
ENTENTE-CADRE DE

SERVICES PLEO

EEA/EU

Date d'effet : 17 octobre 2022

1. INTRODUCTION	5
2. SERVICE LOGICIEL	5
3. COMPTE ET MOT DE PASSE	5
4. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (ALLEMAGNE, AUTRICHE, BELGIQUE, DANEMARK, ESTONIE, FINLANDE, IRLANDE, PAYS-BAS ET PORTUGAL)	6
5. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (ESPAGNE, FRANCE)	6
6. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (NORVÈGE)	6
7. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (SUÈDE, LUXEMBOURG ET ITALIE)	7
8. SERVICE DE PAIEMENT ET VÉRIFICATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME	7
9. PORTEFEUILLE ET FONDS DISPONIBLES	8
10. ÉMISSION DE LA CARTE	9
11. CARTES	9
12. IDENTIFICATION NÉCESSAIRE POUR L'ACHAT DE CARTES	10
13. COMMENT UTILISER LA CARTE	10
14. RESTRICTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE	11
15. GESTION DES CARTES	12
16. EXPIRATION DE LA CARTE	12
17. PORTEFEUILLE MOBILE	12
18. MISE EN SÉCURITÉ DE LA CARTE ET DES INFORMATIONS ; RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE CLIENTE	13
19. CARTES PERDUES, VOLÉES OU ENDOMMAGÉES	13
20. ACHATS AUPRÈS DE COMMERÇANTS	14
21. LITIGES CONCERNANT LES TRANSACTIONS ET SUSPENSION DE LA CARTE	14
22. POCKET	17
23. KILOMÉTRAGE	17
24. INDEMNITÉS JOURNALIÈRES (SUÈDE, ALLEMAGNE)	18
25. INVOICES	19
26. SIGNALEMENT DES FRAUDES	19
27. FRAIS	20
28. FACTURATION	20
29. CASHBACK	20
30. PROCÉDURE DE RESTITUTION	21
31. EXPIRATION ET RÉSILIATION DE CE CONTRAT	22

32.	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	22
33.	SERVICES CLIENT, COMMUNICATION ET RÉCLAMATIONS	23
34.	LIMITATION DE RESPONSABILITÉ	24
35.	DONNÉES PERSONNELLES ET TRAITEMENT DES DONNÉES	25
36.	CHANGEMENTS AU CONTRAT	25
37.	LOI ET TRIBUNAUX	26
38.	ATTRIBUTION	26
39.	CESSATION	26
	Annexe 1 : Frais en EUR/DKK/SEK	27

DÉFINITIONS

« **Abonnement** » désigne l'abonnement applicable au Client, qui détermine le Service auquel le Client a accès.

« **Admin à plusieurs entités** » désigne l'administrateur principal des Comptes des Clients que le Client principal a attribué aux Comptes.

« **Admin vérifié** » désigne l'administrateur principal du Compte attribué par le Client en rapport avec la création du Compte.

« **Admin** » désigne tout administrateur du Compte attribué par le Client, l'Admin Vérifié ou l'Admin à plusieurs entités.

« **Application Pleo** » désigne l'application mobile Pleo.

« **Carte** », « **Mastercard commerciale Pleo** » ou « **Mastercard commerciale** » désigne une carte de paiement virtuelle ou physique émise par Pleo pour le Client.

« **Client** » désigne l'entreprise cliente au nom de laquelle le Portefeuille est enregistré et qui a accepté ce Contrat.

« **Code PIN** » désigne le numéro d'identification personnel unique du Titulaire de la Carte à utiliser avec la Carte.

« **Compte associé** » désigne tout compte bancaire professionnel détenu au nom du Client et auquel le Client a autorisé Pleo à accéder pour permettre à Pleo de vérifier et d'analyser les soldes de compte, les transactions et les informations de compte et/ou pour procéder à des transactions.

« **Compte** » désigne la Plateforme en ligne et l'Application Pleo dans lesquelles le Client et les Utilisateurs peuvent gérer le Service et y accéder.

« **Contrat** » désigne l'Entente-Cadre de Services.

« **Date d'expiration** » désigne la date imprimée sur la Carte du Titulaire de la Carte, qui correspond à la date à laquelle la Carte cessera de fonctionner.

« **Date de début** » désigne la date à laquelle le Client confirme son accord à cette Entente-Cadre de Services en souscrivant via le site Web de Pleo ou en acceptant un Formulaire de commande, ou à laquelle le Titulaire de la Carte commence à utiliser la Carte ou l'active, selon la première de ces éventualités.

« **EEE** » désigne l'Espace économique européen.

« **Employés du Client** » désigne les employés de l'entreprise cliente qui ont accès à l'application Pleo sur autorisation du Client ou d'un Utilisateur.

« **Expert-comptable externe** » désigne l'expert-comptable externe du Client, que le client a attribué au Compte.

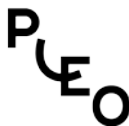
« **Fonds disponibles** » désigne à tout moment tous les fonds non dépensés virés sur le Portefeuille et tout solde négatif du Portefeuille, disponibles pour le règlement des transactions et des frais à payer en vertu de ce Contrat.

« **Formulaire de commande** » désigne tout Formulaire de commande valide accepté par le Client.

« **Frais d'abonnement** » désigne les frais mensuels payés par le Client pour l'utilisation du Service logiciel.

« **FSDP** » désigne le fournisseur de services de demande de paiement, qui fournit des services de demande de paiement (c'est-à-dire des services en ligne destinés à effectuer un ordre de paiement à la demande du Client en ce qui concerne le compte que le client détient auprès de Pleo).

« **FSIC** » désigne le Fournisseur de Services d'Informations sur le Compte, qui fournit des services



d'information sur les comptes (c'est-à-dire des services en ligne qui fournissent une synthèse des informations concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Client auprès d'un autre fournisseur de services de paiement ou de plusieurs fournisseurs de services de paiement).

« **Indemnités journalières** » désigne le Service de paiement défini dans la clause 24.1

« **Jour ouvrable** » désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié, pendant lequel les banques sont ouvertes dans le pays du Client.

« **Kilométrage** » désigne le Service Logiciel défini dans la clause 23.1.

« **Page « Tarification** » » désigne la page du site Web de Pleo sur laquelle sont indiqués les frais ainsi que les Services disponibles pour chaque Abonnement.

« **Période initiale ou de renouvellement** » désigne la période définie dans un Formulaire de commande accepté par le Client, et durant laquelle le Client ne peut ni modifier ni résilier le Service.

« **Plateforme en ligne** » désigne la zone de connexion personnelle sécurisée du site Web de Pleo, où le Client peut consulter ses Fonds disponibles et ses relevés mensuels, et gérer son Compte.

« **Pleo** » désigne aussi bien Pleo Technologies A/S que Pleo Financial Services A/S.

« **Pocket** » désigne le Service de paiement défini dans la clause 22.1

« **Portefeuille mobile** » désigne le stockage numérique de la Carte dans un portefeuille virtuel via ApplePay, GooglePay ou un outil similaire, afin de pouvoir réaliser des achats à l'aide d'un appareil mobile.

« **Portefeuille** » désigne le compte électronique ouvert au nom du Client et sur lequel les Fonds disponibles sont détenus.

« **Sans contact** » désigne une fonctionnalité de paiement qui permet au Titulaire de la Carte de régler en apposant la Carte sur le terminal de paiement d'un point de vente pour des transactions d'un montant limité spécifique.

« **Service client** » désigne les services de support aux clients disponibles comme décrit dans la clause.

« **Service de paiement** » désigne les services de paiement proposés par Pleo Financial Services A/S comme décrit dans ce Contrat.

« **Service** » désigne aussi bien le Service logiciel que le Service de paiement.

« **Services logiciel** » désigne les services logiciels proposés par Pleo Technologies A/S comme décrit dans ce Contrat.

« **Site Web** » désigne le site Web de Pleo, accessible à l'adresse www.pleo.io.

« **Taux de Cashback** » désigne le pourcentage tel qu'il est décrit dans la clause.

« **Titulaire de la Carte** » désigne toute personne qui représente le Client pour l'exécution de ce Contrat (y compris l'utilisation de la Carte) ou qui, au nom du Client, communiquera avec Pleo ou donnera l'autorisation de réaliser une transaction ou de suivre d'autres instructions, en ce qui concerne la Carte ou tout service que Pleo fournit dans le cadre de ce Contrat ; pour éviter toute ambiguïté, le Titulaire de la Carte n'agit pas en tant que consommateur aux fins du présent Contrat.

« **Utilisateur** » désigne quiconque (par exemple Admin Vérifié, Admin, Expert-comptable externe, Admin à plusieurs entités, les Employés du Client, l'Expert-comptable externe du Client) à qui le Client a autorisé l'accès à l'Appli et/ou à la Plateforme en ligne.

« **Virement automatique** » désigne le chargement automatique du Portefeuille comme décrit dans la clause 9.4.

1. INTRODUCTION

- 1.1. Ce Contrat présente les conditions générales entre le Client et Pleo. Vous pouvez trouver des copies de ce Contrat sur le site Web de Pleo, ou en obtenir gratuitement en contactant le Service client conformément à la clause .
- 1.2. Ce Contrat commencera à la Date de début. Ce Contrat sera résilié conformément à la clause .
- 1.3. La langue anglaise sera utilisée dans ce Contrat et toutes les communications qui se feront entre le Client et Pleo ; dans la mesure où ce Contrat est traduit dans toute autre langue locale, la version anglaise prévaudra en cas d'incohérence.

2. SERVICE LOGICIEL

- 2.1. Le Service logiciel est un service payant au moyen duquel le Client bénéficie d'un accès à certaines ou toutes les fonctionnalités du Service logiciel. Le Service logiciel est fourni par Pleo Technologies A/S. Le Service logiciel comprend les fonctionnalités suivantes (sans s'y limiter) :
 - Des outils de gestion de l'organisation
 - L'intégration des utilisateurs
 - La délégation de cartes Mastercard (virtuelles et/ou physiques) aux Utilisateurs
 - Une présentation de l'activité concernant les achats
 - Des notifications d'achat
 - Des outils destinés à saisir les reçus, à analyser, à catégoriser les frais et à ajouter des commentaires
 - Une fonctionnalité d'exportation vers un logiciel de comptabilité
 - Un accès pour les experts-comptables externes
- 2.2. Pleo fournira tout ou partie des Services logiciels au Client et s'efforcera de fournir des versions extrêmement performantes des fonctionnalités du Service logiciel. Pleo peut décider de modifier ses Services logiciels ou d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à l'avenir. En acceptant ce contrat, le Client reconnaît et convient que la forme et la nature du Service logiciel peuvent être modifiées sans préavis.
- 2.3. Le Client reconnaît et convient que Pleo n'est pas un service de comptabilité. Le Client s'engage à garantir la précision et l'exactitude des données provenant du Client ou des Utilisateurs lors de l'utilisation du Service logiciel. Pleo n'est tenu responsable d'aucune perte encourue par le Client lors de l'utilisation du Service logiciel si les données provenant du Client ou de l'Utilisateur ne sont pas précises ou exactes.
- 2.4. Pleo propose différents types d'abonnement au Service logiciel. Les détails des abonnements sont accessibles sur la page « Tarification » du site Web de Pleo. Sur la Plateforme en ligne, le Client peut voir à quel abonnement il a souscrit. Sur la Plateforme en ligne, le Client peut modifier l'abonnement, sauf si le Client est lié à une Période initiale ou de renouvellement conformément à un Formulaire de commande distinct.

3. COMPTE ET MOT DE PASSE

- 3.1. Lorsque le Client crée un compte auprès de Pleo, il doit fournir à tout moment des informations exactes, complètes et actualisées. Le Client doit attribuer un Admin vérifié à la gestion du Compte.
- 3.2. L'Admin vérifié peut autoriser un ou plusieurs autres Admins et un Expert-comptable externe, le cas échéant, à gérer le compte. L'Expert-comptable externe peut se voir accorder un accès limité ou étendu.
- 3.3. La gestion du Compte permet à l'Admin vérifié, à l'Admin et à l'Expert-comptable externe (selon le type d'autorisation, limitée ou étendue, ayant été octroyé) d'ajouter et d'intégrer des Utilisateurs au Compte.
- 3.4. À la demande du Client, Pleo peut décider de créer une connexion à plusieurs entités pour plusieurs

entreprises d'un groupe. Toutes les entreprises seront considérées comme Client de Pleo. Le Client principal demandant la création d'une connexion à plusieurs entités devra attribuer à un Admin à plusieurs entités la gestion des Comptes des Clients.

- 3.5. Le Client s'engage à garantir que les Utilisateurs, y compris l'Admin vérifié, le ou les Admins, l'Expert-comptable externe et l'Admin à plusieurs entités utilisent et gèrent le Compte conformément à ce Contrat.
- 3.6. Le Client et les Utilisateurs sont responsables de la protection du Compte et du mot de passe qu'ils utilisent pour accéder au Service.
- 3.7. Le Client conserve une responsabilité totale pour toutes les activités et actions réalisées dans le ou les Compte(s) par le Client et/ou les Utilisateurs, qu'il(s) soi(en)t géré(s) par un Admin vérifié, un Admin, un Expert-comptable externe et/ou un Admin à plusieurs entités.
- 3.8. Les Comptes et les identifiants d'accès ne doivent pas être partagés. Le Client et les Utilisateurs acceptent de ne dévoiler les mots de passe et les codes d'accès à aucun tiers. Le Client et les Utilisateurs doivent notifier Pleo immédiatement, lorsqu'ils en prennent connaissance, de toute violation de sécurité ou utilisation non autorisée du Compte.
- 3.9. Toute violation des exigences ci-dessus constitue une violation du Contrat, et peut engendrer la résiliation immédiate du Compte et du Service.

4. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (ALLEMAGNE, AUTRICHE, BELGIQUE, DANEMARK, ESTONIE, FINLANDE, IRLANDE, PAYS-BAS ET PORTUGAL)

- 4.1. Lorsque l'Utilisateur utilise le Service de Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité du pays du Client ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales locales relatives à la numérisation des reçus.
- 4.2. En utilisant ce service, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique se fait par Pleo en son nom. Le processus de numérisation de Pleo permet ensuite au Client de conserver les reçus numérisés à des fins fiscales uniquement.
- 4.3. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle garantit l'authenticité (origine) et la lisibilité des données, ainsi que l'absence de modification du reçu. Chaque reçu numérisé sera ensuite stocké de façon sécurisée pendant la période de conservation concernée.

5. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (ESPAGNE, FRANCE)

- 5.1. Lorsque l'Utilisateur prend une photo d'un reçu physique à l'aide de l'appareil photo de l'Application Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité du pays du Client ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales locales relatives à la numérisation des reçus.
- 5.2. Lorsque l'Utilisateur prend des photos directement via l'application Pleo, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique soit effectuée par Pleo au nom du Client. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle implique globalement que chaque reçu physique soit converti en fichier PDF lors de l'utilisation de l'appareil photo dans l'Application Pleo. Chaque fichier PDF est scellé et horodaté et fourni avec un numéro de clé individuel utilisant un certificat provenant d'un fournisseur de services tiers d'une Liste de confiance.
- 5.3. Chaque fichier PDF sera ensuite stocké de façon sécurisée pendant la période de conservation concernée. Le processus de numérisation de Pleo permet au Client de conserver les reçus numérisés uniquement lorsque les reçus ont été chargés à l'aide de l'appareil photo dans l'Application Pleo.

6. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (NORVÈGE)

- 6.1. Lorsque l'Utilisateur utilise le service Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité norvégiennes ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales norvégiennes relatives à la numérisation des reçus.

- 6.2. En utilisant ce service, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique se fait par Pleo en son nom. Le processus de numérisation de Pleo permet ensuite au Client de conserver les reçus numérisés à des fins fiscales uniquement.
- 6.3. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle garantit l'authenticité (origine) et la lisibilité des données, ainsi que l'absence de modification du reçu.
- 6.4. En utilisant le service de Pleo, l'Utilisateur procédera à l'enregistrement et à la documentation des dépenses dans un pays de l'EEE autre que les pays que l'autorité fiscale a pré-approuvés pour le stockage électronique. Conformément aux règlements fiscaux norvégiens, pour garantir la conformité du stockage électronique des dépenses numérisées, l'Utilisateur doit transférer les données comptables, dont les reçus numérisés, afin qu'elles soient stockées de façon numérique en Norvège, et ce dans le mois suivant l'établissement des comptes annuels, et au plus tard sept mois après la fin de l'exercice fiscal. Pour que le stockage électronique soit conforme, le transfert de la documentation numérisée relative aux dépenses peut être effectué à l'aide de la fonction Exportation du service Pleo vers la configuration comptable de l'Utilisateur.

7. DÉMATÉRIALISATION DES REÇUS (SUÈDE, LUXEMBOURG ET ITALIE)

- 7.1. Pleo ne propose pas de solution de numérisation des reçus conforme aux clients enregistrés en Suède ou au Luxembourg, soit parce que les reçus numérisés ne sont pas acceptés par les autorités fiscales à des fins fiscales et comptables, soit parce que Pleo ne propose pas de solution de numérisation conforme répondant aux exigences de la réglementation fiscale locale. Par conséquent, Pleo conseille au Client de conserver ses reçus physiques.

8. SERVICE DE PAIEMENT ET VÉRIFICATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

- 8.1. Le Service de paiement est fourni par Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S est un établissement de monnaie électronique réglementé, supervisé par l'Autorité de surveillance financière du Danemark (Finanstilsynet) : Registre de Finanstilsynet's. Le siège social de Pleo Financial Services A/S est situé à Ravensborg Tværgade 5 C, 4. Copenhague N, 2200, Danemark. Numéro d'entreprise : 39155435.
- 8.2. Pleo se réserve le droit de refuser la demande d'un Client potentiel de souscrire ou d'activer la Carte si le résultat des vérifications effectuées en vertu de ce Contrat ou autre donne à Pleo des raisons de suspecter que le Client est impliqué dans ou a l'intention d'utiliser le Service de paiement à des fins de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités illégales. Si Pleo refuse la souscription ou l'activation et l'utilisation de la Carte, Pleo informera le client potentiel du refus, sans forcément en fournir la raison.
- 8.3. Le Service de paiement est destiné à être utilisé par des entreprises (même si l'utilisation de la Carte se fait par des Titulaires de la Carte individuels qui représentent le Client). Pour pouvoir souscrire, utiliser le Service de paiement et obtenir une Carte, le Client doit être une personne morale (par exemple une entreprise) ou tout autre entité ou partenariat dûment enregistré agissant dans le cadre normal des affaires, enregistré et/ou déclaré dans l'EEE/en Europe. Pleo peut être amené à réclamer des justificatifs concernant le statut du Client, de ses directeurs et de son siège social, et de ses locaux commerciaux. Pleo peut être amené à demander au client de fournir des pièces justificatives prouvant ces informations et/ou réaliser des contrôles électroniques portant sur le Client ou ses contacts.
- 8.4. Lorsque Pleo réalise ces contrôles, il se peut que des informations (dont les informations personnelles concernant les contacts du Client, y compris, sans s'y limiter, les directeurs, responsables, parties prenantes, bénéficiaires effectifs et Titulaires de la Carte) soient divulguées à des agences de référence de crédit ou à des agences de lutte contre la fraude. Il est possible que ces agences gardent une trace de ces informations et qu'il en reste une empreinte sur le dossier de crédit du Client ou celui de la personne concernée. Cependant,

cette empreinte indiquera que la recherche ne concernait pas un examen de solvabilité et n'a pas été effectuée en vue d'une demande de crédit. Il s'agit uniquement d'une vérification d'identité, qui n'aura donc pas d'impact négatif sur l'indice de solvabilité du Client ou celui de la personne concernée.

8.5. Pleo peut également effectuer des examens de solvabilité du Client de temps à autre. Cependant, ces examens de solvabilité n'affecteront pas la cote de solvabilité du Client.

8.6. Le Client déclare et garantit à Pleo que :

- le Client agit en tant que personne morale ou autre entité dûment déclarée ou enregistrée dans le pays dans lequel le Client est établi, ou en tant que partenariat agissant dans le cadre normal des affaires ;
- le Client est dûment autorisé à conclure ce Contrat et à assumer ses obligations en vertu des présentes, et que la ou les personne(s) qui conclu(en)t ce Contrat en son nom est ou sont dûment autorisée(s) à le représenter et à le lier à ce Contrat ;
- les termes de ce Contrat constituent et créent des obligations légales, valides et contraignantes pour le Client qui sont exécutoires conformément à leurs termes et ne constituent aucune violation des obligations auxquelles le Client est lié, qu'elles découlent d'un contrat, de la loi ou autres ;
- le Client n'est pas en état de faillite ni d'insolvabilité, n'a pas déposé de demande de compromis ni d'arrangement auprès de créanciers ni envoyé de demande de redressement d'entreprise, et ne se trouve dans aucune situation similaire en vertu des lois applicables ;
- le Client détient les licences, déclarations et autres formes d'autorisations nécessaires requises par les lois en vigueur pour l'exercice de son activité commerciale ou de ses activités professionnelles dans la ou les juridiction(s) dans la ou lesquelles il exerce son activité commerciale ou ses activités professionnelles ;
- le Client s'engage à autoriser l'utilisation de la Carte et de tout Service de paiement fourni aux termes de ce Contrat exclusivement aux fins de son activité commerciale ou de ses activités professionnelles régulière(s), selon la situation ;
- le Client respecte toutes les lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et imposant des sanctions et n'a connaissance d'aucune violation de ces lois commise par lui ou toute personne autorisée ; et
- si le Client prend connaissance qu'une personne autorisée ne respecte pas (ou ne respectera pas) les termes de ce Contrat, il prendra des mesures pour remédier à la situation et/ou éviter que la personne autorisée concernée n'utilise la Carte ou tout Service de paiement.

9. PORTEFEUILLE ET FONDS DISPONIBLES

9.1. Le Portefeuille doit être chargé par le Client avant l'utilisation du Service.

9.2. Le Portefeuille ne peut être chargé que par le Client au nom duquel le Portefeuille est enregistré, sauf approbation de la part de Pleo. Le chargement par des Titulaires de la Carte ou toute autre source n'est pas autorisé. Les frais applicables de chargement du Portefeuille peuvent être consultés sur le site Web de Pleo, cf. la clause . À des fins de prévention de la fraude, du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme ou de tout autre crime financier, Pleo se réserve le droit de modifier ces limites et de refuser un chargement à n'importe quel moment. Le Portefeuille ne peut être chargé que par l'intermédiaire de canaux et de comptes que Pleo a approuvés.

9.3. Des limites de dépenses peuvent s'appliquer à la Carte, à tout autre Service de paiement et au Portefeuille.

9.4. Le cas échéant, le Client peut activer le chargement automatique du Portefeuille (Virement automatique) en créant un Compte associé et en mettant en place un Accord de débit direct autorisant Pleo à retirer des fonds depuis le Compte associé lorsque les Fonds disponibles dans

le Portefeuille du Client sont inférieurs à un seuil défini par le Client. Le montant du débit direct automatique ou similaire est défini par le Client lorsqu'il active le virement automatique, et peut être modifié à tout moment par le Client. Des limites de virement automatique peuvent s'appliquer.

- 9.5. Pleo pourra choisir, à sa seule discrétion, d'accorder au Client un solde négatif autorisé dans le Portefeuille, qui autorisera un seuil défini de solde négatif permis dans le Portefeuille, lorsqu'un virement de Débit direct a été déclenché et jusqu'à ce que les fonds arrivent dans le Portefeuille. La limite offerte au Client par Pleo sera présentée via la Plateforme en ligne. L'activation par le Client du Virement automatique, y compris la création d'un Compte associé et la mise en place d'un Accord de débit direct ou similaire, est une condition sine qua non d'un solde négatif autorisé.
- 9.6. Le Client ne peut pas utiliser de solde négatif autorisé pour des Retraits au guichet automatique. Ce solde ne peut pas non plus être encaissé par le Client.
- 9.7. Pleo déterminera une limite de solde négatif autorisé, qui pourra être ajusté à tout moment à sa seule discrétion et sans préavis au Client ou aux Titulaires de la Carte. Pleo peut restreindre ou annuler les Cartes sans préavis s'il juge qu'il y a eu une augmentation significative du risque que le Client puisse manquer de satisfaire aux obligations de paiement actuelles ou futures. Dans ces cas, Pleo informera le Client sans délai inutile une fois cette décision prise.
- 9.8. Si pour une raison quelconque, aucuns Fonds ne sont disponibles sur le Compte associé, que le virement de Débit direct ou similaire est rappelé, ou que l'Accord est résilié par le Client sans le consentement de Pleo, Pleo se réserve le droit de résilier ce Contrat. Le Client reconnaît et accepte de payer tous les montants restant dus à Pleo occasionnés par le solde négatif du Portefeuille pour quelque raison que ce soit, excepté lors d'une courte période durant laquelle le Client se sera vu accorder par Pleo un solde négatif autorisé.
- 9.9. Le Client accepte en outre de payer toutes les pénalités concernées ainsi que les coûts, y compris les intérêts et les frais juridiques ou de recouvrement dans le cadre autorisé par la loi, qui peuvent survenir lors du recouvrement des montants dus par le Client aux termes de ce Contrat. Aux fins de recouvrement des montants dus, Pleo peut autoriser des tiers à réclamer le recouvrement des montants dus aux termes de ce Contrat.

10. ÉMISSION DE LA CARTE

- 10.1. Ce Contrat entre le Client et Pleo régit la possession et l'utilisation de la Carte. L'acceptation de l'utilisation ou de l'activation de la Carte par un Titulaire de la Carte vaut acceptation du Contrat par le Client.
- 10.2. Les Cartes sont émises par Pleo Financial Services A/S aux termes d'une licence accordée par Mastercard International Incorporated. La Carte reste à tout moment la propriété de Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S est le fournisseur de services de paiement et l'émetteur de monnaie électronique aux fins du présent Contrat.
- 10.3. La production des Cartes et les systèmes de technologie nécessaires au fonctionnement des Cartes sont fournis par Pleo Technologies A/S, déclaré et enregistré au Danemark.

11. CARTES

- 11.1. La Carte est une carte de paiement commerciale qui peut être utilisée pour payer des biens et services auprès de revendeurs participants. La carte virtuelle est conçue pour être utilisée dans des boutiques en ligne ou pour des achats par téléphone lorsque la Carte n'est pas physiquement requise. La carte physique peut être utilisée dans des boutiques ou des points de vente dans lesquels le Titulaire de la Carte est présent physiquement, ou pour des achats en ligne ou autres achats à distance. La carte physique (s'il ne s'agit pas d'une Carte virtuelle et uniquement si elle est activée) peut servir à effectuer des retraits en espèces dans des guichets automatiques et des banques fournissant ce service. Tout comme avec toute carte de paiement,

Pleo ne peut garantir qu'un commerçant en particulier acceptera la Carte. En cas de doute, les Titulaires de la Carte ont la responsabilité de vérifier cette information auprès du commerçant avant de tenter de réaliser une transaction. Le Titulaire de la Carte ne pourra pas utiliser la Carte pour effectuer des achats auprès de certains commerçants ; ces commerçants ont été bloqués par les systèmes de Pleo afin d'éviter l'utilisation potentielle de cartes pour des activités non autorisées ou illégales.

- 11.2. La Carte est un produit financier, réglementé par l'Autorité danoise de surveillance financière du Danemark (« Finanstilsynet »). Il s'agit d'une Carte commerciale, qui n'est pas directement associée au compte bancaire du Client. Le Client doit s'assurer d'avoir suffisamment de Fonds disponibles pour que le Titulaire de la Carte puisse honorer chaque achat, paiement ou retrait d'espèces effectué avec la Carte. La Carte est destinée à être utilisée en tant que moyen de paiement, et les fonds virés sur le Portefeuille ne constituent pas un dépôt. Le solde du Portefeuille ne rapporte pas d'intérêts au Client. La Carte expirera à la Date d'expiration et cessera de fonctionner. Veuillez consulter la clause 16 de ce Contrat pour en savoir plus.
- 11.3. À réception, la Carte physique émise pour le Titulaire de la Carte sera inactive. Avant d'utiliser la Carte, le Titulaire de la Carte devra l'activer en se connectant à l'Application Pleo, puis en suivant la procédure de demande d'activation de la Carte.
- 11.4. Une Carte virtuelle peut être utilisée immédiatement après qu'elle a été générée et ne doit pas être activée.

12. IDENTIFICATION NÉCESSAIRE POUR L'ACHAT DE CARTES

- 12.1. La Carte est un produit de services de paiement, Pleo est donc tenu par la loi de détenir certaines informations concernant ses clients. Pleo utilise ces informations pour gérer la Carte et pour aider Pleo à identifier le Client et la Carte, en cas de perte ou de vol. Pleo ne conserve ces informations que le temps nécessaire aux fins énoncées, et uniquement à ces fins. Veuillez consulter la clause pour en savoir plus.
- 12.2. Lorsque cela est possible, le Client peut demander à ajouter des Titulaires de la Carte supplémentaires. Le Client autorise Pleo à émettre des Cartes et des codes PIN aux Titulaires de la Carte supplémentaires et le Client autorise chaque Titulaire de la Carte supplémentaire à autoriser des transactions en son nom. Le Client reste responsable de tous frais, transactions, utilisation ou mauvaise utilisation de toute Carte que le client aurait demandée. Si le Client contrevient à l'une des dispositions de ce Contrat par suite d'une action ou d'une omission de la part d'un Titulaire de la Carte, il sera tenu pour responsable de toute perte que Pleo pourrait subir en conséquence.
- 12.3. Ce Contrat s'applique également à toutes les Cartes et tous les Titulaires de la Carte supplémentaires que le Client a prévus. Le Client doit communiquer les termes de ce Contrat à tout Titulaire de la Carte supplémentaire avant qu'il commence à utiliser la Carte. Si Pleo en fait la demande, le Client devra également fournir tout détail concernant les Titulaires de la Carte ainsi que la preuve que les Titulaires de la Carte sont habilités à agir au nom du Client.

13. COMMENT UTILISER LA CARTE

- 13.1. Une Carte ne peut être utilisée que par le Titulaire de la Carte. La Carte est autrement non cessible, et ni le Client ni le Titulaire de la Carte ne peuvent autoriser une autre personne à l'utiliser, par exemple en divulguant le code PIN ou en autorisant cette personne à utiliser les informations de la Carte pour acheter des biens via Internet. Dans le cas d'une Carte physique, avant de l'utiliser, la Carte doit être signée par le Titulaire de la Carte à l'endroit prévu à cet effet au dos de la Carte.
- 13.2. Pleo pourra supposer qu'une transaction a été autorisée par le Client, ou un Titulaire de la Carte agissant en son nom, et que le Client a donc donné son consentement à une transaction dans l'un des cas suivants :

13.2.1. Dans le cas d'une Carte physique :

13.2.1.1. la bande magnétique de la Carte a été passée dans le lecteur d'un commerçant ou la Carte a été insérée dans un appareil utilisant une puce et un code PIN ;

13.2.1.2. le code PIN de la Carte a été saisi ou un ticket de caisse a été signé ; ou

13.2.1.3. la Carte a été apposée sur un lecteur adapté aux transactions sans contact et acceptée par ce lecteur.

13.2.2. Dans le cas d'une Carte physique ou virtuelle :

13.2.2.1. des informations pertinentes ont été fournies au commerçant ou au FSDP, qui leur ont permis de traiter la transaction, par exemple, le fait de fournir aux commerçants le code de sécurité à trois chiffres figurant au dos de la Carte en cas de transaction Internet ou autre transaction à distance.

13.3. Pleo reçoit une notification de l'autorisation par message électronique conformément aux règles et procédures du programme de paiement (réseau Mastercard). Une fois qu'une transaction a été autorisée, elle ne peut pas être stoppée ni révoquée. Toutefois, le Client peut dans certaines circonstances avoir droit à un remboursement conformément aux clauses 20 et 21.

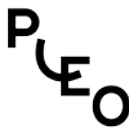
13.4. À réception de la notification de l'autorisation d'une transaction et de l'ordre de paiement de la transaction, Pleo déduira la valeur de la transaction, plus tous frais applicables, des Fonds disponibles.

13.5. Si une tentative de paiement dépassant le montant des Fonds disponibles a lieu, la transaction sera refusée. Dans certaines circonstances, il se peut qu'une transaction entraîne un solde négatif des Fonds disponibles. Dans la plupart des cas, cette situation se déroulera si le commerçant n'a pas procédé à une autorisation de la transaction. Dans ces cas-là, Pleo essaiera de récupérer une partie ou l'intégralité de l'argent auprès du commerçant si possible, sous réserve que Pleo soit assuré que le Client ou le Titulaire de la Carte n'a pas délibérément utilisé la Carte d'une façon qui résulterait en un solde négatif. Pleo traitera cela au cas par cas, mais s'il existe un solde négatif dans le Portefeuille, Pleo peut demander au Client de compenser l'insuffisance et, jusqu'à ce que des Fonds soient de nouveau disponibles, Pleo peut restreindre ou suspendre l'utilisation des Cartes.

13.6. Si la Carte est utilisée pour une transaction dans une devise autre que la devise dans laquelle la Carte est libellée, la transaction sera convertie dans la devise dans laquelle la Carte est libellée par le réseau de programme Mastercard au taux établi par Mastercard International Incorporated ; veuillez consulter le convertisseur de devises Mastercard. Le taux de change varie dans la journée et n'est pas défini par Pleo, qui n'en est donc pas responsable et ne peut pas garantir que le taux de change sera en faveur du Client. Les modifications de taux de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis. Le Client peut demander à Pleo des informations concernant le taux de change utilisé après que la transaction a été menée en contactant le Service client conformément à la clause . Le Client sera également informé de tout taux de change applicable pour chaque transaction sur la Plateforme en ligne, qui est mise à jour quotidiennement, si le change a été effectué par Pleo.

13.7. Pleo appliquera des mesures techniques et organisationnelles raisonnables permettant de gérer des transactions 24 heures par jour et 365 jours par an. Toutefois Pleo ne peut garantir que ce sera le cas, et dans certaines circonstances (par exemple un problème technique grave), il se peut que Pleo ne puisse pas recevoir de transactions ni les mener à bien.

14. RESTRICTIONS D'UTILISATION DE LA CARTE



- 14.1. Le Client doit s'assurer d'avoir suffisamment de Fonds disponibles pour régler chaque achat, paiement ou retrait en espèces à l'aide de la Carte.
- 14.2. La Carte n'est pas associée à un compte bancaire de dépôt et ne peut pas être utilisée comme pièce d'identité.
- 14.3. La Carte ne peut pas être utilisée pour des paris ni à des fins illégales. De plus, certains types de transactions peuvent être bloqués.
- 14.4. Des limites de dépenses peuvent s'appliquer à la Carte.
- 14.5. Toute somme associée à une pré-autorisation (par exemple pour une réservation d'hôtel ou une location de voiture) sera « bloquée » dans les Fonds disponibles jusqu'à ce que le commerçant ait envoyé à Pleo le montant du paiement final de l'achat. Une fois le montant du paiement final reçu, la somme bloquée associée à la pré-autorisation sera débloquée. Le déblocage peut prendre jusqu'à 30 jours. Pendant la période de blocage, le Client et les Titulaires de la Carte n'auront pas accès à la somme associée à la pré-autorisation.

15. GESTION DES CARTES

- 15.1. Pleo publiera les relevés de transaction et d'activité sur la Plateforme en ligne et l'Application Pleo. Chaque transaction indiquera : une référence permettant au Client d'identifier chaque transaction ; le montant de chaque transaction ; la devise dans laquelle la Carte est débitée ; le montant de tous frais de transaction, y compris leur répartition le cas échéant ; le taux de change utilisé dans la transaction par Pleo et le montant de la transaction après conversion de la devise, le cas échéant ; et la date de valeur de débit de la transaction.
- 15.2. Le Client et le Titulaire de la Carte devront bénéficier d'un accès à Internet pour gérer la Carte. Le Client et le Titulaire de la Carte pourront vérifier le solde de la Carte ou consulter un relevé des transactions récentes, qui seront mises à jour en temps réel, en se rendant sur la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo et en suivant les étapes de connexion au Compte.

16. EXPIRATION DE LA CARTE

- 16.1. La Carte expirera à la date d'expiration. À cette date, sous réserve de la clause 16.2 ci-dessous, la Carte cessera de fonctionner et le Titulaire de la Carte n'aura plus le droit d'utiliser la Carte.
- 16.2. Pleo pourra émettre une nouvelle Carte avant la date d'expiration, toutefois, Pleo n'est pas dans l'obligation de le faire et peut choisir de ne pas émettre de Carte de remplacement à sa seule discrétion. Si Pleo émet une nouvelle Carte, une nouvelle date d'expiration s'appliquera, et la nouvelle Carte expirera à cette date d'expiration.
- 16.3. Si le Client ne souhaite pas recevoir de Carte de remplacement, il peut en informer le Service client conformément à la clause avant l'expiration de la Carte.

17. PORTEFEUILLE MOBILE

- 17.1. Le Titulaire de la Carte peut choisir d'associer la Carte à son Portefeuille mobile en l'ajoutant à l'application Portefeuille mobile de son appareil. Dans certains cas, Pleo peut exiger une étape d'authentification supplémentaire pour confirmer l'identité du Titulaire de la Carte.
- 17.2. Le Titulaire de la Carte peut supprimer la Carte du Portefeuille mobile à tout moment.
- 17.3. En plus des obligations du Titulaire de la Carte de sécuriser les informations de la Carte et de signaler des transactions non reconnues comme indiqué dans la clause 19, Pleo n'acceptera aucune responsabilité pour les transactions si le Titulaire de la Carte a partagé les informations de connexion à son compte ou à son Portefeuille mobile, ou a autorisé un tiers à réaliser des

transactions via le Portefeuille mobile du Titulaire de la Carte. Si le Titulaire de la Carte soupçonne que son Portefeuille mobile, son appareil ou ses informations de connexion ont été mis en danger, il doit en avertir immédiatement le Service client, cf. la clause .

- 17.4. Pleo n'acceptera aucune responsabilité pour tout problème découlant de l'utilisation d'un Portefeuille mobile ou d'un appareil hors de son contrôle.

18. MISE EN SÉCURITÉ DE LA CARTE ET DES INFORMATIONS ; RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE CLIENTE

- 18.1. Pleo suppose que toutes les transactions engagées par le Client ou un Titulaire de la Carte à l'aide de la Carte ou des informations de la Carte sont réalisées par le Client ou un Titulaire de la Carte, sauf si Pleo est notifié du contraire conformément à la clause 19.1.
- 18.2. Le Client est responsable de la mise en sécurité de la Carte et de ses informations par chaque Titulaire de la Carte et il est responsable de toutes les transactions liées à la Carte, des frais aux termes de ce Contrat, et des pertes et responsabilités résultant de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de la Carte ou du Portefeuille. Cela signifie que le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables destinées à éviter la perte, le vol ou la mauvaise utilisation de la Carte et de ses informations, et s'assurer que le Titulaire de la Carte fasse de même. Ne divulguez pas, et assurez-vous qu'aucun Titulaire de la Carte ne divulgue, les informations de la Carte à qui que soit, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une transaction.
- 18.3. Le Client doit garder son code PIN en lieu sûr à tout moment et s'assurer que chaque Titulaire de la Carte fasse de même. Cela inclut :
- 18.3.1. la mémorisation du code PIN dès que le Titulaire de la Carte le reçoit ;
- 18.3.2. de ne jamais écrire le code PIN sur la Carte ni sur tout support gardé habituellement avec la Carte ;
- 18.3.3. de garder le code PIN secret à tout moment, ce qui inclut de ne pas utiliser le code PIN si quelqu'un regarde ; et
- 18.3.4. de ne divulguer le code PIN à personne.
- 18.4. Le non-respect de ces consignes peut être considéré comme une négligence grave et impacter négativement la possibilité du Client d'effectuer une réclamation en cas de pertes. **NE COMMUNIQUEZ JAMAIS LE CODE PIN À QUELQU'UN D'AUTRE (HORMIS UN TITULAIRE DE LA CARTE) PAR ÉCRIT NI AUTREMENT.** Cela comprend les messages imprimés, les e-mails et les formulaires en ligne.

19. CARTES PERDUES, VOLÉES OU ENDOMMAGÉES

- 19.1. Si le Client ou un Titulaire de la Carte perd la Carte ou qu'elle est volée ou endommagée ou que le Client pense qu'elle a été utilisée sans son accord, il doit en notifier Pleo sans délai dès qu'il en prend connaissance. Pour ce faire, le Client peut bloquer la Carte sur l'application mobile ou la Plateforme en ligne ou en téléphonant au Service client conformément à la clause de ce Contrat. Il sera demandé au Client de fournir son numéro de Carte et d'autres informations pour vérifier qu'il est le client ou que le notifiant est un Titulaire de la Carte autorisé. Après réalisation satisfaisante du processus de vérification, Pleo bloquera immédiatement toute Carte perdue ou volée afin d'éviter toute utilisation non autorisée et annulera toute Carte endommagée pour éviter une utilisation ultérieure.
- 19.2. Une fois que le Client aura informé Pleo de la perte, du vol ou du risque de mauvaise utilisation, et à condition que Pleo soit en mesure d'identifier la Carte et d'effectuer certaines vérifications de sécurité, Pleo émettra au Titulaire de la Carte une Carte et/ou un code PIN de

remplacement. Certains frais peuvent s'appliquer pour la réédition d'une Carte perdue ou volée, veuillez consulter la clause pour en savoir plus.

20. ACHATS AUPRÈS DE COMMERÇANTS

- 20.1. Pleo n'est pas responsable de la sécurité, de la légalité, de la qualité, ni de tout autre aspect des biens et services achetés avec la Carte.
- 20.2. Si un commerçant émet un remboursement pour une raison quelconque (par exemple, si le Client a renvoyé des articles défectueux), plusieurs jours peuvent être nécessaires pour que Pleo soit informé du remboursement et que l'argent parvienne à Pleo. À ce titre, veuillez prévoir au moins 5 à 10 jours à partir de la date d'exécution du remboursement pour qu'il soit appliqué à la Carte et au Portefeuille.

21. LITIGES CONCERNANT LES TRANSACTIONS ET SUSPENSION DE LA CARTE

- 21.1. Si le Client pense que lui ou le Titulaire de la Carte n'a pas autorisé une transaction en particulier ou qu'une transaction a été exécutée de façon incorrecte, pour recevoir un remboursement, le Client ou le Titulaire de la Carte doit contacter sans délai le Service client, dès que le Client ou le Titulaire de la Carte a connaissance du problème, et dans tous les cas 13 mois au plus tard après que le montant de la transaction a été déduit des Fonds disponibles. Pleo remboursera, dès que possible et dans tous les cas pas plus tard qu'à la fin du jour ouvrable suivant le jour où le Client ou le Titulaire de la Carte a eu connaissance de la transaction non autorisée, toute transaction non autorisée et tous frais de transaction associés à régler aux termes de ce Contrat, sous réserve de la suite de cette clause 21, sauf dans les cas où Pleo soupçonne de manière raisonnable que le Client ou le Titulaire de la Carte a agi de manière frauduleuse, auquel cas Pleo mènera une enquête aussi vite que possible et informera le Client de sa conclusion. Si l'enquête démontre que la transaction était en effet non autorisée, Pleo remboursera le Client comme indiqué ci-dessus dans la clause 21.1.
- 21.2. Si une transaction initiée par le commerçant (ce qui arrive par exemple lorsque le Client utilise sa Carte dans une boutique) a été mal exécutée et que Pleo reçoit la preuve du fournisseur de services de paiement du commerçant que Pleo est responsable de la transaction mal exécutée, Pleo remboursera immédiatement, le cas échéant, la transaction et tous frais de transaction associés à régler aux termes de ce Contrat.
- 21.3. Pleo n'est pas responsable des transactions mal exécutées s'il peut démontrer que les paiements ont bien été reçus par le fournisseur de services de paiement du commerçant, auquel cas la responsabilité lui incombe.
- 21.4. Si une transaction initiée par le Client ou le Titulaire de la Carte a mal été exécutée, Pleo remboursera sans délai la transaction et tous les frais de transaction associés à régler au terme de ce Contrat, excepté si les instructions de paiement que le Client ou le Titulaire de la Carte a données à Pleo étaient incorrectes, auquel cas Pleo fera le nécessaire pour récupérer les Fonds, mais pourra facturer au Client un montant raisonnable servant à couvrir les coûts administratifs de Pleo, ce dont Pleo notifiera le Client à l'avance.
- 21.5. Pleo réalise les transactions conformément aux informations de transactions reçues. Si les informations fournies à Pleo sont incorrectes, Pleo ne sera pas responsable de l'exécution incorrecte de la transaction, mais fera le nécessaire pour récupérer les fonds concernés. Dans ce cas, Pleo pourra facturer au Client un montant raisonnable servant à couvrir les coûts administratifs, ce dont Pleo le notifiera à l'avance.
- 21.6. Si le Client ou le Titulaire de la Carte initie un paiement à une personne se trouvant dans l'EEE et que cette personne le reçoit plus tard que ce qui est stipulé dans ce Contrat, le Client peut en informer Pleo afin que Pleo puisse demander au fournisseur de services de paiement du

destinataire de rectifier le montant des frais apparus sur le compte du destinataire (afin qu'il soit considéré qu'ils ont reçu le paiement à temps, et n'aient pas de manque à gagner).

- 21.7. Si le Client ou le Titulaire de la Carte a reçu un paiement tardif provenant d'un autre fournisseur de services de paiement (par exemple un remboursement provenant de la banque d'un commerçant) en passant par Pleo, Pleo créditera le compte du Client du montant associé aux frais liés afin qu'il n'ait pas de manque à gagner.
- 21.8. Sous réserve de la suite de cette clause 21, Pleo limitera la responsabilité du Client à 350 DKK/35 EUR/350 SEK pour toute perte occasionnée en ce qui concerne des transactions non autorisées résultant de l'utilisation d'une Carte perdue ou volée, ou du détournement des informations de la Carte, excepté quand :
- 21.8.1. le client n'a pas pu détecter la perte, le vol ou le détournement de la Carte avant le déroulement de la transaction non autorisée (excepté en cas d'action frauduleuse de la part du Client ou du Titulaire de la Carte, auquel cas le Client est tenu responsable de toutes les pertes occasionnées en ce qui concerne la transaction non autorisée), ou
- 21.8.2. la perte a été causée par des agissements ou des oublis d'un membre du personnel de Pleo ou d'un de ses agents, auquel cas le Client n'est tenu responsable d'aucune perte.
- 21.9. Le Client sera tenu responsable de toutes les pertes occasionnées en ce qui concerne la transaction non autorisée s'il :
- 21.9.1. a agi de manière frauduleuse; ou
- 21.9.2. a intentionnellement ou suite à une négligence grave omis de :
- 21.9.2.1. surveiller et utiliser sa Carte conformément à ce Contrat ; ou
- 21.9.2.2. de notifier Pleo du problème conformément à ce Contrat.
- 21.10. Sauf en cas d'action frauduleuse de la part du Client ou du Titulaire de la Carte, le Client ne sera pas tenu responsable des pertes occasionnées en ce qui concerne une transaction non autorisée :
- 21.10.1. qui survient après que le Client en a informé Pleo ;
- 21.10.2. si la Carte a été utilisée en relation avec un contrat à distance, par exemple, pour un achat en ligne ;
- 21.10.3. si Pleo n'a pas fourni au Client de moyen de notification approprié, comme indiqué dans la clause 33.2.
- 21.11. Selon les circonstances, le Service client peut demander au Client de remplir le formulaire de déclaration de litige. Pleo peut mener une enquête avant ou après qu'un remboursement a été effectué. Pleo informera le Client dès que possible du résultat de cette enquête. Si les recherches de Pleo montrent qu'une transaction litigieuse a été autorisée par le Client ou le Titulaire de la Carte, ou que Client ou le Titulaire de la Carte ont peut-être agi de manière frauduleuse ou commis un acte de négligence grave, Pleo peut annuler tout remboursement émis et le Client sera tenu pour responsable de toutes les pertes que Pleo subirait en lien avec cette transaction, y compris, sans s'y limiter, le coût de toute recherche effectuée par Pleo en rapport avec cette transaction. Pleo informera le Client raisonnablement à l'avance de toute annulation de remboursement.
- 21.12. Dans certaines circonstances, une transaction sera initiée sans être totalement terminée. Dans ce cas, il se peut que la valeur de la transaction soit déduite des Fonds disponibles et ne puisse ainsi pas être utilisée. Pleo appelle ça « autorisation en attente » ou « blocage ». Dans ces cas,

le Client devra contacter le Service client conformément à la clause et présenter des preuves pertinentes démontrant que la transaction a été annulée ou inversée.

- 21.13. Dans certaines circonstances, Pleo peut refuser sans prévenir de réaliser une transaction que le Client ou un Titulaire de la Carte a autorisée. Lesdites circonstances comprennent :
- 21.13.1. si Pleo juge raisonnablement préoccupant l'état de sécurité de la Carte ou suspecte que la Carte est utilisée de façon frauduleuse ou non autorisée ;
 - 21.13.2. si les Fonds disponibles pour couvrir la transaction et tous les frais associés au moment où Pleo reçoit la notification de la transaction ne sont pas suffisants ;
 - 21.13.3. si les Fonds disponibles présentent un déficit ;
 - 21.13.4. si Pleo a des raisons de penser que les actions du Client ou celles du Titulaire de la Carte enfreignent ce Contrat ;
 - 21.13.5. si le traitement des transactions rencontre des erreurs, des pannes (mécaniques ou autres) ou des refus de la part de commerçants, d'organismes de paiement ou de programmes de paiement ; ou
 - 21.13.6. si la loi oblige Pleo à le faire.
- 21.14. Sauf si cette action s'avérait illégale, si Pleo refuse de réaliser une transaction pour le Client ou le Titulaire de la Carte conformément à la clause 21 ci-dessous, Pleo notifiera ce refus et les raisons derrière ce refus au Client dès que cela sera raisonnablement possible, en même temps qu'il l'informerait, le cas échéant, de la procédure de rectification de toute erreur factuelle ayant causé ce refus.
- 21.15. Pleo peut suspendre la Carte, auquel cas le Titulaire de la Carte ne pourra plus l'utiliser pour des transactions, si Pleo juge raisonnablement préoccupant l'état de sécurité de la Carte ou suspecte que la Carte est utilisée de façon frauduleuse ou non autorisée. Pleo notifiera le Client de toute suspension de ce type à l'avance ou immédiatement après en cas d'impossibilité, ainsi que des raisons de la suspension, sauf si cela compromettrait des mesures de sécurité raisonnables ou s'avérait illégal. Pleo lèvera la suspension et, le cas échéant, émettra gratuitement une nouvelle Carte dès que cela sera raisonnablement possible, une fois que les raisons de la suspension auront disparu. Le client peut également contacter le Service client conformément à la clause 32 pour prendre des dispositions pour qu'une suspension soit levée le cas échéant.
- 21.16. Cette clause s'applique lorsque le Client et le Titulaire de la Carte utilisent des services de FSIC ou de FDSP. Pleo peut refuser à un FSIC ou à un FDSP l'accès au Portefeuille connecté à la Carte pour des raisons raisonnablement étayées et dûment justifiées se rapportant à un accès non autorisé ou frauduleux au compte par ce FSIC ou FDSP, y compris l'initiation d'une transaction non autorisée ou frauduleuse. Si Pleo refuse ainsi l'accès, Pleo notifiera le Client du refus et de la raison du refus à l'avance si possible, ou immédiatement après le refus de l'accès, sauf si cela risquait de compromettre des mesures de sécurité raisonnablement justifiées ou s'avérait illégal. Pleo autorisera au FSIC ou au FDSP l'accès au compte du Client une fois que les raisons motivant le refus de l'accès ne s'appliqueront plus.
- 21.17. Le Client peut réclamer le remboursement d'une transaction qu'il a autorisée à condition que :
- 21.17.1. l'autorisation n'ait pas précisé le montant exact lorsque le Client ou le Titulaire de la Carte ont consenti à la transaction ; et

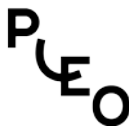
- 21.17.2. le montant de la transaction ait excédé le montant auquel le Client ou le Titulaire de la Carte auraient pu raisonnablement s'attendre compte tenu des précédents schémas de dépenses sur la Carte, du Contrat et des circonstances concernées.
- 21.17.3. Ce remboursement doit être demandé auprès du Service client dans les huit semaines suivant le prélèvement du montant sur la Carte. Pleo peut demander au Client de fournir les preuves étayant sa demande. Tout remboursement doit être égal au montant de la transaction. Un tel remboursement ne sera soumis à aucuns frais.

22. POCKET

- 22.1. Pocket est un Service de paiement qui permet au Client de rembourser ses Employés pour les dépenses faites sans la Carte, en ajoutant la dépense à l'Application Pleo. Pour utiliser le service Pocket, le Client doit l'activer via la Plateforme en ligne.
- 22.2. S'il y a lieu, le remboursement des dépenses peut être effectué par paiement vers la carte ou le compte bancaire personnels de l'Employé du Client. Le Client et ses Employés ont la responsabilité de fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'exécution du paiement par Pleo, y compris le montant du remboursement, le reçu ainsi que les informations relatives à la carte ou au compte bancaire, le nom complet, la date de naissance et, dans certains cas, l'adresse de l'Employé du Client.
- 22.3. Les paiements avec Pocket seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois la dépense ajoutée par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et, le cas échéant, revue et approuvée par un utilisateur au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 22.4. Le Client peut définir un seuil pour indiquer quand un remboursement n'a pas besoin d'être vérifié ni approuvé par un Utilisateur au sein de la Plateforme en ligne. Les paiements en dessous du seuil défini seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois ajoutés dans l'Application Pleo par l'Employé du Client. Les paiements avec Pocket dépassant le seuil défini seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois la dépense ajoutée par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et revue et approuvée par un utilisateur au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 22.5. Les informations de chaque paiement exécuté sont visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo. Le paiement sera traité le jour de son ajout dans l'Application Pleo par l'Employé du Client ou de son approbation par un Utilisateur.
- 22.6. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement exécuté, dans la limite du raisonnable.
- 22.7. Pleo exécute un paiement conformément aux informations reçues de la part du Client ou des Employés du Client. Si les informations fournies par le Client et les Employés du Client sont incorrectes ou qu'un paiement effectué selon les instructions du client, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

23. KILOMÉTRAGE

- 23.1. Le service Kilométrage est un Service de paiement qui permet au Client de rembourser ses Employés pour les distances parcourues par les Employés du Client avec un véhicule. La distance peut être soit suivie, soit ajoutée par l'Employé du Client. Le cas échéant, pour utiliser



le service Kilométrage, le Client doit l'activer via la Plateforme en ligne. Il est nécessaire d'activer Pocket pour utiliser le service Kilométrage.

- 23.2. Le Client devra décider de et définir au sein de la Plateforme en ligne un tarif personnalisé pour chaque Employé du Client, qui servira de base au calcul du remboursement des frais kilométriques (qu'ils soient suivis ou ajoutés).
- 23.3. Une fois le service activé, le remboursement des frais kilométriques peut être effectué par paiement vers la carte ou le compte bancaire personnels de l'Employé du Client. Le Client et ses Employés ont la responsabilité de fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'exécution du paiement par Pleo, y compris les détails des frais kilométriques ainsi que les informations relatives à la carte ou au compte bancaire, le nom, et, dans certains cas, l'adresse de l'Employé du Client.
- 23.4. Les paiements avec le service Kilométrage seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois les détails des frais kilométriques ajoutés par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et, le cas échéant, revus et approuvés par un Utilisateur au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 23.5. Les informations de chaque paiement exécuté sont visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo. Le paiement sera traité le jour de son ajout dans l'Application Pleo par l'Employé du Client ou de son approbation par un Utilisateur.
- 23.6. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement exécuté, dans la limite du raisonnable.
- 23.7. Pleo exécute un paiement conformément aux informations reçues de la part du Client ou des employés du Client. Si les informations fournies par le Client et les employés du Client sont incorrectes ou qu'un paiement effectué selon les instructions du client, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

24. INDEMNITÉS JOURNALIÈRES (SUÈDE, ALLEMAGNE)

- 24.1. Le service Indemnités journalières est un service de paiement qui permet au Client de rembourser ses Employés de sommes prédéterminées que l'Employé du Client a dépensées lors d'un déplacement professionnel. Le cas échéant, pour utiliser le service Indemnités journalières, le Client doit l'activer via la Plateforme en ligne. Il est nécessaire d'activer Pocket pour utiliser le service Indemnités journalières.
- 24.2. Une fois le service activé, le remboursement des indemnités journalières peut être effectué par paiement vers la carte ou le compte bancaire personnels de l'Employé du Client. Le Client et ses Employés ont la responsabilité de fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'exécution du paiement par Pleo, y compris les détails des indemnités journalières ainsi que les informations relatives à la carte ou au compte bancaire, le nom, et, dans certains cas, l'adresse de l'Employé du Client.
- 24.3. Les paiements avec le service Indemnités journalières seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois les détails des indemnités journalières ajoutés par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et, le cas échéant, revus et approuvés par un Utilisateur au sein de la Plateforme en ligne et de l'Application Pleo.
- 24.4. Les informations de chaque paiement exécuté sont visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo. Le paiement sera traité le jour de son ajout dans l'Application Pleo par l'Employé du Client ou de son approbation par un Utilisateur.

- 24.5. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement exécuté, dans la limite du raisonnable.
- 24.6. Pleo exécute un paiement conformément aux informations reçues de la part du Client ou des employés du Client. Si les informations fournies par le Client et les employés du Client sont incorrectes ou qu'un paiement effectué selon les instructions du client, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

25. INVOICES

- 25.1. Lorsqu'il y a lieu, Invoices est un Service de paiement permettant au Client de régler ses factures au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 25.2. Pour exécuter un paiement avec Invoices, le Client doit fournir à Pleo les informations suivantes : la facture d'origine, les informations concernant le compte du bénéficiaire ainsi que le nom du bénéficiaire et son adresse.
- 25.3. Pleo attribuera à chaque paiement un numéro de référence, et les informations concernant chaque paiement planifié et exécuté devront être visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 25.4. Les transactions Pleo seront autorisées via la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo et seront considérées comme consenties par le Client si elles ont été approuvées au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 25.5. Les paiements peuvent être traités à l'aide d'une des méthodes suivantes : Virement bancaire ; paiement via le service Faster Payments ; paiement BACS.
- 25.6. Les paiements planifiés peuvent être annulés jusqu'à deux Jours ouvrés avant la date de paiement prévue via la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo.
- 25.7. Les paiements planifiés ou annulés après 17 h 00 CEST un Jour ouvré donné seront considérés comme exécutés ou annulés le Jour ouvré suivant. Les paiements seront considérés comme traités le Jour ouvré où ils seront programmés.
- 25.8. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement programmé ou exécuté. Toutefois, Pleo fournira toujours un préavis de refus d'exécution d'une transaction aussi à l'avance qu'il est raisonnablement possible.
- 25.9. Pleo exécute les paiements conformément aux informations reçues par le Client dans la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo ; si les informations fournies à Pleo sont incorrectes ou qu'un paiement initié par le client, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

26. SIGNALEMENT DES FRAUDES

- 26.1. Vous trouverez des informations supplémentaires concernant le signalement et la prévention des fraudes sur le site Web de Pleo : Sécurité du client et sensibilisation à la fraude.

27. FRAIS

- 27.1. Les frais (y compris les Frais d'abonnement) associés au Service et à la Carte font partie intégrante de ce Contrat. Les Frais d'abonnement sont exposés sur la page « Tarification » du site Web de Pleo et/ou sur un Formulaire de commande, ou émis sur demande en contactant le Service client comme décrit dans la clause 33. Les autres frais associés à la Carte sont exposés dans l'Annexe 1. Vous pouvez consulter l'abonnement existant associé aux Frais d'abonnement à l'adresse <https://www.pleo.io/da/pricing> (pour référence, cette tarification s'applique aux clients danois, et chaque marché possède une page « Tarification » dédiée similaire). Il peut exister d'autres frais ou coûts associés à la Carte, mais qui ne sont pas réglés à ni imposés par Pleo. Les clients possédant d'anciens abonnements peuvent consulter les frais ici : <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 27.2. Pleo peut décider, à sa seule discrétion, de renoncer à ces frais pour un certain temps ou pour tout autre motif.
- 27.3. Pleo se réserve le droit d'ajuster ou d'augmenter les frais exposés sur la page « Tarification » et/ou un Formulaire de commande pendant la période de ce contrat, conformément à l'Indice des prix à la consommation harmonisé (Harmonised Index of Consumer Prices – HICP) publié par la Banque centrale européenne. Cette augmentation des prix ne peut être effectuée qu'annuellement, exige un préavis écrit de trente (30) jours, et ne sera pas rétroactive. La première augmentation des prix ne commencera pas avant la première année du contrat et ne dépassera pas cinq pour cent (5 %) à l'année.

28. FACTURATION

- 28.1. Le montant du paiement facturé différera selon le type d'Abonnement souscrit par le Client et les Services demandés, ainsi que selon tout autre contrat valide passé sur un autre Formulaire de commande.
- 28.2. Le Client sera facturé de façon périodique par facturation automatique. Les cycles de facturation peuvent être mensuels, trimestriels ou annuels. Pleo émettra une facture qui apparaîtra sur la Plateforme en ligne. Pleo encaissera le paiement en déduisant le montant facturé des Fonds disponibles dans le Portefeuille du client.
- 28.3. Si les Fonds disponibles dans le Portefeuille ne sont pas suffisants pour couvrir le paiement facturé ou que la facturation automatique ne s'est pas présentée pour toute autre raison, Pleo contactera le Client directement via la Plateforme en ligne. Le Client devra approvisionner le Portefeuille ou fournir un moyen de paiement valide dans les 7 jours calendaires suivant l'échec du paiement.
- 28.4. Si le Client n'a pas ajouté sur son Portefeuille de Fonds disponibles suffisants pour couvrir le paiement facturé ou fourni de moyen de paiement valide dans le laps de temps indiqué à la clause 28.3, Pleo se réserve le droit de suspendre le Service et de récupérer toute dette impayée ou tout paiement dû directement auprès du Client ou via un service de recouvrement tiers.
- 28.5. Si le Client résilie le service conformément à la clause 31 ci-dessous, il sera mis fin au calendrier de facturation récurrent du client, et aucuns frais d'annulation ne seront prélevés. Toutefois, le Client se verra facturer le mois de résiliation et/ou le reste de la Période initiale ou de renouvellement convenu dans un Formulaire de commande distinct, plus les mois restants pour lesquels aucun paiement n'a été reçu.

29. CASHBACK

- 29.1. En cas d'éligibilité, le Client aura droit à du Cashback à hauteur du pourcentage reflété dans le Formulaire de commande applicable et sur la page « Tarification » du site Web de Pleo (le « Taux de Cashback »).
- 29.2. Le Cashback est calculé en tant que Taux de Cashback sur la dépense totale par carte pendant chaque période de Cashback éligible, et couvrira une période de 30 jours glissants. Le Cashback sera appliqué en tant que réduction des Frais d'abonnement totaux pour la période de facturation suivante. Le Cashback sera crédité sur le Portefeuille du Client sur une base mensuelle et s'affichera sous forme de réduction des Frais d'abonnement totaux, comme reflété dans les informations de facturation. Toutefois, le Client devra toujours payer l'intégralité des Frais d'abonnement.
- 29.3. Le Cashback ne saurait en aucun cas excéder le montant des Frais d'abonnement totaux, comme reflété dans la facture mensuelle ou annuelle. Pour la facturation mensuelle, toute dépense par carte dépassant la limite de Cashback d'une période de Cashback ne pourra être transférée vers une période de Cashback antérieure ou ultérieure, et ne pourra être appliquée que sur les Frais d'abonnement du mois suivant. Pour la facturation annuelle, la limite de Cashback sera appliquée à la facture annuelle, et ne pourra excéder les Frais d'abonnement reflétés dans le présent contrat.
- 29.4. La dépense par carte éligible pour le Cashback couvrira tous les types de paiements par carte autorisés ayant été réglés pendant la période de facturation concernée. À cet égard, certaines dépenses par carte ne seront pas éligibles au Cashback. Pour éviter toute ambiguïté, les dépenses inéligibles comprennent, sans s'y limiter, la rétrofacturation, l'inversion d'autorisation, les montants autorisés non présentés, les factures Pleo et les remboursements Pocket. Dans ces cas-là, Pleo se réserve le droit d'écarter les montants de Cashback se rapportant aux dépenses inéligibles des montants de Cashback des périodes de facturation suivante, y compris, sans s'y limiter, les rétrofacturations déposées après la période de facturation concernée.
- 29.5. En plus et indépendamment de la clause 31, Pleo peut mettre fin à la fonctionnalité de Cashback sous réserve de donner au Client un préavis d'un mois. À résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, les dépenses par carte effectuées pendant la période de Cashback précédent la résiliation ne seront pas éligibles au Cashback et ne seront pas créditées dans le Portefeuille, et le Cashback se rapportant à cette période de résiliation sera automatiquement perdu par le Client.
- 29.6. L'éligibilité du Client au Cashback dépendra des informations indiquées sur la page « Tarification » du site Web de Pleo et du Formulaire de commande. Pour éviter toute ambiguïté, le Cashback peut également être appelé Remise en espèces.

30. PROCÉDURE DE RESTITUTION

- 30.1. Le Client peut résilier ce Contrat conformément à la clause 31 et récupérer tous les Fonds disponibles en contactant le Service client de Pleo conformément à la clause 33. À expiration de ce Contrat, le Client peut récupérer tous les Fonds disponibles dans le Portefeuille gratuitement.
- 30.2. Avant résiliation et pendant la durée de ce Contrat, le Client peut récupérer une partie de ou tous les Fonds disponibles dans le Portefeuille en contactant le Service client conformément à la clause 33. Pleo déduira tous frais de remboursement de Fonds disponibles qui lui sont dus des Fonds disponibles dans le Portefeuille.
- 30.3. Pleo ne traitera pas la demande de restitution du Client s'il pense que le Client a fourni de fausses informations, si Pleo juge préoccupant l'état de sécurité d'une transaction, si le Portefeuille n'est pas en règle, si les Fonds disponibles sont insuffisants pour couvrir les frais de remboursement des Fonds disponibles ou s'il existe des transactions en attente ou des montants pré-autorisés en attente de règlement dans le Portefeuille.

- 30.4. Si le Client demande la restitution de l'intégralité du solde restant conformément à la clause 30.2, Pleo supposera que son intention est de résilier ce Contrat et pourra choisir d'annuler le Portefeuille et les Cartes.
- 30.5. Si pour une raison quelconque il reste au Client des Fonds disponibles dans le Portefeuille suite à la résiliation de ce Contrat, le Client peut les récupérer totalement jusqu'à 13 mois après résiliation, cf. la clause 29.1. Au bout de 13 mois après la résiliation, Pleo se réserve le droit de facturer des frais d'inactivité mensuels en défalquant les Fonds disponibles dans le Portefeuille jusqu'à ce qu'il soit vide, et ainsi annuler le Portefeuille.

31. EXPIRATION ET RÉSILIATION DE CE CONTRAT

- 31.1. Ce Contrat restera en vigueur jusqu'à sa résiliation soit par Pleo, soit par le Client, conformément à la clause 31.
- 31.2. Pleo peut résilier ce Contrat :
 - 31.2.1. si le Client, un Utilisateur ou un Titulaire de la Carte enfreignent un aspect important de ce Contrat, ou enfreignent ce Contrat de façon répétée sans résoudre le problème sous 10 jours, ou utilisent le Service, y compris la Carte ou l'une de ses fonctions, d'une manière dont Pleo peut raisonnablement penser qu'elle est frauduleuse ou illégale ;
 - 31.2.2. si le Client, un Utilisateur ou un Titulaire de la Carte agit de telle manière que le personnel de Pleo ou l'un de ses représentants se sent menacé ou maltraité ;
 - 31.2.3. si le Client ne règle pas des frais engagés ou ne rectifie pas l'insuffisance de solde du Portefeuille ou de la Carte ; ou
 - 31.2.4. si le Client n'a pas utilisé le Service, y compris s'il n'a pas chargé le Portefeuille, pendant une période de 13 mois. Dans ce cas, Pleo se réserve le droit d'annuler le Portefeuille et de facturer des Frais d'inactivité.
- 31.3. Pleo peut également résilier ce Contrat avec ou sans motif, y compris les motifs ci-dessous, en donnant au Client deux mois de préavis.
- 31.4. Le Client peut résilier ce Contrat gratuitement à tout moment, sauf stipulation contraire dans un Formulaire de commande distinct, cf. clause 31.5, en contactant Pleo aux coordonnées indiquées dans la clause 33, en envoyant un e-mail demandant la résiliation à cancellation@pleo.io ou via la Plateforme en ligne (si disponible). En cas de violation substantielle du Contrat par Pleo, le Client peut également résilier le Contrat avec effet immédiat.
- 31.5. Si le Client a convenu d'une Période initiale ou de renouvellement dans un Formulaire de commande distinct, il peut résilier le Service conformément à la période de préavis convenue dans le Formulaire de commande.
- 31.6. Si le Contrat est résilié, Pleo annulera le Portefeuille et toutes les Cartes, et le Client devra informer Pleo dès que possible de ce qu'il souhaite que Pleo fasse de tous les Fonds disponibles inutilisés conformément à la clause 30 en écrivant à l'adresse support@pleo.io.

32. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 32.1. Pleo détient et conserve tous droits, titres et intérêts du et sur le Service (à l'exception de tout contenu et composant de logiciel sous licence qu'il contient). Le Client et les Utilisateurs acceptent de ne pas rétroconcevoir, décompiler, distribuer, accorder de licence, vendre, transférer, désassembler, copier, transformer, modifier, ni créer des travaux dérivés du Service ni d'autrement utiliser le Service de quelque façon qui enfreint les restrictions d'utilisation contenue dans ces Conditions.
- 32.2. Pleo n'accorde au Client ni à l'Utilisateur aucune licence, explicite ni implicite, pour les licences de Pleo ou ses concédants. Le Client et les Utilisateurs reconnaissent et conviennent également que toute information concernant le design, l'apparence, les spécifications, les composants, les fonctionnalités ou le fonctionnement ainsi que les conditions et la tarification du paiement (le cas échéant) du Service est considérée comme étant une information confidentielle et propriétaire de Pleo.
- 32.3. Les marques déposées ou l'habillage commercial de Pleo tels que les graphiques, logos, dessins, en-têtes de page, icônes de bouton et scripts ne peuvent pas être utilisés, en tout ou partie, sans l'autorisation écrite préalable de Pleo.

33. SERVICES CLIENT, COMMUNICATION ET RÉCLAMATIONS

- 33.1. Vous pouvez contacter le Service client de Pleo 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Toutefois, en dehors des heures normales de travail, il se peut que les méthodes de contact soient restreintes aux systèmes de répondeur automatique. Pleo s'efforcera de répondre immédiatement à toutes les demandes, toutefois, veuillez noter que certains types de demandes ne peuvent être résolus que pendant les heures normales de travail. Le Client peut contacter le Service client des deux façons suivantes :
- par téléphone au +45 78730915
 - par e-mail à l'adresse support@pleo.io
- 33.2. Si Pleo doit contacter le Client ou le Titulaire de la Carte ou lui envoyer une notification dans le cadre de ce Contrat, Pleo le fera soit en envoyant une notification sur la Plateforme en ligne ou dans l'Application Pleo, soit en envoyant un e-mail à l'adresse e-mail fournie lorsque le Client s'est abonné ou que le Titulaire de la Carte a obtenu la Carte, sauf indication contraire dans le Contrat.
- 33.3. Si Pleo doit contacter le Client en cas de fraude ou de menaces de sécurité suspectée ou avérée, Pleo en notifiera le Client soit par e-mail, soit par téléphone, soit par notification sur la Plateforme en ligne l'invitant à contacter le Service client.
- 33.4. Les heures d'ouverture de Pleo sont du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (CET). Les courriers reçus après les heures de fermeture du jour ou un jour non ouvrable seront traités comme étant arrivés le jour ouvrable suivant.
- 33.5. Si le Client n'est pas satisfait d'un service qu'il a reçu, il doit adresser toutes ses réclamations au Service client, aux coordonnées indiquées dans la clause 33.1 ci-dessus. Les appels peuvent être surveillés ou enregistrés à des fins de documentation ou de formation.
- 33.6. Pleo fera tout pour garantir que le Client reçoive le meilleur service possible. Toutefois, si le Client n'est pas satisfait de la façon dont sa réclamation a été gérée par le Service client de Pleo et souhaite faire remonter sa réclamation, il doit en premier lieu contacter Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5 C, 4, Copenhague N, 2200, Danemark, adresse e-mail : compliance@pleo.io, , site Web www.pleo.io pour obtenir de l'aide. Une copie de la politique de Pleo en matière de réclamations est accessible sur le site Web de Pleo : Processus de réclamations. Vous pouvez également contacter le Service client pour en demander une.

33.7. Si, après avoir suivi toutes les procédures de réclamation, le Client n'est toujours satisfait, il peut adresser sa réclamation à l'Autorité de surveillance financière du Danemark, Århusgade 110, Copenhague Ø, 2100, Danemark, adresse e-mail finanstilsynet@ftnet.dk, site Web www.dfsa.dk. Veuillez noter que l'Autorité de surveillance financière du Danemark n'a pas vocation à résoudre les litiges entre le Client et Pleo.

34. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 34.1. Pleo, ni ses directeurs, employés, partenaires, agents, fournisseurs ou entités affiliées, ne sauraient en aucun cas être tenus responsables :
- 34.1.1. de l'accès ou l'utilisation de ou l'incapacité à accéder à ou à utiliser le Service par le Client ;
 - 34.1.2. de tout comportement ou contenu d'un tiers sur le Service ;
 - 34.1.3. de tout contenu obtenu auprès du Service ;
 - 34.1.4. d'une fraude, une violation des politiques de dépenses ou autre utilisation non autorisée du Service par toute personne interne à l'organisation du Client ;
 - 34.1.5. de l'accès, l'utilisation ou l'altération non autorisée des transmissions ou contenus du Client ;
 - 34.1.6. de tout incident ou défaut associé à l'utilisation du Service résultant de circonstances anormales ou imprévisibles dépassant le contrôle de Pleo, et qui n'auraient pu être évitées malgré tous ses efforts, y compris, sans s'y limiter, un incident ou un défaut des systèmes de traitement de données ;
 - 34.1.7. des biens et services qu'un Titulaire de la Carte achète avec la Carte ;
 - 34.1.8. de toute perte de profit, perte d'activité ou tout dommage indirect, consécutif, spécial ou punitif, sauf s'ils résultent du comportement frauduleux ou d'une faute grave ou intentionnelle de la part de Pleo ;
 - 34.1.9. d'un commerçant refusant d'honorer une transaction ou refusant un paiement ; ou
 - 34.1.10. de tout acte ou omission résultant du respect des lois nationales ou de l'Union européenne de la part de Pleo.
 - 34.1.11. Dans tous les cas, la responsabilité de Pleo sera limitée au solde du Portefeuille au moment du déroulement de l'événement.
- 34.2. En plus des limites indiquées dans la clause 34.1, la responsabilité de Pleo sera limitée comme suit :
- 34.2.1. si la Carte ou tout autre Service de paiement est défectueux par la faute de Pleo, la responsabilité de Pleo sera limitée au remplacement de la Carte ou au remboursement des Fonds disponibles sur le Portefeuille du Client ; ou
 - 34.2.2. si des sommes ont été déduites de façon incorrecte de la Carte ou du Portefeuille par la faute de Pleo, la responsabilité de Pleo sera limitée au paiement au nom du Client d'un montant équivalent.
- 34.3. Dans tous les autres cas de défaut de la part de Pleo, la responsabilité de Pleo sera limitée au remboursement du montant de tous les Fonds disponibles sur le Portefeuille.

- 34.4. Rien dans le présent Contrat ne saurait exclure ou limiter les éventuelles responsabilités réglementaires auxquelles Pleo est soumis et que Pleo n'est pas autorisé à exclure ou à limiter, ou sa responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel.
- 34.5. Si le Client, l'Utilisateur ou le Titulaire de la Carte a utilisé la Carte ou tout autre Service de paiement ou autorisé la Carte ou tout autre Service de paiement à être utilisé de manière frauduleuse, d'une façon qui ne respecte pas ce Contrat, à des fins illégales, ou si le Client, l'Utilisateur ou le Titulaire de la Carte a autorisé que la Carte ou ses informations ou tout autre Service de paiement soient mis en danger en raison d'une négligence grave du Client, de l'Utilisateur ou du Titulaire de la Carte, le Client sera tenu pour responsable de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de la Carte ou de tout autre Service de paiement. Pleo prendra toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour compenser toute perte que le Client aurait subie, et il n'existera aucune limite maximum à la responsabilité du Client, excepté si les lois ou réglementations en vigueur imposent cette limite.
- 34.6. Le Fonds danois de garantie des dépôts ne s'applique pas à la Carte ou au Portefeuille. Toutefois, dans le cas peu probable où Pleo Financial Services A/S deviendrait insolvable, Pleo Financial Services a l'obligation, en tant qu'institution réglementée, de conserver les Fonds disponibles sur un compte client sécurisé destiné spécifiquement au remboursement des transactions effectuées avec la Carte. Dans le cas peu probable d'une insolvabilité, les Fonds étant arrivés sur le compte client sécurisé seront protégés conformément aux lois en vigueur. Pleo sera ravi de répondre aux questions ou aux préoccupations du Client. Veuillez contacter le Service client pour en savoir plus.

35. DONNÉES PERSONNELLES ET TRAITEMENT DES DONNÉES

- 35.1. Aux fins du présent contrat et de la fourniture des Services, il est nécessaire que Pleo traite des Données personnelles ou y ait accès au nom du Client. À cet égard, Pleo agit en tant que « Processeur de données » et le Client agit en tant que « Contrôleur des données », au sens du Règlement général sur la protection des données.
- 35.2. Le traitement par Pleo des Données personnelles est décrit en détail dans l'Accord de traitement de données de Pleo. L'Accord de traitement de données est applicable dans le cadre du Contrat entre Pleo et le Client.
- 35.3. Veuillez consulter la Politique de confidentialité de Pleo pour en savoir plus sur la façon dont Pleo traite les Données personnelles.
- 35.4. Sauf autorisation explicite de la part du Client, les données personnelles ne seront pas utilisées à des fins marketing par Pleo ou ses partenaires commerciaux (sauf si le Client leur a directement fourni son consentement de façon indépendante), ni ne seront partagées avec des tiers non associés au programme associé à la Carte.

36. CHANGEMENTS AU CONTRAT

- 36.1. Toute modification apportée à ce Contrat qui serait favorable au Client sera publiée sur le site Web de Pleo. Des copies de la version la plus à jour de ce Contrat seront disponibles à tout moment sur le site Web de Pleo et seront envoyées au Client gratuitement par e-mail sur demande à tout moment durant la période du Contrat.
- 36.2. En cas de changement apporté au contrat au détriment du Client, Pleo donnera un préavis d'au moins deux mois avant la prise d'effet de ces changements (sauf si les lois nécessitent ou

permettent à Pleo d'apporter un changement plus immédiat, ou dans le cas d'une modification du taux de change).

- 36.3. Pleo informera également le Client de tout changement apporté au Contrat au détriment du Client par e-mail ou via la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo au moins deux mois à l'avance.
- 36.4. Le Client sera supposé avoir accepté la modification s'il ne notifie pas Pleo du contraire avant la date de prise d'effet de la modification et qu'il continue à utiliser le Service. Si le client n'accepte pas les modifications, il peut résilier ce contrat immédiatement et gratuitement avant l'expiration du préavis, quelle que soit la Période initiale et de renouvellement convenue dans un Formulaire de commande distinct.

37. LOI ET TRIBUNAUX

- 37.1. Ce Contrat, et la relation du Client avec Pleo découlant de ou en rapport avec ce Contrat, seront régis par les lois du Danemark. Tous les litiges découlant de ou en rapport avec ce Contrat seront soumis à la juridiction exclusive des tribunaux du Danemark.

38. ATTRIBUTION

- 38.1. Pleo Technologies A/S peut à tout moment attribuer à une autre entreprise tous droits et obligations en vertu de ce contrat concernant le Service logiciel, sous réserve de donner au Client un préavis de deux mois.
- 38.2. Pleo Financial Services A/S peut à tout moment attribuer à une autre entreprise tous droits et obligations en vertu de ce contrat concernant le Service de paiement, sous réserve de donner au Client un préavis de deux mois.
- 38.3. Si Pleo Technologies A/S et/ou Pleo Financial Services A/S effectue cette démarche, les droits du Client n'en seront pas affectés. L'utilisation continue du Service une fois la période de préavis de deux mois écoulée indiquera l'accord du Client à cette attribution. Si le Client ne consent pas à cette attribution, il peut résilier le Contrat gratuitement.
- 38.4. Le Client ne peut pas attribuer ce Contrat ou les droits fournis, ni déléguer l'une quelconque de ses obligations, sans le consentement explicite écrit de Pleo.

39. CESSATION

- 39.1. Si l'une quelconque des modalités ou des dispositions de ce Contrat était déclarée illégale ou non exécutoire, en tout ou en partie, en vertu d'un texte législatif ou d'une règle de droit, cette modalité ou disposition ou partie sera réputée ne pas faire partie du Contrat sans que la validité et l'applicabilité du reste du Contrat n'en soient affectées.

Annexe 1 : Frais en EUR/DKK/SEK

Devise	EUR		
Abonnement	Starter	Essential	Advanced
Frais périodiques et d'activation de la Carte			
Frais de Carte physique initiale*	Aucuns frais		
Frais de Carte physique de remplacement**	10,00 par carte	5,00 par carte	5,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle de remplacement	Aucuns frais		
Frais de chargement du Portefeuille principal			
Chargement par virement bancaire	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de transaction			
Retrait national à un guichet automatique	5,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	5,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	Aucuns frais		
Retrait au guichet automatique refusé	Aucuns frais		
Transaction nationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transaction internationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Frais de facturation internationaux	Aucuns frais		

Frais de facturation nationaux	Aucuns frais		
Transactions administratives			
Remboursement de Fonds disponibles****	29,00	19,00	19,00
Traitement de la rétrofacturation	29,00	19,00	19,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Remboursement	0,9 % plafonnés à 1 € par remboursement		
Frais d'inactivité (mensuels)	100,00 (après 13 mois d'inactivité)		
Marge de frais de facturation	2,5 % par facture		
Frais SaaS de paiement de factures (applicables aussi bien aux paiements de factures internationales que nationales)	5,00 par facture au-dessus de la limite	2,50 par facture au-dessus de la limite	2,50 par facture au-dessus de la limite
Frais de correction concernant un paiement de facture	29,00	19,00	19,00
Frais d'enquête concernant un paiement de facture	29,00	19,00	19,00

Devise	DKK		
Abonnement	Starter	Essential	Advanced
Frais périodiques et d'activation de la Carte			
Frais de Carte physique initiale*	Aucuns frais		
Frais de Carte physique de remplacement**	90,00 par carte	45,00 par carte	45,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle de remplacement	Aucuns frais		
Frais de chargement du Portefeuille principal			
Chargement par virement	Aucuns frais		

bancaire			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de transaction			
Retrait national à un guichet automatique	45,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	45,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	Aucuns frais		
Retrait au guichet automatique refusé	Aucuns frais		
Transaction nationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transaction internationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transactions administratives			
Remboursement de Fonds disponibles****	260,00	170,00	170,00
Traitement de la rétrofacturation	260,00	170,00	170,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Remboursement	0,9 % plafonnés à 10 DKK par remboursement		
Frais d'inactivité (mensuels)	900,00 (après 13 mois d'inactivité)		

Devise	SEK		
Abonnement	Starter	Essential	Advanced
Frais périodiques et d'activation de la Carte			
Frais de Carte physique initiale*	Aucuns frais		

Frais de Carte physique de remplacement**	120,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle de remplacement	Aucuns frais		
Frais de chargement du Portefeuille principal			
Chargement par virement bancaire	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de transaction			
Retrait national à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	Aucuns frais		
Retrait au guichet automatique refusé	Aucuns frais		
Transaction nationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transaction internationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transactions administratives			
Remboursement de Fonds disponibles****	350,00	230,00	230,00
Traitement de la rétrofacturation	350,00	230,00	230,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique	2,49 %	1,99 %	1,99 %

Remboursement	0,9 % plafonnés à 10 par remboursement
Frais d'inactivité (mensuels)	1 200,00 (après 13 mois d'inactivité)

Devise	NOK		
Abonnement	Starter	Essential	Advanced
Frais périodiques et d'activation de la Carte			
Frais de Carte physique initiale*	Aucuns frais		
Frais de Carte physique de remplacement**	120,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	Aucuns frais		
Frais de Carte virtuelle de remplacement	Aucuns frais		
Frais de chargement du Portefeuille principal			
Chargement par virement bancaire	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	Aucuns frais		
Frais de transaction			
Retrait national à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	Aucuns frais		
Retrait au guichet automatique refusé	Aucuns frais		
Transaction nationale auprès d'un point de vente	Aucuns frais		
Transaction internationale auprès	Aucuns frais		

d'un point de vente			
Transactions administratives			
Remboursement de Fonds disponibles****	350,00	230,00	230,00
Traitement de la rétrofacturation	350,00	230,00	230,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique	2,49 %	1,99 %	1,99 %
Remboursement	0,9 % plafonnés à 10 par remboursement		
Frais d'inactivité (mensuels)	1 200,00 (après 13 mois d'inactivité)		

* Aucuns frais ne sont appliqués à Votre première Carte, quel que soit le nombre de Cartes commandées

** Frais applicables à Votre deuxième commande de Cartes et aux suivantes, appliqués par Carte commandée

*** Aucuns frais ne sont appliqués à Votre première Carte, quel que soit le nombre de Cartes commandées

**** Applicable pendant la durée du Contrat, ou si le remboursement est demandé plus de 13 mois après son expiration