



Informations essentielles sur les paiements et le Service

Dernière mise à jour : 14 octobre 2009

Qu'est-ce que PayPal ?

- PayPal permet à des particuliers et des entreprises d'envoyer et de recevoir de la monnaie électronique en ligne. Elle propose également d'autres services de nature financière et non financière étroitement liés aux paiements en ligne. Ces services sont ci-après collectivement désignés sous le terme "Service" .
- Vous pouvez utiliser le Service pour effectuer des paiements uniques ou ponctuels, ou vous pouvez ouvrir un compte PayPal, ce qui vous permettra d'effectuer des paiements régulièrement.
- PayPal ne propose pas de services de crédit et/ou de services de tiers de confiance.

Qui propose le Service ?

- Le Service est fourni par PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. (également désignée sous le nom "PayPal" dans le présent document), aux utilisateurs inscrits dans l'Union Européenne (chacun d'entre eux étant ci-après désigné, un "Utilisateur").
- PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B.118.349) est autorisée à exercer en tant qu'établissement de crédit luxembourgeois, conformément à l'article 2 de la loi du 5 Avril 1993 relative au secteur financier et est soumise à la surveillance prudentielle de la Commission de Surveillance du Secteur Financier, autorité de contrôle sise à Luxembourg, L-1150 Luxembourg.

Paiements uniques

- Si vous utilisez le Service pour effectuer un paiement unique, nous vous fournirons des informations relatives à ce paiement à la fois avant et après que vous nous ayez donné pour instruction de procéder au paiement.
- Cette information sera mise à votre disposition :
 - Sur les pages web que nous vous présentons avant l'exécution de votre paiement,
 - Dans tout email que nous pouvons vous envoyer, et
 - Dans la présente notice "Informations essentielles sur les paiements et le Service".
- Nous n'appliquons aucun frais pour l'envoi d'un paiement unique par l'intermédiaire du Service (bien que des frais puissent s'appliquer si une conversion de devise est nécessaire et qu'une autre personne, par exemple votre société de carte bancaire, puisse vous appliquer des frais).
- Les informations que vous devez nous fournir pour effectuer un paiement unique incluent les détails de votre carte bancaire et d'autres informations qui vous seront demandées au travers des pages sur lesquelles nous recueillons votre instruction de paiement.

Le paiement sera exécuté dans les 3 jours ouvrés suivant le moment où vous nous aurez donné votre instruction de paiement. Si la personne à laquelle vous envoyez votre paiement nous indique qu'elle souhaite percevoir votre paiement plus tard, nous exécuterons votre ordre de paiement lorsqu'elle nous en informera.

Ouverture d'un compte PayPal

- Le Service permet à des particuliers et des entreprises d'ouvrir un compte maintenu par PayPal (un "compte").
- Pour pouvoir ouvrir un compte, l'Utilisateur doit :
 - être une personne physique (âgée de 18 ans minimum) ou une personne morale capable de souscrire un contrat ; et
 - avoir suivi avec succès notre procédure d'inscription.

- Dans le cadre de notre procédure d'inscription, l'Utilisateur doit :
 - fournir une adresse email, qui lui servira également d'"identifiant utilisateur" ; et
 - accepter notre Règlement sur le respect de la vie privée, ainsi que nos conditions d'utilisation, y compris les règlements qui y sont incorporés par référence (les "Conditions d'utilisation").
- Chaque Utilisateur doit créer un mot de passe qui, conjointement avec son identifiant utilisateur (adresse email), lui permet d'accéder à son compte et d'utiliser le Service.
- Dans le cadre de la procédure d'inscription, l'Utilisateur peut également fournir les détails de la ou des sources qu'il souhaite utiliser pour approvisionner son compte PayPal, (comme par exemple les détails de son compte bancaire ou de sa carte bancaire). C'est ce qu'on appelle une source d'approvisionnement.

Types de compte

- Trois types de compte vous sont proposés par l'intermédiaire du Service :
 - Compte Personnel
 - Compte Premier
 - Compte Business
- Chaque type de compte possède des fonctionnalités différentes, y compris notamment des limites d'envoi et de réception de paiement différentes. Par ailleurs, selon la source d'approvisionnement d'un paiement, un compte peut ou non recevoir certains types de paiement.
- Les comptes Personnel sont principalement destinés aux Utilisateurs qui souhaitent simplement envoyer des paiements.

Approvisionnement d'un compte

- Pour approvisionner un compte, l'Utilisateur doit :
 - nous acheter de la monnaie électronique, en utilisant une ou plusieurs sources d'approvisionnement. En pratique, cela signifie qu'à chaque fois qu'un Utilisateur demande à PayPal d'envoyer de l'argent, PayPal débite simultanément le montant choisi de la source d'approvisionnement par défaut de l'Utilisateur (solde PayPal, compte bancaire ou carte bancaire). PayPal envoie alors ce paiement en ligne au destinataire désigné ; ou encore
 - accepter un paiement en ligne qui a été émis par nos soins et effectué par un autre Utilisateur PayPal.
- Le solde du compte d'un Utilisateur représente le montant de monnaie électronique émis par nos soins (qu'il soit envoyé à l'Utilisateur par un tiers ou directement acheté auprès de nous).

Envoi de paiements

- Pour effectuer un paiement à un tiers via le Service, un Utilisateur fournit en général l'adresse email du destinataire choisi (le "destinataire"). L'Utilisateur émetteur du paiement (l'"expéditeur") nous demande ainsi de transférer la monnaie électronique de son compte PayPal vers le compte du destinataire. Si le paiement est accepté par le destinataire, nous procédons au transfert
- Chaque nouveau compte est affecté d'une limite initiale correspondant au montant des fonds qu'un Utilisateur peut envoyer. Pour augmenter la "limite de paiement", un Utilisateur doit nous permettre de vérifier les informations associées à son compte et qui nous ont été communiquées. PayPal se réserve le droit d'attribuer à certains comptes une limite inférieure avant de procéder à une vérification. En outre, PayPal se réserve le droit de ne pas augmenter la limite de paiement sur certaines transactions. Le type d'informations requises pour ce processus de vérification varie en fonction de la juridiction de l'Utilisateur et de son type de compte.
- Un Utilisateur peut envoyer un paiement dans plusieurs devises, parmi lesquelles la livre sterling, l'euro, le dollar américain, le dollar canadien, le yen, le dollar australien, le franc suisse, la couronne norvégienne, la couronne suédoise, la couronne danoise, le zloty polonais, le forint hongrois, la couronne tchèque, le dollar de Singapour, le dollar de Hong-Kong, le dollar néo-zélandais, le shekel israélien, le peso mexicain, le peso argentin, le real brésilien, le peso philippin, le baht thaïlandais et le dollar taiwanais.

Réception de paiements

- Un Utilisateur a la possibilité de recevoir un paiement via le Service en acceptant un paiement en provenance d'un autre Utilisateur.

- Le destinataire a la possibilité de renvoyer un paiement ou, dans certains cas, d'utiliser le Service pour refuser tout paiement en provenance d'un autre Utilisateur.

Risque d'opposition ou d'annulation d'un paiement

- Si un vendeur ne remplit pas les conditions posées par le Programme de Protection des Marchands PayPal et un paiement effectué par l'expéditeur est associé à une transaction faisant l'objet d'une opposition ou d'une annulation pour une raison quelconque, le destinataire, et non PayPal, sera tenu pour responsable du montant de ce paiement reçu ainsi que des frais qui nous auront été appliqués à la suite de l'opposition ou de l'annulation.
- Nous ne sommes pas partie à la procédure d'opposition ni n'en contrôlons l'issue. En cas d'opposition, l'Utilisateur doit donc accepter la décision de la banque émettrice comme étant définitive et irrévocable.

Programme de Protection des Marchands PayPal

- Dans certaines circonstances, nous ne tiendrons pas le vendeur de biens qui reçoit un paiement par l'intermédiaire du Service pour responsable si l'acheteur des biens (c'est-à-dire la personne envoyant le paiement) affirme ensuite qu'il n'avait pas autorisé la transaction.
- Cette règle s'applique lorsque le paiement est identifié comme étant "Eligible au Programme de Protection des Marchands" sur la page de détails de la transaction du compte PayPal de l'Utilisateur. D'autres éléments sont pris en compte pour déterminer si le paiement est éligible et notamment :
 - le type de biens achetés ;
 - le lieu de résidence de l'acheteur et du vendeur ;
 - l'adresse postale à laquelle le vendeur envoie les biens ;
 - la preuve du mode de livraison utilisé ;
 - le moment auquel les biens ont été envoyés après que le paiement ait été effectué ;
 - le nombre de comptes utilisés pour le paiement ; et
 - la coopération du vendeur.

Absence de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée d'un compte

- Alors que nous ne sommes généralement pas responsables de l'accès de l'Utilisateur au Service et de son utilisation de celui-ci, nous ne tiendrons pas nos utilisateurs pour responsables de toute utilisation non autorisée de leur compte par une tierce personne, à la condition que nous soyons convaincus que l'Utilisateur n'a pas agi délibérément en permettant à une tierce personne d'accéder à son identifiant et/ou à son mot de passe.

Virement de fonds (rachat de monnaie électronique)

- Un Utilisateur dont le compte présente un solde créditeur peut nous demander à tout moment de virer des fonds depuis son compte. Un Utilisateur peut donc virer sur le compte bancaire rattaché à son compte PayPal tout ou partie de la monnaie électronique représentée par ce solde. Dans certains pays, si un Utilisateur souhaite virer depuis son compte un montant inférieur à une certaine limite, une commission lui sera facturée pour couvrir nos frais de virement.
- En temps normal, nous procédons au virement à partir du compte d'un Utilisateur dans les 3 jours ouvrés suivant la fin des vérifications que nous aurons jugées nécessaires d'effectuer pour lutter contre les risques de blanchiment d'argent, de fraudes ou pour confirmer l'identité de l'Utilisateur.
- Tout solde restant sur un compte demeure valable quelle que soit son ancienneté.

Tarifs

- L'envoi d'argent via le Service est gratuit (excepté dans le cas où une conversion de devise est nécessaire ou si le paiement est envoyé par l'intermédiaire de la fonctionnalité de Paiements groupés).
- Des commissions sont facturées dans certains cas pour :
 - couvrir nos frais de virement de fonds depuis votre compte PayPal vers votre compte bancaire (en fonction du pays) ;

- recevoir des fonds (selon le type de paiement, la source d'approvisionnement et l'endroit où se trouve l'expéditeur, par exemple) ;
- convertir des devises ;
- recevoir un paiement qui fait ultérieurement l'objet d'une annulation ;
- vérifier les informations associées au compte (bien que nous remboursions tous les frais qui ont été facturés dans le cadre de la vérification d'un compte) ;
- recevoir des informations expliquant notre refus d'un ordre de paiement ; et/ou
- souscrire à plusieurs autres services proposés en option.

Fermeture ou restriction d'utilisation d'un compte

- PayPal, de même que l'Utilisateur, peut à tout moment fermer le compte dudit Utilisateur, sans qu'aucune période ne soit imposée par PayPal à un Utilisateur avant qu'il puisse fermer son compte.
- Dans certains cas, PayPal peut également limiter l'accès de l'Utilisateur à son compte ou à certaines fonctionnalités de son compte.

Activités interdites ou restreintes

- PayPal ne permet pas que le Service soit utilisé pour le traitement de paiements associés à des activités illégales ou à d'autres types d'activités qui peuvent être interdites conformément à notre Règlement sur les utilisations autorisées.
- Nous pouvons également restreindre votre utilisation du Service PayPal et/ou refuser d'exécuter l'un de vos ordres de paiement si vous vous livrez à une activité interdite telle que définie dans les Conditions d'Utilisation.

Règlement sur la Protection des Achats et Règlement relatif aux réclamations des acheteurs PayPal

- Notre Règlement sur la Protection des Achats aide les acheteurs qui utilisent le Service pour envoyer des paiements, à récupérer une partie des fonds auprès des vendeurs qui mettent en vente des objets sur eBay.
- Cette protection s'applique lorsque, dans certaines circonstances, ces vendeurs n'expédient pas les biens promis ou envoient des biens qui ne correspondent pas du tout à leur description.
- Par ailleurs, dans le cadre de notre Règlement relatif aux réclamations des acheteurs, nous tentons d'aider dans certains cas des acheteurs utilisant le Service pour envoyer des paiements à récupérer des fonds auprès des vendeurs qui n'envoient pas les biens promis. Le Règlement relatif aux réclamations des acheteurs s'applique aux achats effectués sur des sites autres qu'eBay.

Résolution de litiges

- Nous nous efforcerons de résoudre tout litige lié à la fourniture du Service ou aux Conditions d'utilisation via notre Service clientèle.
- Lorsque nous ne parvenons pas à résoudre un litige, l'Utilisateur peut soit adresser une réclamation au Financial Ombudsman Service une fois notre procédure de résolution de litige interne terminée, soit nous poursuivre devant les tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles (ou devant les tribunaux de son pays s'il s'agit d'un consommateur). Vous pouvez également adresser votre réclamation au Centre Européen des Consommateurs (ECC-Net). Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur le Centre Européen des Consommateurs et la manière dont vous pouvez les contacter à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/. Vous pouvez obtenir des informations sur le Financial Ombudsman Service à l'adresse suivante : <http://www.financial-ombudsman.org.uk>. Vous pouvez également signaler par écrit tout litige non résolu à notre autorité de supervision, la CSSF, à l'adresse postale suivante : Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon L-2991 Luxembourg.

Droit applicable

- Les relations juridiques existant avec nos Utilisateurs sont interprétées conformément aux lois d'Angleterre et du Pays de Galles.

Limitation de responsabilité

La description du Service figurant ci-dessus ne constitue qu'un résumé. Elle n'inclut pas toutes les définitions, les exclusions, ni tous les termes et toutes les conditions liés au Service. Les montants d'argent auxquels il est fait référence dans cette description sont susceptibles d'être modifiés de temps à autre. Certaines des caractéristiques énoncées ci-dessus peuvent ne pas être disponibles pour tous les Utilisateurs. L'intégralité des termes et conditions figure dans les Conditions d'utilisation, accessibles en cliquant sur le lien correspondant

au bas de n'importe quelle page du site PayPal. Le présent résumé ne fait pas partie des Conditions d'utilisation.