flouss.com. Pour ce faire, le Client aura besoin des éléments d'identification qui lui auront été remis à cet effet. L'alimentation du compte est possible dans les limites fixées aux conditions générales de tarification de Flouss et/ou tout autre document approuvé par le Client.

10. Débit du Compte : SENCILLO met à la disposition du Client des moyens de paiement pour effectuer des opérations de débit sur son compte. Les Conditions Générales de Fonctionnement de ces moyens de paiement indiquées ci-dessous sont validées par le Client à l'ouverture de son Compte et/ou dans tout document approuvé par le Client.

10. Compensation : En cas d'impayé survenu à l'occasion de l'alimentation du Compte, SENCILLO se réserve le droit d'effectuer la compensation entre le montant de l'impayé et le solde créditeur du compte.

11. Responsabilité de SENCILLO : Lorsque le Client nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération sur son Compte, il appartient à SENCILLO d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements informatiques liés au Compte ou aux moyens de paiement rattachés. SENCILLO peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte. SENCILLO sera responsable des pertes directes encourues par le Client dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel SENCILLO a un contrôle direct. SENCILLO ne sera pas tenue pour responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci était signalée au Client ou au Bénéficiaire.

12. Recevabilité des demandes de blocage :

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol d'un moyen de paiement lié à son compte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son Compte ou des données liées à son utilisation, le Client ou le Bénéficiaire doit en informer sans tarder SENCILLO aux fins de blocage du Compte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage. Cette demande de blocage doit être faite suivant les modalités indiquées sur le site Internet www.flouss.com. Pour ce faire, le Client devra se munir de ses codes d'identification. Une trace de ce blocage est conservée pendant 18 mois par SENCILLO qui la fournit à la demande du Client, pendant cette même durée. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. SENCILLO ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet, qui n'émanerait pas du Client ou du Bénéficiaire. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou de détournement des données liées à son utilisation, SENCILLO peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Client.

III. CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE FLOUSS

1. Objet de la Carte : La carte Flouss, ci-après dénommée la « Carte », est un moyen de paiement qui permet à son détenteur d'effectuer des opérations de débit sur son Compte Flouss ouvert par le Client auquel la Carte est rattachée comme mentionné au paragraphe II.

2. Délivrance de la Carte : La Carte ne peut être délivrée qu'après l'ouverture d'un Compte au nom du Client par SENCILLO.

Le terme « Bénéficiaire » est employé dans les présentes, pour désigner la personne qui utilise la Carte ; étant précisé que seuls peuvent utiliser la Carte, le Client ou le Bénéficiaire auquel le Client confie la Carte (ci-après le « Bénéficiaire »).

La Carte reste la propriété de SENCILLO. Elle est rigoureusement personnelle. Le Client ne pourra la confier, sous son entière responsabilité, qu'au Bénéficiaire dont il aura au préalable déclaré l'identité à SENCILLO. Le Bénéficiaire utilisera la Carte sous la seule responsabilité du Client. Le Bénéficiaire, qui se voit confier la Carte par le Client, est tenu des mêmes obligations que le Client nées des présentes. Il devra utiliser la Carte dans les conditions de fonctionnement définies aux présentes. Le Client s'engage à informer le Bénéficiaire desdites conditions de fonctionnement et se porte garant vis à vis de SENCILLO, de la bonne exécution par le Bénéficiaire de l'ensemble de ses obligations issues des présentes. Le Client sera responsable du respect par le Bénéficiaire, des présentes conditions de fonctionnement de la Carte. Il est strictement interdit au Client de la confier à une autre personne que le Bénéficiaire déclaré. Tout changement de Bénéficiaire devra être déclaré par le Client auprès de SENCILLO, selon les modalités déterminées sur son Compte sur le site www.flouss.com.

3. Données d'identification :

SENCILLO met à la disposition du Client, un dispositif de sécurité personnalisé, sous la forme d'un code confidentiel. Ce code est communiqué confidentiellement au Client par SENCILLO et est placé sous sa garde. Le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte et des données d'identification confidentielles. Il doit tenir les données d'identification absolument secrètes dans son intérêt et ne les communiquer à qui que ce soit, excepté au Bénéficiaire à qui il peut les communiquer sous son entière responsabilité.

Le Client ne doit pas notamment les inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à les taper à l'abri des regards indiscrets. Le Client est responsable du respect de ces mesures de sécurité par le Bénéficiaire auquel il confie la Carte et les données d'identification.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois), avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la Carte au 3ème essai infructueux. En cas de confiscation ou d'invalidation de sa Carte, le Client pourra demander la délivrance d'une nouvelle Carte moyennant le prix déterminé dans les conditions générales de tarification de Flouss.

4. Forme du consentement et irrévocabilité :

Le Bénéficiaire donne son consentement pour réaliser une opération de débit de son Compte par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique en vérifiant la présence de la Marque « MasterCard » ou à distance par la communication des données liées à l'utilisation de la Carte ou le cas échéant par l'apposition de sa signature manuscrite. L'opération de paiement est réputée autorisée par le Client si le Bénéficiaire a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

5. Modalités d'utilisation de la Carte :

5.1 Activation de la Carte

Lorsque la demande de délivrance de la Carte Flouss formulée par le Client aura été acceptée par SENCILLO, le Client en sera informé par email. Pour activer sa Carte, il lui suffira alors de se connecter à son Compte sur le site www.flouss.com muni des codes d'identification et d'activation lui ayant été préalablement remis, ainsi que du numéro de sa Carte, et de suivre les instructions présentées sur le site.

5.2 Utilisation de la Carte

5.2.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites éventuelles fixées et notifiées par SENCILLO dans les conditions générales de tarification de Flouss. Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites du solde du Compte auquel la carte est rattachée diminués des frais de retrait définis ci-dessous et des frais de change tels que prévus à l'article 5.2.2 ci-après. Ainsi, le montant total des retraits et des frais y afférents ne peut pas excéder le solde du Compte auquel la carte est rattachée. Par ailleurs, il se peut que dans certains pays, les établissements propriétaires des



DAB/GAB appliquent eux-mêmes un montant maximum par retrait, dont SENCILLO n'a pas connaissance et sur lequel elle n'a aucun contrôle. Les retraits d'espèces sur les GAB/DAB sont facturés selon les conditions financières indiquées au paragraphe II. Pour pouvoir effectuer des retraits, le Bénéficiaire devra composer le code confidentiel. Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les frais de retraits y afférents, sont automatiquement et immédiatement débités du Compte auquel la Carte est rattachée.

5.2.2 Pour les opérations de retraits effectuées avec la Carte hors zone euro, le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération par le réseau international Mastercard. La conversion en euro est effectuée par le centre du réseau international Mastercard le jour du traitement de l'opération à ce centre et aux conditions de change indiqué dans les conditions générales de tarification.

12. Responsabilité du Client et de SENCILLO :

12.1 - Principe : Le Client doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché (son code confidentiel).

Le Client doit s'assurer de la conservation par le Bénéficiaire, de son code confidentiel et de son utilisation conformément aux finalités spécifiées précédemment. Il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant que lui-même ou le Bénéficiaire n'a pas fait opposition dans les conditions prévues.

12.2 - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage:

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Client dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. Cependant lorsque l'opération de paiement réalisée n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Client dans la limite de 150 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte, sont à la charge de SENCILLO, si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client ou le Bénéficiaire était en possession de la Carte. De la même manière, les opérations non autorisées, effectuées en détournant la Carte ou les données qui y sont liées, à l'insu du Client ou du Bénéficiaire, sont à la charge de SENCILLO.

12.3 - Opérations non autorisée effectuées après la demande de blocage : Elles sont à la charge de SENCILLO, à l'exception des opérations effectuées par le Client et/ou le Bénéficiaire de la Carte.

12.4 – Exceptions : Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Client, sans limitation de montant :

- si le Client ou le Bénéficiaire n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées précédemment.
- en cas d'agissement frauduleux du Client ou du Bénéficiaire

12.5 – Remboursement des sommes : Le Client est remboursé du montant des débits contestés de bonne foi par le Client dans le cas d'opérations déterminées aux articles 12.2 et 12.3 ci-dessus, ainsi que du montant des opérations mal exécutées, de telle manière que le Compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, sous réserve :

- qu'il ne s'agisse pas d'une opération entrant dans le cadre de l'article 12.4,
- que le Client ou le Bénéficiaire ait contesté l'opération dans le délai leur étant imparti, tel que déterminé à l'article 1 « réclamations » du paragraphe V ci-dessous.

IV. CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE FLOUSS ESPÈCES

1. Objet du Service Flouss Espèces : Le Service de transfert d'argent en Espèces, ci-après dénommée «Flouss Espèces», est un moyen de transfert d'argent qui permet au Client de transférer des fonds en Espèces à un bénéficiaire déclaré par débit de son Compte Flouss ouvert par le Client auprès de SENCILLO comme mentionné au paragraphe II.

2. Délivrance du Service : Le Service Flouss Espèces ne peut être délivré qu'après l'ouverture d'un Compte au nom du Client par SENCILLO.

Le terme « Bénéficiaire » est employé dans les présentes, pour désigner la personne désigné par le Client lors de l'ordre de transfert pour récupérer les fonds auprès d'un partenaire financier de SENCILLO (ci-après le « Bénéficiaire »).

3. Données d'identification :

SENCILLO met à la disposition du Client, un dispositif de sécurité personnalisé, sous la forme d'un code confidentiel et unique par opération de transfert d'argent Flouss Espèces. Ce code est communiqué confidentiellement au Client par SENCILLO et est placé sous sa garde. Il doit tenir ce code confidentiel absolument secret dans son intérêt et ne le communiquer à qui que ce soit, excepté au Bénéficiaire à qui il peut le communiquer sous son entière responsabilité. Le Client est responsable du respect de ces mesures de sécurité par le Bénéficiaire auquel il confie le code.

4. Forme du consentement et irrévocabilité :

Le Bénéficiaire donne son consentement pour réaliser une opération de retrait des fonds par la fourniture du code confidentiel unique et d'une pièce d'identité à notre partenaire financier. L'opération de retrait est réputée autorisée par le Client si le Bénéficiaire a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

5. Modalités d'utilisation de Flouss Espèces :

5.1 Activation du Service Flouss Espèces

Le service Flouss Espèces est automatiquement activé lorsque la demande de souscription à Flouss formulée par le Client aura été acceptée par SENCILLO comme mentionné au paragraphe I et II.

5.2 Utilisation de Flouss Espèces

5.2.1 Les retraits d'espèces sont possibles chez des partenaires financiers habilités par SENCILLO à délivrer des fonds pour son compte dans les limites éventuelles fixées et notifiées par SENCILLO dans les conditions générales de tarification de Flouss. A chaque opération Flouss Espèces, un code confidentiel unique est délivré au Client. Le client doit veiller à la sécurité de ce code comme mentionné à l'article 3 ci-dessus. Le retrait des fonds chez les partenaires est possible dans la limite du solde auquel le code confidentiel est rattachée diminué éventuellement des frais de retrait et/ou des frais de change tels que prévus dans les conditions générales de tarification ou tout autre document validé par le Client. Pour pouvoir effectuer des retraits, le Bénéficiaire devra fournir le code confidentiel et justifier de son identité auprès de notre partenaire financier désigné à cet effet au client au moment de l'opération de transfert. Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les frais de retraits y afférents, sont automatiquement et immédiatement débités du Compte du Client.

5.2.2 Pour les opérations de retraits des fonds effectuées hors zone euro, le taux de change appliqué est celui indiqué au Client à la date de traitement de l'opération de génération du code confidentiel par SENCILLO. La conversion en euro est effectuée aux conditions de change indiquées dans les conditions générales de tarification.

12. Responsabilité du Client et de SENCILLO :

12.1 - Principe : Le Client doit prendre toute mesure pour préserver la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui est attaché à son ordre de transfert d'argent (le code confidentiel). Le Client doit s'assurer de la conservation par le Bénéficiaire, de son code confidentiel et de son utilisation conformément aux finalités spécifiées précédemment aux articles 3 et 4 ci-dessus.

12.2 - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage: La responsabilité du Client n'est pas engagée en cas d'opération de retrait effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées de ce fait sont à la charge de SENCILLO, sauf si SENCILLO apporte la preuve que le Bénéficiaire était en possession du code lors de l'opération de retrait.

12.3 - Opérations non autorisée effectuées après la demande de blocage : Elles sont à la charge de SENCILLO, à l'exception des opérations effectuées par le Client et/ou le Bénéficiaire.

12.4 – Exceptions : Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Client, sans limitation de montant :



- si le Client ou le Bénéficiaire n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées précédemment.
- en cas d'agissement frauduleux du Client ou du Bénéficiaire

12.5 – Remboursement des sommes : Le Client est remboursé du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Client dans le cas d'opérations déterminées aux articles 12.1 à 12.3 ci-dessus de telle manière que le Compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si l'opération contestée n'avait pas eu lieu, sous réserve :

- qu'il ne s'agisse pas d'une opération entrant dans le cadre de l'article 12.4,
- que le Client ou le Bénéficiaire ait contesté l'opération dans le délai leur étant imparti, tel que déterminé à l'article 1 « réclamations » ci-dessous.

V. DISPOSITIONS DIVERSES

1. Réclamations :

Le Client a la possibilité de déposer une réclamation auprès de SENCILLO, si possible en présentant tout justificatif de l'opération pour laquelle porte le litige (ticket émis par le DAB/GAB, Reçu de livraison des fonds...), et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date d'exécution de l'opération contestée sur le Compte. Il peut adresser ses réclamations à l'adresse mail suivante : clients@flouss.com ou par courrier recommandé à l'adresse postale de la société SENCILLO précisée sur le site www.flouss.com.

Le délai maximum durant lequel le Client a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la date d'exécution de l'opération contestée sur le Compte, lorsque le prestataire de services de paiement qui a réalisé cette opération n'est pas situé dans l'Espace Economique Européen.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, SENCILLO peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

2. Modification du Contrat :

SENCILLO se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, aux conditions de fonctionnement du Compte, qui seront communiquées par courrier électronique au Client, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à SENCILLO avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Il est par ailleurs précisé, qu'à la demande du Client, SENCILLO lui fournira gratuitement les termes du présent contrat sur un support durable qui peut être électronique, ou, à la demande du Client, sur un support papier.

3. Informatique et libertés : Les informations concernant le Client et le Bénéficiaire, recueillies au titre de la présente offre sont obligatoires ; en cas de non-réponse, l'ouverture du Compte pourra être refusée.

Ces informations, ainsi que celles recueillies ultérieurement, seront utilisées par SENCILLO dans le cadre des relations que cette dernière entretient avec le Client (octroi et gestion du Compte), notamment pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires et assurer la sécurité des opérations de paiement notamment lorsque le Compte fait l'objet d'un blocage. .

Elles pourront également être utilisées ou communiquées à des tiers (à l'exception des données bancaires), à des fins de prospection commerciale. SENCILLO est tenue au secret professionnel, elle pourra toutefois communiquer à ses partenaires et sous-traitants, les informations concernant le Client et le Bénéficiaire nécessaires à l'exécution du présent contrat et de manière générale aux missions que ces derniers effectuent pour le compte de SENCILLO, y compris à ses prestataires situés au à l'étranger qui se sont contractuellement engagés à garantir un niveau de protection suffisant de la vie privée et des droits et libertés fondamentaux.

Toute anomalie, fausse déclaration, falsification de documents, ainsi que de manière générale, toute déclaration irrégulière, feront l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude et les impayés.

En vertu de la loi n°78-17 du 06/01/78 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client et le Bénéficiaire disposent d'un droit d'accès, d'information et de rectification des données les concernant ainsi que d'un droit d'opposition qu'ils peuvent faire valoir à tout moment auprès du service Clients de SENCILLO à l'adresse « Clients@flouss.com ».

4. Sanctions : Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif du Compte peut également entraîner la résiliation telle que prévue dans le présent contrat.

5. Evolution de la situation du Client et/ou du Bénéficiaire : Le Client s'engage à informer spontanément SENCILLO de tout changement intervenant dans son état-civil, son domicile, son adresse email et numéro de téléphone, et/ou dans ceux du Bénéficiaire, conformément aux modalités déterminées sur le site www.flouss.com, et à répondre aux questions de SENCILLO sur les mêmes sujets.

5. Utilisation d'Internet : Le Compte est entièrement gérée sur Internet.

Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter les informations relatives au Compte. Il reconnaît expressément qu'en l'état actuel de la technique il n'est pas possible de garantir que le site Internet www.flouss.com fonctionnera sans discontinuité, ni bogue. SENCILLO ne saurait être tenue pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée de consulter son solde et le relevé d'opérations par voie électronique, ou d'effectuer un rechargement du Compte. SENCILLO décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité du Site www.flouss.com, de problèmes liés au réseau de communication, d'intrusion sur le serveur hébergeant le Site, de problèmes techniques sur le serveur hébergeant le Site, d'attaque de virus ou plus généralement toute autre cause pouvant empêcher le fonctionnement du Site. SENCILLO met tout en œuvre, dans le cadre d'une obligation générale de moyens, pour mettre à la disposition du Titulaire de la Carte un site fonctionnel et sécurisé.

6. Signature électronique : Il est convenu entre SENCILLO et le Client que la saisie de ses codes d'identification, vaut signature électronique du Client, permettant ainsi son consentement aux opérations effectuées (rechargement, ...) et l'imputation de ces dernières au Client.

7. Communication entre SENCILLO et le Client : Toute information pourra, dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des présentes, être adressée au Client par SENCILLO, par voie électronique.

Aussi, le Client doit disposer d'un accès à Internet et d'une adresse électronique valide. Il s'engage à fournir à SENCILLO une adresse électronique correcte. Il est responsable de la notification à SENCILLO de la modification de ses coordonnées. Ainsi, lorsque SENCILLO aura adressé un message électronique à l'adresse lui ayant été indiquée par le Client, le message sera considéré comme ayant été reçu par le Client, la non validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier. De la même manière, le Client pourra contacter SENCILLO à l'adresse suivante : clients@flouss.com

8. Autorité de contrôle : SENCILLO est un Etablissement de Paiement agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP-Banque de France) et soumis au contrôle de la Commission Bancaire - 73 Rue de Richelieu - 75002 Paris. La liste des établissements de paiement agréés par l'ACP est consultable sur le [site de la Banque de France \(www.banque-france.fr\)](http://www.banque-france.fr) à la rubrique « supervision et réglementation ».

9. Garantie des dépôts : En application des dispositions réglementaires en vigueur, l'établissement de crédit qui recueille vos dépôts est couvert par un dispositif agréé par les pouvoirs publics.

10. Loi et langue utilisée – Attribution de juridiction : La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Le présent contrat est rédigé en français et soumis au droit français. En cas de litige, les parties conviennent de la compétence des seuls tribunaux français.



Signature de SENCILLO

Y. CHAKIB

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Y. Chakib", written in a cursive style with a horizontal line underneath.