

# Conditions d'utilisation des comptes de Skrill

## 1. À propos de Skrill

**1.1.** Skrill® est un nom commercial de Skrill Limited, une entreprise constituée au titre du droit de l'Angleterre et du Pays de Galles sous le numéro d'inscription 4260907. Skrill est une entreprise agréée par la Financial Conduct Authority (FCA) en vertu de la loi de 2011 relative à l'argent électronique pour l'émission de monnaie électronique. Notre numéro d'enregistrement auprès de la FCA pour la monnaie électronique est 900001.

## 2. Champ d'application de ces Conditions d'utilisation

**2.1.** Ces Conditions d'utilisation régissent l'ouverture, l'utilisation et la fermeture de votre Compte Skrill et autres services de paiement connexes tels que mentionnés dans les présentes. Conjointement à toutes les autres conditions générales auxquelles il est fait référence dans les présentes Conditions d'utilisation, elles constituent le contrat qui nous lie. Pour l'utilisation de services supplémentaires, vous pourriez être obligé(e) d'accepter des conditions générales supplémentaires qui vous seront notifiées lors de la commande ou de l'utilisation de tels services. Nous vous invitons à imprimer et à conserver un exemplaire des présentes Conditions d'utilisation à titre de référence ultérieure. Vous pouvez toujours consulter les conditions d'utilisation actuelles sur notre site Web.

**2.2.** Selon le type de Compte Skrill que vous avez, des conditions générales supplémentaires pourraient s'appliquer et vous seront communiquées au moment approprié. En cas de contradiction entre les conditions générales supplémentaires et les présentes Conditions d'utilisation, les premières prévaudront.

## 3. Votre Compte Skrill

**3.1.** Votre Compte Skrill est un compte de monnaie électronique qui vous permet d'envoyer et de recevoir des paiements électroniques.

**3.2.** Votre Compte Skrill est libellé dans la devise de votre choix, que vous sélectionnez parmi les devises que Skrill propose à tout moment. Elle restera la devise de votre Compte Skrill pendant toute la durée du contrat qui nous lie.

**3.3.** Sous réserve de l'article 7, la monnaie électronique présente sur votre Compte Skrill n'expire pas, mais elle ne produit pas d'intérêt.

**3.4.** Vous avez le droit de retirer de l'argent de votre Compte Skrill à tout moment. Toutefois, il pourrait vous être demandé de confirmer votre identité au préalable. Le solde de votre Compte Skrill doit être suffisamment élevé pour couvrir le montant minimum de retrait et tous les frais de retrait applicables. Vous pouvez choisir la méthode de retrait au moment où vous envoyez votre demande de retrait.

**3.5. Les comptes de monnaie électronique ne sont pas des comptes bancaires. En acceptant ces Conditions d'utilisation, vous reconnaissez que le système britannique de compensation des services financiers (FSCS) ne s'applique pas à votre Compte Skrill. Dans le cas peu probable où nous serions insolvable, vous risquez de perdre la monnaie électronique présente sur votre Compte Skrill. Toutefois, nous sommes soumis à la directive européenne 2009/110/CE sur la monnaie électronique et à la législation nationale du Royaume-Uni. En conséquence, nous devons veiller à la sécurité et à la liquidité des fonds déposés sur nos comptes de monnaie électronique.**

**3.6.** La monnaie électronique d'un Compte Skrill appartient à la personne ou à l'entité juridique qui est enregistrée en tant que titulaire du Compte Skrill. Nul autre que le/la titulaire du Compte Skrill ne détient

de droits sur l'argent détenu sur un Compte Skrill, sauf en cas de succession. Vous ne pouvez pas céder ou transférer votre Compte Skrill à un tiers ou accorder de toute autre manière à un tiers un intérêt légal ou participatif sur ce compte.

**3.7.** Votre Compte Skrill peut être soumis à des limites de recharge, de paiement et de retrait, des limites relatives à votre pays de résidence, au statut de vérification de votre Compte Skrill et à d'autres facteurs que nous utilisons pour déterminer ces limites à tout moment à notre seule discrétion.

#### **4. Ouverture de votre Compte Skrill**

**4.1.** Pour pouvoir utiliser nos services de paiement, vous devez tout d'abord ouvrir un Compte Skrill en vous inscrivant sur notre Site Web. Dans le cadre du processus d'inscription, vous devez accepter ces Conditions d'utilisation et notre Avis de confidentialité et vous devez avoir la capacité juridique de les accepter. Si vous commandez des services supplémentaires, il pourrait vous être demandé d'accepter des conditions générales supplémentaires.

**4.2.** Si vous êtes un particulier, vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans pour utiliser nos services, et en ouvrant un Compte Skrill, vous déclarez que vous avez 18 ans ou plus. Ceci ne s'applique pas aux produits pour lesquels nous avons défini une limite d'âge différente. Nous pouvons exiger à tout moment une preuve de votre âge.

**4.3.** Vous ne pouvez ouvrir qu'un seul Compte Skrill, sauf si nous approuvons explicitement l'ouverture de comptes supplémentaires.

**4.4.** Vous ne pouvez ouvrir un Compte Skrill que si la loi de votre pays de résidence l'autorise. En ouvrant un Compte Skrill, vous déclarez et vous nous gardez que votre ouverture d'un Compte Skrill ne viole pas les lois ou règlements auxquels vous êtes soumis(e). Vous devrez nous indemniser du montant de toutes les pertes que nous encoupons si vous enfreignez le présent article.

**4.5.** Toutes les informations que vous fournissez pendant le processus d'inscription ou à tout moment par la suite doivent être exactes et fiables. Si vous ne fournissez pas ces informations ou ne coopérez pas conformément à nos instructions dans les trois (3) mois suivant l'ouverture de votre Compte Skrill ou dans tout autre délai ultérieur que nous pourrions vous notifier à tout moment par la suite, nous pourrions vous facturer des frais d'administration comme indiqué dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web.

**4.6.** Vous ne pouvez ajouter des modes de paiement à votre Compte Skrill que si vous êtes le/la titulaire désigné(e) du compte lié à ce mode de paiement. Nous prenons très au sérieux toute violation de cette obligation et nous considérerons comme une fraude toute tentative d'ajout d'un mode de paiement dont vous n'êtes pas le/la titulaire désigné(e).

**4.7.** Si vous avez l'intention d'utiliser votre Compte Skrill à des fins commerciales, vous devez nous en informer, même si vous l'utilisez également à des fins privées. Si vous avez déclaré que vous utiliserez votre Compte Skrill uniquement à des fins privées, vous devrez nous informer immédiatement avant de commencer à l'utiliser à des fins commerciales, en contactant le Service à la clientèle. Vous utilisez votre Compte Skrill à des fins commerciales si vous recevez des paiements dans le cadre de toute activité commerciale. Nous nous réservons le droit de déterminer si, à notre avis, vous utilisez votre Compte Skrill à des fins commerciales. Si vous utilisez votre Compte Skrill à des fins commerciales, en plus de ces Conditions d'utilisation, vous serez lié(e) par nos Conditions générales relatives aux Marchands. Si vous avez des doutes quant au caractère commercial d'une activité, vous devez contacter le Service à la clientèle.

**4.8.** Dans les 14 jours suivant la date d'ouverture de votre Compte Skrill, vous pouvez fermer votre Compte Skrill gratuitement par le biais du Service à la clientèle. Toutefois, si vous avez rechargé votre

Compte Skrill, vous devrez peut-être fournir des documents d'identification pour pouvoir retirer cet argent. Les transactions et les frais des transactions effectuées avant la fermeture de votre Compte Skrill (y compris les transactions qui ne peuvent pas être annulées et qui ont été commencées sans être terminées avant la fermeture de votre Compte Skrill) ne seront pas remboursés.

## 5. Tenue de votre Compte Skrill

**5.1.** Vous devez vous assurer que les informations enregistrées dans votre Compte Skrill sont constamment exactes et à jour, et nous ne serons pas responsables de toute perte découlant d'un manquement de votre part à cet égard. Nous pouvons vous demander à tout moment de confirmer l'exactitude de vos informations ou de fournir des documents ou autres éléments de preuve.

**5.2.** Nous pouvons vous contacter par e-mail ou par tout autre moyen décrit à l'article 18 pour vous communiquer des informations ou des avis sur votre Compte Skrill. Il est de votre responsabilité de vérifier régulièrement le bon fonctionnement de votre compte de messagerie ou autres méthodes de communication que vous avez enregistrées dans votre Compte Skrill, et de récupérer et de lire rapidement les messages concernant votre Compte Skrill. Nous ne serons pas responsables de toute perte découlant d'un manquement de votre part à cet égard.

**5.3.** Les recharges de compte, les paiements reçus et envoyés, et les retraits sont affichés dans votre historique de transactions en ligne avec la date de réception ou de transmission (la date de valeur du débit), les frais encourus et, le cas échéant, les taux de change utilisés. Un identifiant de transaction unique est attribué à chaque transaction et est affiché dans l'historique de transactions. Nous n'altérerons pas ou ne modifierons pas les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne. Veuillez mentionner cet identifiant de transaction lorsque vous communiquez avec nous concernant une transaction particulière. Vous devriez vérifier régulièrement le solde de votre Compte Skrill et votre historique de transactions. Vous devriez dès que possible signaler toute irrégularité ou éclaircir toute question éventuelle en contactant le Service à la clientèle.

**5.4.** Vous pouvez vérifier tous les paiements réalisés dans votre historique de transactions, en vous connectant à votre Compte Skrill. Nous ne modifierons pas votre historique de transactions, et il restera à votre disposition afin que vous puissiez voir, enregistrer, télécharger et imprimer des transactions à tout moment par le biais de votre Compte Skrill tant que vous demeurerez un(e) utilisateur(rice) de Skrill. Si vous fermez votre compte et désirez obtenir vos informations de compte, vous pourrez [Nous contacter](#).

**5.5.** Sous réserve des dispositions de l'article 8 ci-dessous et sans préjudice des exigences de l'article 9.A.5, pour réclamer le remboursement d'une transaction de paiement non autorisée ou mal exécutée sur votre Compte Skrill, vous devrez nous en aviser dès que vous prendrez connaissance de cette transaction non autorisée ou incorrecte et, dans tous les cas, treize (13) mois au plus tard après la date de débit de la transaction.

## 6. Sécurité de votre Compte Skrill

**6.1.** Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver en permanence la sécurité du mot de passe de votre Compte Skrill et de tout autre élément de sécurité, et ne jamais les divulguer à quiconque. Notre personnel ne vous demandera jamais votre mot de passe, que ce soit pour nos services ou ceux d'un tiers. Tout message que vous recevez ou tout site Web que vous visitez qui vous demande votre mot de passe, autre que le Site Web de Skrill ou une passerelle de paiement de Skrill sur un site marchand, doit nous être signalé. Si vous avez des doutes quant à l'authenticité d'un site Web, vous devez contacter le Service à la clientèle. Il est conseillé de modifier votre mot de passe régulièrement (au moins tous les trois (3) à six (6) mois) afin de réduire le risque de violation de sécurité par rapport à votre Compte Skrill. Nous vous conseillons également de ne pas choisir un mot de passe facile à deviner d'après des informations que quelqu'un pourrait connaître ou recueillir sur vous, ou de

ne pas choisir un mot de passe qui a un sens. Hormis les exigences de l'article 9.A, vous ne devez jamais autoriser une personne à accéder à votre Compte Skrill ou à vous regarder accéder à votre Compte Skrill. Vous devez respecter les procédures de sécurité que nous vous indiquons de temps à autre.

**6.2.** Si vous avez connaissance de, ou si vous suspectez, une perte, un vol, un détournement, une utilisation non autorisée ou autre corruption de votre Compte Skrill, de vos identifiants, de votre mot de passe ou de toute autre fonctionnalité de sécurité, nous vous conseillons de changer votre mot de passe. Vous devez contacter le Service à la clientèle dès que vous prenez connaissance de la perte, du détournement, du vol ou de l'utilisation non autorisée de votre Compte Skrill, des identifiants, du mot de passe ou d'autres éléments de sécurité. Tout retard injustifié pour nous en avertir peut affecter non seulement la sécurité de votre Compte Skrill, mais également engager votre responsabilité pour toute perte lorsqu'un manquement de votre part à nous avertir constitue une négligence intentionnelle ou extrême. Si vous suspectez qu'une autre personne a eu accès à votre Compte Skrill, vous devriez également contacter la police et signaler l'incident.

**6.3.** Nous pouvons suspendre votre Compte Skrill ou limiter de toute autre manière ses fonctionnalités pour des motifs raisonnables relatifs à la sécurité du Compte Skrill ou l'une de ses caractéristiques de sécurité, ou si nous croyons à juste titre qu'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre Compte Skrill a eu lieu, ou qu'une de ses caractéristiques de sécurité a été compromise. Nous vous informerons de toute suspension ou restriction, ainsi que des motifs de cette suspension ou restriction, à l'avance ou en cas d'impossibilité, immédiatement après que la suspension ou la restriction a été imposée, à moins qu'un tel signalement soit illégal ou remette en cause nos intérêts raisonnables en matière de sécurité. Nous lèverons la suspension et/ou la restriction dès que possible lorsque les motifs de la suspension et/ou de la restriction auront cessé d'exister.

**6.4.** Si nous pensons que votre Compte Skrill est soumis à un risque de fraude ou à une menace de sécurité, nous utiliserons le moyen le plus rapide et le plus sûr pour vous contacter, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies pour vous indiquer comment faire face à ce risque.

**6.5.** Vous devez prendre toutes les précautions pour vous assurer que votre ou vos comptes e-mail sont sécurisés et que vous seul y accédez, car votre adresse courriel pourrait être utilisée pour réinitialiser vos mots de passe ou communiquer avec vous au sujet de la sécurité de votre Compte Skrill. Si l'une des adresses courriel enregistrées dans vos Comptes Skrill est compromise, vous devez, dès que vous en prenez connaissance, contacter le Service à la clientèle ainsi que votre fournisseur de messagerie électronique.

**6.6.** Indépendamment du fait que vous utilisiez un ordinateur public, partagé ou personnel pour accéder à votre Compte Skrill, vous devez toujours vous assurer que vos informations de connexion ne sont pas stockées par le navigateur ou mises en cache ou enregistrées de toute autre manière. Vous ne devez jamais utiliser une fonctionnalité autorisant le stockage des identifiants ou des mots de passe par l'ordinateur que vous utilisez.

**6.7.** Les autres produits ou services que vous utilisez peuvent imposer des conditions de sécurité supplémentaires et vous devez en prendre connaissance lorsqu'elles vous sont notifiées.

## **7. Fermeture de votre Compte Skrill**

**7.1.** Vous pouvez fermer votre Compte Skrill à tout moment en contactant le Service à la clientèle. La fermeture de votre Compte Skrill entraînera la résiliation avec effet immédiat des présentes Conditions d'utilisation, sauf pour les parties de ces Conditions d'utilisation qui sont énumérées dans l'article 20.5, qui resteront en vigueur après la résiliation de votre relation avec Skrill.

**7.2.** Si le solde de votre Compte Skrill est créditeur au moment de sa fermeture, vous pourrez retirer cet

argent en contactant le Service à la clientèle et en demandant l'envoi de cette somme d'une manière que nous jugerons raisonnable. Nous vous suggérons de retirer votre solde résiduel dès que possible après la fermeture du compte étant donné qu'il ne produira aucun intérêt. REMARQUE IMPORTANTE : Vous ne pourrez pas retirer votre argent plus de six (6) ans après la fermeture de votre Compte Skrill.

**7.3.** Si vous désirez consulter votre historique de transactions après la fermeture de votre Compte Skrill, il vous faudra contacter le Service à la clientèle. Vous pourrez le faire tant que nous conserverons vos données, comme déterminé dans notre politique de conservation des données. Vous pouvez en savoir plus à ce sujet en lisant notre Avis de confidentialité, qui est disponible sur notre Site Web.

**7.4.** Nous nous réservons le droit de procéder à tout contrôle nécessaire en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la fraude ou toute autre activité illégale avant d'autoriser un retrait d'argent, y compris dans le cadre de la restitution de toute somme d'argent après la fermeture de votre Compte Skrill.

## **8. Recharge de votre compte**

**8.1.** Vous pouvez recharger votre compte en visitant le Site Web, en vous connectant à votre Compte Skrill et en suivant les instructions de recharge appropriées. Vous pouvez choisir parmi plusieurs méthodes de recharge différentes, selon les Modes de paiement que vous avez ajoutés à votre Compte Skrill et selon les Modes de paiement disponibles dans votre pays de résidence. Les méthodes de recharge sont des services de paiement fournis par des établissements financiers tiers (p. ex. l'émetteur de la carte de paiement que vous utilisez pour recharger de l'argent ou des fournisseurs tiers de services bancaires directs) et ne font pas partie de notre service. Nous ne garantissons pas l'utilisation de toute méthode de recharge particulière mise à disposition et nous pouvons modifier ou annuler l'acceptation de toute méthode de recharge particulière à tout moment sans suivre la procédure visée à l'article 17. Nonobstant l'article 8.7 ci-dessous, nous ne sommes pas responsables du paiement de recharge tant que le montant rechargé ne nous est pas parvenu.

**8.2.** Il pourrait vous être demandé de répondre à des questions de sécurité ou d'effectuer toute autre activité que nous ou le prestataire de service de paiement que vous utilisez pour recharger votre Compte Skrill pourrions raisonnablement exiger pour autoriser comme il convient une transaction de recharge.

**8.3.** Si vous choisissez comme méthode de recharge un Mode de paiement qui peut être soumis à des droits de rétrofacturation (une « Rétrofacturation »), notamment (sans que cette liste soit exhaustive) une carte de crédit ou de débit ou un prélèvement direct, vous déclarez que vous n'exercerez pas ce droit de rétrofacturation sauf pour une utilisation non autorisée du mode de paiement ou une violation de ces Conditions d'utilisation de notre part qui vous donnerait droit à un remboursement du montant rechargé. Sinon, vous ne pouvez pas rétrofacturer une transaction de recharge ou permettre la rétrofacturation d'une transaction de recharge pour des raisons qui ne relèvent pas de notre responsabilité, y compris (mais sans s'y limiter) des litiges avec les marchands pour défaut de livraison de biens ou de services ou de solde insuffisant sur le compte du Mode de paiement. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais et dépenses que nous encourons en rapport avec la dite Rétrofacturation et toute action entreprise pour nous y opposer. Nous pouvons également vous facturer des Frais de rétrofacturation, tels qu'indiqués dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web.

**8.4.** Vous pouvez permettre à un marchand que vous souhaitez payer par notre intermédiaire de façon régulière (p. ex. pour un service d'abonnement) de débiter votre Compte Skrill pour chaque paiement récurrent. Dans ce cas, vous nous autorisez, pour payer chaque versement ultérieur, à utiliser le Mode de paiement (p. ex. votre carte de crédit ou compte bancaire) que vous avez utilisé pour le paiement initial. Pour annuler des paiements récurrents, vous devez (a) nous contacter et (b) aviser le marchand, auquel vous avez acheté les produits ou services, que vous avez annulé le paiement récurrent. Vous ne devez pas annuler ou contrepasser de toute autre manière ces transactions récurrentes en contactant simplement l'émetteur/le fournisseur du compte du Mode de paiement (p. ex. votre fournisseur de carte

de crédit ou votre banque) sans suivre les étapes d'annulation mentionnées dans le présent article 8.4. Sous réserve de l'article 8.5, nous ne serons pas redevables de tout paiement récurrent versé avant que vous nous ayez informé de l'annulation et si le solde de votre Compte Skrill devient débiteur à la suite de ce(s) paiement(s), vous serez tenu de nous rembourser.

**8.5.** Nous vous rembourserons tout paiement récurrent initié par ou via le marchand à condition que (a) le montant exact du paiement n'ait pas été précisé dans l'autorisation initiale accordée à notre entreprise ou par le marchand, et que (b) le montant du paiement ait dépassé le montant que vous pouviez raisonnablement prévoir en tenant compte de vos habitudes de dépenses antérieures et des circonstances de l'affaire. Vous devez demander un tel remboursement dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle l'argent a été débité de votre Compte Skrill. Vous acceptez de nous fournir les renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour déterminer si les conditions de remboursement décrites dans le présent article 8.5 sont remplies. Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception d'une demande de remboursement ou, le cas échéant, de la réception de toute information complémentaire que nous vous avons demandée, nous vous rembourserons le montant total du paiement ou nous justifierons notre refus de vous rembourser le paiement en vous indiquant que vous avez le droit de porter l'affaire devant le Financial Ombudsman Service (détails dans l'article 21) si vous n'acceptez pas la justification fournie.

**8.6.** Si le solde de votre Compte Skrill devient débiteur suite à une rétrofacturation ou à l'annulation d'une transaction de recharge, vous serez tenu(e) de rembourser ce solde débiteur en approvisionnant suffisamment votre Compte Skrill. Tout manquement à cet égard constitue une violation de ces conditions d'utilisation. Le remboursement du solde débiteur est dû immédiatement sans préavis. Nous nous réservons le droit, à tout moment, d'envoyer des rappels ou de prendre d'autres mesures de recouvrement de créances, y compris mais sans aucune limite en mandatant un organisme de recouvrement des créances ou des huissiers ou d'entamer des poursuites en justice. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais que nous encourons raisonnablement en rapport avec le recouvrement de créances ou les efforts d'application de la loi.

**8.7.** La recharge d'argent sera créditée sur votre Compte Skrill après avoir été reçue par notre entreprise. Certaines transactions de recharge, notamment par carte de crédit ou de débit, prélèvement direct ou banque directe, sont créditées immédiatement sur votre Compte Skrill, mais sont soumises à une annulation si l'argent réel ne nous parvient pas dans un délai raisonnable. Dans un tel cas, nous déduisons cette transaction annulée du solde de votre Compte Skrill. Si le solde de votre Compte Skrill est insuffisant, nous nous réservons le droit d'exiger un remboursement de votre part.

**8.8.** Aux fins d'une transaction de recharge par le biais d'un Mode de paiement, nous sommes un émetteur de monnaie électronique et nous émettrons de la monnaie électronique en échange de la recharge d'argent. Nous n'agissons pas en tant que prestataire de services de paiement lors de la réception de cet argent.

**8.9.** Vous ne devez pas effectuer une recharge par le biais d'un mode de paiement dont vous n'êtes pas le/la titulaire désigné(e). Nous prenons très au sérieux toute violation de cette obligation et traiterons comme une fraude toute tentative d'utilisation d'un Mode de paiement dont vous n'êtes pas le/la titulaire désigné(e).

**8.10.** Les recharges peuvent être soumises à des limites pour des raisons de sécurité et d'exigences légales. Ces limites sont fixées de manière dynamique en fonction de votre statut de vérification et de la méthode de recharge que vous souhaitez utiliser. Vous devez savoir que, selon votre statut de vérification, vos limites de recharge peuvent être plus élevées que vos limites de retraits ou de dépenses. Vous pouvez consulter ces limites à tout moment dans la section appropriée du profil de votre Compte Skrill.

**8.11.** Les recharges sont soumises à des frais, y compris des frais de change (le cas échéant). Veuillez

consulter l'article 13 pour de plus amples informations.

**8.12.** Vous ne devez pas réaliser une recharge au moyen d'espèces. Sous réserve de tout droit de réclamation d'autres dommages-intérêts, si nous devons intervenir sur votre Compte Skrill suite à votre recharge en espèces, nous pouvons vous facturer des frais d'administration comme indiqué dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web.

## **9. Envoi de paiements**

**9.1.** Pour envoyer un paiement, vous devez autoriser ce paiement en utilisant vos informations de connexion et votre mot de passe. Nous pouvons aussi vous poser des questions de sécurité supplémentaires vous concernant ou concernant votre Compte Skrill. Si votre Compte Skrill est protégé par des mesures de sécurité supplémentaires telles que des jetons de mot de passe, vous devez suivre les instructions qui accompagnent ces mesures de sécurité supplémentaires. Si votre Compte Skrill est activé pour effectuer des paiements groupés, la procédure à cet égard vous sera communiquée dans le manuel d'intégration pertinent.

**9.2.** Chaque bénéficiaire d'un paiement que vous souhaitez envoyer via nos services doit avoir un moyen d'identification valide que nous pouvons utiliser. Pour la plupart de nos services, ce moyen d'identification sera une adresse courriel valide. Cependant, d'autres moyens d'identification peuvent être exigés pour nos autres services.

**9.3.** Si vous êtes invité(e) à fournir l'adresse courriel du bénéficiaire ou autres moyens d'identification, le cas échéant, vous devez veiller à taper les données exactes de la personne à laquelle vous souhaitez envoyer de l'argent. Nous utilisons ces informations comme identifiant unique pour déterminer le bénéficiaire du paiement que vous nous demandez de traiter. Toute autre information que vous fournissez avec le moyen d'identification du bénéficiaire pourrait être ignorée et nous ne serons pas responsables de toute erreur que vous commettriez en saisissant le moyen d'identification du bénéficiaire.

**9.4.** Si l'adresse courriel du bénéficiaire prévu est enregistrée auprès de notre entreprise, l'argent sera crédité instantanément sur le Compte Skrill associé à cette adresse courriel. Une fois l'argent crédité sur le Compte Skrill du bénéficiaire, la transaction devient irréversible.

**9.5.** Si l'adresse courriel du bénéficiaire n'est pas enregistrée dans notre système, nous enverrons un avis par e-mail à cette adresse courriel avec les instructions sur la méthode de réclamation et de réception de ce paiement. Si le bénéficiaire ne réclame pas le paiement dans les 14 jours, la transaction sera annulée et l'argent vous sera restitué. Vous pouvez également annuler la transaction à tout moment avant que l'argent ne soit crédité sur le Compte Skrill du bénéficiaire. Pour annuler une transaction, vous devez vous connecter à votre Compte Skrill, repérer la transaction pertinente dans votre historique de transactions et sélectionner « Annuler ».

**9.6.** Lorsque vous envoyez ou recevez un paiement, nous divulguons votre nom de compte enregistré au bénéficiaire et/ou à l'expéditeur afin de traiter la transaction en question. Nous pouvons également afficher ces informations dans les notifications envoyées au bénéficiaire et/ou à l'expéditeur.

**9.7.** Vous pouvez effectuer des paiements récurrents en créant un ordre de paiement récurrent sur votre compte Skrill. Vous pouvez annuler votre ordre de paiement récurrent à tout moment en vous connectant à votre Compte Skrill et en supprimant l'ordre de paiement. Vous ne serez pas en mesure d'annuler les transactions qui ont déjà été portées au crédit du bénéficiaire.

**9.8.** Les paiements sont soumis à des limites de paiement pour des raisons de sécurité et d'exigences légales. Ces limites sont fixées dynamiquement en fonction de votre statut de vérification. Vous pouvez consulter ces limites à tout moment dans votre profil de Compte Skrill. Vous devez vous assurer que vos

limites sont suffisantes pour couvrir le paiement prévu ainsi que tous les frais applicables, y compris les frais de service et les frais de change. Vous devez savoir que le bénéficiaire d'un paiement peut également être soumis à des limites de dépenses et de retraits et que celles-ci sont susceptibles d'affecter l'accès du bénéficiaire à l'argent que vous souhaitez lui envoyer.

**9.9.** Si nous sommes en retard dans l'exécution d'un paiement que vous nous demandez, vous pouvez nous demander de contacter le prestataire de services de paiement du bénéficiaire pour qu'il crédite ce paiement comme s'il avait été reçu le jour approprié.

**9.10.** L'envoi de paiements est soumis à des frais, notamment des frais de change (le cas échéant) en fonction du type de paiement que vous effectuez et du type de Compte Skrill que vous détenez. Veuillez consulter l'article 13 pour de plus amples informations.

## **9.A Prestataires tiers**

**9.A.1.** Un prestataire tiers est un prestataire de services autorisé par la loi à effectuer des paiements depuis votre compte en votre nom et à vous fournir des services d'informations, à condition qu'il agisse conformément à vos instructions et aux exigences réglementaires en vigueur. Vous pouvez vérifier si le prestataire est autorisé dans les informations qu'il vous donne au sujet des services qu'il fournira.

**9.A.2.** Nous traiterons toute instruction émanant d'un Prestataire tiers comme si elle venait de vous, et les conditions de ce contrat continueront de s'appliquer. Si vous consentez à ce qu'un Prestataire tiers ait accès aux informations concernant votre compte, nous supposons que vous consentez à ce que l'accès soit accordé aussi souvent que le Prestataire tiers le demandera.

**9.A.3.** Si vous communiquez vos informations de sécurité à une personne autre qu'un prestataire tiers, nous devons supposer que c'est vous qui nous autorisez à donner accès à votre compte. Nous traiterons les paiements demandés par cette tierce partie comme s'ils étaient autorisés par vous et nous ne pourrions pas être responsables des pertes que vous subirez en raison de l'utilisation abusive ou de la divulgation d'informations de votre compte par ce tiers.

**9.A.4** Nous pouvons refuser de permettre à un prestataire tiers d'accéder à votre Compte Skrill si nous suspectons un accès non autorisé ou frauduleux par ce prestataire tiers. Avant de procéder, nous vous avertirons et vous expliquerons nos raisons, sauf impossibilité. Dans ce cas, nous vous informerons immédiatement après. Dans les deux cas, nous vous informerons en utilisant les coordonnées que nous détenons à votre sujet. Nous ne vous avertirons pas si un tel avis pourrait nuire à nos mesures de sécurité raisonnables ou s'avérer illégal.

Si vous souhaitez annuler le consentement que vous avez donné à un Prestataire tiers d'accéder à votre compte, vous devez le contacter directement.

**9.A.5** Si vous pensez qu'un paiement peut avoir été réalisé de manière incorrecte ou n'est pas autorisé, vous devez nous en informer dès que possible, même lorsque vous faites appel à un prestataire tiers. Si vous chargez un Prestataire tiers de demander un paiement et qu'il ne le fait pas, nous ne serons pas responsables si le paiement n'est pas effectué. Une fois qu'un Prestataire tiers a initié un paiement, vous ne pouvez normalement pas l'annuler.

## **10. Réception d'argent**

**10.1.** Si vous recevez de l'argent sur votre Compte Skrill, nous vous ferons parvenir une notification par e-mail et nous afficherons le paiement comme une transaction « Réception d'argent » dans l'historique de vos transactions, avec la date de réception (la date de valeur du crédit), les frais encourus et, le cas échéant, les taux de change utilisés. Un identifiant de transaction unique est attribué à chaque transaction et est affiché dans l'historique de transactions. Nous n'altérerons pas ou ne modifierons pas

les informations affichées dans votre historique de transactions en ligne. Vous devez régulièrement effectuer un rapprochement entre les paiements entrants et vos propres registres.

**10.2.** Vous devez savoir que la réception d'argent sur votre Compte Skrill ne signifie pas nécessairement que ces transactions ne peuvent pas être annulées. Nous nous réservons le droit d'annuler un paiement si le payeur ou la banque ou le prestataire de services de paiement du payeur a rétrofacturé ou inversé de toute autre manière (ou est raisonnablement susceptible de rétrofacturer ou d'inverser autrement) une recharge ou autre paiement qui a été utilisé pour financer le paiement prévu.

**10.3.** Si une personne a reçu une notification de paiement de notre part, indiquant que quelqu'un lui a envoyé de l'argent, à une adresse courriel qui n'est pas enregistrée, cette somme ne sera pas créditée tant qu'elle n'aura pas été réclamée conformément aux instructions énoncées dans l'e-mail de notification. Jusque-là, aucune relation contractuelle ou fiduciaire ne nous liera au bénéficiaire visé. L'argent restera la propriété de l'émetteur.

**10.4.** La réception des paiements est soumise à des frais et commissions de change en fonction du type de paiement que vous recevez et du type de Compte Skrill que vous avez. Veuillez consulter l'article 13 pour de plus amples informations.

## **11. Transactions interdites**

**11.1.** Il est strictement interdit d'envoyer ou de recevoir des paiements en contrepartie de la vente ou de la fourniture de : produits du tabac, médicaments délivrés sur ordonnance, drogues et accessoires de drogue, armes (y compris, sans s'y limiter, des couteaux, fusils, armes à feu ou munitions), décodeurs TV par câble et satellite, matériel qui incite à la violence, la haine, le racisme ou qui est considéré comme obscène, pièce d'identité et permis gouvernementaux, y compris des répliques et articles de fantaisie et des produits de contrefaçon, loteries ou services de jeux d'argent sans licence ou illégaux (y compris, sans s'y limiter, l'utilisation ou la participation à des maisons de jeu illégales), services de bienfaisance non enregistrés, articles qui encouragent ou facilitent des activités illégales, cartes de débit prépayées ou autres cartes à valeur stockée qui ne sont pas associées à un marchand particulier et ne sont pas limitées à l'achat de produits ou de services particuliers, traitement par un tiers ou produits ou services de cumul de paiement, marketing multi-niveaux, vente pyramidale ou Ponzi, programmes à matrice ou autres plans d'enrichissement rapide ou programmes d'investissement à haut rendement, produits ou services qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, jeux décodés/mal codés, paiements de réservation de propriété ou copropriétés (programme occupé/vacant). Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, d'ajouter des catégories de transactions interdites en les incluant dans les présentes Conditions d'utilisation ou dans une politique d'utilisation acceptable diffusée sur le Site Web.

**11.2.** Il est strictement interdit de faire des paiements à ou de recevoir des paiements de personnes ou d'entités qui offrent des services de jeux illégaux, y compris (mais sans s'y limiter) des paris sportifs illégaux, des jeux de casino et des jeux de poker. Nous pouvons suspendre ou résilier votre Compte Skrill à tout moment ou refuser d'exécuter ou annuler une transaction si nous pensons que vous utilisez directement ou indirectement ou que vous avez utilisé votre Compte Skrill pour ou en relation avec des transactions de jeu illégales. Cette liste n'est pas exhaustive et il est de votre responsabilité de veiller à ne pas utiliser nos services pour des transactions qui pourraient être considérées comme illégales dans votre juridiction.

**11.3.** Vous ne pouvez pas utiliser nos services si vous résidez dans certains pays. Une liste des pays sans services, actualisée de temps à autre, est disponible sur notre site Web. Cette liste n'est pas exhaustive et nous pouvons, à notre seule discrétion, décider d'interrompre ou de limiter nos services dans d'autres pays à tout moment et sans préavis. Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre Compte Skrill à tout moment si nous croyons à juste titre que la loi nous y contraint ou afin de respecter les recommandations d'une autorité gouvernementale compétente ou un organisme

reconnu pour la prévention de la criminalité financière.

**11.4.** Il est strictement interdit d'utiliser votre Compte Skrill à des fins illégales, y compris, mais sans s'y limiter, la fraude et le blanchiment d'argent. Nous signalerons après enquête toute activité suspecte à l'organisme d'application de la loi compétent. Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de vous facturer des frais d'administration tels qu'indiqués dans la [section « Frais »](#) du Site Web pour toute enquête que nous mènerons sur une activité suspecte, y compris lorsque nous sommes informés par un tiers auquel nous sommes associés. Il vous est interdit d'utiliser votre Compte Skrill pour tenter d'abuser, d'exploiter ou de contourner des restrictions d'utilisation imposées par un marchand ou un prestataire tiers sur les services qu'il fournit.

**11.5.** Vous ne pouvez accepter des paiements que pour certaines catégories d'activités, après avoir obtenu notre approbation à notre seule discrétion. Ces catégories d'activités comprennent, mais ne sont pas limitées : aux activités de transfert et de remise de fonds, y compris, mais sans s'y limiter, aux bureaux de change, aux échanges de devises et à l'achat d'argent de voyage ; à la collecte de toute forme de dons ou de paiements à des organismes de bienfaisance ou sans but lucratif ; au commerce de ressources naturelles telles que les bijoux, métaux précieux ou pierres précieuses ; à la diffusion de vidéos en direct ; à la vente ou la fourniture de boissons alcoolisées ; à la vente ou la fourniture de compléments alimentaires et produits de santé alternatifs ; à toute autre catégorie d'activité publiée dans une politique d'utilisation acceptable sur le Site Web de temps à autre. En cas de doute quant à l'appartenance de votre activité à l'une des catégories ci-dessus, vous devez contacter le Service à la clientèle. Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, d'ajouter des catégories d'activités nécessitant une autorisation en modifiant les présentes Conditions d'utilisation ou par le biais d'une politique d'utilisation acceptable publiée sur le Site Web.

**11.6.** Si vous effectuez ou tentez d'effectuer une transaction en violation des interdictions énoncées dans le présent article 11 ou sans l'approbation nécessaire de l'article 11.5, nous nous réservons le droit de : annuler la transaction ; et/ou fermer ou suspendre votre Compte Skrill ; et/ou signaler la transaction à l'organisme d'application de la loi compétent ; et/ou vous réclamer des dommages-intérêts ; et vous facturer des frais d'administration tels qu'indiqués dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web si nous appliquons une des mesures qui précède.

**11.7.** Il est de votre responsabilité, et non de la nôtre, de veiller à envoyer ou à recevoir des paiements uniquement de personnes ou d'entités en échange de la vente ou de la fourniture de biens et de services que vous pouvez fournir ou recevoir dans le respect des lois et règlements applicables. Le simple fait qu'une personne ou une entité accepte des paiements par le biais de nos services n'est pas une indication de la légalité de l'offre ou de la fourniture de leurs produits et services. Si vous avez des doutes concernant la légalité d'une fourniture ou d'un achat, vous ne devriez pas procéder au paiement.

## **12. Retirer de l'argent**

**12.1.** Vous pouvez demander à retirer tout ou partie de l'argent détenu sur votre Compte Skrill à tout moment. Pour ce faire, vous devez vous connecter à votre Compte Skrill et sélectionner une méthode de retrait et saisir le montant à retirer. Les méthodes de retrait sont des services de paiement fournis, au moins en partie, par des établissements financiers tiers (p. ex. la banque où vous détenez un compte bancaire). Nous ne garantissons pas la disponibilité de toute méthode de retrait particulière et nous pouvons modifier ou interrompre une méthode de retrait particulière à tout moment sans suivre la procédure prévue à l'article 17, tant qu'au moins un mode de retrait reste à votre disposition. Lorsque vous recevez le montant du retrait par le biais d'un prestataire de services de paiement (comme la banque où vous avez un compte bancaire), nous ne serons pas responsables du montant du retrait une fois que votre prestataire de services de paiement aura reçu l'argent retiré. Nous nous réservons également le droit de vous demander un compte bancaire alternatif ou une autre méthode de retrait à utiliser au cas où nous ne serions pas en mesure de traiter le retrait à l'aide de votre méthode de retrait

préférée.

**12.2.** Votre Compte Skrill est soumis à des limites de retrait. Ces limites sont ajustées de manière dynamique en fonction du type de document d'identification que nous détenons à votre sujet. Vous pouvez consulter vos limites de retrait à tout moment dans le profil de votre Compte Skrill. Avant de recharger votre Compte Skrill, vous devez veiller à ce que vos limites actuelles de retrait et de dépenses répondent à vos exigences de retrait et de dépenses car nous ne pouvons pas vous autoriser à dépasser ces limites d'un point de vue légal.

**12.3.** Si votre demande de retrait dépasse la limite actuelle, nous pouvons refuser cette demande et vous demander, en lieu et place, de nous communiquer des documents afin de vérifier votre identité et votre adresse avant d'autoriser un retrait, ou de requérir toute autre coopération de votre part pour vérifier votre identité.

**12.4.** Les retraits sont soumis à des frais, notamment des frais de change (le cas échéant). Veuillez consulter l'article 13 pour de plus amples informations.

**12.5.** Aux fins d'une transaction de retrait, nous sommes un payeur et non un prestataire de services de paiement.

**12.6.** Vous ne devez pas effectuer un retrait sur un compte bancaire ou autre Mode de paiement dont vous n'êtes pas le/la titulaire désigné(e). Nous prenons très au sérieux toute violation de cette obligation et traiterons comme une fraude toute tentative d'utilisation d'un Mode de paiement dont vous n'êtes pas le/la titulaire désigné(e).

**12.7.** Vous devez vous assurer que les informations de paiement que vous entrez lors du retrait sont exactes et exhaustives. Nous ne serons pas responsables des retraits envoyés vers le mauvais compte lorsque cette erreur découlera d'une mauvaise saisie par vous des informations de paiement. Lors du retrait vers un compte bancaire, vous devez vous assurer que le numéro de compte, le code guichet, l'IBAN et/ou le numéro BIC/SWIFT sont corrects. Si vous avez retiré de l'argent vers le mauvais compte, vous pouvez demander notre aide pour le récupérer. Toutefois, nous vous facturerons des frais d'administration à cet égard, tels qu'indiqués dans la [section « Frais »](#) du Site Web et sans pour autant pouvoir vous garantir que les efforts de récupération aboutiront.

## **13. Frais**

**13.1.** Les Frais varient en fonction de l'utilisation personnelle ou commerciale de votre Compte Skrill.

**13.2.** Votre Compte Skrill reste gratuit pour un usage personnel tant que vous vous connectez ou effectuez une transaction au moins tous les 6 mois. Si vous ne vous connectez pas ou n'effectuez pas une transaction au moins tous les 6 mois, des frais de service mensuels seront prélevés sur votre Compte Skrill, tels qu'établis dans la [section « Frais »](#) de notre site Web. Si vous ne retirez pas le solde résiduel de votre Compte Skrill au moment de sa fermeture, les frais de service mensuels continueront à être prélevés de votre Compte Skrill jusqu'à ce que son solde atteigne zéro. Le présent article 13.2 demeurera pleinement en vigueur après la résiliation des présentes conditions d'utilisation.

**13.3.** Les frais liés aux transactions peuvent être consultés à tout moment dans la [section « Frais »](#) de notre site Web. Des frais supplémentaires sont applicables aux comptes Skrill utilisés à des fins commerciales, conformément aux conditions générales applicables visées à l'article 4.7 ci-dessus. Vous devez imprimer ou télécharger et conserver un exemplaire de la [section « Frais »](#) accompagnée d'un exemplaire de ces Conditions d'utilisation. Pour plus de clarté, la [section « Frais »](#) fait partie de ces Conditions d'utilisation. Les frais sont sujets à modification conformément à l'article 17. Dans certaines circonstances, nous pouvons facturer des frais supplémentaires comme indiqué dans les articles 8.3, 8.9, 8.12, 11.6, 12.6 et 12.7.

**13.4.** Vos transactions peuvent être soumises à des opérations de change. Si vous effectuez un paiement de votre Compte Skrill vers un Compte Skrill qui est libellé dans une autre devise, il vous sera demandé soit d'effectuer le paiement dans la devise de votre Compte Skrill soit dans une autre devise. Si vous choisissez la devise de votre Compte Skrill, le bénéficiaire devra payer les frais pour la conversion dans la devise de son Compte Skrill. Si vous choisissez la devise du Compte Skrill du bénéficiaire, vous devrez payer les frais pour la conversion dans la devise du paiement. Si vous choisissez une monnaie qui n'est ni la devise de votre compte Skrill, ni la devise du compte Skrill du bénéficiaire, vous devrez alors payer des frais pour la conversion dans la devise de paiement, et le bénéficiaire paiera des frais pour la conversion entre la devise de paiement et la devise de son Compte Skrill.

**13.5.** Pour chaque opération de change, nous appliquons le Taux de change Skrill en vigueur au moment où nous effectuons la transaction entre les devises concernées, auquel nous ajoutons une commission de change. Lorsque nous fixons et modifions le Taux de change Skrill, nous tenons compte des taux de change d'achat et de vente du marché et des modifications de ces taux, que nous recevons de diverses sources indépendantes. Notre commission de change est affichée dans la [section « Frais »](#) de notre Site Web. La commission de change doit être payée en plus des frais de transaction. Lorsque nous vous facturons des frais en EUR, nous n'appliquons aucune commission de change, mais nous convertissons le montant en EUR de ces frais dans la devise de votre Compte Skrill, en utilisant le Taux de change Skrill en vigueur.

**13.6.** Nos frais sont exprimés en pourcentage de la transaction ou par un montant fixe en euros. Lorsque les montants des frais fixes sont affichés dans une devise autre que l'EUR, ce montant est uniquement indiqué à titre d'information. Si les frais sont déduits d'un solde ou d'une transaction libellé dans une autre devise, les frais en EUR sont convertis dans cette autre devise selon les taux de change Skrill applicables à ce moment-là, puis ils sont déduits. Nous n'appliquons aucune commission de change sur les opérations de change associées aux frais.

**13.7.** Les frais que vous devez payer sont déduits du solde de votre Compte Skrill et vous nous autorisez à le faire. Les frais de transaction sont facturés au moment de la transaction. Si le solde de votre Compte Skrill est insuffisant pour couvrir les frais, nous pouvons refuser de réaliser le paiement. Les frais d'annulation ou de rétrofacturation sont déduits au moment où ils sont facturés.

**13.8.** Si la déduction des frais entraîne un solde négatif de votre Compte Skrill, vous serez tenu(e) de rembourser ce solde débiteur en rechargeant suffisamment votre Compte Skrill. Tout manquement à cet égard constitue une violation de ces conditions d'utilisation. Le remboursement du solde débiteur est dû immédiatement sans préavis. Cependant, nous nous réservons le droit de vous envoyer à tout moment des rappels concernant l'obligation d'une recharge ou d'autres mesures de recouvrement de créances, y compris mais sans s'y limiter de saisir une agence de recouvrement de créances ou des huissiers ou d'entamer des poursuites en justice. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais que nous encourons raisonnablement en rapport avec le recouvrement d'une dette ou les efforts d'application de la loi.

## **14. Vos données**

**14.1.** Vous consentez explicitement à l'accès, au traitement et à la conservation de toute information que vous nous transmettez dans le but de vous fournir les services de paiement. Ceci n'affecte pas nos droits et obligations respectifs en vertu de la loi relative à la protection des données. Vous pouvez annuler ce consentement en fermant votre Compte Skrill. Si vous annulez ce consentement de cette façon, nous cesserons d'utiliser vos données à cette fin, mais nous pourrions continuer à traiter vos données à d'autres fins si nous avons d'autres motifs légitimes de le faire, comme lorsque nous sommes légalement tenus de conserver des historiques des transactions.

**14.2.** Le traitement de vos données est régi par notre Avis de confidentialité qui peut être consulté sur

notre site Web.

## **15. Responsabilité**

**15.1.** Dans le cas d'un paiement non autorisé ou d'un paiement qui a été mal exécuté en raison d'une erreur de notre part, nous vous rembourserons dès que possible, à votre demande, le montant du paiement, y compris tous les frais déduits. La présente décision ne s'applique pas :

**15.1.1.** lorsque le paiement non autorisé découle de votre manquement à protéger les caractéristiques de sécurité personnalisées de votre Compte Skrill conformément à l'article 6 des présentes Conditions d'utilisation. Dans ce cas, vous resterez redevable des premiers 35 GBP (ou la contrepartie dans la devise de votre Compte Skrill) à moins que l'article 15.1.3 ne s'applique ;

**15.1.2.** si vous ne nous informez pas immédiatement de toute perte de votre mot de passe ou de tout autre événement qui pourrait raisonnablement compromettre la sécurité de votre Compte Skrill après avoir pris connaissance d'un tel événement, vous resterez responsable dans ce cas des pertes subies jusqu'à ce que vous nous en ayez informé ;

**15.1.3.** si la transaction n'était pas autorisée, mais que vous avez agi de manière frauduleuse ou avez compromis la sécurité de votre Compte Skrill de manière intentionnelle ou par négligence grave, vous serez seul(e) responsable dans ce cas de toutes les pertes ; ou

**15.1.4.** si vous ne contestez pas et ne portez pas à notre connaissance la transaction non autorisée ou mal exécutée dans les treize (13) mois qui suivent la date de la transaction.

**15.2.** Sauf si vous avez agi de manière frauduleuse, l'article 15.1.1 ne s'applique pas aux opérations que vous avez effectuées après nous avoir avertis conformément à l'article 6.2, si nous n'avons pas réussi à vous fournir les moyens appropriés pour nous avertir ou si nous sommes tenus d'utiliser une authentification forte du client mais que nous n'y sommes pas parvenus ; dans ce cas, nous resterons responsables et nous vous rembourserons toute transaction non autorisée dès que possible.

**15.3.** Sans préjudice de ce qui précède, vous êtes invité(e) à vérifier l'historique des transactions de votre Compte Skrill régulièrement et fréquemment, et à contacter immédiatement le Service à la clientèle en cas de questions ou de préoccupations.

**15.4.** Dans le cas d'un paiement incorrect ou mal effectué, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous aider à retrouver et à récupérer ce paiement.

**15.5.** Sous réserve de ce qui précède, nous ne serons pas responsables de toute perturbation ou interruption de notre service ou des perturbations ou interruptions des services intermédiaires sur lesquels nous nous appuyons pour exécuter nos obligations en vertu des présentes, à condition que cette interruption ou perturbation soit due à des circonstances anormales et imprévisibles échappant à notre contrôle ou à celui de l'intermédiaire concerné.

**15.6.** Nous ne serons pas responsables des pertes indirectes ou consécutives, y compris, mais sans s'y limiter, une perte de profits, une perte d'affaire et une perte de réputation. Nous ne serons pas responsables de toute perte découlant de notre conformité aux exigences légales et réglementaires.

**15.7.** Aucune disposition de ces Conditions d'utilisation n'a pour effet d'exclure la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles dues à une négligence, ou en cas de fraude ou de fausse déclaration ou de toute responsabilité légale qui ne peut pas être exclue ou modifiée par le biais d'un contrat entre les parties.

**15.8.** Notre obligation en vertu de ces Conditions d'utilisation est limitée à vous fournir un compte de

monnaie électronique et les services de paiement connexes, et nous ne faisons aucune déclaration ni ne garantissons la qualité, la sécurité ou la légalité des biens ou des services fournis par un(e) client(e) Skrill ou un intermédiaire.

**15.9.** Nous ne serons pas responsables de l'évaluation ou du paiement des taxes, droits ou autres frais qui découlent de votre utilisation du Compte Skrill ou des services fournis conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

**15.10. Remboursement.** Vous acceptez de nous défendre, de nous rembourser ou de nous indemniser et de nous tenir, ainsi que les autres entreprises de notre groupe, à l'écart de tout coût, dépense, réclamation, demande (y compris les frais juridiques, amendes ou pénalités) que nous encourrons ou subissons en raison de ou à la suite de la violation par vous ou vos agents de ces Conditions d'utilisation, de la violation de toute loi ou réglementation applicable et/ou de l'utilisation des services. Cette disposition survivra à la résiliation de la relation qui nous lie.

## **16. Résiliation et suspension**

**16.1.** Nous pouvons fermer votre Compte Skrill et cesser de vous fournir tout service de paiement associé par le biais d'un préavis de deux mois. Vous pouvez fermer votre Compte Skrill à tout moment. Lorsque votre Compte Skrill est fermé, les présentes Conditions d'utilisation sont résiliées avec effet immédiat, à l'exception des parties des Conditions d'utilisation énumérées à l'article 20.5, qui resteront en vigueur après la résiliation. Différentes dispositions de résiliation peuvent s'appliquer si vous utilisez votre Compte Skrill à des fins commerciales, comme indiqué dans l'article 4.7 ci-dessus.

**16.2.** Conjointement à un avis de résiliation ou à tout moment par la suite, nous pouvons vous communiquer des instructions raisonnables pour retirer le solde résiduel.

**16.3.** Si votre Compte Skrill est soumis à une réserve, sa fermeture n'affectera pas notre droit de conserver cette réserve et de procéder à des déductions sur celle-ci dans les délais convenus.

**16.4.** Nous pouvons suspendre ou résilier votre Compte Skrill à tout moment et sans préavis si :

**16.4.1.** vous enfreignez une disposition des présentes Conditions d'utilisation ou toute autre disposition applicable aux services spécifiques couverts par des conditions générales distinctes ;

**16.4.2.** vous violez ou nous avons des raisons de croire que vous enfreignez une loi ou une réglementation qui s'applique à votre utilisation de nos services ;

**16.4.3.** nous avons des raisons de croire que vous êtes, d'une façon ou d'une autre, impliqué(e) dans une activité frauduleuse, notamment de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou d'autres activités criminelles ;

**16.4.4.** nous avons des raisons de croire que vous êtes titulaire d'un autre Compte Skrill ou NETELLER, que nous ou l'une des entreprises de notre groupe, fournissons, et que ce compte a été utilisé à des fins frauduleuses, de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou autre activité criminelle ; ou

**16.4.5.** vous harcelez ou adoptez un comportement obscène, grossier ou violent envers nous ou l'un de nos représentants.

**16.5.** Nous pouvons suspendre votre Compte Skrill à tout moment si :

**16.5.1.** nous avons des raisons de croire que votre Compte Skrill a été compromis ou pour d'autres raisons de sécurité ; ou

**16.5.2.** nous suspectons raisonnablement que votre Compte Skrill a été utilisé ou est utilisé sans votre autorisation ou de manière frauduleuse ; et nous vous avertirons avant la suspension ou, si la notification préalable n'est pas possible dans ces circonstances, rapidement après la suspension, à moins que la loi ne nous interdise de vous informer.

## **17. Modifications de ces Conditions d'utilisation**

**17.1.** Ces Conditions d'utilisation et toutes les conditions générales supplémentaires applicables sont sujettes à modification. Les modifications seront mises en œuvre sur préavis de notre part en vertu de la procédure prévue dans cet article.

**17.2.** Nous vous avertirons de toute modification proposée par l'envoi d'un e-mail à l'adresse courriel principale enregistrée dans votre Compte Skrill.

**17.3.** La modification proposée entrera en vigueur deux (2) mois après la date à laquelle l'avis de modification sera réputé reçu conformément à l'article 18.1, à moins que vous nous ayez envoyé un avis d'opposition aux modifications proposées avant que celles-ci n'entrent en vigueur. Les modifications qui rendent ces conditions d'utilisation plus avantageuses pour vous entreront en vigueur immédiatement, comme mentionné dans l'avis de modification. Les variations des taux de change entrent en vigueur immédiatement et sans préavis, et vous ne pouvez pas vous opposer à un tel changement.

**17.4.** Si vous vous opposez aux modifications, elles ne vous concernent pas. Toutefois, une telle opposition doit constituer un avis de votre part de résilier ces Conditions d'utilisation et de fermer votre Compte Skrill. Votre Compte Skrill sera fermé conformément aux dispositions de l'article 7 ci-dessus.

## **18. Nos moyens de communication**

**18.1.** Nous vous contactons en général par e-mail. À cet effet, au moins une adresse courriel valide doit être indiquée dans le profil de votre Compte Skrill. Vous devez vérifier les messages entrants régulièrement et fréquemment. Les e-mails peuvent contenir des liens vers d'autres communications présentes sur notre site Web. Tout avis ou communication envoyé par e-mail sera réputé reçu le jour même s'il arrive dans votre boîte de réception avant 16h30 un Jour ouvré. Si vous le recevez dans votre boîte de réception après 16h30 un jour ouvré ou à toute autre heure, il sera réputé avoir été reçu le jour ouvré suivant.

**18.2.** Lorsque la législation nous oblige à vous fournir des informations sur un support durable, nous vous enverrons un e-mail (avec ou sans pièce jointe) ou une notification vous renvoyant sur notre site Web d'une manière qui vous permettra de conserver l'information au format imprimé ou tout autre format que vous pourrez conserver en permanence pour référence ultérieure. Nous vous conseillons de conserver des exemplaires de toutes les communications que nous vous enverrons ou mettrons à votre disposition.

**18.3.** Vous pouvez demander un exemplaire des présentes Conditions d'utilisation ou de tout autre document contractuel qui vous concerne en contactant le Service à la clientèle.

**18.4.** Pour afficher les e-mails, vous avez besoin d'un ordinateur avec un logiciel de messagerie qui permet d'afficher les e-mails au format HTML. Nous pouvons également vous envoyer des pièces jointes au format PDF (Portable Document Format) d'Adobe Systems Inc. pour lequel vous avez besoin du logiciel Acrobat Reader d'Adobe, disponible gratuitement sur le site Web Adobe.

**18.5.** Nous ne vous enverrons jamais d'e-mails contenant des fichiers exécutables ou des liens vers des fichiers exécutables. Si vous recevez un e-mail avec de telles pièces jointes, vous devez supprimer le message sans cliquer sur la pièce jointe. Si vous n'êtes pas sûr(e) de savoir si une communication

provient de nos services, veuillez contacter le Service à la clientèle.

**18.6.** Nous communiquerons avec vous en anglais et accepterons toujours les communications dans cette langue. Vous pouvez choisir votre langue préférée dans la liste des langues prises en charge dans le profil de votre Compte Skrill et nous vous enverrons des notifications et communications automatiques par e-mail concernant les modifications apportées à ces Conditions d'utilisation dans la langue choisie. Pour la communication non-standard, nous nous réservons le droit de communiquer avec vous en anglais. Les documents ou communications dans une autre langue sont réalisés uniquement pour des raisons pratiques et ne nous imposent pas de continuer à utiliser cette autre langue.

**18.7.** En dehors de la communication par e-mail, nous pouvons vous contacter par courrier ou par téléphone, le cas échéant. Si vous utilisez des services mobiles, nous pouvons communiquer avec vous par SMS. Tout avis ou communication envoyé par la poste sera réputé reçu dans les trois jours à compter de la date d'envoi par la poste pour le Royaume-Uni ou dans les cinq jours à compter de la date d'envoi pour la poste internationale. Tout avis ou communication envoyé par SMS sera réputé reçu le jour même.

**18.8.** Vous pouvez nous contacter à tout moment en envoyant un message au Service à la clientèle via la fonction « Support » du site Web [www.skrill.com/en/support](http://www.skrill.com/en/support).

## **19. Plaintes**

**19.1.** Toute plainte nous concernant ou les services que nous fournissons doit nous être adressée en premier lieu en contactant le Service à la clientèle. Vous devez clairement indiquer que vous êtes désireux(se) de déposer une plainte auprès de nos services. Nous pouvons ainsi distinguer une plainte d'une simple demande. Nous vous enverrons un accusé de réception de votre plainte par courrier ou par e-mail dans les 48 heures suivant la réception de votre plainte conformément à notre procédure de traitement des plaintes. Une copie de notre procédure de traitement des plaintes est disponible [ici](#).

**19.2.** Nous nous efforçons d'apporter une réponse ou de trouver une solution à votre réclamation dans les délais mis en avant par le médiateur financier. Si cela n'est pas possible en raison de circonstances imprévues ou d'un manque d'information, nous vous contacterons.

**19.3.** Si votre plainte ne peut pas être résolue à votre entière satisfaction, vous pouvez contacter le Financial Ombudsman Service par courrier à Exchange Tower, London, E14 9SR, Royaume-Uni. Pour des informations de contact supplémentaires, vous pouvez visiter le site Web à [www.skrill.com](http://www.skrill.com).

## **20. Divers**

**20.1.** À part vous, aucune autre personne ne possède de droits au titre de ces Conditions d'utilisation.

**20.2.** Votre Compte Skrill est personnel et vous ne pouvez pas céder à un tiers les droits qui s'y rattachent au titre de ces Conditions d'utilisation.

**20.3.** Votre Compte Skrill est exploité au Royaume-Uni et les présentes Conditions d'utilisation sont régies par et interprétées conformément au droit de l'Angleterre et du Pays de Galles. Tout litige en lien avec ces présentes Conditions d'utilisation ou en lien avec votre Compte Skrill sera porté exclusivement devant les tribunaux anglais.

**20.4.** Si un tribunal compétent déclare qu'une partie de ces Conditions d'utilisation est invalide, illégale ou inapplicable, cette partie devra alors être supprimée du reste des Conditions d'utilisation, qui continueront à être valides et exécutoires dans la pleine mesure autorisée par la loi.

**20.5** Toutes les dispositions de ces Conditions d'utilisation qui visent, expressément ou implicitement, à

entrer ou à rester en vigueur à la date de résiliation de ces Conditions d'utilisation ou après, y compris l'article 6 (Sécurité de votre Compte Skrill), l'article 13.2 (Frais) et l'article 15.10 (Remboursement), resteront en vigueur après la résiliation.

## 21. Définitions

Différents termes utilisés dans ces Conditions d'utilisation sont définis comme suit :

« Jour ouvré » signifie toute journée autre que le samedi ou le dimanche ou tout jour férié en Angleterre

« Service à la clientèle » signifie notre service à la clientèle, que vous pouvez joindre en envoyant un message par le biais de la fonction « Support » du site Web

« Frais » signifient les frais que vous nous devez pour l'utilisation de nos services

« Financial Ombudsman Service » signifie les services fournis par le service du médiateur financier au Royaume-Uni, dont les coordonnées sont disponibles sur le site [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk), et qui peut être contacté à The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR, Royaume-Uni

« FCA » désigne la Financial Conduct Authority du Royaume-Uni dont l'adresse est située au 12 Endeavour Square, London E20 1JN, Royaume-Uni ; des informations supplémentaires sur la FCA peuvent être obtenues sur le site Web de la FCA sur [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)

« Mode de paiement » signifie les instruments de paiement et de transfert bancaire, y compris, mais sans s'y limiter, les cartes de crédit et les cartes de débit.

« Avis de confidentialité » signifie la politique de Skrill régissant le traitement des données à caractère personnel, qui est disponible sur le site Web et qui peut être modifié de temps à autre

« Skrill » désigne Skrill Ltd. (numéro d'immatriculation : 4260907) dont le siège social est situé à 1st floor, 2 Gresham Street, London, EC2V 7AD, R.-U.

« Compte Skrill » signifie le compte de monnaie électronique que vous ouvrez et maintenez sur le Site Web Skrill

« Taux de change Skrill » signifie un taux de change de référence que nous établissons et modifions en permanence tout au long de la journée. Vous trouverez des informations détaillées sur nos taux de change de référence actuels [ici](#)

« Site Web Skrill » ou « Site Web » signifie le site Web suivant [www.skrill.com](http://www.skrill.com)

« Conditions d'utilisation » signifient les présentes Conditions d'utilisation des Comptes Skrill, publiées sur le site Web et qui peuvent être modifiées de temps à autre

Un « Prestataire tiers » est un prestataire de services autorisé par la Financial Conduct Authority (ou un autre régulateur européen) que vous avez autorisé à accéder à vos informations ou à effectuer des paiements de votre part depuis votre compte Skrill.

« Nous », « notre », « nos » désigne Skrill

« Vous » ou « votre » signifie vous, la personne physique ou l'entité légale au nom de laquelle le Compte Skrill est ouvert et maintenu