



# Conditions Générales de Wero

<b>1.0</b>	<b>Objet</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>3.0</b>	<b>Conditions d'Eligibilité</b>	<b>6</b>
<b>4.0</b>	<b>Description des Services et Fonctionnalités</b>	<b>7</b>
<b>5.0</b>	<b>Conditions d'utilisation des services</b>	<b>10</b>
<b>6.0</b>	<b>Utilisation de l'Application</b>	<b>12</b>
<b>7.0</b>	<b>Frais et charges</b>	<b>13</b>
<b>8.0</b>	<b>Sécurité et Confidentialité</b>	<b>14</b>
<b>9.0</b>	<b>Lutte contre le blanchiment de capitaux et la Fraude</b>	<b>14</b>
<b>10.0</b>	<b>Protection des données</b>	<b>16</b>
<b>11.0</b>	<b>Propriété intellectuelle</b>	<b>16</b>
<b>12.0</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>17</b>
<b>13.0</b>	<b>Durée et résiliation</b>	<b>19</b>
<b>14.0</b>	<b>Signalements et Réclamations</b>	<b>20</b>
<b>15.0</b>	<b>Blocage</b>	<b>21</b>
<b>16.0</b>	<b>Limites de Services A2A</b>	<b>22</b>
<b>17.0</b>	<b>Modification des CG</b>	<b>22</b>
<b>18.0</b>	<b>Dispositions générales</b>	<b>22</b>
<b>19.0</b>	<b>Contact et Communication</b>	<b>23</b>
<b>20.0</b>	<b>Règlement à l'amiable et médiation</b>	<b>23</b>

## 1.0 Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales Wero (telles que modifiées de temps à autre, les « **CG** ») s'appliquent à l'utilisation de l'Application Wero et de la Solution Wero via l'Application fournie par EPI Company SE, une société européenne (Societas Europaea) dont le siège se situe à Rue de Ligne 13, 1000 Bruxelles, Belgique (RPR Bruxelles, Division néerlandophone), et enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0755.811.726 (ci-après dénommée « **EPI** », « **NOUS** », « **NOS** » ou « **NOTRE** »). EPI est agréé par la Banque nationale de Belgique en tant qu'établissement de paiement soumis à la Loi sur les établissements de paiement pour fournir des Services d'Initiation de Paiement et des Services d'Information sur les Comptes. L'agrément peut être consulté sur le registre officiel de la Banque nationale de Belgique à l'adresse suivante : <https://www.nbb.be/fr/supervision-financiere/contrôle-prudentiel/domaines-de-contrôle/établissements-de-paiement-et-15>.

1.2 L'objet des CG est de définir les conditions d'utilisation de la Solution Wero via l'Application fournie par EPI à l'UTILISATEUR (également appelé « **VOUS** », « **VOS** » ou « **VOTRE** »). Les CG sont applicables à compter du 30 juin 2024 et sont disponibles sur le site de la Solution Wero : [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).

1.3 Les CG forment le contrat-cadre pour les Services de paiement conformément à l'article VII.20 du CDE. Les CG sont disponibles en anglais, néerlandais, français et allemand. En cas de disparité entre la version anglaise et toute autre version linguistique, la version du Pays dans lequel VOTRE compte auprès du Membre EPI est lié prévaudra. Tout au long de NOTRE relation contractuelle avec VOUS, toute communication entre VOUS et NOUS se fera en anglais, en néerlandais, en français ou en allemand, à l'exception de NOTRE équipe d'EPI Support qui n'est disponible qu'en anglais, en français et en allemand.

1.4 En téléchargeant, installant, activant et utilisant l'Application, VOUS acceptez d'être lié par les présentes CG et d'utiliser la Solution Wero selon les conditions décrites dans les présentes CG. Si VOUS n'y consentez pas, VOUS devez vous abstenir ou cesser de télécharger, installer, activer et utiliser l'Application.

1.5 Les CG sont complétées par la Politique de protection de la vie privée de l'Application Wero que l'UTILISATEUR déclare avoir lue et acceptée en téléchargeant, installant, activant et utilisant l'Application. Ces documents sont consultables à tout moment sur le site de la Solution Wero à l'adresse suivante : [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu) et sur l'Application. Nous VOUS invitons à consulter ces documents régulièrement.

1.6 En cas de disparité entre les dispositions des CG et celles des Conditions Générales spécifiques à une juridiction, les dispositions spécifiques à une juridiction prévalent, uniquement en ce qui concerne la Juridiction concernée couverte par ces Conditions Générales spécifiques à une juridiction.

## 2.0 Définitions

Dans les présentes CG (y compris la clause 1.0 ci-dessus), les termes ci-dessous commençant par une majuscule ont la signification suivante, qu'ils soient au singulier ou au pluriel :

« **Services A2A** » désignent les services de compte-à-compte (« account-to-account » ou « A2A ») proposés par EPI définis à la clause 4.1 (« Description des Services A2A ») des CG, y compris les Services d'Initiation de Paiement.

« **Accepteur** » désigne un commerçant ou toute autre entité, entreprise, société ou entité gouvernementale/administration locale utilisant la Solution Wero, directement ou par le biais d'un facilitateur de paiement, pour recevoir des fonds en tant que bénéficiaire ou pour rembourser un payeur.

« **PSP de l'Accepteur** » désigne un prestataire de service de paiement, membre du Schéma EPI, traitant directement avec l'Accepteur ou par le biais d'un facilitateur de paiement, pour accepter et traiter les Opérations Wero.

« **Service d'Information sur les Comptes** » ou « **SIC** » désigne le Service fourni par EPI consistant à fournir des informations consolidées sur les Comptes détenus par un (ou plusieurs) PSPGC Eligible, tel que décrit à la clause 4.2 (« Description des Services d'Information sur les Comptes») des CG. Ces services sont considérés comme des services d'information sur les comptes tel que défini par l' article 1.9, 33/12° du CDE.

« **Application** » désigne l'application de paiement mobile fournie par EPI à l'UTILISATEUR lui permettant de bénéficier des Services.

« **Compte** » désigne tout compte de paiement en Euros que VOUS détenez auprès d'un PSPGC Eligible et inscrit à l'Application.

« **Jour Ouvrable** » désigne un jour où EPI est ouvert.

« **CDE** » désigne le Code de droit économique belge, tel que modifié de temps à autre.

« **Personne** » désigne tout utilisateur autre que l'UTILISATEUR utilisant la Solution Wero pour envoyer des fonds à ou en recevoir de l'UTILISATEUR.

« **Contenu** » désigne tout contenu personnalisé (texte, image...) partagé par l'UTILISATEUR via l'Application en vertu de la clause 6.3 (« Disposition spécifique concernant le partage de Contenu ») des CG.

« **Données** » désignent toutes les données de l'UTILISATEUR traitées par EPI pour fournir la Solution Wero, que ce soit des Données à Caractère Personnel, des Paramètres de Sécurité Personnalisés et/ou des Données de Paiement Sensibles.

« **Lois sur la protection des données** » désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le « **Règlement général sur la protection des données** » ou « **RGPD** ») ainsi que toute loi de mise en œuvre nationale connexe des États membres de l'UE.

« **Appareil** » désigne l'appareil de l'UTILISATEUR (smartphone, tablette...) sur lequel l'Application est installée.

« **Support Durable** » désigne tout instrument permettant à l'UTILISATEUR de stocker des informations qui lui sont adressées à titre personnel de sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement sur une période adaptée aux fins auxquelles ces informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

« **PSPGC Eligible** » désigne tout prestataire de services de paiement gestionnaire du compte au sens de l' article 1.9, 33/13° du CDE qui (i) fournit un Compte à l'UTILISATEUR, (ii) est membre du Schéma EPI et (iii) autorise ses clients à utiliser l'Application.

« **Marque EPI** » désigne un nom commercial, un nom, un mot, un logo, des logotypes, des marques, des dessins et modèles, un symbole, un signe distinctif, des marques de service, des désignations commerciales, d'autres désignations ou toute autre combinaison de celles-ci dont EPI est propriétaire ou contrôle, et qu'elle adopte pour identifier ses produits ou services.

« **Membre EPI** » désigne un prestataire de service de paiement qui a obtenu du Schéma EPI l'autorisation d'agir en tant que PSPGC Eligible ou en tant que prestataire de service de paiement pour les Accepteurs dans le cadre du Schéma EPI.

« **Schéma EPI** » désigne le schéma de paiement, au sens de l' article 2.7 du Règlement SEPA qui met en œuvre

et applique les règles, les pratiques, les normes et/ou les directives régissant le fonctionnement de la Solution Wero entre les Membres EPI.

« **Support EPI** » désigne l'équipe de support d'EPI accessible conformément à la clause 19.0 (« Contact et Communication ») des présentes CG.

« **Délai d'Exécution** » désigne le temps d'exécution maximal cible de 10 secondes pour traiter un Virement Instantané, le prestataire de service de paiement du bénéficiaire signalant au prestataire de service de paiement du payeur la mise à disposition des fonds ou le rejet du Virement Instantané.

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » désignent (a) tous les droits d'auteur et droits connexes, les droits sur le savoir-faire, les secrets commerciaux, les droits sur les bases de données, les droits sur les logiciels informatiques et les droits non enregistrés sur les marques, les noms commerciaux et les dessins et modèles ; (b) tous les droits de propriété intellectuelle enregistrés et les demandes d'enregistrement de droits de propriété intellectuelle, y compris, mais sans s'y limiter, les marques, dessins et modèles, les droits des brevets et les noms de domaines ; (c) tous les droits de demande d'enregistrement de quelconque de ces droits ; et (d) tous les autres droits de propriété intellectuelle et formes de protections équivalentes ou similaires existants à travers le monde.

« **Virement Instantané** » désigne un virement effectué en temps réel conformément à la version en vigueur du *Instant Credit Transfer Scheme Rulebook* publié par le Conseil Européen des Paiements.

« **Loi sur les établissements de paiement** » désigne la loi belge du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement, à l'activité d'émission de monnaie électronique et à l'accès aux systèmes de paiement, telle que modifiée de temps à autre.

« **Banque nationale de Belgique** » ou « **BNB** » désigne l'autorité de surveillance responsable en Belgique de la supervision prudentielle des établissements de paiement, y compris le contrôle et l'application des règles et normes applicables sur le territoire belge. Contact : Boulevard de Berlaimont 14 1000 Bruxelles - Belgique RPR Bruxelles TVA BE0203.201.340 info@nbb.be +32 2 221 21 11.

« **Services de paiement** » désignent les services de paiement figurant à l'Annexe I.A de la Loi sur les établissements de paiement et à l'article 1.9, 1° du CDE portant sur les définitions utilisées au livre VII du CDE.

« **Service d'Initiation de Paiement** » (ou « **SIP** ») désigne le Service fourni par EPI par lequel les Opérations Wero sont initiées via la Solution Wero dans le cas d'Opération d'Envoi d'Argent P2P/P2Pro, d'Opération E-commerce à distance, d'Opération M-commerce à distance et d'Opération PV (chacune tel que décrit à la clause 4.1). Ces Services sont considérés comme des services d'initiation de paiement tels que définis par l'article 1.9, 33/11° du CDE.

« **Données à Caractère Personnel** » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, tel que défini par l'article 4.1 du RGPD.

« **Paramètres de Sécurité Personnalisés** » désignent les données personnalisées fournies à l'UTILISATEUR par le PSPGC Eligible à des fins d'authentification.

« **Règlement Rome I** » désigne le Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, tel que modifié de temps à autre.

« **Règlement SEPA** » désigne le Règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros, tel que modifié de temps à autre.

« **Données de Paiement Sensibles** » désignent toute donnée, y compris les Paramètres de Sécurité Personnalisés, qui sont susceptibles d'être utilisées pour commettre une fraude, au sens de l'article 1.9, 33/18° du CDE. Le nom de l'UTILISATEUR et le numéro de Compte utilisés dans le cadre des Services ne constituent pas des Données de Paiement Sensibles.

« **Services** » désignent les services fournis par EPI à l'UTILISATEUR via l'Application, tel que décrit à la clause 4.0 (« Description des Services et Fonctionnalités ») des présentes CG, qui comprennent les Services A2A et les Services d'Information sur les Comptes.

« **Conditions Générales spécifiques à une juridiction** » désignent respectivement, les Conditions Générales spécifiques pour la Belgique, l'Allemagne et la France.

« **Authentification Forte du Client** » désigne une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul l'utilisateur connaît), "possession" (quelque chose que seul l'utilisateur possède) et "inhérence" (quelque chose que l'utilisateur est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

« **Opération** » désigne une action initiée par le payeur ou en son nom, ou par le bénéficiaire, consistant à placer, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.

« **UTILISATEUR** » désigne une personne qui remplit les conditions d'éligibilité énoncées à la clause 3.0 (« Conditions d'Eligibilité ») des présentes CG et qui les a acceptées afin d'utiliser la Solution Wero.

« **Politique de protection de la vie privée de l'Application Wero** » désigne NOTRE Politique de protection de la vie privée qui vise à VOUS informer du traitement des Données à Caractère Personnel effectué par EPI en tant que responsable du traitement des données pour le fonctionnement de la Solution Wero et qui est disponible sur le site de la Solution Wero.

« **Solution Wero** » désigne la solution de paiement d'EPI permettant à l'UTILISATEUR de bénéficier des Services, mise à la disposition de l'UTILISATEUR via l'Application dont la marque est « **Wero** ».

« **Opération Wero** » désigne une Opération initiée par l'utilisation de la Solution Wero.

« **Règlement sur les services numériques** » désigne le Règlement (UE) n° 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE, tel que modifié de temps à autre.

### 3.0 Conditions d'Eligibilité

3.1 Afin de pouvoir utiliser la Solution Wero, l'UTILISATEUR doit, cumulativement:

- i. Être une personne physique.
- ii. Avoir l'âge minimum requis par VOTRE PSPGC Eligible pour bénéficier des Services.
- iii. Jouir de la pleine capacité juridique pour conclure un contrat et ne pas être sous une interdiction ou incapacité légale ou judiciaire. Si après inscription, un UTILISATEUR est placé sous protection juridique, l'UTILISATEUR ou, le cas échéant, son représentant légal doit le notifier immédiatement à EPI.
- iv. Être un consommateur au sens de l'article 1.1, 2° du CDE, c'est-à-dire agir à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.
- v. Être résident d'un des pays de l'Espace économique européenne (« **EEE** »).

- vi. Ne pas être ou être assimilé à une « US Person », c'est-à-dire que l'UTILISATEUR n'est pas un contribuable américain tel que défini par les autorités fiscales américaines et le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) du 18 mars 2010.
- vii. Utiliser exclusivement un Compte ouvert à son nom auprès d'un PSPGC Eligible ; et
- viii. Disposer d'un Appareil sur lequel l'Application est installée.

3.2 Les présentes CG ne s'appliquent qu'aux UTILISATEURS qui sont des consommateurs au sens de l'article 1.1, 2° du CDE. La Solution Wero est réservée exclusivement à l'utilisation personnelle de l'UTILISATEUR. Il est strictement interdit à l'UTILISATEUR de prêter ou transférer l'Application, ou d'autrement accorder à une autre personne l'accès à la Solution Wero. Toute cession ou transfert de l'Application à un tiers est strictement interdit et entraînera la résiliation sans préavis par EPI de l'accès de l'UTILISATEUR à la Solution Wero.

3.3 L'UTILISATEUR déclare expressément que toutes les informations fournies au moment de son inscription à la Solution Wero sont exactes, justes et à jour, et s'engage à informer EPI de tout changement de ces informations dans les plus brefs délais. Sans préjudice de la clause 12.1, EPI ne sera pas responsable des conséquences résultant du non-respect par l'UTILISATEUR des obligations qui lui incombent en vertu de la présente clause 3.3.

3.4 En acceptant les présentes CG, VOUS NOUS déclarez que VOUS concluez les présentes CG et utiliserez la Solution Wero en tant que principal, que vous n'agissez pas en tant qu'agent pour le compte d'un tiers et vous vous engagez à ne pas utiliser la Solution Wero ou à effectuer une Opération Wero pour le compte d'un tiers. VOUS vous engagez également envers NOUS à continuer de respecter les exigences énoncées à la clause 3.0 tant que les présentes CG s'appliquent à VOUS.

## 4.0 Description des Services et Fonctionnalités

La Solution Wero VOUS permet de bénéficier des Services décrits ci-dessous grâce à l'utilisation de l'Application. Les Services comprennent les Services A2A et des Services d'Information sur les Comptes.

### 4.1 Description des Services A2A

4.1.1 La Solution Wero VOUS permet d'initier des Opérations de paiement de compte-à-compte entre VOTRE Compte désigné et des Comptes bancaires de tiers dans le Délai d'Exécution et sans avoir besoin d'échanger de coordonnées d'instrument de paiement (c'est-à-dire l'IBAN du Compte de paiement). La Solution Wero peut être utilisée pour initier des Opérations dans les cas suivants :

- i. **Opération d'Envoi d'Argent P2P/P2Pro** (*P2P/P2Pro send money*): Une Opération d'Envoi d'Argent P2P/P2Pro VOUS permet de transférer des fonds à une Personne ou à un Accepteur via un Virement Instantané :
  - a. soit dans le contexte d'un paiement en personne au bénéficiaire, via un code QR ou via une autre technologie acceptée par la Solution Wero ;
  - b. soit dans le cadre d'un paiement à distance (i) en sélectionnant le bénéficiaire à partir des contacts de VOTRE répertoire téléphonique (ce qui suppose que VOUS ayez donné votre accord pour lier le répertoire de contacts à l'Application) ou (ii) en entrant le numéro de téléphone du bénéficiaire ou son adresse e-mail ou (iii) en acceptant une demande de paiement émise par une Personne ou un Accepteur.

- ii. **Opération de Réception d'Argent P2P/P2Pro** (*P2P/P2Pro receive money*) : une Opération de Réception d'Argent P2P/P2Pro VOUS permet de recevoir des fonds d'une Personne ou d'un Accepteur via un Virement Instantané.
- iii. **Opération de Demande d'Argent P2P** (*P2P request money Transaction*): Une Opération de Demande d'ArgentP2P VOUS permet de demander à une Personne un transfert de fonds et la réception des fonds, une fois la demande de paiement approuvée par le payeur, via un Virement Instantané.
- iv. **Opération E-commerce à distance** (*Remote E-commerce Transaction*): Une Opération E-commerce VOUS permet, sur une page web de e-commerce, d'envoyer des fonds via un Virement Instantané à l'Accepteur en échange d'un produit ou d'une prestation de service.
- v. **Opération M-commerce à distance** (*Remote M-commerce Transaction*) : Une Opération M-commerce VOUS permet, sur une page web de e-commerce ou sur une application de e-commerce(in-app) accessible via un appareil mobile sur lequel l'Application est installée, d'envoyer des fonds par Virement Instantané à un Accepteur en échange d'un produit ou d'une prestation de service.
- vi. **Opération PV** (*point of sale (POS) Transaction*): Une Opération au point de vente (PV) VOUS permet, au point de vente d'un Accepteur, d'envoyer des fonds par Virement Instantané à cet Accepteur en échange d'un produit ou d'une prestation de service.
- vii. **Don à des entités caritatives**: Un don à une organisation caritative VOUS permet de transférer des fonds sous forme de don à une organisation caritative par Virement Instantané et d'obtenir une preuve de paiement de ce don (lorsque ce service de preuve de paiement est fourni par VOTRE PSPGC Eligible).

4.1.2 La Solution Wero, par le biais de cas d'utilisation des Opérations E-commerce/M-commerce à distance et des Opérations au Point de Vente décrits à la clause 4.1.1 ci-dessus, VOUS permet de consentir à des Opérations en utilisant les types de consentement EPI suivants :

- i. **Opération Simple** qui sera exécutée instantanément une fois que VOUS acceptez l'Opération dans VOTRE Application ;
- ii. **Opération Pré-autorisée**, qui VOUS permet de pré-autoriser des Opérations de paiement à l'Accepteur jusqu'à un montant maximum, qui seront ensuite exécutées entièrement ou partiellement lorsque les conditions convenues avec VOUS pour leur exécution sont remplies (ex. : exécution du paiement à la livraison ou à l'envoi des biens achetés, ou lorsque VOUS quittez un hôtel ou lorsque VOUS avez terminé de faire le plein à la station-service) ;
- iii. **Versement d'un acompte à un Accepteur pour un montant maximum** qui sera exécuté seulement si les conditions convenues avec l'Accepteur pour son exécution sont remplies (y compris la possibilité d'exécution en cas de cas de non-présentation d'un UTILISATEUR dans un hôtel). Sinon, les fonds seront débloqués ;
- iv. **Abonnements**, qui VOUS permet de souscrire à un plan de paiement permettant à l'Accepteur de recevoir des paiements récurrents avec une fréquence et pour un montant conforme aux conditions convenues entre VOUS et l'Accepteur ;
- v. **Paiements échelonnés**, qui VOUS permet d'accepter un plan de paiement pour échelonner un achat en plusieurs versements, selon le plan de paiements convenu entre VOUS et l'Accepteur ;
- vi. **Opération future « en un clic »**, qui VOUS permet d'ajouter un Accepteur à VOTRE liste de « bénéficiaires de confiance » permettant ainsi une expérience "one-click" dans les opérations de paiement ultérieures envers cet Accepteur, sans avoir à appliquer l'Authentification Forte du Client à ces opérations futures conformément à la loi applicable ;
- vii. **Opérations futures initiées par l'Accepteur**, qui VOUS permet d'accepter un plan de paiement qui permettra à l'Accepteur d'initier des débits futurs de VOTRE part, sous réserve des conditions et de la fréquence convenues entre VOUS et l'Accepteur ;
- viii. **Remboursements**, initiés par l'Accepteur, avec VOTRE consentement et qui seront crédités à VOTRE Compte.

4.1.3 La Solution Wero, par le biais des cas d'utilisation P2P, P2Pro et Dons exposés à la clause 4.1.1 ci-dessus, VOUS permet d'effectuer les types de consentement EPI suivants :

- i. **Opérations "Envoie d'argent"** (*Send money Transactions*), VOUS permettant d'initier un paiement à un bénéficiaire (une Personne ou un Accepteur), en sélectionnant le mandataire du bénéficiaire (manuellement, en sélectionnant dans la liste de contacts ou en scannant le code QR du bénéficiaire).
- ii. **Opérations "Demande d'argent"** (*Request money Transactions*), permettant au bénéficiaire (une Personne ou un Accepteur) de VOUS envoyer une demande de paiement, en sélectionnant VOTRE mandataire (manuellement, en sélectionnant dans la liste de contacts ou en scannant VOTRE code QR) ou en générant un code QR avec la demande de paiement (que VOUS devez scanner).

#### 4.2 Description du Services d'Information sur les Comptes

La Solution Wero VOUS fournit un Service d'information VOUS permettant d'accéder aux informations suivantes de VOTRE Compte :

- i. **Solde du Compte** : NOUS pouvons accéder de manière sécurisée au solde de VOTRE Compte sous-jacent et l'afficher dans l'Application afin de VOUS fournir un aperçu précis et à jour de VOS fonds disponibles et VOUS permettre de gérer facilement VOS finances et de prendre des décisions éclairées lors de l'utilisation de l'Application pour des Opérations Wero.
- ii. **Historique des Opérations** : NOUS extrayons et affichons l'historique des Opérations de VOTRE Compte sous-jacent, y compris les Opérations effectuées avec et sans l'Application. En consolidant VOTRE historique des Opérations en un seul endroit, NOUS offrons un aperçu complet et pratique de toutes VOS activités financières, VOUS permettant ainsi de suivre et surveiller plus facilement VOS dépenses.

#### 4.3 Description des autres fonctionnalités

##### 4.3.1 L'Application comprend d'autres fonctionnalités :

- i. La possibilité de partager du Contenu (texte supplémentaire, image ou GIF) avec d'autres utilisateurs de l'Application au cours des Opérations Wero, ainsi que de personnaliser l'Application ;
- ii. La fonctionnalité de partage de facture (lorsqu'elle est fournie par VOTRE PSPGC Eligible) VOUS permettant de demander des fonds à plusieurs Personnes dans l'Application et/ou de recevoir des demandes de fonds de la part d'autres Personnes ;

##### 4.3.2 Les Accepteurs et/ou les PSP de l'Accepteurs peuvent utiliser les fonctionnalités suivantes :

- i. **Annulation** : Un service permettant à l'Accepteur d'annuler une Opération Wero précédemment initiée, mais pas encore exécutée ;
- ii. **Pré-autorisation** : Un service permettant à l'Accepteur de réserver un montant afin de sécuriser des fonds suffisants pour ensuite compléter une Opération Wero ultérieure en une ou plusieurs demandes de paiement pour capture. Le service de pré-autorisation est utilisé uniquement pour réserver le montant alors que le montant final du paiement réel n'est pas encore connu ;
- iii. **Opération Différée** : Un service permettant au PSP de l'Accepteur d'effectuer une demande de paiement pour un montant temporaire et une exécution pour le montant final dans un délai limité.

##### 4.3.3 Vous ne pouvez inscrire votre compte de paiement dans l'Application que si vous détenez votre compte

auprès d'un PSPGC Eligible. Si votre prestataire de services de paiement gestionnaire de compte n'est pas un PSPGC Eligible, vous serez redirigé vers l'application de banque mobile de votre prestataire de services de paiement gestionnaire de compte.

## 5.0 Conditions d'utilisation des services

### 5.1 Utilisation des Services

Afin de bénéficier des Services, après avoir téléchargé l'Application, VOUS devez enregistrer votre Compte auprès d'un PSPGC Eligible dans l'Application, en suivant les conditions et instructions fournies par le PSPGC Eligible, notamment en matière d'Authentification Forte du Client.

### 5.2 Utilisation des Services A2A

5.2.1 Conformément aux articles VII.32 et VII.50 du CDE, VOUS êtes informé que VOUS ne pouvez pas révoquer un ordre de paiement initié via l'Application EPI, une fois que VOUS NOUS avez donné VOTRE consentement à l'initiation de l'Opération Wero. VOUS êtes considérés comme ayant donné ce consentement lorsque VOUS validez toutes les caractéristiques constituant la demande de paiement, avant ou après avoir déterminé le montant en :

- i. Saisissant VOTRE code PIN sur VOTRE appareil sur lequel l'Application est installée;
- ii. Communicant ou utilisant tout Paramètre de Sécurité Personnalisé lors d'une Opération Wero ;
- iii. Confirmant l'Opération Wero en ligne ;
- iv. Présentant et tenant VOTRE appareil sur lequel l'Application est installée en face d'un dispositif qui identifie la présence de technologie « sans contact » ; ou
- v. Utilisant un dispositif de reconnaissance biométrique (ex. : le capteur d'empreinte digitale sur VOTRE Appareil).

5.2.2 Lorsque VOUS fournissez vos Paramètres de Sécurité Personnalisés dans le cadre d'une série d'Opérations Wero, VOUS ne consentez à toutes ces Opérations Wero qu'une seule fois.

### 5.2.3 Nonobstant ce qui précède, lorsque VOUS avez donné VOTRE consentement en ce qui concerne :

- i. Une Opération Wero dont l'exécution est prévue à une date ultérieure (y compris une Opération de paiement faisant partie d'une série), VOUS pouvez rétracter VOTRE consentement au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant immédiatement le Jour Ouvrable convenu pour l'exécution de l'Opération en question.
- ii. Une Opération Wero prenant la forme d'un prélèvement automatique, VOUS pouvez révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant le Jour Ouvrable convenu pour le prélèvement des fonds.

### 5.2.4 En utilisant le Service A2A, VOUS acceptez expressément :

- i. De VOUS conformer, sous VOTRE entière responsabilité, aux obligations légales qui VOUS sont applicables, telles que vos obligations fiscales ;
- ii. Que toute Opération effectuée via la Solution Wero est conforme aux lois et réglementations applicables, y compris les lois en matière de corruption et fiscales, et VOUS vous engagez à ne pas utiliser la Solution Wero pour acheter des services ou produits interdits par la loi ;
- iii. Que VOUS êtes seul responsable des Opérations Wero que VOUS avez mandatées et autorisées. Une fois que l'Opération Wero est effectuée et validée, le Compte sélectionné sera débité ;

- iv. De vérifier l'identité et l'identifiant unique du bénéficiaire et de vérifier le montant de l'Opération Wero. Sans préjudice de la clause 12.1, NOUS ne pouvons être tenus responsables de toute erreur de VOTRE part ;
- v. D'honorer tout ordre de paiement provenant de VOTRE Compte. Pour ce faire, VOUS devez VOUS assurer que VOTRE Compte est suffisamment approvisionné avant de procéder à tout ordre de paiement et que VOUS disposez de suffisamment de fonds sur VOTRE Compte jusqu'à l'exécution de l'Opération Wero.

5.2.5 Les Services d'Initiation de Paiement sont fournis par EPI conformément aux conditions pertinentes de la Loi sur les établissements de paiement. À cet égard, NOUS nous engageons à :

- i. Ne pas détenir VOS fonds, à aucun moment, en relation avec la fourniture des Services d'Initiation de Paiement;
- ii. Garantir que VOS Paramètres de Sécurité Personnalisés ne soient pas accessibles à des parties autres que VOUS et l'émetteur des Paramètres de Sécurité Personnalisés, et qu'ils soient transmis par NOUS par le biais de canaux sûrs et efficaces ;
- iii. NOUS assurer que toute autre information sur VOUS, obtenue par NOUS en fournissant les Services d'Initiation de Paiement, est uniquement fournie au bénéficiaire et seulement avec VOTRE accord ;
- iv. NOUS identifier auprès du PSPGC à chaque fois qu'un paiement est initié ;
- v. Ne pas stocker VOS Données de Paiement Sensibles ;
- vi. Ne pas VOUS demander des données autres que celles nécessaires à la fourniture du Service d'Initiation de Paiement;
- vii. Ne pas utiliser, accéder à ou stocker des données à d'autres fins que la fourniture du Service d'Initiation de Paiement tel qu'explicitement demandé par VOUS ;
- viii. Ne pas modifier le montant, le bénéficiaire ou autres caractéristiques de l'Opération Wero ;
- ix. Communiquer avec VOUS, le PSPGC Eligible et l'Accepteur d'une manière sécurisée.

5.2.6 Pour chaque Opération Wero, dès réception de l'ordre de paiement, NOUS VOUS fournissons un reçu électronique d'Opération Wero où figurent les informations suivantes :

- i. Une confirmation de l'initiation réussie de l'ordre de paiement auprès du PSPGC Eligible ;
- ii. Une référence VOUS permettant d'identifier l'Opération Wero ;
- iii. Le montant de l'Opération Wero ;
- iv. Le cas échéant, le taux de change appliqué dans l'Opération Wero et le montant de l'Opération Wero après la conversion de devise ; et
- v. La date de réception de l'ordre de paiement.

5.2.7 A VOTRE demande, nous vous fournirons des aperçus mensuels des Opérations électroniques où figurent les informations énumérées ci-dessus pour chaque Opération Wero que vous avez exécutée lors de ce mois. Ce(t)s aperçu(s) mensuel(s) sera/seront disponible(s) dans l'Application.

5.2.8 NOUS nous réservons le droit de refuser l'initiation d'un ordre de paiement lorsque (i) l'ordre de paiement n'est pas conforme aux lois ou réglementations applicables ou (ii) lorsque VOTRE ordre de paiement ou VOUS-même ne respectez pas les CG. La raison de ce refus VOUS sera notifiée via l'Application, au plus tard le Jour Ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement, sauf si une telle notification est interdite par des lois ou réglementations applicables.

5.2.9 Les Services A2A sont soumis aux limites de service décrites à la clause 16.0 (« **Limites de Services A2A** ») des CG.

### 5.3 Utilisation du Services d'Information sur les Comptes

Le Service d'Information sur les Comptes est fourni par EPI conformément aux conditions de la Loi sur les établissements de paiement. À cet égard, NOUS nous engageons à :

- i. Fournir le Service d'Information sur les Comptes uniquement lorsque VOUS avez donné VOTRE consentement ;
- ii. S'assurer que VOS Paramètres de Sécurité Personnalisés ne soient pas accessibles à des parties autres que VOUS et l'émetteur des Paramètres Sécurité Personnalisés, et que NOUS les transmettons par le biais de canaux sûrs et efficaces;
- iii. NOUS identifier auprès du PSPGC à chaque session de communication ;
- iv. Accéder seulement aux informations sur les comptes de paiement désignés et aux Opérations associées;
- v. Ne pas demander de Données de Paiement Sensibles Liées au Compte ;
- vi. Ne pas utiliser, accéder aux ou stocker des données à d'autres fins que la prestation du Service d'Information sur les Comptes que VOUS avez explicitement demandé, conformément à toute Loi sur la protection des données applicable;
- vii. Communiquer avec VOUS, le PSPGC Eligible et l'Accepteur d'une manière sécurisée.

## 6.0 Utilisation de l'Application

### 6.1 Téléchargement et installation de l'Application

- i. L'accès à la Solution Wero exige que VOUS téléchargiez l'Application, disponible gratuitement, sur VOTRE Appareil. La liste des pays dans lesquels l'Application peut être téléchargée à partir des magasins d'applications se trouve sur le site web de la Solution Wero : [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).
- ii. Pour installer l'Application et accéder à la Solution Wero, VOUS devez disposer d'un appareil compatible avec l'Application (un téléphone portable tel qu'un smartphone, une tablette mobile ou tout autre objet connecté compatible). Même si NOUS faisons de notre mieux pour optimiser la compatibilité de l'Application, NOUS ne pouvons pas garantir son fonctionnement avec tous les terminaux existants actuellement sur le marché et notamment les terminaux équipés d'un système d'exploitation Android ou iOS obsolètes.
- iii. Afin de télécharger l'Application et d'utiliser la Solution Wero dans des conditions adéquates, VOUS devez également disposer d'un accès suffisant à l'Internet (WI-FI publique ou privé et/ou accès à un réseau de données mobiles).
- iv. VOUS vous engagez à installer la dernière mise à jour de l'Application et à maintenir l'Application à jour en tout temps afin de bénéficier de la Solution Wero et de tous les Services dans des conditions optimales et sécurisées.

### 6.2 Conditions d'utilisation de l'Application

- i. VOUS ne pouvez utiliser l'Application et la Solution Wero qu'à des fins légales, conformément aux CG et dans le cadre des lois et réglementations applicables. En acceptant les présentes CG, VOUS consentez à ne pas utiliser l'Application pour des Opérations liées à des activités illégales ou d'une façon qui enfreindrait les lois et réglementations applicables.
- ii. En acceptant les présentes CG, VOUS consentez à ne pas tromper EPI en cachant délibérément VOTRE véritable adresse de Protocole Internet (IP) ou en modifiant intentionnellement les paramètres associés, afin de contourner délibérément les CG, de tromper EPI sur la véritable localisation ou de contourner intentionnellement les dispositifs de sécurité mis en place

par EPI pour prévenir la fraude.

- iii. Lorsque VOUS avez changé de numéro de téléphone, VOUS devez suivre l'une des voies de récupération d'accès fournies dans l'Application pour récupérer l'accès à l'Application.

### 6.3 Disposition spécifique concernant le partage de Contenu

6.3.1 VOUS consentez à respecter toutes les lois et réglementations en vigueur, et en particulier à ne pas partager ou publier des Contenus :

- i. portant atteinte d'une manière ou d'une autre aux droits que des tiers, personnes physiques ou morales, pourraient détenir notamment en ce qui concerne les Droits de Propriété Intellectuelle, le droit à l'image ou le droit à la vie privée ;
- ii. discriminatoires, impropres, diffamatoires ou racistes susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine, à sa dignité, violents ou pornographiques, constituant une apologie du crime contre l'humanité, le déni du génocide, l'incitation à la violence, la haine raciale ou la pédopornographie, attentatoire aux bonnes mœurs ;
- iii. susceptibles de mettre en danger d'autres utilisateurs d'une manière ou d'une autre ;
- iv. encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ;
- v. constituant quelque publicité pour des conseils ou des services ou pour la commercialisation de biens;
- vi. susceptibles de conduire au harcèlement de toute sorte (pression morale, insultes, menaces) d'un autre ou plusieurs utilisateurs et/ou de recueillir et stocker des Données à Caractère Personnel les concernant.

6.3.2 NOUS VOUS informons que dans de tels cas, NOUS fournirons, sur demande de l'autorité judiciaire compétente, toute information permettant ou facilitant l'identification de l'utilisateur n'ayant pas respecté les interdictions mentionnées ci-dessus, ainsi que les adresses IP et les temps de connexion, si encore disponibles. NOUS VOUS informons également que NOUS nous réservons le droit de communiquer aux autorités compétentes tout Contenu clairement illégal.

6.3.3 VOUS déclarez être le propriétaire des Droits de Propriété Intellectuelle relatifs au Contenu que VOUS publiez sur l'Application ou que VOUS avez obtenu les autorisations nécessaires pour publier ledit Contenu sur l'Application. VOUS ne copiez pas ni ne reproduisez, ni n'utiliserez le Contenu relatif à d'autres utilisateurs autrement que dans le strict but d'utiliser la Solution Wero à des fins personnelles et privées.

## 7.0 Frais et charges

7.1 NOUS ne VOUS facturons pas l'utilisation de la Solution Wero qui VOUS est fournie gratuitement.

7.2 L'Accepteur ou le PSPGC Eligible peut, à sa discrétion, facturer des services indépendants de la Solution Wero et des Opérations Wero. EPI ne peut être tenu responsable des frais et charges appliqués par l'Accepteur et/ou le PSPGC Eligible qui VOUS sont facturés.

7.3 Le fournisseur de réseau mobile et/ou le fournisseur d'internet de l'UTILISATEUR peuvent facturer des coûts lors de l'utilisation de l'Application EPI, qui sont à la charge de l'UTILISATEUR.

## 8.0 Sécurité et Confidentialité

### 8.1 Les engagements d'EPI

8.1.1 En tant que prestataire de Service d'Initiation de Paiement et de Services d'Information sur les Comptes exerçant des activités autorisées et supervisées par la BNB, NOUS considérons la sécurité comme NOTRE priorité. A ce titre, NOUS mettons en œuvre et NOUS nous engageons à maintenir les mesures techniques et organisationnelles de sécurité appropriées conformément aux normes les plus élevées et les plus éprouvées de sécurité informatique. NOUS utilisons des algorithmes d'encodage de haut niveau pour garantir l'intégrité des Données et sommes régulièrement audités par des organismes indépendants reconnus dans le domaine de la sécurité informatique.

8.1.2 EPI est tenu au secret professionnel. À ce titre, NOUS nous engageons à mettre en place toutes les mesures nécessaires à la préservation de la confidentialité de VOS Données. Toutefois, ce secret peut être levé sur VOTRE demande expresse ou avec VOTRE autorisation expresse au cas par cas où, conformément à la loi et aux conventions internationales, en particulier à la demande d'autorités de tutelles, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi que celle d'une autorité judiciaire ou pénale.

### 8.2 Les engagements de l'UTILISATEUR

8.2.1 Pour bénéficier de la Solution Wero, VOUS acceptez de VOUS conformer aux instructions et exigences que NOUS avons établies afin d'assurer la sécurité de VOS Données, VOS Opérations Wero et la Solution Wero. VOUS acceptez, en particulier, de VOUS conformer aux exigences d'Authentification Forte du Client chaque fois que NOUS le demandons par le biais de l'Application.

8.2.2 VOUS êtes responsable de la préservation de la confidentialité et la sécurité de VOS Paramètres de Sécurité Personnalisés. Chaque fois que VOUS utilisez l'Application, notamment pour initier une Opération Wero, VOUS devez VOUS assurer que VOUS êtes dans un environnement sécurisé. Dans le cas de paiements à distance, VOUS vous engagez à vous assurer que la plateforme de paiement utilisée par l'Accepteur est sécurisée.

8.2.3 Afin d'utiliser l'Application, VOUS vous engagez à ne pas commettre d'acte susceptible de compromettre la sécurité des systèmes d'information d'EPI.

8.2.4 VOUS devez immédiatement NOUS notifier toute utilisation non autorisée de la Solution Wero, tout accès frauduleux suspect à VOTRE compte dans l'Application ou toute autre violation de sécurité comme, mais sans s'y limiter, la perte, le vol ou le détournement de VOTRE Appareil, toute divulgation accidentelle de vos Paramètres de Sécurité Personnalisés ou toute compromission de Données. Une telle notification doit être faite conformément à la clause 14.0 ci-dessous.

8.2.5 Toute communication avec EPI se fait uniquement par le biais de canaux sécurisés. Par exemple, NOUS ne demandons jamais de Données de Paiement Sensibles ou de Données confidentielles. Si VOUS avez des doutes concernant la légitimité d'une requête de données confidentielles, il VOUS est conseillé de ne pas fournir ces données et de NOUS contacter immédiatement.

## 9.0 Lutte contre le blanchiment de capitaux et la Fraude

### 9.1 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

9.1.1 En tant qu'établissement de paiement belge soumis à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (la « Loi LBC-FT ») et à toute réglementation prise en vertu de celle-ci (la « Législation LBC-FT »), EPI doit se conformer à certaines obligations pour lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et à certaines obligations concernant les embargos financiers ainsi que le gel des avoirs.

9.1.2 À cet égard, NOUS pouvons prendre toutes les mesures nécessaires pour nous conformer à nos obligations d'identification de nos clients (« **Know Your Customer** » ou « **Connaissance du client** ») et mettre en œuvre des systèmes de surveillance, de contrôle et de limitation de Services afin de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et de se conformer aux règles en matière d'embargos financiers et de gel des avoirs. NOUS sommes également tenus d'exercer une vigilance continue sur les relations d'affaires conformément à la Législation LBC-FT, y compris un examen minutieux des Opérations effectuées tout au long de la relation d'affaires pour NOUS assurer qu'elles sont alignées sur ce que nous savons de VOUS et NOUS assurer que cette connaissance reste à jour. À ce titre, NOUS pouvons mettre en place des systèmes de surveillance et, au cas où des Opération semblent incohérentes ou suspectes, inhabituelles ou exceptionnelles, NOUS pouvons NOUS renseigner sur l'origine ou la destination des fonds, l'objet ou de la nature de l'Opération, l'identité du bénéficiaire et NOUS pouvons exiger toute autre information ou document pertinent afin d'être en conformité avec NOS obligations légales. Dans la mesure permise ou requise par la loi, NOUS nous réservons le droit de ne pas initier l'Opération Wero ou de résilier notre relation contractuelle, si nous ne sommes pas en mesure de nous conformer à NOS obligations légales sous le régime de la Législation LBC-FT.

9.1.3 Par conséquent, VOUS acceptez de NOUS fournir, sur demande, toutes les informations que NOUS pourrions raisonnablement exiger afin de NOUS conformer à NOS obligations en vertu de la Législation LBC-FT et vous déclarez et garantissez que les documents, informations et/ou certifications que VOUS NOUS fournissez avant et tout au long de la prestation des Services, sont, à la date où ils sont fournis, précis, réguliers et véridiques. NOUS VOUS rappelons que tout manquement à NOTRE demande de fourniture d'information ou de documentation ou toute tentative de fournir de fausses informations pourrait nous forcer à vous dénier l'accès à la Solution Wero, à résilier notre relation contractuelle et/ou à faire un signalement auprès des autorités compétentes.

9.1.4 VOUS reconnaissez qu'EPI peut transmettre des rapports aux autorités compétentes, volontairement (déclaration d'opération suspecte) ou sur requête (réponse à des demandes judiciaires ou administratives). Par conséquent, aucune poursuite pénale ni action en responsabilité civile ne peut être intentée contre EPI, ses dirigeants ou ses employés qui ont effectué de bonne foi les déclarations requises en vertu de la Législation LBC-FT

## 9.2 Personnes politiquement exposées

9.2.1 Dans le cadre de NOS obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, NOUS sommes tenus d'appliquer des mesures de vigilance supplémentaires aux personnes politiquement exposées, telles que définies à l'article 4, 28° de la Législation LBC-FT (« **PPE** ») en raison des risques particuliers auxquels elles et/ou leurs proches sont confrontés en termes de soutien financier au terrorisme, de tentative de corruption ou de circulation d'argent d'origine frauduleuse à des fins de blanchiment d'argent. Considérant ce risque plus élevé, NOUS sommes tenus d'appliquer un contrôle renforcé et des mesures de vigilance renforcées.

9.2.2 Par conséquent, tout UTILISATEUR considéré comme PPE s'engage à NOUS en informer dans les meilleurs délais et à NOUS fournir toutes les informations et documents supplémentaires que NOUS pouvons raisonnablement exiger pour NOUS permettre d'être en conformité avec NOS obligations en vertu de la Législation LBC-FT.

## 9.3 Prévention de la fraude et des risques de non-paiement

9.3.1 L'UTILISATEUR reconnaît et accepte par la présente que NOUS puissions mettre en œuvre des mesures de sauvegarde pour prévenir et détecter la fraude aux paiements et limiter le risque de non-paiement.

9.3.2 À cet effet, en cas de suspicion de fraude ou de risque important de non-paiement, NOUS pouvons imposer des limites de Services.

## 10.0 Protection des données

10.1 Afin d'exécuter les présentes CG et fournir la Solution Wero, NOUS, en tant que responsables du traitement des données, traitons VOS Données à Caractère Personnel. À cet égard, NOUS nous engageons à NOUS conformer entièrement aux Lois sur la protection des données applicables et traiterons VOS Données à Caractère Personnel selon la Politique de protection de la vie privée de l'Application Wero, qui est disponible dans l'Application et sur le site web de la Solution Wero à l'adresse suivante : [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).

10.2 Par conséquent, en acceptant les présentes CG, VOUS reconnaissez avoir lu et consentez à la **Politique de protection de la vie privée de l'Application Wero** décrivant :

- i. la manière dont NOUS recueillons, utilisons et partageons les Données à Caractère Personnel que VOUS NOUS soumettez directement et/ou que NOUS collectons indirectement lors de VOTRE utilisation de la Solution Wero ;
- ii. VOS droits à l'égard de VOS Données à Caractère Personnel et la manière de les exercer.

10.3 Conformément à la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, NOUS sommes tenus de conserver les Données à Caractère Personnel traitées à cet effet en stockage intermédiaire pendant une période de cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle et, pour ce qui est des données liées aux Opérations Wero, cinq ans à compter de leur date d'exécution.

## 11.0 Propriété intellectuelle

11.1 Les CG ne VOUS confèrent aucun Droit de Propriété Intellectuelle sur l'Application, la Solution Wero, la Marque EPI et les éléments la composant ou mis à VOTRE disposition, y compris les logiciels, les applications, les marques, les interfaces, les bases de données, le savoir-faire, les données, les textes, les présentations, les illustrations, les programmes informatiques, les animations, et toute autre information mise à VOTRE disposition (ci-après dénommés les « **Éléments** »). Ainsi, l'Application, la Solution Wero, la Marque EPI et les Éléments sont et restent NOTRE propriété exclusive, ou sont sujets à l'octroi d'une licence qui NOUS est accordée par une partie tierce détenant les droits en question.

11.2 VOUS acceptez que VOUS n'avez pas le droit de reproduire, représenter, distribuer, modifier, traduire et/ou adapter, partiellement ou en totalité, l'Application, la Solution Wero, la Marque EPI ou tout Élément sans l'accord exprès écrit d'EPI et qu'il VOUS est interdit de faire quoi que ce soit pouvant directement ou indirectement enfreindre les Droits de Propriété Intellectuelle d'EPI sur l'Application, la Solution Wero, la Marque EPI ou tout Élément.

11.3 NOUS VOUS accordons un droit limité, personnel, non-exclusif, non-transférable, non sous-licenciable et résiliable d'utiliser l'Application et la Solution Wero uniquement aux fins de bénéficier des Services et de les utiliser. VOUS reconnaissez que la seule utilisation de l'Application et de la Solution Wero ne VOUS donne aucun droit de revendiquer des Droits de Propriété Intellectuelle de quelque nature que ce soit sur ceux-ci.

## 12.0 Responsabilité

### 12.1 Général

Rien dans les présentes CG n'aura pour effet de limiter ou restreindre NOTRE responsabilité envers VOUS en cas de :

- i. fraude / intention délictueuse de notre part ou d'une personne sous notre responsabilité ;
- ii. faute grave de notre part ou de la part d'une personne sous notre responsabilité ; ou
- iii. négligence de notre part ou de la part d'une personne sous notre responsabilité ayant affecté VOTRE vie ou VOTRE intégrité physique.

### 12.2 Exécution des Opérations Wero

- i. Dans le cadre de la fourniture des Services A2A, la responsabilité d'EPI pour des opérations de paiement non autorisées ou incorrectement exécutées est limitée, qu'il agisse en tant que prestataire de service de paiement en rapport aux Services d'Initiation de Paiement ou en tant que prestataire de services techniques pour les PSPGC Eligibles.
- ii. En ce qui concerne les Services A2A, EPI est uniquement responsable de l'envoi d'instruction de paiement à la banque tierce concernée (ou prestataire de services de paiement) conformément aux informations que VOUS avez fournies et le bénéficiaire (par exemple, montant et destinataire), mais elle n'est ni responsable ni redevable de la bonne exécution des instructions de paiement par la banque concernée (ou le prestataire de services de paiement). Pour éviter toute ambiguïté, EPI n'est pas responsable au cas où le paiement ne peut être initié ou lorsqu'un paiement ne peut être traité ou exécuté par le PSPGC Eligible parce que le compte de l'UTILISATEUR est bloqué (quelle qu'en soit la raison), pour un manque ou une indisponibilité de fonds ou tout autre motif valide. VOUS pouvez VOUS adresser à votre PSPGC Eligible en cas de demande de remboursement ou de compensation financière supplémentaire due à des paiements non exécutés, incorrects, défectueux, tardifs ou non autorisés. Veuillez consulter les CG de votre PSPGC Eligible pour plus d'informations.
- iii. Si EPI initie des paiements selon VOS instructions, NOUS ne sommes pas tenus de VOUS rembourser si VOUS avez sélectionné un mauvais commerçant ou l'UTILISATEUR pour recevoir un paiement ou si vous avez inséré un mauvais montant.
- iv. En l'absence de toute faute ou négligence de notre part, NOUS déclinons toute responsabilité envers VOUS en ce qui concerne toute Opération Wero non exécutée, exécutée de manière incorrecte, tardive, ou non autorisée.

### 12.3 Disponibilité des Services

12.3.1 NOUS ferons de NOTRE mieux pour assurer la continuité des Services. Sans préjudice de la clause 12.1 ci-dessus, NOUS ne pouvons être tenus responsables envers VOUS de tout dysfonctionnement, erreur ou interruption du Service lorsque NOUS avons pris toutes les mesures nécessaires à NOTRE disposition pour remédier au problème.

12.3.2 Sans préjudice de la clause 12.1 ci-dessus, NOUS ne pouvons être tenus responsables des dommages qui VOUS sont causés résultant d'une cause externe non liée à la fourniture des Services, qui ne peut NOUS être imputée et qui est indépendante de NOUS. Il peut s'agir de dommages résultant d'évènements comme suit :

- i. tout refus d'inscription par le PSPGC Eligible de VOTRE Compte sur l'Application ;
- ii. toute perte encourue à la suite d'une panne ou d'un problème technique sur l'appareil que VOUS utilisez et sur lequel l'Application est installée ;
- iii. toute faute, toute utilisation impropre ou frauduleuse des Services ou tout manquement aux CG de VOTRE part ;

- iv. toute défaillance d'une entité tierce impliquée dans la chaîne de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, les serveurs et systèmes de paiement, les systèmes de vérification et d'authentification bancaires, les systèmes de virement SEPA des prestataires de service de paiement, les systèmes de transfert interbancaires et les systèmes de traitement des flux, pour lesquels NOUS ne sommes pas responsables ;
- v. un dysfonctionnement du réseau Internet, du réseau de télécommunications ou du réseau électrique, à moins que ces dysfonctionnements ne puissent NOUS être attribués ;
- vi. un dysfonctionnement lié au fonctionnement du site web de l'Accepteur, une panne du terminal de point de vente et/ou des systèmes d'information ;
- vii. tout refus d'Opération Wero par le PSPGC Eligible, y compris en cas de dépassement des limites imposées par le PSPGC Eligible, à moins que NOUS ayons causé ce refus;
- viii. la perte, le vol, la soustraction ou l'utilisation non autorisée de VOTRE Appareil, la divulgation de vos Paramètres de Sécurité Personnalisés ou tout accès non autorisé ou atteinte à l'intégrité de Données non attribuable à une violation de NOS obligations et engagements de sécurité ;
- ix. sans préjudice de NOS obligations dans le cadre de la Législation LBC-FT, toute transmission d'informations incorrectes qui NOUS est faite par l'UTILISATEUR, l'Accepteur ou le PSPGC Eligible, y compris les documents et preuves que NOUS avons réclamé dans le contexte de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

12.3.3 VOUS reconnaissez que VOTRE accès à la Solution Wero et/ou à l'Application peut être restreint de temps à autres afin de corriger les bugs, assurer la maintenance ou introduire de nouvelles fonctionnalités ou services. De telles restrictions seront notifiées à l'avance, lorsque cela sera raisonnablement possible, et ne dépassera pas le temps raisonnablement nécessaire à la correction de tels bugs, la maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités ou services.

12.3.4 Bien que NOUS fassions de NOTRE mieux pour maximiser la compatibilité, NOUS ne pouvons pas garantir que la Solution Wero fonctionnera sur tous les terminaux existants. Il est de VOTRE responsabilité de disposer d'un appareil compatible avec l'Application et d'avoir installé les mises à jour nécessaires pour le bon fonctionnement de l'Application et de la Solution Wero. De plus, NOUS ne pouvons être tenu responsables des différends entre VOUS et le fournisseur de l'appareil ou dans le cas d'une utilisation de réseaux de télécommunication sur ligne fixe ou sans fil, entre VOUS et VOTRE prestataire de service.

#### 12.4 Litiges commerciaux

- i. VOUS reconnaissez que NOUS n'intervenons en aucune manière dans les relations commerciales et contractuelles ou les éventuels litiges, commercial ou non, entre VOUS et une Personne et/ou un Accepteur.
- ii. NOUS n'exerçons aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la légalité, les caractéristiques et l'adéquation des marchandises et services vendus par un Accepteur.

#### 12.5 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Sans préjudice de la clause 12.1 ci-dessus, nous déclinons expressément toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes liées aux mesures que NOUS pourrions être tenus de prendre afin d'être en conformité avec NOS obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les embargos financiers et les gels d'avoir, et NOUS ne serons pas tenus responsables des retards d'exécution qui pourraient en résulter.

## 12.6 Hébergement de Contenu

12.6.1 NOUS hébergeons des espaces de communication publiques permettant aux UTILISATEURS de distribuer du Contenu, comme défini à la clause 6.3 ci-dessus (« Disposition spécifique concernant le partage de Contenu ») des présentes CG. Ces espaces de communication publiques sont des lieux sur lesquels NOUS n'exerçons aucun contrôle et sur lesquels seuls les UTILISATEURS peuvent publier. Par conséquent, NOUS ne pouvons être considérés comme ayant la qualité d'éditeur du Contenu, mais exclusivement comme d'hébergeur, au sens de l'article 6 du Règlement sur les services numériques.

12.6.2 En tant que tel, NOUS n'effectuons pas de surveillance générale de Contenu. Cependant, dès que le caractère prétendument illicite de certains Contenus NOUS est signalé, NOUS mettons rapidement en œuvre les mesures nécessaires pour signaler un tel Contenu au ministère public et pour faire en sorte que le Contenu ne soit plus accessible. À cet égard, NOUS nous réservons le droit de supprimer ou suspendre l'accès à tout Contenu à la suite de la réception d'une notification ou si NOUS avons une connaissance effective de la nature illégale du Contenu. Sans préjudice de la clause 12.1 ci-dessus, NOTRE responsabilité ne peut être engagée d'aucune manière à cause d'une telle action.

12.6.3 Conformément à l'article 6 du Règlement sur les services numériques, NOUS ne sommes pas responsables du Contenu que nous hébergeons, dans la mesure où nous n'avons pas une connaissance effective du caractère illicite du Contenu en question et NOUS avons agi rapidement pour retirer ce Contenu ou en rendre l'accès impossible dès que nous avons eu connaissance de son caractère illicite.

## 12.7 Force majeure

12.7.1 EPI ne peut être tenu responsable en cas de manquement à ses obligations en vertu des présentes CG en cas de force majeure, qui est définie comme un événement externe, imprévisible et irrésistible, échappant au contrôle d'EPI, qui ne pouvait être raisonnablement prévu au moment de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche EPI d'exécuter ses obligations.

## 13.0 Durée et résiliation

13.1 Les présentes CG sont conclues pour une durée indéterminée. Sauf dispositions légales contraires, VOUS pouvez, à tout moment et sans motif, signifier VOTRE souhait de résilier les CG sur l'Application. Dans les 15 Jours Ouvrables à réception d'une telle notification, votre profil utilisateur sera désactivé, à ce moment-là les CG seront résiliées et cesseront de s'appliquer, à l'exception des dispositions exprimées ou destinées à survivre à cette résiliation.

13.2 Conformément à la loi applicable, NOUS pouvons mettre fin à ces CG, sans frais pour VOUS et sans avoir à VOUS en donner la raison, en VOUS le notifiant simplement sur un support durable et en respectant un délai de préavis d'au moins deux mois. Cette résiliation prend effet à la date indiquée dans la notification.

13.3 Cependant, en dérogation à la clause 13.2 ci-dessus, NOUS pouvons résilier les CG avec effet immédiat s'il existe un motif raisonnable rendant inacceptable pour NOUS la poursuite des CG, également après avoir pris en considération VOS préoccupations légitimes. Un motif raisonnable sera considéré comme existant dans les circonstances suivantes:

- i. dans le cas d'une faute grave de VOTRE part (y compris l'agression physique ou verbale, les menaces ou insultes envers un employé d'EPI) ;
- ii. si NOUS sommes tenus de résilier les CG dans le cadre de la Législation LBC-FT et/ou lorsque cela

- est nécessaire pour se conformer à NOS obligations dans le cadre de la législation LBC-FT ;
- iii. si VOUS fournissez des documents faux, inexacts, périmés, falsifiés ou volés, ou si vous agissez de manière frauduleuse ; ou
  - iv. si VOUS ne respectez pas l'une de VOS obligations au titre de la clause 3.0 des CG.

13.4 En outre, en dérogation à la clause 13.2 ci-dessus, nous serons également autorisés à résilier les CG dans le cas où VOUS commettriez une violation des CG qui n'est pas couverte par la clause 13.3 ci-dessus, après l'expiration sans résultat d'un délai raisonnable fixé pour VOUS permettre de prendre des mesures correctives ou après VOUS avoir averti, en vain, à moins que cette disposition ne puisse être écartée en raison des caractéristiques particulières d'un cas spécifique.

13.5 Toute résiliation des CG sur la base de cette clause 13.3 et/ou 13.4 VOUS sera notifiée et prendra effet à la date indiquée dans celle-ci.

13.6 Suite à la résiliation des CG, VOUS n'aurez plus accès à l'Application ni à la Solution Wero.

## 14.0 Signalements et Réclamations

14.1 Signalement en cas d'Opérations Wero non autorisées ou exécutées de manière incorrecte

14.1.1 Lorsqu'une Opération Wero initiée par le biais de Services d'Initiation de Paiement n'a pas été exécutée, a été exécutée de manière incorrecte ou que VOUS ne l'avez pas autorisée, VOUS devez en informer votre PSPGC Eligible sans délai une fois que VOUS en avez connaissance et au plus tard 13 (treize) mois à compter de la date de débit de l'Opération Wero en question, conformément à l'article VII.41 du CDE, et le cas échéant, obtenir la rectification de l'Opération Wero par votre PSPGC Eligible. Veuillez-vous référer aux conditions générales de votre PSPGC Eligible pour plus d'informations.

14.1.2 Signalement en cas de perte, de vol ou de détournement de VOTRE Appareil ou de divulgation accidentelle de vos Paramètres de Sécurité Personnalisés.

14.1.3 Dès que VOUS avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de VOTRE Appareil ou de la divulgation accidentelle de vos Paramètres de Sécurité Personnalisés, VOUS devez nous le notifier sans délai et demander le blocage de votre compte sur l'Application et sur la Solution Wero par le biais du site de la Solution Wero : [www.wero-wallet.eu](http://www.wero-wallet.eu).

14.1.4 À la réception d'une telle notification, NOUS bloquerons VOTRE compte sur l'Application et sur la Solution Wero, conformément à la clause 15.0 (« Blocage »).

14.1.5 Le déblocage de la Solution Wero peut être effectué après analyse par NOS services et en consultation avec VOUS.

14.2 Réclamations et plaintes

14.2.1 Si VOUS avez des questions ou rencontrez toute difficulté de nature technique, administrative ou commerciale, ou si VOUS avez une réclamation relative à l'utilisation de l'Application et de la Solution Wero, veuillez d'abord contacter le Support EPI via l'Application.

14.2.2 Si le Support EPI ne fournit pas une réponse ou une solution satisfaisante à VOTRE question, problème ou réclamation, VOUS pouvez porter plainte auprès de NOTRE Négociateur par email, à l'adresse e-mail suivante : [negotiator@epicompany.eu](mailto:negotiator@epicompany.eu).

14.2.3 Lorsque VOUS avez déposé une plainte, NOUS mettrons tout en œuvre pour accuser réception de VOTRE plainte et fournir à l'UTILISATEUR une réponse définitive dès que raisonnablement possible, en tenant compte de la nature et de la complexité de VOTRE plainte. NOUS pouvons demander tout document (preuve, déclaration écrite, etc.) pour étayer VOTRE plainte et le temps nécessaire pour examiner VOTRE plainte dépendra de la rapidité avec laquelle vous pouvez fournir ces documents. NOUS VOUS tiendrons régulièrement au courant du traitement de VOTRE plainte.

14.2.4 NOUS nous engageons à faire de notre mieux pour répondre à votre plainte dans les 15 (quinze) Jours Ouvrables à compter de sa réception. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque NOUS ne sommes pas en mesure de répondre dans les quinze (15) Jours Ouvrables pour des raisons qui échappent à notre contrôle, nous demanderons une extension de la période de réponse, en indiquant les raisons du retard et en précisant le nouveau délai, qui ne dépassera pas trente-cinq (35) Jours Ouvrables.

14.3 Signalement d'un Contenu abusif ou illicite

14.3.1 Si VOUS trouvez ou pensez qu'un Contenu dans l'Application est abusif ou illicite, VOUS pouvez le signaler à EPI, en contactant le Support EPI via l'Application.

14.3.2 Tous signalement de Contenu abusif ou illicite doit inclure les informations suivantes : (i) la date du signalement, (ii) une description du Contenu abusif ou illicite et sa localisation précise, et (iii) les raisons pour lesquelles le contenu doit être supprimé.

14.3.3 Tout signalement de Contenu abusivement présenté comme violant une disposition légale dans le seul but d'en obtenir son retrait peut exposer l'auteur d'un tel signalement à des sanctions civiles et/ou pénales.

## 15.0 Blocage

15.1 NOUS pouvons temporairement refuser d'effectuer des Services A2A supplémentaires dans le cas où le montant de VOS Opérations Wero au cours d'une période donnée, individuellement ou globalement, excède les limites applicables aux Services A2A mentionnées à la clause 16.0 (« Limites de Services A2A ») des CG.

15.2 Nous nous réservons aussi le droit de bloquer l'Application sans préavis ou droit à une indemnisation :

- i. pour des raisons de sécurité de l'Application ;
- ii. en cas de suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'Application.

Il peut s'agir de :

- i. cas où une telle action serait nécessaire pour garantir NOTRE conformité aux lois et réglementations applicables (y compris la Législation LBC-FT) ; et/ou
- ii. cas où VOUS n'avez pas respecté VOS obligations et engagements en vertu des CG.

15.3 Lorsque NOUS décidons de bloquer l'Application conformément à cette clause 15.2, NOUS VOUS en informerons et VOUS en donnerons les raisons à l'avance via l'Application, sauf si cela devait compromettre des raisons de sécurité objectivement justifiées ou serait interdit par la loi, auquel cas nous vous en informerons immédiatement après.

15.4 NOUS débloquerons l'Application une fois que les raisons du blocage auront cessé d'exister. Pour demander le déblocage de la Solution Wero, VOUS pouvez contacter le Support EPI.

## **16.0 Limites de Services A2A**

16.1 Les limites de dépense pour les Opérations Wero exécutées via l'Application sont celles définies par VOTRE PSPGC Eligible.

## **17.0 Modification des CG**

17.1 Les CG peuvent évoluer et être modifiées par EPI. Conformément à l'article VII.24 du CDE, NOUS VOUS informerons de toute modification des CG par email ou par SMS, envoyé à l'adresse courriel personnelle ou au numéro de téléphone que VOUS avez fournis au moment de VOTRE inscription à la Solution Wero, au plus tard deux (2) mois avant la date effective de telles modifications. Les modifications qui VOUS sont notifiées entrent en vigueur uniquement si VOUS les acceptez.

17.2 Si VOUS refusez les modifications qui VOUS sont notifiées conformément à la clause 17.1, VOUS aurez le droit de résilier les CG à tout moment sans frais et avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées. Cette résiliation n'affecte pas les opérations effectuées avant la résiliation qui seront complétées conformément à la version des CG alors applicable. Si VOUS n'avez pas exercé votre droit de résiliation des CG avant la date effective des modifications proposées, alors les CG seront résiliées automatiquement et sans autre notification à la date d'entrée en vigueur des modifications proposées. À l'issue de la résiliation des CG, VOUS ne pourrez plus accéder à l'Application ni à la Solution Wero.

17.3 Nonobstant ce qui précède, si VOUS ne refusez pas les modifications qui VOUS ont été notifiées conformément à la clause 17.1 avant leur date effective, VOTRE silence sera interprété comme un consentement (consentement implicite) des dites modifications, si ces modifications sont strictement requises par des mesures législatives ou réglementaires, telle que l'interprétation légale ou réglementaire d'une autorité compétente, et qu'EPI a l'obligation de s'y conformer sans délai. NOUS VOUS informerons des conséquences de votre silence lors de la notification des modifications qui VOUS seront proposées.

## **18.0 Dispositions générales**

18.1 L'UTILISATEUR peut à tout moment télécharger une copie gratuite des présentes CG sur un support durable (format PDF), disponible sur l'Application.

18.2 Sans préjudice de la clause 13.1, l'UTILISATEUR est informé que la période de rétraction de quatorze (14) jours prévue à l'article VI.47 du CDE est applicable conformément aux dispositions du CDE.

18.3 Les CG, ainsi que les droits et obligations y afférents, ne peuvent pas être cédés, concédés, délégués, transférés de quelque manière que ce soit, en tout ou en partie, à titre onéreux ou gratuit par l'UTILISATEUR, sans le consentement préalable écrit d'EPI.

18.4 Dans le cas où l'une des dispositions des CG serait considérée comme nulle en vertu d'un principe juridique, d'une loi, d'une réglementation ou d'une invalidation par une décision de justice, les parties conviennent que les autres dispositions des CG resteront en vigueur.

18.5 Sauf disposition contraire, le fait que l'une des parties n'a pas exigé l'application d'une disposition des CG ne peut être considéré comme un renoncement aux droits de cette disposition en vertu de ladite disposition.

## **19.0 Contact et Communication**

19.1 L'équipe de support d'EPI est disponible du lundi au vendredi sur l'Application.

19.2 Afin d'assurer un traitement rapide des plaintes et préserver l'environnement, NOUS encourageons les réponses aux plaintes via l'Application.

19.3 Lorsque NOUS souhaitons VOUS transmettre des informations, NOUS pouvons utiliser différents moyens de communication tels que les notifications sur l'Appareil, les notifications sur l'Application, les emails ou les SMS. À tout moment, vous pouvez activer ou désactiver certains moyens de communication ou la communication de certaines informations, via l'Application.

## **20.0 Règlement à l'amiable et médiation**

20.1 En cas de litige entre VOUS et NOUS concernant l'exécution des CG et la fourniture de la Solution Wero, VOUS et NOUS nous efforcerons de trouver une solution amicale au litige.

20.2 En application de l'article VII.56 du CDE, si VOTRE plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante conformément à la procédure décrite par la clause 14.3 et si VOUS remplissez les critères d'éligibilité, VOUS pouvez introduire une plainte directement et gratuitement auprès de l'ombudsman suivant : Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8, bte. 2 , 1000 Bruxelles, ombudsman@ombudsfin.be, tél. : +32.2.545.77.70. Vous trouverez de plus amples informations sur la procédure à suivre sur le lien suivant : <https://www.ombudsfin.be/fr/procedure>.

20.3 Il est précisé que le recours à l'ombudsman par l'UTILISATEUR reste optionnel et ne constitue pas un prérequis à la saisie d'un juge.