

Contrat d'utilisateur de carte pour la SocialCard Allemagne (version 20.11.2024)

Champ d'application et parties contractantes

Le contrat d'utilisateur de carte pour la SocialCard contient les dispositions contractuelles convenues entre vous et secupay AG concernant l'émission et l'utilisation de la SocialCard. Dans la mesure où nous concluons avec vous une convention spéciale d'utilisateur de carte sous la forme d'une annexe à la présente convention d'utilisateur de carte, les dispositions de la convention spéciale d'utilisateur de carte prévalent en cas de divergences par rapport à la présente convention d'utilisateur de carte. Veuillez lire attentivement le présent contrat d'utilisation de la carte.

Définitions

Le code d'autorisation est le code à 8 chiffres qui vous est transmis dans la lettre d'accompagnement de la carte ou par e-mail et qui est nécessaire pour l'enregistrement dans le portail en ligne ou dans l'application My SocialCard.

BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, est l'autorité de surveillance compétente pour secupay AG, Goethestraße 6, 01896 Pulsnitz.

CVV est un code à trois chiffres pour les paiements sécurisés sur Internet, qui se trouve au dos de la carte. Chaque saisie du CVV lors d'un paiement en ligne sert à prouver l'identité de la personne qui utilise la carte.

Les commerçants font référence aux partenaires acceptant Visa chez qui vous pouvez faire des achats avec la carte.

IBAN désigne le numéro de compte bancaire international (International Bank Account Number). Il s'agit d'un numéro de compte unique valable dans le monde entier.

Carte désigne la SocialCard qui vous est fournie - conformément au présent Contrat d'utilisateur de carte - sur la base d'une demande de prestation, qu'elle soit émise sous forme numérique ou physique sous forme de carte plastique. La carte est une carte de débit Visa qui ne peut être utilisée que pour des paiements à hauteur de la limite pour laquelle l'allocation a été décidée. Tout dépassement du plafond de la carte est exclu.

Titulaire de la Carte, vous, votre, etc. désigne la personne qui a reçu la Carte et qui peut utiliser la Carte pour effectuer des paiements conformément au présent Contrat Utilisateur de Carte.

Le numéro de carte est le numéro de carte à 19 chiffres figurant au recto de la carte sous "MY CARD".

L'organisation des cartes signifie Visa.

Service clientèle désigne l'équipe du service clientèle qui s'occupe des questions et des préoccupations liées à la Carte.

Le lien est le lien vers l'App Store ou le Play Store pour télécharger l'application My SocialCard.

My SocialCard App désigne l'application My SocialCard disponible dans l'App Store et le Play Store, qui permet de consulter la limite, les transactions effectuées, etc.

Portail en ligne désigne le portail disponible sur <https://www.socialcard.de/> qui permet de consulter la limite, les transactions effectuées, etc.

PAN est le numéro à 16 chiffres figurant au recto de la carte au-dessus de "MY CARD".

Le code PIN est le numéro d'identification personnel pour l'utilisation de la carte.

Le partenaire de service est Publk GmbH, votre interlocuteur en cas de questions ou de problèmes avec la carte. Vous trouverez toutes les coordonnées sur <https://www.socialcard.de/>.

Transaction ou opération de paiement : tout achat effectué avec la carte.

Convention désigne la présente convention d'utilisation de la carte, le cas échéant, conjointement avec la convention spéciale d'utilisation de la carte.

La limite est le montant dans lequel vous pouvez utiliser la carte pour effectuer des paiements.

Site web désigne le site web <https://www.socialcard.de/> par lequel vous pouvez accéder au portail en ligne et à notre service clientèle.

Wir, uns, unser, etc. se réfère à la société secupay AG, Goethestraße 6, 01896 Pulsnitz, qui émet la carte en tant que membre de Visa. La société secupay AG est un établissement de paiement au sens de la loi sur la surveillance des services de paiement (ZAG) et est enregistrée auprès de l'Office fédéral de surveillance des services financiers (BaFin) sous le numéro d'enregistrement 126737.

Le donateur est l'autorité locale, le service public, l'organisme social ou l'institution comparable, qui fournit les fonds pour régler les paiements effectués avec la carte.

La subvention désigne le service qui vous est fourni par le donateur.

Réception et activation de la carte

Conclusion de la convention

Lors de la demande de subvention auprès du donateur, vous vous êtes identifié auprès de l'agent responsable du donateur et avez reçu notre fiche d'information ainsi que la convention. Vous acceptez la convention en signant un formulaire correspondant auprès du service émetteur de la carte du donateur. Les dispositions de cette convention restent à votre disposition sur l'application My SocialCard et sur notre site Internet <https://www.socialcard.de/>.

Portail en ligne

Sur le portail en ligne, il vous sera demandé de vous enregistrer à l'aide du code d'autorisation à 8 chiffres et du numéro de carte (à 19 chiffres). Vous recevez le code d'autorisation dans le cadre de l'émission de la carte physique, dans une enveloppe fermée. Pour les cartes virtuelles, il vous sera envoyé par e-mail.

Application My SocialCard

L'application My SocialCard est disponible dans l'App Store d'Apple ou dans le Play Store pour les appareils Android et peut être téléchargée gratuitement.

Après l'installation de l'application My SocialCard, il vous sera demandé de vous enregistrer avec le code d'autorisation à 8 chiffres et le numéro de carte (à 19 chiffres). Vous recevez le code d'autorisation dans le cadre de l'émission de la carte physique, dans une enveloppe fermée. Pour les cartes virtuelles, il vous sera envoyé par e-mail.

L'application My SocialCard vous permet de consulter de nombreuses informations, telles que la limite actuelle de la carte, les transactions effectuées, etc. Vous pouvez bloquer et débloquer la carte en cas de perte via l'application My SocialCard. Si nécessaire, les paiements e-commerce peuvent être validés via l'application My SocialCard. En outre, vous pouvez transférer la carte dans les portefeuilles d'Apple Pay et de Google Pay afin de pouvoir effectuer des paiements mobiles.

Carte virtuelle

Après avoir installé et activé l'application My SocialCard, vous pouvez ajouter la carte à l'application My SocialCard. Sélectionnez "Ajouter une carte" et saisissez le code d'autorisation et le numéro de carte que vous avez reçus par e-mail. La carte est maintenant liée à l'application My SocialCard sur votre smartphone et est prête à être utilisée.

Carte physique 'plastique

Si le donateur participe au programme de cartes physiques, nous pouvons également vous délivrer une carte physique. Vous recevrez la carte

et le code PIN correspondant dans une enveloppe scellée directement du donateur. Vous pouvez également gérer la carte physique dans l'application My SocialCard en vous enregistrant comme décrit ci-dessus.

L'application My SocialCard n'est pas nécessaire pour utiliser la carte comme moyen de paiement.

Apple Pay et Google Pay

Si vous avez installé Apple Pay sur des appareils Apple appropriés ou Google Pay sur des appareils Android appropriés, vous pouvez activer la carte pour Apple Pay ou Google Pay dans la section "Cartes" de l'application My SocialCard.

Utilisation de la carte

La carte est utilisable exclusivement en Allemagne.

Utilisation dans le commerce stationnaire

Vous pouvez utiliser la carte pour payer des biens ou d'autres services chez des commerçants fixes qui acceptent les paiements par carte de débit Visa, en saisissant votre code PIN sur demande ou en utilisant votre smartphone avec Google Pay ou Apple Pay pour autoriser votre paiement. L'autorisation d'un ordre de paiement est donnée pour un montant déterminé, une pré-autorisation peut également être donnée pour un montant indéterminé. Un ordre de paiement est considéré comme autorisé lorsque vous autorisez l'ordre de paiement au point de vente conformément aux instructions du commerçant. Cela peut inclure, dans certaines circonstances, les éléments suivants :

- Saisie du code PIN transmis lorsque le terminal du commerçant fixe demande un code PIN ;
- Validation sur le smartphone par caractéristiques biométriques ou saisie du code PIN.

Pour les paiements sans contact d'un montant inférieur à un plafond fixé par l'organisation de cartes, le code PIN ne doit pas être saisi à chaque paiement. Pour l'Allemagne, ce montant est de 50,00 euros depuis le 1er novembre 2022.

Après l'autorisation d'un ordre de paiement, la limite est réduite du montant de l'ordre de paiement.

Utilisation dans le commerce électronique

Dans la mesure où la carte peut être utilisée pour le commerce électronique conformément à la convention spéciale d'utilisation de la carte, les dispositions suivantes s'appliquent. Pour les paiements en ligne, l'authenticité de la carte peut être confirmée par la saisie du CVV et d'un code de vérification unique. Afin de garantir une sécurité supplémentaire lors des paiements en ligne, toutes les cartes émises sont enregistrées auprès du service de paiement en ligne sécurisé (3-D Secure) Visa Secure. Dans le cadre de l'utilisation de la carte dans le commerce électronique, l'application My SocialCard peut être nécessaire pour effectuer l'authentification à deux facteurs. Lorsque vous effectuez un paiement sur les sites web ou les applications des commerçants participant au programme Visa Secure, vous recevez un message push dans l'application My SocialCard contenant un code de vérification unique pour le paiement. Lorsque vous saisissez le code de vérification unique, une authentification sécurisée à deux facteurs a lieu pour autoriser la transaction. Après l'autorisation d'un ordre de paiement, la limite est réduite du montant de l'ordre de paiement.

En cas d'utilisation abusive de la carte sur Internet après que des tiers ont pris connaissance du code de vérification et/ou en cas de paiement avec la carte à des commerçants qui ne participent pas au programme Visa Secure, nous ne sommes pas responsables et le dommage occasionné est à la charge de votre limite. Nous ne sommes pas non plus responsables des dommages causés par le fait que vous ne recevez pas un message push contenant un code de vérification.

Utilisation pour les virements

Dès que secupay propose l'exécution de virements via le portail en ligne et l'application My SocialCard, vous pouvez en donner l'ordre dans le cadre des dispositions suivantes. Les virements ne sont autorisés et possibles que vers les bénéficiaires dont le nom et l'IBAN ont été validés

par votre donateur (ce que l'on appelle la liste blanche). Pour établir la liste blanche, vous communiquez à votre donateur le nom et l'IBAN du bénéficiaire du paiement en enregistrant le nom et l'IBAN du bénéficiaire du paiement sur le portail en ligne ou dans l'application My SocialCard pour les virements. Ensuite, le nom et l'IBAN du bénéficiaire du paiement sont transmis au donateur pour qu'il les intègre à la liste blanche. La décision d'ajouter un bénéficiaire à la liste blanche incombe uniquement au donateur. La liste blanche est affichée sur le portail en ligne et dans l'application My SocialCard. Les virements à des bénéficiaires qui ne figurent pas sur la liste blanche ne sont pas possibles. Après avoir ordonné un virement, nous transférons le montant du virement au bénéficiaire sélectionné. Après l'ordre de virement, la limite est réduite du montant du virement. Si le montant du virement dépasse la limite, nous refusons l'ordre de virement.

Restrictions d'utilisation de la carte

Nous pouvons refuser d'exécuter une opération de paiement ordonnée au moyen de la carte si celle-ci ne répond pas aux exigences décrites dans la présente convention d'utilisation de la carte, notamment si :

- vous n'avez pas donné d'ordre de paiement concret ou vous avez donné un ordre de paiement incomplet ;
- nous avons des raisons de penser que l'ordre de paiement n'est pas autorisé ou qu'il est lié à une fraude ou à des activités illégales
- l'ordre de paiement dépasse les limites fixées ;
- une autorité de contrôle ou une loi l'ordonne ;
- il est techniquement impossible d'exécuter l'ordre de paiement en raison de circonstances qui ne nous sont pas imputables ;
- l'auteur de la donation a bloqué l'utilisation de la carte pour le paiement de certaines marchandises et autres prestations ;
- l'auteur de la donation a bloqué l'utilisation de la carte dans le commerce électronique.

Augmentation de la limite

Sous réserve que vous receviez d'autres prestations de donation de la part du donateur, ce dernier peut nous donner l'ordre d'augmenter la limite de la carte. Il est possible que votre donateur nous donne l'ordre d'augmenter la limite de la carte en temps réel. Dans ce cas également, vous pouvez effectuer des transactions dans le cadre de cette limite. Il n'existe pas d'autre méthode pour augmenter la limite de la carte.

Une augmentation de la limite vous est signalée sur le portail en ligne ou dans l'application My SocialCard.

Réduction de la limite

Si le donateur réduit les prestations de donation, il peut nous demander de réduire ou d'annuler complètement la limite de la carte. En cas de réduction de la limite, vous ne pouvez disposer que de la limite réduite. Vous pouvez consulter la limite actuelle sur le portail en ligne ou dans l'application My SocialCard. Il n'existe pas d'autre méthode pour réduire la limite de la carte que l'utilisation à des fins de paiement ou de facturation de frais.

Une réduction de la limite vous est indiquée sur le portail en ligne ou dans l'application My SocialCard.

Informations sur le paiement

Les informations sur l'augmentation et la réduction de la limite, sur les transactions par carte et sur tous les frais prélevés peuvent être consultées à tout moment dans l'application My SocialCard ou sur le portail en ligne. Les décomptes ne sont pas mis à disposition sous forme papier. Vous désignez l'App My SocialCard et le portail en ligne comme vos dispositifs de réception de documents et d'informations, notamment des informations sur les ordres de paiement individuels et les opérations de paiement par l'utilisation de la carte (dédicace). Vous devez contrôler régulièrement le contenu de l'App My SocialCard et/ou du portail en ligne. Les documents et informations qui se trouvent dans l'App My SocialCard et sur le portail en ligne y sont enregistrés pour une durée illimitée, à moins que vous ne les supprimiez auparavant. Nous ne pouvons ni modifier ni supprimer ces documents et informations pendant la

durée de stockage. Nos collaborateurs et nous-mêmes n'avons pas d'accès en lecture au contenu de l'application My SocialCard et du portail en ligne que vous avez configurés.

Devoir de diligence dans l'utilisation de la carte

Traitez la carte comme de l'argent liquide et conservez-la en lieu sûr. Ne laissez pas d'autres personnes utiliser la carte. Pour éviter les cas d'utilisation abusive de la carte et pour ne pas avoir à répondre de négligence grave en cas de dommage, vous devez respecter les règles suivantes. Il en résulte les obligations de diligence et de coopération suivantes :

- En règle générale, conservez la carte et votre code PIN séparément ;
- Protégez la carte et votre smartphone contre tout accès non autorisé ;
- Protégez le code PIN des tiers. Cela vaut également pour la saisie du code PIN aux distributeurs automatiques de billets et aux terminaux POS. N'écrivez en aucun cas le code PIN sur la carte ;
- Ne donnez pas votre PAN ou votre smartphone à des tiers ;
- Vérifiez soigneusement les informations relatives à la transaction dans ton application My SocialCard ou sur le portail en ligne.

Que faire en cas de perte ou de vol de la carte ?

Vous devez nous informer immédiatement en cas de perte ou de vol de la carte physique. Veuillez bloquer la carte dans votre application My SocialCard ou sur le portail en ligne. Vous pouvez également contacter notre service clientèle via le formulaire de contact sur le site <https://www.socialcard.de/>. Un blocage peut être effectué en indiquant le numéro de la carte. Veuillez donc noter votre numéro de carte (19 chiffres).

Si votre smartphone est perdu ou volé, vous pouvez empêcher que des paiements non autorisés soient effectués avec la carte via Apple Pay / Google Pay en signalant à distance (via Apple ou Google) la perte de votre smartphone et en retirant la carte du portefeuille. Ensuite, contactez votre donateur pour bloquer la carte et obtenir une nouvelle carte émise.

Traitement des opérations de paiement non exécutées ou mal exécutées

En cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, nous vous remboursons le montant du paiement sans délai et au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour où nous avons la preuve que l'opération de paiement n'était pas autorisée ou qu'elle était mal exécutée.

Vous pouvez contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée jusqu'à 13 mois après le débit de la carte en utilisant notre formulaire de contact à l'adresse suivante : <https://www.socialcard.de/Ein-spruch>.

Toutefois, si l'enquête révèle qu'une opération de paiement litigieuse à laquelle vous vous êtes opposé a été autorisée par vous ou que vous avez violé frauduleusement ou par négligence grave vos obligations décrites dans le présent Contrat Utilisateur de Carte (par exemple en ne gardant pas la Carte en sécurité), nous ne rembourserons pas le montant de l'opération de paiement litigieuse et nous débitons la Carte d'un montant forfaitaire de 25,00 EUR correspondant au préjudice que nous avons subi de ce fait. Ce montant peut donner lieu à une réduction de la limite. Vous avez la possibilité de nous prouver que notre préjudice est inférieur à 25,00 EUR.

Désaccords avec les commerçants et la garantie

Si vous avez un litige avec un commerçant concernant un achat effectué avec la carte, vous devez le régler avec le commerçant auprès duquel vous avez payé les marchandises ou autres prestations. Le commerçant est responsable de la garantie concernant les marchandises achetées ou les autres prestations reçues. Nous ne sommes pas responsables de la qualité, de la sécurité, de la conformité légale ou de tout autre aspect des marchandises ou autres services achetés avec la Carte. Veuillez noter que vous ne pouvez pas annuler l'autorisation d'un ordre de paiement une fois que vous avez utilisé la Carte pour effectuer un paiement et que

nous ne pouvons pas techniquement empêcher la poursuite de l'ordre de paiement. Les remboursements de marchandises retournées peuvent être recrédités sur la Carte conformément aux instructions du détaillant. Les remboursements sur la Carte peuvent prendre jusqu'à dix (10) jours ouvrables bancaires à compter de la date à laquelle vous avez transmis la demande de remboursement au commerçant, afin que la Carte soit créditée conformément à la procédure bancaire du commerçant. La durée de ce délai est indépendante de notre volonté.

Service à la clientèle et plaintes

Les services liés à la carte sont fournis par le partenaire de service. Si vous n'êtes pas satisfait de la carte ou de la manière dont elle est gérée, veuillez contacter le partenaire de service via le formulaire de contact sur <https://www.socialcard.de/> afin que nous puissions examiner les circonstances et les causes de la plainte.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité fédérale allemande de surveillance des services financiers (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn et Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Francfort-sur-le-Main, pour non-respect par l'Émetteur des dispositions de la loi allemande sur la surveillance des services de paiement (ZAG), des articles 675c à 676c du Code civil allemand (BGB) et de l'article 248 de la loi d'introduction au Code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch).

En outre, conformément à l'article 14 de la loi sur les actions en cessation, vous pouvez déposer une plainte auprès du service d'arbitrage de la Deutsche Bundesbank (Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main).

Votre responsabilité

Sauf si vous avez agi de manière frauduleuse ou sans faire preuve d'une diligence raisonnable, votre responsabilité maximale pour les transactions effectuées avec la Carte après la perte, le vol ou l'utilisation de la Carte ou du NIP par une personne sans votre consentement est de 50,00 EUR jusqu'au moment où vous nous en informez. Dès que vous nous avez informés du vol, de la perte ou de l'utilisation abusive de la Carte, nous bloquons la Carte et pourrions rembourser la limite à votre Donateur. En outre, vous êtes responsable envers nous des dommages ou des dépenses résultant d'un dépassement de la limite ou d'une utilisation inappropriée de la carte.

Notre responsabilité

Si la Carte est défectueuse par notre faute, notre responsabilité se limite à son remplacement. Si, par notre faute, des montants sont déduits de la limite de la Carte, notre responsabilité se limite au remboursement d'un montant correspondant à la limite déduite ou, si la Carte est arrivée à expiration, au remboursement d'un montant correspondant. Dans tous les autres cas, notre responsabilité se limite au remboursement de la limite précédente. Aucune disposition du présent Contrat Utilisateur de Carte n'a pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter notre responsabilité : (i) en cas de décès ou de dommages corporels causés par notre négligence ; (ii) en cas de fraude ou de faute intentionnelle ; ou (iii) qui ne peut être limitée ou exclue d'une autre manière en vertu de la loi applicable.

Blocage de la carte

Nous pouvons bloquer ou suspendre la Carte et résilier le présent Accord si la Carte :

- se perd ;
- soit volé ;
- est endommagé au point d'être inutilisable ;
- présente un dysfonctionnement ou
- est utilisé de manière abusive.

En outre, nous sommes en droit d'interdire durablement la possibilité d'utiliser la carte si, compte tenu de toutes les circonstances du cas d'espèce et après avoir mis en balance les intérêts des deux parties, il ne peut être raisonnablement exigé de nous que nous continuions à accorder la carte. C'est notamment le cas si vous enfreignez gravement ou de manière répétée le présent contrat ou si des circonstances extérieures nous rendent impossible la transmission de la carte. Votre Donateur est en

outre autorisé à nous ordonner de bloquer la Carte. Cela peut être le cas, par exemple, s'il s'avère que vous n'avez pas droit à l'octroi de prestations de donation.

Le blocage de la carte par instruction de votre donateur vous est signalé sur <https://www.socialcard.de/und> dans l'application My SocialCard. Une fois la carte bloquée, aucune transaction n'est plus possible avec la carte. Cela signifie notamment que vous ne pouvez pas utiliser la carte dans le commerce électronique ni dans le commerce stationnaire. Les cartes perdues ou volées sont remplacées sur demande sur le portail en ligne ou dans l'appli My SocialCard et bénéficient d'une limite égale à la limite encore disponible sur la carte perdue ou volée.

Expiration de la carte

La date d'expiration de la carte est imprimée sur le recto de la carte physique ou, dans le cas des cartes numériques, vous est indiquée sur l'image de la carte dans l'application My SocialCard. Si la carte a expiré, vous ne pouvez plus l'utiliser. Aucune autre transaction ne sera traitée et vous ne pourrez plus utiliser la limite restante sur la carte, à moins que vous n'ayez reçu une nouvelle carte.

Fin de l'accord

La convention est conclue pour une durée de validité identique à celle de la carte, y compris, le cas échéant, en cas de réémission de la carte.

L'accord est résilié :

- de vous :
 - en respectant un délai de préavis d'un mois sous forme de texte ;
- par nous :
 - a) Avec un préavis de deux mois, par exemple si votre droit aux prestations de l'organisme donateur s'éteint ;
 - b) après avertissement - le cas échéant - sans préavis en cas de violation par vous des dispositions de la convention ;
 - c) si cela nous est imposé par une autorité de contrôle ou une organisation de cartes, ou si cela est nécessaire pour respecter les réglementations ou les interdictions en matière de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ;
 - d) dans d'autres cas prévus par la loi ou par la convention.

En cas de résiliation de l'accord, votre droit d'utilisation de la carte expire et la carte est désactivée. Toute limite encore disponible sera remboursée au donateur. Vous êtes responsable de toutes les transactions effectuées avant la résiliation du Contrat, des obligations qui en découlent et de toutes les autres obligations liées à l'utilisation de la Carte avant une telle résiliation.

Autres dispositions

Le lieu d'exécution est le domicile du titulaire de la carte. Le droit allemand s'applique, à l'exclusion du droit international privé. La langue du présent contrat d'utilisation de la carte et de sa communication est l'allemand. Dans le cadre de la présente convention d'utilisation de la carte, nous pouvons vous contacter par e-mail et/ou par téléphone en utilisant les moyens de communication que vous avez indiqués, notamment à des fins de prévention des risques.

Seule la version allemande de la présente convention d'utilisation de la carte fait foi. Les traductions proposées n'ont qu'un caractère informatif.

Rémunérations/dommages-intérêts forfaitaires

Frais de transaction	0,65 EUR par retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets, auquel s'ajoutent, le cas échéant, les frais prélevés par l'exploitant du distributeur.
Responsabilité pour les transactions litigieuses	Dédommagement forfaitaire pour les transactions litigieuses conformément au chapitre "Traitement des opérations de paiement non exécutées ou mal exécutées" d'un

	montant de 25,00 EUR par transaction.
--	---------------------------------------