

## Conditions Générales applicables aux utilisateurs du Portefeuille Alipay

(Octobre 2020)

### 1. INFORMATIONS IMPORTANTES

- 1.1 Les présentes Conditions Générales régissent votre accès au «**Portefeuille Alipay** » et aux «**Services Liés au Portefeuille Alipay** » et leur utilisation par vos soins, aux fins de l'exécution d'opérations de paiement de produits, informations, marchandises, services ou biens auprès de Commerçants. Pour éviter toute ambiguïté il est précisé que lors de l'utilisation du Portefeuille Alipay afin d'exécuter des opérations de paiement de tels produits auprès de Commerçants qui les vendent via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme, les présentes Conditions Générales priment sur tout autre accord que nous aurions pu conclure ensemble (ou conclu entre vous-même et l'une de nos entités affiliées).
- 1.2 Le Portefeuille Alipay est un compte sur lequel est déposé de la «monnaie électronique » et offre une fonctionnalité de portefeuille électronique. Actuellement il est possible d'accéder à cette fonctionnalité via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme. En dehors des stipulations de l'Article 1.1, lorsque nous faisons référence au «Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme » dans les présentes Conditions Générales, nous désignons ladite fonctionnalité de portefeuille électronique accessible via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme. D'une manière générale, nous utilisons dans les présentes Conditions Générales le terme «fonds » pour désigner votre monnaie électronique.
- 1.3 Les Services Liés au Portefeuille Alipay désignent les services que nous fournissons afin de faciliter les opérations de paiement réalisées dans le cadre des opérations en ligne et hors ligne utilisant le Portefeuille Alipay. En fournissant les Services Liés au Portefeuille Alipay, nous pouvons recevoir l'appui de nos entités affiliées dans le contexte des accords d'externalisation (ces entités affiliées, désignés ensemble avec nous, le «**Groupe Alipay** »).
- 1.4 Alipay (Europe) Limited S.A. («**Alipay** ») est l'opérateur du Portefeuille Alipay. Pour toute information supplémentaire concernant Alipay, voir la définition d'« Alipay » à l'Annexe 1 des présentes Conditions Générales.
- 1.5 Vous devez avoir au moins 18 ans pour pouvoir ouvrir et utiliser un Portefeuille Alipay. À tout moment, nous pourrions vous demander de fournir la preuve de votre âge.
- 1.6 Sauf stipulation contraire ou sauf si le contexte exige une interprétation différente, dans les présentes Conditions Générales, toute référence à «vous », «votre » et «vos » désigne un utilisateur du Portefeuille Alipay et toute référence à «Alipay », «nous », «notre » ou «nos » désigne Alipay (ou une entité affiliée d'Alipay) en qualité d'opérateur du Portefeuille Alipay et des Services Liés au Portefeuille Alipay. **En demandant ou en utilisant le Portefeuille Alipay, vous acceptez d'être engagé par les présentes Conditions Générales.**

## 2. **ACCÈS AU PORTEFEUILLE ALIPAY**

### 2.1 Vous acceptez :

- 2.1.1 d'utiliser votre Portefeuille Alipay conformément aux présentes Conditions Générales et uniquement à des fins conformes à la loi et selon des modalités licites et d'exécuter, à tout moment, toute activité relative à votre Portefeuille Alipay en agissant de bonne foi ; et
- 2.1.2 de vous assurer de l'exactitude des informations ou données que vous nous fournissez en lien avec votre Portefeuille Alipay.

## 3. **ENREGISTREMENT**

- 3.1 Nous vous demandons de bien vouloir nous fournir des informations à caractère personnel exactes et complètes, y compris vos nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, adresse électronique, ainsi que toutes autres informations que nous pourrions estimer nécessaires (les « **Informations d'Enregistrement** »). Vous acceptez de tenir les Informations d'Enregistrement à jour, à tout moment, afin de vous assurer de leurs exactitude et exhaustivité
- 3.2 Outre les Informations d'Enregistrement, nous pourrions vous demander les informations ou documents supplémentaires que nous pourrions considérer comme justifiés pour le bon fonctionnement de votre Portefeuille Alipay et la bonne fourniture des services y associés, y compris la confirmation de votre identité ou âge ou de vos coordonnées bancaires ou de toute carte de débit ou crédit applicable ou de tout autre instrument de paiement, lié à votre utilisation de votre Portefeuille Alipay. Vous acceptez de nous fournir de tels informations ou documents dans les plus brefs délais, sur simple demande. A défaut d'une communication de ces documents et informations dans les plus brefs délais, nous serons en droit de restreindre votre utilisation de votre Portefeuille Alipay ou de suspendre ou clôturer votre Portefeuille Alipay conformément aux stipulations de l'Article 17.
- 3.3 Vous nous autorisez à faire toute demande portant sur des renseignements que nous pourrions considérer comme nécessaires pour valider et vérifier votre identité (de manière directe ou par l'intermédiaire de tiers) à tout moment et pour quelque motif que ce soit, y compris afin de procéder à un remboursement.
- 3.4 Vous pouvez uniquement ouvrir un (1) Portefeuille Alipay en votre nom.

## 4. **INFORMATIONS SUR LE COMPTE**

- 4.1 Vous acceptez de prendre l'ensemble des mesures raisonnables afin de conserver en toute sécurité vos codes de connexion (y compris tout nom d'utilisateur ou mot de passe) à votre Portefeuille Alipay. Nous vous encourageons à changer votre mot de passe à intervalles réguliers et, sous réserve des stipulations de l'Article 13 ci-dessous, nous ne serons pas responsables en cas de divulgation ou d'utilisation non autorisée de vos codes de connexion (y compris tout nom d'utilisateur ou mot de passe).
- 4.2 Dans le cas où vous auriez connaissance du fait que la sécurité de vos codes de connexion (y compris tout nom d'utilisateur ou mot de passe) a été compromise (par

exemple, en cas de vol) ou de toute utilisation non-autorisée de votre Portefeuille Alipay, vous devez contacter Alipay dans les plus brefs délais. Consécutivement à cette notification, nous prendrons les mesures qui s'imposent afin d'empêcher (voire de bloquer) toute nouvelle opération ou toute nouvelle utilisation de votre Portefeuille Alipay jusqu'à ce que nous soyons certains que votre utilisation puisse être rétablie.

- 4.3 Nous vous fournirons gratuitement certaines informations relatives à chaque Opération de Paiement de débit ou de crédit de votre Portefeuille Alipay de manière continue sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme, dont notamment :
- 4.3.1 une référence vous permettant d'identifier l'Opération de Paiement et, le cas échéant, des informations relatives au bénéficiaire ou au payeur (selon le cas), y compris toutes informations transférées avec l'Opération de Paiement ;
  - 4.3.2 le montant de l'Opération de Paiement dans la devise dans laquelle votre Portefeuille Alipay est débité (ou dans la devise utilisée pour la Demande de Paiement) ou crédité (selon le cas) ;
  - 4.3.3 le montant des frais prévus sur une Opération de Paiement et, si applicable, la ventilation du montant de tels frais ou des intérêts à votre charge ;
  - 4.3.4 si applicable, le taux de change que nous avons appliqué à l'Opération de Paiement et le montant de l'Opération de Paiement après conversion de la devise ; et
  - 4.3.5 la date de valeur de débit ou la date de réception de la Demande de Paiement, ou la date de valeur de crédit (selon le cas).

## 5. SOLDE DU PORTEFEUILLE ALIPAY

- 5.1 Vous pouvez détenir des fonds sur votre Portefeuille Alipay, et de tels fonds, déduction faite des sommes dont vous nous êtes redevable, constitueront le solde de votre Portefeuille Alipay (le « **Solde du Portefeuille Alipay** »).
- 5.2 Des fonds peuvent être ajoutés à votre Solde du Portefeuille Alipay en utilisant tout instrument de paiement ou autre moyen de paiement que nous acceptons à la date considérée (y compris les cartes de débit, les transferts sur un compte ou tout autre moyen de paiement que nous acceptons à la date considérée) (ensemble, les « **Instruments de Paiement** »). Lorsque vous nous transférez un montant en utilisant un tel Instrument de Paiement ou lorsqu'un tiers le transfère sur votre Portefeuille Alipay pour vous ou pour votre compte, nous créditerons votre Portefeuille Alipay d'un montant équivalent, déduction faite des sommes dont vous nous êtes redevable. Si les fonds transférés sur votre Portefeuille Alipay ne constituent pas de la monnaie électronique émise par Alipay, Alipay émettra de la monnaie électronique pour un montant équivalent aux fonds transférés et créditera cette monnaie électronique sur votre Portefeuille Alipay sans retard injustifié.
- 5.3 En cas de transfert de fonds, utilisant un Instrument de Paiement, ajoutés à votre Solde du Portefeuille Alipay, nous ne faisons aucune déclaration et ne donnons aucune garantie relativement à cet Instrument de Paiement ou au fait que l'émetteur de vos Instruments de Paiement autoriseront ou approuveront ledit transfert.

- 5.4 Sauf stipulations expresses contraires, nous ne sommes pas redevables des frais ou charges dus aux tiers et associés à l'approvisionnement de votre Portefeuille Alipay. Nous nous réservons le droit, à tout moment, de refuser l'approvisionnement de votre Portefeuille Alipay en utilisant un Instrument de Paiement si nous considérons cela comme étant approprié.
- 5.5 Nous nous réservons le droit, à tout moment, d'imposer des limitations à votre utilisation de votre Portefeuille Alipay, y compris en ce qui concerne (i) le montant maximum que vous pouvez à tout moment ajouter ou détenir sur votre Portefeuille Alipay ; (ii) le montant cumulé ajouté à votre Portefeuille Alipay au cours d'une certaine période ; et (iii) le nombre d'opérations que vous pouvez exécuter en utilisant votre Portefeuille Alipay.
- 5.6 À tout moment, vous pouvez demander le retrait de tout ou partie du solde de votre Portefeuille Alipay. Toute opération de retrait au débit de votre Portefeuille Alipay implique le rachat correspondant de monnaie électronique.

Les informations suivantes doivent être jointes à une telle demande (à moins qu'elles n'aient déjà été fournies) :

- 5.6.1 les coordonnées d'un compte bancaire valable pour lequel le nom et l'adresse du titulaire du compte bancaire correspondent au nom et à l'adresse que vous nous avez fournis pour votre Portefeuille Alipay ; et
- 5.6.2 copie de la pièce d'identité officielle valable (par exemple, un passeport ou un permis de conduire). Nous sommes en droit d'accepter ou de rejeter une telle pièce d'identité à tout moment et à notre seule discrétion.
- 5.7 Alipay n'accorde aucun intérêt ni aucun autre avantage lié à la durée pendant laquelle vous détenez de la monnaie électronique dans votre Portefeuille Alipay.

## **6. UTILISATION DE VOTRE PORTEFEUILLE ALIPAY**

- 6.1 Vous pouvez utiliser votre Portefeuille Alipay pour exécuter des opérations de paiement de produits, d'informations, de biens, de services ou de marchandises auprès de Commerçants.
- 6.2 Nous pourrions vous demander de fournir des pièces d'identité supplémentaires avant que vous exécutiez un achat et, dans un tel cas, nous vous transmettrons cette demande par le biais du Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme ou d'autres moyens de communication.
- 6.3 À chaque fois que vous utilisez votre Portefeuille Alipay pour exécuter un paiement, vous nous autorisez à réduire le Solde du Portefeuille Alipay à concurrence du montant de l'opération de paiement, majoré des éventuels charges et frais de change applicables.
- 6.4 Vous pouvez exécuter des paiements en utilisant votre Portefeuille Alipay dans la stricte limite du Solde du Portefeuille Alipay créditeur dont le montant doit être suffisant pour honorer de tels paiements. Vous ne pouvez pas exécuter des opérations d'achat dont le montant serait supérieur à votre Solde du Portefeuille Alipay.

disponible et vous ne devez pas essayer de le faire. Nous ne vous accorderons aucune facilité de paiement en lien avec votre utilisation de votre Portefeuille Alipay et vous devez nous rembourser immédiatement si votre Solde du Portefeuille Alipay venait à être inférieur à zéro pour quelque raison que ce soit (par exemple, au motif que vous nous êtes redevable de frais, le cas échéant).

- 6.5 Les opérations de paiement utilisant votre Portefeuille Alipay peuvent être traitées par le biais d'un ou plusieurs comptes ouverts dans nos livres ou dans ceux de l'une de nos entités affiliées ou d'un prestataire de services tiers agréé agissant pour notre compte.
- 6.6 Au moment de libérer les fonds, nous avons le droit de déduire ou prélever les charges ou frais (y compris les Frais de Fonctionnement) exigibles qui nous sont dus.
- 6.7 Vous acceptez que dans la mesure où vous avez droit à et avez reçu un remboursement de notre part dans votre Solde du Portefeuille Alipay en relation avec une opération de paiement (y compris mais non limité aux circonstances décrites aux Articles 12.2, 13.1 et 14) et dans la mesure où vous êtes ensuite remboursé pour tout ou partie du montant couvert par ce remboursement par une autre source (y compris, sans limitation, tout émetteur de carte), vous nous autorisez à déduire le montant correspondant (représentant le montant du remboursement que vous avez reçu par cette autre source) de votre Solde du Portefeuille Alipay.
- 6.8 Vous acceptez de fournir l'ensemble des notifications, informations, documents et approbations nécessaires, ainsi que toute l'assistance et la coopération raisonnables qui nous sont nécessaires pour le fonctionnement de votre Portefeuille Alipay et le respect des règles et obligations du Système de Traitement des Paiements Alipay. Le fait que vous ne respectiez pas votre obligation susmentionnée pourra retarder le traitement de toute Opération de Paiement et nous conduire à exercer nos droits au titre des stipulations de l'Article 17.
- 6.9 Vous acceptez que lorsque les paiements de votre Portefeuille Alipay sont initiés par l'intermédiaire d'un Prestataire Agréé Open Banking autorisé auquel vous avez donné votre consentement, les dispositions du présent Article 6 s'appliqueront également à ces paiements.

## **7. REFUS D'OPÉRATIONS**

- 7.1 Nous avons le droit de refuser ou retarder une opération sur votre Portefeuille Alipay dans l'un des cas suivants :
  - 7.1.1 l'opération contrevient aux présentes Conditions Générales ou vous n'exécutez pas l'une de vos obligations, quelle qu'elle soit, à l'égard de Alipay ;
  - 7.1.2 il existe des risques objectifs d'atteinte à la sécurité de votre Portefeuille Alipay ou une suspicion d'utilisation non-autorisée ou frauduleuse de votre Portefeuille Alipay ;
  - 7.1.3 si nous avons des raisons de croire que l'opération est susceptible de contrevenir aux lois, règlements et réglementations ou peut faire encourir à

Alipay ou l'une de nos entités affiliées une responsabilité ou obligation (y compris, pour éviter toute ambiguïté, lorsque l'opération nous conduirait à commettre une violation des règles ou prescriptions du Système de Traitement des Paiements Alipay) ;

- 7.1.4 votre Demande de Paiement contient des erreurs factuelles, ne correspond pas au format convenu ou n'a pas été transmise par le biais des modes de communication convenus ;
  - 7.1.5 votre Demande de Paiement ne peut pas être exécutée dans son entièreté ;
  - 7.1.6 les fonds reçus pour exécuter l'Opération de Paiement n'ont pas été effectivement reçus par Alipay (par exemple, ils sont retenus ou bloqués par un tiers) ; ou
  - 7.1.7 un tiers revendique les fonds liés à l'Opération de Paiement.
- 7.2 Nous vous informerons préalablement, ou dans les meilleurs délais par la suite (et au plus tard à la clôture du Jour Ouvré qui suit la réception de votre Demande de Paiement), du fait que nous refusons d'exécuter une opération (à moins que le fait de procéder ainsi conduise à réduire votre ou notre sécurité ou soit contraire à la loi). Nous vous informerons également des motifs nous ayant conduit à ce refus (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou serait ou puisse être contraire à la loi).
- 7.3 Nous ne serons aucunement responsables au titre de tout préjudice ou perte que vous pourriez subir du fait de notre refus d'exécuter l'opération de paiement ou de tout retard dans son exécution en application des stipulations du présent Article 7.
- 7.4 Dans certains cas, nous pourrions vous transmettre les renseignements relatifs à la procédure de rectification des circonstances nous ayant conduit à ce refus (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou soit ou puisse être contraire à la loi).

## 8. UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 8.1 Afin de fournir les Services Liés au Portefeuille Alipay et de respecter les obligations découlant des présentes Conditions Générales, Alipay traite les informations vous concernant qui contiennent des « données personnelles ».
- 8.2 Alipay est le 'contrôleur' responsable du traitement de vos données à caractère personnel et collectera, traitera et transmettra vos données à caractère personnel conformément à la Politique de protection des données personnelles relative au Portefeuille Alipay (la « **Politique de protection des données personnelles** ») qui peut être consultée via le lien suivant : <https://render.alipay.com/p/c/17qdsxvw4mm8/1599120623473.html?country=FR&language=fr>. La Politique de protection des données personnelles vous fournit les informations légalement requises sur le traitement de vos données à caractère personnel par Alipay dans le cadre des Services Liés au Portefeuille Alipay, les obligations d'Alipay et vos droits à cet égard (y compris un droit d'accès, un droit de rectification et un droit d'opposition au marketing direct, ainsi que, dans certaines

circonstances, un droit d'effacement des données, un droit de limitation du traitement, un droit à la portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi le droit de révoquer à tout moment votre consentement).

## **9. CONSENTEMENT À LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS POUR DES RAISONS DE SECRET PROFESSIONNEL**

9.1 S'agissant des obligations de respect du secret professionnel qui nous sont applicables conformément à la Loi sur les Services de Paiement, vous autorisez et instruisez expressément Alipay à l'effet de transférer des données vous concernant - y compris (à titre non exhaustif) vos prénom, nom, adresse, date et lieu de naissance, coordonnées, toute Opération de Paiement ou autre information relative à votre Portefeuille Alipay ou aux services qui vous sont fournis par Alipay – aux autres membres du Groupe Alipay et à des tiers situés en Chine, au Luxembourg, à Singapour, en Espagne ou dans d'autres pays où sont établis des membres du Groupe Alipay ou les tiers concernés, dans le cadre des accords d'externalisation (*outsourcing*) liés aux différentes fonctionnalités opérationnelles et techniques des services fournis au titre des présentes Conditions Générales, y compris en particulier l'accueil des nouveaux clients, les services clients, la technologie, l'analyse des données pour la détection et la prévention des sanctions pénales et les opérations de change.

9.2 Les transferts visés à l'Article 9.1. seront à tout moment effectués conformément à la Politique de protection des données. Pour éviter tout doute, le consentement demandé en vertu de cet Article 9 est destiné uniquement à des fins de réglementation financière et ne constitue pas la base juridique pour le transfert de vos données à caractère personnel en vertu de la Politique de protection des données.

## **10. CONSENTEMENT À L'EXÉCUTION DES OPÉRATIONS**

10.1 Afin d'exécuter une Opération de Paiement, vous devez transmettre une Demande de Paiement en suivant les instructions données sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme, comme par exemple en sélectionnant votre Portefeuille Alipay comme moyen de paiement au moment de l'achat ou en indiquant le montant à débiter et en ajoutant un compte bancaire lié (dans la mesure où vous souhaitez débiter des fonds de votre Portefeuille Alipay pour les créditer sur un autre compte).

10.2 Vous acceptez qu'en transmettant une Demande de Paiement via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme, vous consentez à ladite Demande de Paiement et à l'exécution de l'Opération de Paiement.

## **11. DÉCAISSEMENTS**

11.1 Sauf dispositions écrites contraires (des présentes Conditions Générales ou de tout autre document), les date et heure de réception d'une Demande de Paiement seront les date et heure auxquelles nous recevons la Demande de Paiement (sauf accord écrit contraire).

11.2 Après réception par nos soins de votre Demande de Paiement, vous ne serez plus autorisé à la révoquer.

- 11.3 Pour chaque Opération de Paiement, nous vous fournirons via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme les informations sur la date et l'heure butoir d'exécution des services de paiement et les frais et charges éventuels dont vous devez vous acquitter.
12. **NON-EXÉCUTION, MAUVAISE EXÉCUTION OU EXÉCUTION TARDIVE DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT**
- 12.1 Nous sommes responsables à votre égard de la bonne exécution de l'Opération de Paiement relative à une Demande de Paiement que vous ou un Prestataire Agréé Open Banking avez instruit, sauf si nous apportons la preuve que le fournisseur de services de paiement de votre bénéficiaire a reçu le montant correct de l'Opération de Paiement conformément aux informations mentionnées dans votre Demande de Paiement.
- 12.2 En cas d'exécution incorrecte d'une Opération de Paiement qui nous est imputable et dont nous sommes responsables, nous vous rembourserons le montant de l'Opération de Paiement dès que possible et, en toute hypothèse, au plus tard à la fin du premier Jour Ouvré suivant la date à laquelle nous avons eu connaissance de l'exécution incorrecte de l'Opération de Paiement. Dans le cas où vous auriez eu à payer des charges ou intérêts à cause de notre erreur, nous vous les rembourserons également. Dans la mesure où vous avez obtenu un remboursement en application du présent Article 11.2, vous ne serez pas en droit de réclamer le remboursement de tout ou partie du montant couvert par ce remboursement par le biais de toute autre source (y compris, à titre non exhaustif, un émetteur de cartes). À votre demande, nous nous efforcerons également (gratuitement) de tracer toute Opération de Paiement non exécutée ou ayant été mal exécutée. Même si nous ne pouvons garantir que nous serons en mesure de tracer une telle Opération de Paiement, nous vous informerons, en toute hypothèse, du résultat de nos efforts.
- 12.3 En cas d'exécution incorrecte d'une Demande de Paiement, nous pouvons également mettre en œuvre des mesures correctives autres qu'un remboursement, dans la mesure du possible ; par exemple, si la Demande de Paiement contient l'ensemble des informations nécessaires pour que nous puissions prendre des mesures correctives de l'exécution incorrecte, en particulier dans le cas où Alipay aurait transféré un montant différent du montant indiqué dans la Demande de Paiement. Si l'exécution incorrecte réside dans le fait que le paiement est reçu par le fournisseur des services de paiement du bénéficiaire uniquement après l'expiration de la période d'exécution, aucun remboursement ne sera octroyé (à condition que dans un tel cas, la réception tardive du paiement n'ait aucune incidence sur l'opération d'achat à laquelle l'Opération de Paiement se rapporte).
- 12.4 Si vous avez connaissance d'une Opération de Paiement n'ayant pas été correctement exécutée, vous devez nous en donner notification dès que possible et en toute hypothèse au plus tard treize (13) mois après la date de débit de l'opération concernée. Le non-respect de son obligation importante pourra entraîner la perte de votre droit à remboursement.
- 12.5 Si la personne au profit de laquelle vous souhaitez effectuer un paiement ne reçoit pas les fonds, nous ne pourrions être tenus pour responsables si nous avons exécuté le paiement correctement mais que vous nous avez fourni les mauvaises coordonnées

identifiant la personne au profit de laquelle vous souhaitez effectuer un paiement ou son compte, tel que le numéro de compte ou le numéro de téléphone portable (l'identifiant dit unique). À votre demande, nous déploierons tous nos efforts raisonnables pour récupérer vos fonds, sans toutefois garantir que nous serons en mesure de le faire. Nous vous fournirons également l'ensemble des informations pertinentes (y compris les coordonnées du bénéficiaire qui a reçu les fonds) facilement à notre disposition dans le cas où vous souhaiteriez réclamer le remboursement des fonds indépendamment de nous (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou puisse être ou soit contraire à la loi).

### **13. OPÉRATIONS DE PAIEMENT NON AUTORISÉES**

- 13.1 Sous réserve des autres stipulations du présent Article 13, d'une manière générale, si nous avons exécuté une Opération de Paiement que vous n'avez pas autorisée, nous vous rembourserons le montant de l'Opération de Paiement non-autorisée et, le cas échéant, nous remettrons votre Portefeuille Alipay dans l'état dans lequel il aurait dû être si une telle Opération de Paiement non-autorisée n'avait pas été exécutée (y compris, le cas échéant, la déduction du montant correspondant de votre Solde du Portefeuille Alipay dans la mesure où l'Opération de Paiement non autorisée est liée à un placement de fonds dans votre Portefeuille Alipay). Dans la mesure où vous avez obtenu un remboursement en application du présent Article 13.1, vous ne serez pas en droit de réclamer le remboursement de tout ou partie du montant couvert par ce remboursement par le biais de toute autre source (y compris, à titre non exhaustif, un émetteur de cartes).
- 13.2 Si vous avez connaissance d'une Opération de Paiement non-autorisée, vous devez nous en donner notification dès que possible et en toute hypothèse au plus tard treize (13) mois après la date à laquelle les fonds ont été prélevés de votre Portefeuille Alipay. Le non-respect de cette obligation importante pourra entraîner la perte de votre droit à remboursement.
- 13.3 Nous ne vous indemniserons pas en cas de préjudice résultant d'une réclamation au titre d'une utilisation non-autorisée de votre Portefeuille Alipay si vous avez commis une fraude, une faute intentionnelle ou une faute lourde (*gross negligence*) dans le cadre de la conservation en toute sécurité de vos codes de connexion (y compris tout nom d'utilisateur ou mot de passe), y compris le cas où vous auriez intentionnellement divulgué vos codes de connexion à votre Portefeuille Alipay (y compris tout nom d'utilisateur ou mot de passe) à un tiers (à moins que vous nous en ayez donné notification conformément à l'Article 13.2 avant le prélevement du paiement de votre Portefeuille Alipay). Dans un tel cas, vous serez responsable à notre égard de l'ensemble des préjudices que nous subirions au titre d'une Opération de Paiement non-autorisée.
- 13.4 Par exception aux stipulations de l'Article 13.3, à moins que vous n'ayez agi de manière frauduleuse, nous vous rembourserons le montant de l'Opération de Paiement non-autorisée et, si applicable, nous remettrons votre Portefeuille Alipay dans l'état dans lequel il aurait été en l'absence d'exécution de l'Opération de Paiement non-autorisée si l'un des cas suivants s'applique :

- 13.4.1 vous ne pouviez pas avoir connaissance du fait que vos codes de sécurité ou votre Portefeuille Alipay risquaient d'être utilisés de manière détournée ;
  - 13.4.2 le paiement est survenu car une personne dont nous sommes responsables a commis une erreur ;
  - 13.4.3 le paiement a été prélevé après que vous nous ayez signalé qu'une personne connaissait vos codes de sécurité ou nous ne vous avons pas expliqué comment nous signaler une telle situation ;
  - 13.4.4 la loi nous imposait de respecter certaines consignes lorsque vous nous donnez instruction de réaliser le paiement et nous n'avons pas respecté ces obligations ; ou
  - 13.4.5 vous avez exécuté une opération de paiement de certains biens ou services que vous avez acheté en ligne ou par le biais de tout autre moyen non physique (sous réserve de certaines exceptions, tels que les contrats de location de logements, à propos desquels nous pouvons fournir des informations supplémentaires lorsque vous nous notifiez).
- 13.5 Si nous considérons que vous avez agi de la manière prévue à l'Article 13.3, nous vous fournirons les éléments de preuve correspondants (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou puisse être ou soit contraire à la loi).

#### **14. PAIEMENTS INITIÉS PAR LE BÉNÉFICIAIRE**

- 14.1 Si vous avez convenu qu'un bénéficiaire ou le prestataire d'une opération de paiement du bénéficiaire, est autorisé à prélever un paiement sur votre Portefeuille Alipay, vous pouvez nous en demander le remboursement si l'ensemble des conditions suivantes s'appliquent :
- 14.1.1 vous avez donné votre accord sur le prélèvement d'un paiement sans toutefois avoir donné votre accord sur le montant du paiement ;
  - 14.1.2 le montant prélevé est supérieur au montant que vous aviez prévu de manière raisonnable en toutes circonstances (y compris votre rythme de dépenses) ;
  - 14.1.3 la personne à laquelle vous effectuez un paiement est établie dans l'EEE ;
  - 14.1.4 vous n'avez pas autorisé le paiement directement avec nous ;
  - 14.1.5 nous-mêmes et la personne que vous avez payée ne vous avons donné aucune information sur le paiement au cours des quatre (4) semaines précédant son prélèvement ; et
  - 14.1.6 vous nous avez demandé un remboursement dans les huit (8) semaines suivant la date de prélèvement du paiement sur votre Portefeuille Alipay.

- 14.2 Nous pourrions être amené à vous demander plus d'informations dans le cadre de nos investigations. Nous vous rembourserons ou vous indiquerons les raisons d'un non-remboursement dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la date à laquelle vous nous avez transmis les informations que nous avons demandées.
- 14.3 Dans la mesure où vous obtenez un remboursement en application des stipulations du présent Article 14, vous ne serez pas en droit de demander le remboursement de tout ou partie du montant correspondant à ce remboursement par le biais de tout autre mode de remboursement possible (y compris, sans limitation, un émetteur de cartes).
- 14.4 Si vous avez fait une demande de remboursement à laquelle nous refusons de faire droit, nous vous en donnerons notification et vous indiquerons les organismes que vous pouvez saisir si vous contestez les motifs sur lesquels nous nous sommes fondés (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou puisse être ou soit contraire à la loi).

## 15. **FRAIS**

- 15.1 Ponctuellement, nous pouvons vous facturer certains frais et charges en lien avec votre Portefeuille Alipay et l'utilisation du Système de Traitement des Paiements Alipay, y compris l'ouverture et la tenue de votre Portefeuille Alipay (les « **Frais de Fonctionnement** »), bien qu'à ce jour nous ne chargions aucuns Frais de Fonctionnement.
- 15.2 Sous réserve des stipulations de l'Article 18 et de votre droit de clôturer votre Portefeuille Alipay conformément aux stipulations de l'Article 17, nous nous réservons le droit de modifier les Frais de Fonctionnement à tout moment. De tels Frais de Fonctionnement (ainsi que les modifications qui pourront leur être apportés), vous seront notifiés avant leur entrée en vigueur. Les Frais de Fonctionnement déjà payés ou dont le paiement vous a déjà été notifié ne seront pas modifiés.
- 15.3 Dans le cas où un autre fournisseur de services de paiement nous avise du fait qu'il va demander ou appliquer des frais au titre d'une Opération de Paiement dans le cadre de votre utilisation de votre Portefeuille Alipay, nous vous en informerons avant l'initiation de toute Opération de Paiement.

## 16. **CONVERSIONS DE DEVISES**

À ce jour, nous n'exécutons aucune opération de change en lien avec les Opérations de Paiement au débit ou au crédit de votre Portefeuille Alipay. L'ensemble de ces Opérations de Paiement sont exécutées dans votre devise locale.

## 17. **CLOTURE, SUSPENSION, NON-UTILISATION ET ACCES À VOTRE PORTEFEUILLE ALIPAY**

- 17.1 Vous pouvez demander la clôture de votre Portefeuille Alipay à tout moment en contactant notre équipe d'assistance aux clients, disponible via le « *centre d'assistance* » (*help centre*) du Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme.

- 17.2 Sous réserve du droit applicable et pour des raisons objectives (comme par exemple la sécurité de votre Portefeuille Alipay ou les services ou la plateforme y associés ou si nous estimons de manière raisonnable que vous avez participé à des Activités Soumises à Restriction), nous sommes en droit de prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :
- 17.2.1 suspendre ou limiter votre utilisation de votre Portefeuille Alipay ;
  - 17.2.2 clôturer votre Portefeuille Alipay ; ou
  - 17.2.3 cesser la fourniture des Services Liés au Portefeuille Alipay.
- 17.3 Nous pourrions également refuser à tout Prestataire Agréé Open Banking l'accès à votre Portefeuille Alipay, comme par exemple, dans le cas où nous suspectons, de manière raisonnable, qu'un tel Prestataire Agréé Open Banking participe à une activité frauduleuse ou si nous sommes tenus d'agir de la sorte conformément au droit applicable.
- 17.4 Si nous avons l'intention d'exécuter l'une ou l'autre des mesures visées à l'Article 17.2 ou l'Article 17.3, nous vous en informerons au préalable (moyennant le respect d'un préavis raisonnable) ou immédiatement après (à moins que le fait de procéder ainsi puisse conduire ou conduise à réduire votre ou notre sécurité ou soit ou puisse être contraire à la loi).
- 17.5 Si nous suspendons ou limitons votre utilisation (ou l'utilisation par un Prestataire Agréé Open Banking) de votre Portefeuille Alipay ou des services associés, conformément aux stipulations de l'Article 17.2 ou de l'Article 17.3, nous rétablirons votre accès (ou l'accès par un Prestataire Agréé Open Banking) dès que possible après nous être assurés du fait que les raisons ayant conduit à suspendre ou limiter son utilisation ont cessé d'exister.
- 17.6 Nous déclinons toute responsabilité à votre égard relative à votre impossibilité (ou à l'impossibilité par un Prestataire Agréé Open Banking) d'accéder à votre Portefeuille Alipay résultant d'une suspension ou clôture conformément aux stipulations de l'Article 17.2 ou de l'Article 17.3.
- 17.7 Si vous clôturez ou nous clôturons votre Portefeuille Alipay pour quelque motif que ce soit :
- 17.7.1 la clôture de votre Portefeuille Alipay n'entraînera pas l'annulation de toute Opération de Paiement ayant déjà été réglée et la clôture de votre Portefeuille Alipay ne vous exonère pas de votre responsabilité liée à votre Portefeuille Alipay ; et
  - 17.7.2 votre Portefeuille Alipay sera suspendu jusqu'à ce que (i) toute Opération de Paiement ait été réalisée ou annulée ; (ii) les fonds résiduels sur votre Portefeuille Alipay aient été débités de votre Portefeuille Wallet (et crédités sur un compte bancaire valable pour lequel le nom et l'adresse du titulaire du compte bancaire correspondent au nom et à l'adresse que vous nous avez fournis pour votre Portefeuille Alipay) ; (iii) tout remboursement au titre de votre Portefeuille Alipay ait été exécuté ; et (iv) toutes les vérifications

nécessaires concernant la connaissance du client, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la fraude, les sanctions ou toute autre activité requise par la loi aient été effectués, à la suite de quoi, votre Portefeuille Alipay sera clôturé

- 17.8 Si nous suspectons que vous avez utilisé votre Portefeuille Alipay à des fins illicites, nous pourrions conserver le Solde du Portefeuille Alipay pendant la durée que nous déterminerons à notre entière discrétion ou la durée requise par la loi.
- 17.9 Nous sommes fondés à ne pas vous restituer les fonds en cause ou des fonds liés à une violation des présentes Conditions Générales jusqu'à ce que le litige ait été résolu ou tranché par une juridiction compétente.
- 17.10 Nous nous réservons le droit de procéder aux vérifications nécessaires à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, à la prévention de la fraude, au respect des sanctions ou de toute autre activité illicite, avant d'autoriser une opération de retrait ou de transfert de vos fonds ou du Solde du Portefeuille Alipay, y compris la restitution des fonds à votre profit après une demande de clôture de votre Portefeuille Alipay (à votre ou notre initiative) ou avant la réalisation de tout remboursement. Nous pourrions être amenés à signaler toute activité suspecte aux autorités compétentes. Conformément à l'Article 9.1, vous nous autorisez à transmettre votre nom et d'autres coordonnées pertinentes à nos entités affiliées participant au Système de Traitement des Paiements Alipay afin de procéder aux vérifications relatives au respect des sanctions applicables.

## **18. MODIFICATIONS**

- 18.1 En cas de modification des dispositions législatives ou réglementaires ou de la jurisprudence, de modification des pratiques ou conditions de marché de modification des fonctionnalités de votre Portefeuille Alipay, de modification des exigences commerciales d'Alipay ou afin d'assurer le respect des lois ou règlements applicables, nous pourrions être amenés à modifier les présentes Conditions Générales et les Frais de Fonctionnement par voie de mise à disposition de leur version mise à jour, sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme ou par toute autre voie de communication.
- 18.2 Nous vous tiendrons informé de ces modifications via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme ou par toute autre voie de communication. Ces modifications s'appliqueront avec effet immédiat si elles ne vous sont pas défavorables (y compris, notamment, la protection de la sécurité de votre Portefeuille Alipay et des fonds ou la fourniture d'un meilleur service ou d'une nouvelle fonctionnalité) ou si elles visent à se conformer au droit applicable. Pour toutes les autres modifications, nous vous en donnerons notification écrite en respectant un préavis d'au moins deux (2) mois, de telle sorte que vous puissiez les examiner. Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas les accepter, vous aurez le droit de mettre fin à la fourniture des Services Liés au Portefeuille Alipay, conformément aux stipulations de l'Article 24.3, avant leur entrée en vigueur. Dans de telles circonstances, la clôture de votre Portefeuille Alipay sera effectuée sans pénalité ni frais.

## 19. DÉCLARATIONS ET GARANTIES

En acceptant les présentes Conditions Générales, vous nous faites les déclarations et nous donnez les garanties suivantes : (i) vous ne commettez aucune violation des lois et règlements applicables en utilisant votre Portefeuille Alipay et (ii) vous effectuez des Opérations de Paiement pour votre compte propre et non pas pour le compte d'un tiers. Vous acceptez de défendre, d'indemniser et d'exonérer de toute responsabilité nos Personnes Indemnisées, entités affiliées et représentants habilités eu égard à l'ensemble des préjudices, dommages, actions, réclamations, passifs et responsabilités (y compris les honoraires d'avocats et frais juridiques sur la base du principe de leur indemnisation intégrale), qui pourront résulter, de manière directe ou indirecte, de votre utilisation du Portefeuille Alipay ou de votre violation des présentes Conditions Générales.

## 20. DÉLAI D'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Dans des circonstances normales, lorsque nous recevons une Demande de Paiement, les délais suivants s'appliquent :

- (i) pour l'opération de débit de votre Portefeuille Alipay : de manière instantanée ; et
- (ii) pour la réception de la confirmation du paiement par le bénéficiaire : 10 secondes.

## 21. DÉCHARGE

21.1 Sauf stipulation expresse contraire des présentes Conditions Générales, vous acceptez de supporter l'ensemble des risques résultant de votre utilisation de votre Portefeuille Alipay.

21.2 Bien que nous consentions à respecter nos obligations au titre des présentes Conditions Générales et, sauf faute lourde (*gross negligence*) ou faute intentionnelle (*willful misconduct*) qui nous serait imputable (et dans les limites d'une telle faute), nous ne faisons aucune déclaration et ne donnons aucune garantie selon laquelle :

21.2.1 votre Portefeuille Alipay respectera vos exigences ;

21.2.2 les services que nous fournissons en lien avec votre Portefeuille Alipay ne seront pas interrompus, seront exécutés dans les délais et sans erreur ; ou

21.2.3 les produits, informations, biens, services ou marchandises que vous achetez en utilisant votre Portefeuille Alipay respecteront vos exigences.

21.3 Alipay Global Connect et nous-même ne faisons aucune déclaration, ne donnons aucune garantie, ne prenons aucun engagement ni ne nous engageons sur aucune condition, de quelque nature que ce soit, explicite, tacite ou légale, y compris toute déclaration ou garantie tacite ou déclaration sur le droit de propriété, l'exactitude, l'absence de violation, le droit de concéder une licence, la valeur commerciale, le caractère adapté à un usage particulier, ou le fait que le Système de Traitement des Paiements Alipay ou les services fournis par Alipay Global Connect en lien avec un tel système ne seront pas défectueux ou exempts d'erreurs ou seront fournis sans interruption.

- 21.4 Sauf stipulation expresse contraire des présentes Conditions Générales, votre Portefeuille Alipay, le Système de Traitement des Paiements Alipay et les services y associés, sont fournis « en l'état », « comme disponibles » et « avec tous les défauts ». L'ensemble de ces déclarations, garanties, conditions, engagements et stipulations, explicites ou tacites, sont exclus par les présentes.
- 21.5 Dans toute la mesure permise par le droit, nous et nos entités affiliées ne pourront être tenus responsables au titre de :
- 21.5.1 sauf dans la mesure où il résulterait, de manière directe ou indirecte, d'une faute lourde (*gross negligence*) ou d'une faute intentionnelle (*willful misconduct*) qui nous serait imputable ou qui serait imputable à nos entités affiliées, tout préjudice indirect, consécutif (*consequential*), accessoire (*incidental*), extraordinaire (*special*) ou à caractère punitif (*punitive*), y compris la perte de profits ou de chiffre d'affaires, l'interruption de l'activité professionnelle, la perte d'opportunités commerciales, la perte de ou un préjudice causé à l'écart des valeurs d'acquisitions (*goodwill*) ou à la réputation, la perte de données ou la perte de tous autres intérêts financiers, que ce soit sur le fondement d'un contrat, d'une négligence, d'un cas de responsabilité civile (*tort*) ou à tout autre titre, découlant de votre utilisation de ou votre incapacité à utiliser votre Portefeuille Alipay et les services associés (y compris le Système de Traitement des Paiements Alipay) ; et
- 21.5.2 tous préjudices, dommages, coûts ou frais causés, de manière directe ou indirecte, par un tiers (sous réserve de notre responsabilité et de celle de notre entité affiliée, le cas échéant, pour nos représentants), par les actes ou omissions que vous avez expressément autorisés ou, s'agissant de nos entités affiliées, par les produits (y compris tout matériel informatique ou logiciel) non fournis par celles-ci.
- 21.6 Aucune stipulation des présentes Conditions Générales ne pourra exclure ou limiter la responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel résultant de notre négligence ou fraude.
- 21.7 Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties tacites ou la limitation ou l'exclusion de responsabilité en cas de dommages indirects ou consécutifs (*incidental or consequential damages*). Il est donc possible que les exclusions ou limitations qui précèdent ne vous soient pas applicables. Vous pouvez également disposer d'autres droits qui peuvent varier en fonction des juridictions.
- 21.8 En dehors du cadre des Règles Impératives (y compris, en particulier, la Loi sur les Services de Paiement ou le droit relatif à la protection des consommateurs), notre responsabilité cumulée totale à votre égard (y compris, pour les réclamations, frais, dommages-intérêts ou autres obligations d'indemnisation) au titre des présentes Conditions Générales, ne pourra excéder le montant le plus élevé entre les deux montants suivants : (i) 1 000 dollars américains et (ii) la valeur de l'Opération de Paiement au titre de laquelle la responsabilité est survenue.

## 22. COMMUNICATIONS ET NOTIFICATIONS

- 22.1 En principe, nous vous contacterons via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme, votre numéro de téléphone portable ou par courrier électronique. Nous pouvons également vous contacter via d'autres applications. C'est de cette manière que nous vous fournirons les informations sur votre compte et vous informerons de toute fraude existante ou suspectée ou menace à la sécurité de votre compte.
- 22.2 Les présentes Conditions Générales et autres documents relatifs à votre Portefeuille Alipay sont disponibles sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme.
- 22.3 Vous pouvez nous contacter via le «*centre d'assistance*» (*help centre*) sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme.

## 23. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES

- 23.1 Si vous êtes confronté à des difficultés ou avez des questions liées à votre Portefeuille Alipay, veuillez nous contacter conformément aux stipulations de l'Article 22.
- 23.2 Toute réclamation relative aux présentes Conditions Générales sera traitée conformément à notre procédure de traitement des réclamations, que nous mettrons à votre disposition en anglais (et éventuellement dans d'autres langues) sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme et qui peut être résumée comme suit :

Alipay prend chaque réclamation au sérieux. Toute réclamation concernant Alipay ou les services fournis devra être adressée via le «*centre d'assistance*» (*help centre*) sur le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme. Vous devez indiquer clairement que vous souhaitez faire une réclamation. Cela aide Alipay à faire la distinction entre une simple demande et une réclamation. La procédure de résolution des réclamations d'Alipay expose les modalités de présentation et de résolution des réclamations.

Un accusé de réception de la réclamation vous sera adressé dans les dix (10) Jours Ouvrés, sauf si une réponse à la réclamation vous a déjà été adressée dans ce délai. Une réponse définitive à votre réclamation ou une communication expliquant pourquoi la réponse définitive n'a pas été finalisée vous sera adressée dans les quinze (15) Jours Ouvrés suivant la date de présentation de votre réclamation. En cas de circonstances ou difficultés particulières, le traitement d'une réclamation pourra dépasser quinze (15) Jours Ouvrés ; dans ce cas, une réponse provisoire, le motif du retard et la date de réponse vous seront communiqués. Dans un tel cas, une réponse définitive à votre réclamation sera transmise dans le mois. Dans le cas où vous ne recevriez pas de réponse ou pas de réponse satisfaisante, vous avez le droit de faire examiner votre réclamation par la direction d'Alipay.

Si, après avoir respecté la procédure et les étapes susmentionnées, vous n'êtes pas entièrement satisfait du traitement de votre réclamation par Alipay, vous pouvez contacter la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) luxembourgeoise de la manière décrite ci-dessous.

La CSSF est compétente pour recevoir vos réclamations et agir en qualité d'intermédiaire afin de rechercher le règlement amiable de vos réclamations. L'ouverture de la procédure de réclamation devant la CSSF est subordonnée au fait que vous ayez au préalable mené à terme la procédure interne de traitement des réclamations mise en place par Alipay et que son issue ne vous ait pas donné satisfaction.

Vous pouvez contacter la CSSF en ce qui concerne votre réclamation et solliciter l'ouverture d'une procédure de réclamation à l'adresse suivante :

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Tél. : +352 26 25 1 1  
Télécopie : +352 26 25 1 2601  
E-mail : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Les formulaires et instructions concernant toute demande faite dans le cadre de la procédure de réclamation officielle sont à votre disposition sur le site Internet de la CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).

Votre droit de saisir directement les tribunaux ou les autorités de contrôle compétentes reste inchangé

23.3 Vous pouvez également utiliser la plateforme en ligne de résolution des litiges mise à disposition sur le site Internet suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

23.4 Vous acceptez et consentez à ce que toute réclamation soit traitée en anglais (bien que, à cette fin, nous puissions mettre d'autres langues à disposition).

## 24. **RÉSILIATION**

24.1 Sous réserve des stipulations ci-dessous, les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée et resteront en vigueur jusqu'à la date à laquelle l'ensemble des obligations y prévues seront exécutées.

24.2 Nous sommes en droit de cesser la fourniture des Services Liés au Portefeuille Alipay en vous adressant une notification écrite préalable à cet effet, respectant un préavis d'au moins deux (2) mois.

24.3 Vous avez le droit de mettre fin à la fourniture des Services Liés au Portefeuille Alipay à tout moment en adressant à Alipay une notification écrite préalable à cet effet par le biais du Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme. Aucuns frais ne vous seront facturés à ce titre.

24.4 Votre Portefeuille Alipay sera clôturé conformément aux stipulations de l'Article 17 si vous mettez fin ou nous mettons fin aux Services Liés au Portefeuille Alipay conformément aux stipulations de l'Article 24.2 ou de l'Article 24.3 (selon le cas).

## **25. STIPULATIONS GÉNÉRALES**

### **25.1 Droits et recours cumulatifs**

Sauf stipulations contraires des présentes Conditions Générales, les stipulations des présentes Conditions Générales, ainsi que vos et nos droits et recours au titre des présentes Conditions Générales, sont cumulatifs, ne portent pas atteinte et viennent s'ajouter aux droits ou recours que vous avez ou que nous pouvons avoir, et l'exercice par vos soins ou par nos soins de l'un des droits ou recours au titre des présentes Conditions Générales ne vient pas (sauf dans la mesure expressément stipulée par les présentes Conditions Générales) nuire ou empêcher l'exercice par vos soins ou par nos soins de tout autre droit ou recours.

### **25.2 Absence de renonciation**

Dans le cas où l'une ou l'autre des stipulations des présentes Conditions Générales serait enfreinte par nous-mêmes ou vous-mêmes et que nous-mêmes ou vous-mêmes ne cherchions pas à faire valoir nos droits respectifs, ou nous-mêmes ou vous-mêmes tardions à mettre en œuvre de tels droits, cela ne vaudra pas renonciation à nos droits respectifs, et cette inaction ne vous ou ne nous empêchera pas de mettre en œuvre de tels droits (ou tout autre droit) à une date ultérieure.

### **25.3 Autonomie des stipulations**

Dans le cas où tout ou partie de l'une ou l'autre des stipulations des présentes Conditions Générales est ou devient nulle, illicite ou inopposable, elle sera réputée avoir été modifiée a minima afin de la rendre conforme à la loi, licite et opposable. Si une telle modification n'est pas possible, tout ou partie de la stipulation sera réputée avoir été supprimée. Toute modification ou suppression de tout ou partie d'une stipulation en application du présent paragraphe ne remettra pas en cause la validité et l'opposabilité des autres stipulations des présentes Conditions Générales.

### **25.4 Droits des tiers**

Aucune stipulation des présentes Conditions Générales, qu'elle soit expresse ou tacite, ne vise à conférer ou ne confère, à quelque personne que ce soit autre que les parties aux présentes Conditions Générales, un droit, avantage ou recours, de quelque nature que ce soit, au titre ou à raison des présentes Conditions Générales.

### **25.5 Preuve**

25.5.1 Les documents et enregistrements électroniques créés par Alipay sont des modes de preuve acceptés et constituent la preuve suffisante des notifications et instructions de votre part et du fait que les opérations visées dans lesdits documents et enregistrements électroniques ont été exécutés conformément à vos instructions. Les enregistrements électroniques ou autres enregistrements effectués par Alipay à partir de documents originaux feront foi de la même manière qu'un document écrit original.

25.5.2 Nonobstant les stipulations de l'Article 1341 du code civil luxembourgeois, Alipay est, à toutes fins utiles ou si cela est requis, en droit de prouver ses

allégations par tout mode de preuve recevable dans les affaires commerciales, tels que des attestations de témoins, des attestations, des enregistrements électroniques ou tout autre document approprié

## **25.6 Droit applicable et attribution de compétence**

25.6.1 Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit luxembourgeois.

25.6.2 Les stipulations de l'Article 25.6.1 ne portent pas atteinte à votre droit de vous prévaloir des Règles Impératives (y compris des prescriptions impératives en matière de protection des consommateurs) qui sont applicables conformément au droit de votre pays de résidence.

25.6.3 En cas de litige ou réclamation résultant de ou se rapportant aux présentes Conditions Générales ou à votre utilisation de votre Portefeuille Alipay, ces litige et réclamation, y compris toute question concernant leur existence, leur validité ou leur cessation, seront soumis et définitivement résolus par arbitrage conformément au règlement d'arbitrage de la LCIA, qui est réputé être incorporé par référence dans le présent article. Le nombre d'arbitres est fixé à un arbitre. Le siège, ou le lieu juridique, de l'arbitrage sera Londres. La langue utilisée dans la procédure d'arbitrage sera la langue anglaise.

25.6.4 Les stipulations qui précèdent ne portent pas atteinte à votre droit de présenter une réclamation auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier luxembourgeoise ni à votre droit de contacter toute autre autorité de contrôle compétente, de la manière mentionnée à l'Article 23.

## **25.7 Langue**

Vous acceptez et consentez à ce que toute notification, information ou communication faite ou donnée au titre des présentes Conditions Générales, soit rédigée en français (même si nous pourrions être amenés à mettre à disposition d'autres langues à cet effet). Veuillez nous contacter si, à tout moment, vous souhaitez obtenir un exemplaire des présentes Conditions Générales ou toute autre information relative à votre Portefeuille Alipay.

## **25.8 Entièreté de l'accord des parties**

Les présentes Conditions Générales constituent l'entièreté de notre accord portant sur votre Portefeuille Alipay et annule et remplace dans leur entièreté l'ensemble des accords, communications et conventions antérieurs portant sur votre Portefeuille Alipay.

## **25.9 Cession**

Ni vous-même ni nous-même ne sommes autorisés à céder nos droits ou obligations respectifs au titre des présentes Conditions Générales sans l'accord préalable et écrit de l'autre partie, sauf si une telle cession résulte de l'application de la loi.

Nonobstant ce qui précède, nous pourrions transférer nos droits et obligations au titre des présentes Conditions Générales, à toute entité affiliée ou tout autre tiers dans la

mesure où vos droits et obligations au titre des présentes Conditions Générales sont maintenus en vigueur.

#### **25.10 Force Majeure**

Nous n'encourons aucune responsabilité en cas d'inexécution, d'erreur, d'interruption ou de retard dans l'exécution de tout ou partie de nos obligations au titre des présentes Conditions Générales ou en cas d'inexactitude, de manque de fiabilité ou de caractère non-adapté de votre Portefeuille Alipay, si cette situation résulte, en tout ou partie, de manière directe ou indirecte, de circonstances ou d'un manquement qui se trouvent en dehors de notre contrôle raisonnable.

#### **25.11 Confirmation**

Vous reconnaissez et convenez que nous ne sommes pas un établissement de crédit ou un agent de transfert monétaire et que les services que nous vous fournissons dans le cadre de votre Portefeuille Alipay ne doivent en aucun cas être considérés comme la prestation de services bancaires ou de services de transfert monétaire et que le Portefeuille Wallet ne doit pas être considéré comme, ou qualifié de compte bancaire ou de compte de dépôt d'après le droit applicable. Nous n'agissons pas en qualité de *trustee*, de fiduciaire ou d'agent de séquestre en ce qui concerne votre Solde du Portefeuille Alipay.

## ANNEXE 1

### GLOSSAIRE

Sauf si le contexte exige une interprétation différente, les expressions suivantes auront la signification qui leur est donnée dans les présentes Conditions Générales :

« **Activités Soumises à Restriction** » désigne l'un des actes suivants, lorsque vous les effectuez dans le cadre de l'utilisation de votre Portefeuille Alipay :

- (i) nous fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses ;
- (ii) l'utilisation de votre Portefeuille Alipay pour toute activité illégale ;
- (iii) l'utilisation de votre Portefeuille Alipay d'une manière qui peut entraîner des plaintes, des litiges, des réclamations, des pénalités ou d'autres responsabilités envers nous, d'autres utilisateurs ou des tiers ou peut être considéré comme un abus ou une violation de tout service (ou des règles de ce service) fourni par un tiers et utilisé par vous aux fins de financement (ou de retrait) de votre Portefeuille Alipay ; ou
- (iv) la violation des présentes Conditions Générales, de la Politique de protection des données personnelles ou de toute loi et réglementation applicable.

« **Alipay** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 1.4 et inclut ses successeurs et cessionnaires. Alipay est une société anonyme de droit luxembourgeois, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B188095, ayant son siège social au 9, rue du Laboratoire, L-1911 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg. Elle est agréée par le Ministre des Finances luxembourgeois et supervisée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier luxembourgeoise en tant qu'établissement de monnaie électronique d'après la Loi sur les Services de Paiement. Alipay est répertoriée au registre des entreprises soumises à la surveillance de la CSSF (<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>) sous le numéro W00000009.

« **Alipay Global Connect** » désigne Alipay Singapore Holding Pte. Ltd.

« **Article** » désigne un Article numéroté des présentes Conditions Générales.

« **Commerçant** » désigne le fournisseur de produits, informations, biens, services ou marchandises qui est autorisé à accepter les paiements exécutés par le biais du Système de Traitement des Paiements Alipay.

« **Demande de Paiement** » désigne toute instruction que nous recevons de votre part nous demandant l'exécution d'une Opération de Paiement via le Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme.

« **EEE** » désigne l'Espace Économique Européen et le Royaume-Uni.

« **Frais de Fonctionnement** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 15.1.

« **Groupe Alipay** » désigne Alipay et ses entités affiliées qui fournissent les Services Liés au Portefeuille Alipay.

« **Informations d'Enregistrement** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 3.1.

« **Instrument de Paiement** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 5.2.

« **Jour Ouvré** » désigne un jour, autre qu'un samedi, dimanche ou jour férié au Luxembourg, où les banques sont généralement ouvertes au Luxembourg.

« **Loi sur les Services de Paiement** » désigne la loi luxembourgeoise du 10 novembre 2009 sur les services de paiement, telle que modifiée.

« **Opération de Paiement** » désigne une action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, au débit ou au crédit (selon le cas) de votre Portefeuille Alipay indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.

« **Personnes Indemnités** » désigne nos cadres dirigeants, salariés, administrateurs, agents, parties contractantes et cessionnaires.

« **Politique de protection des données personnelles** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 8.2.

« **Portefeuille Alipay** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 1.1.

« **Prestataire Agréé Open Banking** » désigne un tiers (a) que vous avez explicitement autorisé à accéder aux informations relatives à votre Portefeuille Alipay et/ou à exécuter des opérations de paiement au débit de votre Portefeuille Alipay pour votre compte, (b) qui a conclu un contrat distinct avec vous en ce qui concerne de tels services et (c) qui a été dûment agréé par son autorité de contrôle à l'effet de fournir de tels services.

« **Règles Impératives** » désigne les droits ou obligations, au titre de la Loi sur les Services de Paiement ou toute autre loi applicable, qui ne peuvent être ainsi exclus, écartés ou limités par les présentes Conditions Générales.

« **Site Internet de l'Opérateur de la Plateforme** » désigne le site Internet ou l'application mobile à partir duquel ou de laquelle les biens ou services peuvent être achetés auprès du groupe AliExpress et à partir duquel ou de laquelle vous pouvez également accéder à votre Portefeuille Alipay et exécuter des Opérations de Paiement au débit de votre Portefeuille Alipay.

« **Services Liés au Portefeuille Alipay** » désigne l'ensemble des services que nous vous fournissons en lien avec votre Portefeuille Alipay.

« **Solde du Portefeuille Alipay** » a la signification qui lui est donnée à l'Article 5.1.

Toute référence à une législation, y compris à la Loi sur les Services de Paiement, désigne ladite législation telle que modifiée, mise à jour et remplacée, le cas échéant. L'utilisation du terme « y compris » désigne « y compris, à titre non exhaustif ».