Conditions d'utilisation du Service PayPal

Last updated on 4 November 2026

À propos de votre compte

Bienvenue chez PayPal.

Vous trouverez ci-dessous les Conditions générales du contrat conclu entre vous et PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. ("PayPal") régissant l'utilisation de votre compte PayPal et des services PayPal, que nous appelons nos Conditions d'utilisation. Lesdites Conditions s'appliquent uniquement aux comptes PayPal des résidents de Belgique. Les présentes Conditions d'utilisation ne s'appliquent pas à votre utilisation du service Xoom de PayPal, qui est régi séparément par les Contrats d'utilisation de Xoom. Si vous êtes un particulier, vous devez être âgé de 18 ans minimum et avoir la pleine capacité juridique de conclure un contrat pour ouvrir un compte PayPal et utiliser les services PayPal. Si vous êtes un professionnel, votre société doit être enregistrée en Belgique.

Pour utiliser les services PayPal, vous devez ouvrir un compte PayPal. En ouvrant et en utilisant un compte PayPal, vous acceptez de vous conformer à toutes les Conditions générales des présentes Conditions d'utilisation, qui resteront valables jusqu'à leur résiliation. Vous acceptez également de vous conformer aux documents supplémentaires suivants et à chacun des autres documents répertoriés sur la page Contrats d'utilisation qui s'appliquent à vous :

- Page Frais
- **Programme de Protection des Achats PayPal**
- **Programme de Protection des Marchands PayPal**
- Règlement sur les utilisations autorisées
- Toutes les futures modifications stipulées dans les Mises à jour du règlement déjà publiées sur la page Contrats d'utilisation

Lisez attentivement l'ensemble des Conditions générales énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation et chacun des autres documents qui s'appliquent à vous.

Nous pourrons de temps à autre réviser les présentes Conditions d'utilisation et tous les documents susmentionnés. Nous publierons un avis sur la page Mises à jour du règlement de notre site et vous enverrons un préavis d'au moins deux mois. En continuant à utiliser nos services après toute modification des présentes Conditions d'utilisation, vous acceptez d'être lié auxdites modifications. Vous pouvez informer PayPal de votre opposition aux modifications proposées ou fermer votre compte avant que les modifications proposées n'entrent en vigueur. Toute modification nécessaire, y compris en cas d'erreur typographique ou de calcul ou d'autres erreurs manifestes, ne constitue pas

une modification des Conditions d'utilisation. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez fermer votre compte avant leur date d'entrée en vigueur.

Informations nous concernant

Nos services sont fournis par PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, SCA (RCS Luxembourg B 118 349) aux utilisateurs enregistrés dans l'Espace économique européen. Pour savoir comment joindre PayPal, consultez cette page du Service clientèle.

PayPal est une banque (ou un "établissement de crédit" en langage juridique) dûment autorisée au Luxembourg. Nous sommes contrôlés par l'organisme de réglementation financière du Luxembourg, la Commission de Surveillance du Secteur Financier ou CSSF. Le siège social de la CSSF est sis au 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. La CSSF tient un registre des organisations qu'elle contrôle à l'adresse https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home. PayPal porte le numéro B00000351 sur le registre, mais une recherche par nom permet également de nous trouver. Numéro de registre du commerce : RCS Luxembourg B 118 349.

Notre service

L'activité principale de PayPal est l'émission d'argent électronique et la fourniture de services de paiement utilisant ledit argent électronique. Nos services vous permettent d'effectuer des paiements en ligne et en magasin, de faire des dons et d'envoyer, de demander et de recevoir de l'argent électronique. PayPal fournit également d'autres services financiers et connexes, que vous pouvez consulter sur la page Contrats d'utilisation des services PayPal. Lesdits services sont collectivement appelés "le service".

Les présentes Conditions d'utilisation, ainsi que d'autres termes juridiques et communications légalement requises concernant votre utilisation de nos services, vous seront communiqués à tout moment sur le site PayPal (habituellement sur la page "Contrats d'utilisation"). Nous pourrons également vous envoyer ces informations.

Vous pouvez nous demander une copie de toute communication légalement requise (y compris des présentes Conditions d'utilisation), que nous vous fournirons sous une forme qui vous permet de stocker et de reproduire ces informations (par exemple, par email).

De quoi avez-vous besoin pour utiliser le service PayPal ?

Pour utiliser notre service, vous devez avoir accès à un smartphone et un ordinateur ou une tablette et disposer d'une connexion Internet.

Ouvrir un compte

Nous proposons deux types de comptes : Particulier et Professionnel. Pour ouvrir un compte PayPal, vous devez :

- être un particulier (âgé de 18 ans minimum) ou une entreprise habilitée à conclure un contrat qui

la lie juridiquement

- effectuer notre procédure d'ouverture de compte

Dans le cadre de notre procédure d'ouverture de compte, vous devez :

- Enregistrer une adresse email et un numéro de téléphone portable
- définir un mot de passe que nous utiliserons pour vous connecter
- Répondre à nos critères d'éligibilité

Accepter notre Politique de confidentialité et nos Conditions d'utilisation, y compris les documents applicables sur la page Contrats d'utilisation.

Comptes Particuliers

Un compte Particulier vous permet d'envoyer et de demander de l'argent à vos proches et de payer vos achats en ligne.

Les titulaires de certains comptes Particuliers peuvent être tenus d'effectuer une mise à niveau de leur compte (y compris de fournir d'autres informations à PayPal) pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités disponibles dans un compte Particulier.

Pour utiliser votre compte PayPal principalement pour vendre des objets, vous devez ouvrir un compte Professionnel ou convertir votre compte Particulier en compte Professionnel.

Comptes Professionnels

Les comptes Professionnels sont destinés aux personnes et aux organisations (qu'elles soient incorporées ou non) qui utilisent principalement PayPal pour recevoir des paiements en ligne correspondant à des ventes ou à des dons. Ils ne permettent pas de recevoir des transactions personnelles.

Les comptes Professionnels peuvent être soumis à des frais différents de ceux applicables aux comptes Particuliers. Consultez la section Frais pour en savoir plus.

En ouvrant un compte Professionnel ou en convertissant un compte Particulier en compte Professionnel, vous nous certifiez que vous l'utilisez principalement pour une entreprise ou à des fins commerciales.

Statut d'entité commerciale

Si l'activité par le biais de tout type de compte PayPal que vous détenez atteint certains seuils ou implique certains secteurs d'activité ou certaines activités, les réseaux de cartes vous obligent à

accepter des Conditions d'utilisation pour une entité commerciale directement avec nos partenaires de traitement afin que vous puissiez continuer à accepter les paiements approvisionnés par carte. Dans ce cas, lesdites Conditions d'utilisation pour une entité commerciale s'appliqueront à tout paiement traité par PayPal en votre nom, en plus des présentes Conditions d'utilisation.

Utilisation sécurisée de votre compte PayPal

Vous devez prendre les mesures nécessaires pour que votre compte PayPal ne soit pas utilisé à mauvais escient. Vous devez maintenir un niveau de sécurité et de contrôle adéquats sur tout appareil, objet, identifiant, mot de passe et numéro/code d'identification personnel que vous utilisez pour accéder à votre compte PayPal et aux services PayPal.

Vous devez vous conformer à toutes les instructions raisonnables que nous pourrons émettre concernant la sécurité de vos Instruments de paiement.

Nous pourrons vous demander d'authentifier toute instruction relative à votre compte (par exemple, nous fournir les informations dont nous avons besoin pour nous assurer que c'est bien vous qui nous donnez les instructions, telles que vos informations de connexion, notamment votre adresse email et votre mot de passe) ou de vous connecter à votre compte PayPal pour nous donner vos instructions.

Vous devez veiller à mettre à jour votre adresse postale, votre adresse email, le numéro du téléphone dont vous êtes l'utilisateur principal et autres coordonnées dans les Préférences de votre compte PayPal.

Vous pouvez expressément accorder, supprimer et gérer des permissions afin d'autoriser des tiers à effectuer certaines opérations en votre nom. Dans certains cas, vous pouvez le faire en vous connectant à votre compte. Dans d'autres cas, vous pouvez le faire directement auprès du tiers. Vous acceptez que, si vous accordez à un tiers le droit d'agir en votre nom, PayPal puisse divulguer certaines informations sur votre compte PayPal audit tiers.

Vous pouvez autoriser des fournisseurs de services tiers habilités en vertu de la législation en vigueur à :

- Fournir des services d'informations de compte pour accéder en votre nom à des informations sur votre compte
- Vérifier si un montant nécessaire à l'exécution d'une transaction de paiement par carte est disponible sur votre compte
- Fournir des services d'initiation de paiement pour initier des paiements en votre nom depuis votre compte

Le fait d'accorder les droits d'accès à votre compte à tout tiers et de quelque manière que ce soit ne vous dégage pas de vos responsabilités en vertu des présentes Conditions d'utilisation. Vous êtes responsable envers nous des opérations que vous autorisez les tiers à effectuer. Vous ne pourrez en

aucun cas nous tenir pour responsables et vous acceptez de nous indemniser à l'égard de toute responsabilité résultant des opérations ou de l'absence d'opérations desdits tiers en rapport avec les droits d'accès que vous leur avez accordés, sous réserve de vos droits légaux obligatoires.

Clôturer votre compte PayPal

Vous pouvez clôturer votre compte à tout moment. Consultez le Centre d'aide PayPal pour connaître la procédure.

Nous pourrons clôturer votre compte à notre convenance moyennant un préavis de deux mois. Nous pourrons également clôturer votre compte à tout moment si :

1. Vous enfreignez les présentes Conditions d'utilisation et/ou nous sommes en droit de clôturer votre compte en vertu des présentes Conditions d'utilisation.
2. Vous n'avez pas accédé à votre compte depuis trois ans.
3. Nous suspectons que votre compte a été utilisé sans votre autorisation.

Si nous décidons de clôturer votre compte, nous vous en aviserons au préalable et, dans la mesure du possible, nous vous en fournirons les raisons et vous informerons de la possibilité de retirer l'argent non contesté que nous détenons.

Lorsque votre compte est clôturé :

- Les présentes Conditions d'utilisation sont résiliées immédiatement, mais elles restent en vigueur après la résiliation dans la mesure et aussi longtemps que cela est nécessaire pour clôturer votre compte et nous conformer aux lois et réglementations en vigueur.
- Nous pouvons annuler une transaction en attente quelle qu'elle soit, auquel cas vous perdrez tous les soldes associés à des modalités d'approvisionnement spéciales.
- Nous pouvons suspendre, limiter ou résilier votre accès à ou votre utilisation de nos services, sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services) gérés par nous ou en notre nom, ou de tout ou partie des services.
- Vous devrez vous acquitter de toutes les obligations en suspens en vertu des présentes Conditions d'utilisation concernant votre compte avant sa clôture.
- Nous pouvons conserver vos informations de compte dans notre base de données afin de remplir nos obligations légales.
- Nous pouvons être amenés à conserver votre monnaie électronique après la clôture afin de nous conformer à la législation applicable et/ou conformément aux dispositions relatives aux Suspensions, Restrictions et Réserves. Nous ne le ferons que dans la mesure et pour la durée raisonnablement nécessaires pour nous protéger et/ou protéger tout tiers contre le risque d'annulations, de frais, d'amendes, de pénalités et de toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit. Une fois ce délai écoulé, vous pourrez prélever les fonds non contestés que nous

détenons, auquel cas les dispositions pertinentes de la section « Prélever de l'argent » s'appliqueront. Contactez-nous si vous avez des questions concernant les fonds détenus sur votre compte à la clôture.
Si vous êtes le représentant légal d'un titulaire de compte placé sous tutelle ou décédé, contactez-nous pour obtenir de l'aide.

Si nous décidons d'interrompre l'un de nos services ou une partie des fonctionnalités de nos services pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons au moins deux mois à l'avance (au minimum 60 jours à l'avance), sauf si nous déterminons en toute bonne foi que:

- Le service ou la fonctionnalité doit être interrompu(e) plus tôt comme l'exige la loi ou une relation avec un tiers ou
- Cela pourrait créer un risque de sécurité ou une charge technique, économique ou matérielle substantielle.

Droit de rétractation
Si vous êtes un consommateur, vous êtes en droit de renoncer aux Conditions d'utilisation sans motif particulier et sans pénalité dans les 14 jours suivant l'ouverture de votre compte. Pour ce faire, vous devez suivre la procédure de fermeture de votre compte dans ladite période de 14 jours, ce qui aura pour effet de mettre fin aux Conditions d'utilisation. PayPal estime que les consommateurs doivent avoir le choix d'utiliser ou non nos services, de sorte à ne pas être forcés de conclure un contrat. C'est pourquoi, outre lesdits droits obligatoires, vous pouvez mettre fin à votre contrat, même après 14 jours, en fermant votre compte. En utilisant nos services pendant le délai de rétractation de 14 jours, vous exigez que nos services vous soient fournis avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Vous serez redevable de frais pour les services que vous avez utilisés (y compris pendant le délai de rétractation de 14 jours) jusqu'à la fermeture de votre compte et le retrait de votre solde, le cas échéant. Toutes les transactions en attente seront annulées à la fermeture de votre compte. Consultez la sectionFermer votre compte PayPaldes Conditions d'utilisation pour en savoir plus.

Enregistrer et dissocier une source d'approvisionnement

L'argent que vous possédez sur votre compte est, d'un point de vue juridique, désigné par le terme "argent électronique", qui est reconnu dans l'Espace économique européen comme une forme d'argent adaptée à une utilisation en ligne.

Vous pouvez utiliser une source d'approvisionnement comme mode de paiement pour obtenir de l'argent électronique sur votre compte ou pour recevoir des virements sur votre compte, comme indiqué plus loin dans les présentes Conditions d'utilisation (voir en particulier Ajouter ou virer de l'argent et Financer votre paiement.

Vous pouvez enregistrer une carte de crédit, une carte de débit, une carte prépayée (le cas échéant), un compte bancaire ou PayPal Credit (le cas échéant) sur votre compte PayPal en tant que source d'approvisionnement ou l'en dissocier.

Nous pouvons restreindre la disponibilité de vos sources d'approvisionnement pour gérer les risques.

Gardez les informations relatives à votre source d'approvisionnement à jour (c'est-à-dire le numéro de carte de crédit et la date d'expiration). Si ces informations changent, nous pouvons les mettre à jour en utilisant les informations et les sources d'approvisionnement tierces mises à notre disposition sans aucune action de votre part. Si vous ne souhaitez pas que nous mettions à jour les informations de votre carte, vous pouvez contacter votre émetteur pour le lui demander ou supprimer votre source d'approvisionnement de votre compte PayPal. Si nous mettons à jour votre source d'approvisionnement, nous conserverons tout paramètre de préférence associé à ladite source d'approvisionnement. Vous pouvez choisir de confirmer votre carte ou compte bancaire afin que nous puissions vérifier que la carte ou le compte bancaire est valide et que vous en êtes le titulaire. Nous pouvons vous permettre de le faire en suivant la procédure Enregistrer et confirmer la carte (pour les cartes), la procédure Confirmation du compte bancaire (pour les comptes bancaires) ou d'autres procédures que nous pourrons vous signaler ou publier de temps à autre.

Autorisation continue de facturation de vos sources d'approvisionnement

En enregistrant une source d'approvisionnement sur votre compte PayPal, vous nous accordez l'autorisation continue de facturer automatiquement cette source d'approvisionnement (sous réserve des présentes Conditions d'utilisation et de tout mandat (par exemple, une autorisation de prélèvement bancaire) utilisé par le fournisseur de ladite source d'approvisionnement pour configurer et gérer cette autorité) pour la valeur requise de l'argent électronique :

- Pour couvrir le montant du paiement (plus toutes les commissions sur transaction qui nous sont dues) lorsque vous utilisez votre compte pour envoyer un paiement à un autre utilisateur
- Pour approvisionner votre compte lorsque vous utilisez la fonctionnalité Ajouter de l'argent dans l'interface de votre Compte

Nous pouvons facturer à nouveau la source d'approvisionnement si la tentative précédente a échoué. Si vous annulez l'autorisation continue depuis votre source d'approvisionnement, vous devrez nous rembourser la valeur de tout argent électronique que nous avons déjà émis et pour laquelle des frais facturés sur ladite source d'approvisionnement restent dus.

Vous pouvez mettre un terme à l'autorisation en dissociant la source d'approvisionnement de votre compte PayPal.

L'espace unique de paiements en euros (SEPA) est une initiative de la Commission européenne et du secteur bancaire européen destinée à rendre plus efficaces les transactions au sein de l'Union européenne. Si vous êtes un utilisateur disposant d'une adresse enregistrée en Belgique, vous

accordez à PayPal un mandat de prélèvement SEPA à chaque fois que vous enregistrez un compte bancaire auprès de PayPal ou que vous utilisez un nouveau compte bancaire comme Source d'approvisionnement pour la première fois. Si vous utilisez un mandat de prélèvement SEPA pour une autorité permanente :

- Vous avez accès audit mandat et à la référence unique de mandat (RUM) dans les Préférences de votre compte PayPal à tout moment, et vous pouvez annuler ou modifier le mandat pour de futures transactions.
- PayPal vous informera du montant du paiement par prélèvement SEPA et du délai au terme duquel PayPal collectera le montant sur le compte bancaire, avec la confirmation d'achat. Dans le cas où PayPal devrait soumettre une nouvelle fois une demande de prélèvement SEPA du fait de l'annulation du paiement initial, aucune information (supplémentaire) ne sera fournie sur le montant et le délai avant nouvelle soumission.
- Vous pouvez réclamer un remboursement auprès de votre banque jusqu'à 8 semaines après la date à laquelle le paiement par prélèvement SEPA a été effectué, conformément aux Conditions générales de votre banque.

Risque d'annulations de votre source d'approvisionnement et application des virements différés

Lorsque nous recevons un paiement de votre source d'approvisionnement, nous pouvons placer l'argent électronique résultant sur votre compte de réserve aussi longtemps que nous avons des raisons de croire qu'il existe un risque d'annulation de la part du fournisseur de la source d'approvisionnement. En effet, nous ne disposons pas de toutes les informations nécessaires pour mettre l'argent de votre paiement à votre disposition dans votre solde PayPal tant qu'il existe un tel risque d'annulation.

Lorsque vous nous demandez d'effectuer un paiement en faveur d'un autre utilisateur depuis votre compte, approvisionné par un paiement de votre compte bancaire, et que nous stockons l'argent électronique résultant de cette manière, nous appelons ce type de paiement depuis votre compte bancaire un "Virement différé". Consultez la section Financer des paiements que vous envoyez à partir de votre compte ci-dessous pour savoir comment nous utilisons les virements différés.

Détention et utilisation d'un solde PayPal

L'argent que vous possédez sur votre compte ne vous rapportera aucun intérêt ni aucun autre type de bénéfice. En effet, l'argent sur votre compte est de l'argent électronique et les lois en vigueur interdisent de payer des intérêts sur l'argent électronique (par exemple, la directive 2009/110/CE, article 12 de l'Union européenne). De plus, l'argent électronique ne constitue pas un dépôt ni un investissement au regard du droit luxembourgeois, ce qui signifie que les systèmes de dépôt de garantie ou d'indemnisation des investisseurs du Luxembourg administrés par le *Conseil de protection des déposants et des investisseurs*, ou tout système équivalent dans l'EEE, ne peuvent pas vous protéger.

Nous pouvons stocker et déplacer l'argent sur votre compte entre :

- Le solde PayPal et
- Le compte de réserve

à tout moment, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation.

Solde PayPal

La partie opérationnelle de votre compte contient votre solde PayPal, soit le solde disponible pour les paiements ou les virements.

Lorsque vous utilisez notre service de paiement pour payer un autre utilisateur, vous nous demandez de transférer de l'argent de votre solde PayPal vers le compte du destinataire.

Vous devez disposer d'un solde PayPal suffisant pour couvrir le montant de tout paiement que vous effectuez et les commissions sur transaction que vous nous devez au moment du paiement. D'autres exigences s'appliquent également. Consultez la section Effectuer un paiement ci-dessous. Lorsque votre solde PayPal est insuffisant ou que vous avez sélectionné une source d'approvisionnement préférée, vous nous demandez également d'obtenir de l'argent en votre nom depuis votre source d'approvisionnement applicable et d'émettre de l'argent électronique sur votre solde PayPal pour que votre paiement soit effectué.

Lorsque vous virez votre argent, vous devez disposer d'un solde PayPal suffisant pour couvrir la valeur de tout virement au moment du virement.

Consultez la section Ajouter ou virer de l'argent pour savoir comment obtenir un solde PayPal et comment le virer.

Si votre solde PayPal affiche un montant négatif, il s'agit du montant net que vous nous devez à ce moment précis.

Compte de réserve

L'argent marqué dans l'aperçu du compte comme étant "en attente", "non compensé", "suspendu" ou restreint ou limité à un moment donné est conservé dans la partie de votre compte qui sert de compte de réserve. Vous ne pouvez pas accéder à l'argent placé sur le compte de réserve ni l'utiliser.

Ajouter ou retirer de l'argent

Ajouter de l'argent

Pour obtenir de l'argent électronique sur votre compte, vous pouvez, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation :

- Accepter un paiement sur votre compte provenant d'un tiers. Des frais peuvent vous être prélevés pour cela ; ou

- Obtenir de l'argent électronique de notre part en nous versant un montant équivalent.

Vous pouvez obtenir de l'argent électronique de notre part comme suit :

- Automatiquement, en utilisant votre ou vos sources d'approvisionnement applicables pour couvrir le montant des paiements que vous nous demandez d'envoyer à d'autres utilisateurs (ainsi que les commissions sur transaction dues à PayPal)
- Manuellement, à l'aide de la fonction Ajouter de l'argent, disponible dans l'interface de votre compte, pour nous payer ou nous demander de débiter votre source de fonds afin d'obtenir l'argent électronique.

L'exécution de tout paiement en notre faveur effectué par le fournisseur de votre source de fonds relève de la responsabilité légale de ce dernier. Nous n'avons aucun contrôle sur le délai de réception du paiement.

Retirer de l'argent

Si vous avez un solde PayPal, vous pouvez prélever tout montant en le transférant vers la source d'approvisionnement que vous avez indiquée et qui est enregistrée sur votre compte PayPal, sauf si votre compte fait l'objet d'une ou plusieurs mesures au niveau du compte ou des transactions, conformément aux dispositions relatives aux Suspensions, Restrictions et Réserves. La source d'approvisionnement que vous avez indiquée peut être votre compte bancaire ou votre carte bancaire, selon le pays dans lequel votre compte PayPal est enregistré.

Lorsque vous nous demandez de retirer un montant quelconque de votre solde PayPal, sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, nous :

- Convertissons l'argent électronique en argent que nous pouvons virer vers votre source de fonds désignée
- Demandons à notre propre banque de virer ledit argent vers votre source de fonds désignée.

Nous envoyons généralement l'instruction de virement à notre banque avant la fin du jour ouvré suivant (« Jour ouvré« désigne un jour où les banques du Luxembourg sont ouvertes au public), sous réserve d'autres délais en vertu des présentes Conditions d'utilisation. Une fois que notre banque a reçu notre instruction de paiement, nous n'avons aucun contrôle sur le délai de réception du paiement. À ce stade, notre banque, le fournisseur de votre source de fonds et les systèmes de paiement sur lesquels ils s'appuient se chargent de transférer l'argent vers votre source de fonds désignée, ce qui peut avoir une incidence sur le délai de réception. Sous réserve des dispositions relatives aux Suspensions, Restrictions et Réserves, vous pouvez prélever l'argent en le transférant vers :

- Un compte bancaire éligible (lorsque nous le proposons) via :
  - Un virement standard sur votre compte bancaire enregistré dans votre compte (cette fonctionnalité de retrait est parfois appelée « virement sur un compte bancaire ») ; ou

- Un virement immédiat vers votre compte bancaire enregistré sur votre compte.
  Nous autoriserons les virements susmentionnés à être effectués via la carte de débit associée audit compte bancaire.

- Votre carte Mastercard ou Visa (lorsque nous le proposons).

Des frais s'appliquent aux virements. Nous vous les communiquerons à l'avance chaque fois que vous effectuerez ce type de virement.

La source de fonds (par exemple, une carte ou un compte bancaire) sur laquelle vous demandez le virement doit être libellée dans la devise d'ouverture d'origine de votre compte ou dans une autre devise prise en charge par PayPal pour les virements dans votre pays de résidence.

Vous ne pouvez virer un solde PayPal que dans la devise d'ouverture de votre compte, sauf accord contraire de notre part. Pour pouvoir virer un solde PayPal libellé dans une autre devise, vous devez convertir la devise dans la devise d'ouverture de votre compte. Dans le cas contraire, celle-ci sera convertie pour vous au moment de votre virement. Notre taux de change de transaction sera utilisé.

Cela signifie que si vous virez de l'argent :

- Depuis un solde PayPal libellé dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, nous procéderons à la conversion dans la devise d'ouverture d'origine de votre compte en utilisant notre taux de change transactionnel.

- Vers une source d'approvisionnement (par exemple, une carte ou un compte bancaire) libellée dans une devise autre que la devise d'ouverture d'origine de votre compte, nous procéderons à la conversion dans la devise dans laquelle la source de fonds est libellée en utilisant notre taux de change transactionnel.

L'émetteur de votre carte peut également vous facturer des frais si une conversion de devise est requise par rapport à la devise d'émission de votre carte.

Si vous possédez un compte Professionnel, ledit taux de change de transaction ne s'applique pas. Dans ce cas, vous payez une commission de conversion de devise en fonction d'un taux de change externe de base, comme indiqué sur la page Frais (consultez également la section Comment PayPal convertit les devises).

Pour vous protéger, ainsi que nos autres utilisateurs et nous-mêmes contre toute perte, et nous permettre de respecter nos obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et toute autre obligation légale, nous pouvons retarder un virement dans certains cas, notamment si nous devons vérifier que vous avez autorisé le virement ou si les paiements sur votre compte PayPal ont fait l'objet d'une annulation (par exemple, à la suite d'une opposition bancaire, de l'annulation d'un virement ou d'un litige émanant d'un acheteur). Si nous appliquons une restriction à votre

compte PayPal, si un paiement est suspendu ou si votre compte ou un compte associé présente un solde débiteur dans n'importe quelle devise alors qu'un prélèvement sur votre compte PayPal est en attente, vous devrez relancer le prélèvement une fois que la restriction ou suspension aura été levée, ou que le solde débiteur aura été entièrement remboursé.

Nous pouvons définir des limites pour vos virements et vous pouvez consulter toute limite de virement en vous connectant à votre compte PayPal. Vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons au moyen d'une notification ou que nous publierons occasionnellement (peut être précisé par PayPal dans l'aperçu de votre compte) pour lever votre limite de virement.

Gestion de votre argent dans plusieurs devises

Lorsque vous ouvrez un compte, il est configuré pour être utilisé avec la devise d'ouverture de votre compte.

La devise d'ouverture de votre compte est l'euro (EUR).

Vous pouvez définir la devise de votre carte.

Nous pouvons configurer votre compte pour vous permettre de stocker de l'argent et d'envoyer et de recevoir des paiements dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Si vous disposez d'un solde PayPal, vous pouvez le convertir dans une autre devise.

Si votre solde PayPal ne suffit pas à couvrir le montant d'un paiement que vous nous demandez d'effectuer dans une devise donnée, nous pouvons effectuer une conversion de devise de tout solde PayPal libellé dans une autre devise pour couvrir le dépassement. Des restrictions peuvent s'appliquer concernant les destinations vers lesquelles vous pouvez envoyer des paiements dans certaines devises.

Vous pouvez choisir la manière dont votre compte traite et/ou convertit les paiements reçus dans des devises autres que la devise d'ouverture de votre compte. Pour recevoir de l'argent dans une devise autre que la devise d'ouverture de votre compte, il peut être nécessaire de créer un solde dans ladite devise ou de convertir l'argent dans une autre devise que nous vous autorisons à détenir.

Les paiements effectués dans certaines devises ne peuvent être reçus qu'après conversion automatique de l'argent dans une autre devise que vous détenez.

Si vous recevez un paiement d'une personne qui ne possède pas de compte PayPal et que ledit paiement est effectué dans une devise que vous n'avez pas encore configurée sur votre compte, nous pouvons convertir automatiquement le montant reçu dans une devise que votre compte est configuré pour accepter au moment où le paiement est effectué.

Consultez la section Prélever de l'argent ci-dessus pour savoir comment effectuer des prélèvements dans différentes devises.

Si l'un des soldes en devises de votre compte indique que vous nous devez de l'argent pour quelque raison que ce soit, nous pourrons prélever le montant dû en utilisant l'argent que vous détenez sur un solde libellé dans une autre devise, ou en déduisant les montants que vous nous devez de l'argent que vous recevez sur votre compte ou que vous tentez de virer ou d'envoyer depuis votre compte, ou sur un autre compte, ou encore en déduisant l'argent de tout virement que vous tentez d'effectuer. Si, pendant une période de 21jours, votre solde PayPal affiche un montant qui nous est dû dans une devise autre que la devise d'ouverture de votre compte, nous pourrons convertir ledit montant dans cette devise d'ouverture.

Nous pouvons, conformément au présent contrat d'utilisation, imposer des limites sur le montant que vous pouvez convertir ou le nombre de conversions que vous pouvez effectuer. Tous les risques associés à la détention de plusieurs devises sur un compte PayPal relèvent de votre responsabilité. Vous n'êtes pas autorisé à gérer ou convertir des devises à des fins de spéculation, d'arbitrage de conversion, d'options de conversion ou pour toute autre activité qui, selon nous, a pour but premier d'obtenir ou de gagner de l'argent sur la base des taux de conversion de devises. Nous pourrons suspendre ou annuler toute transaction qui, selon nous, viole le présent règlement.

Comment PayPal convertit les devises

Excepté les dispositions énoncées ci-dessous et sur la page Frais, si PayPal convertit une devise, la conversion est effectuée selon le taux de change de transaction que nous avons fixé pour la conversion de devise concernée.

Le taux de change de transaction est ajusté régulièrement, généralement entre 17h00 et 19h00 heure de l'Est (EST) (à New York, aux États-Unis), chaque jour ouvré, et lesdits ajustements sont appliqués immédiatement.

Vous pouvez accéder à l'outilConvertisseur de devisespour savoir quel taux de change de transaction peut s'appliquer pour certaines conversions de devises. Les taux affichés par le Convertisseur de devises reflètent les taux applicables au moment où vous utilisez l'outil et sont sujets à modification. Sous réserve d'autres dispositions énoncées dans les Conditions d'utilisation, lorsque vous effectuez une transaction, le taux de change de transaction qui s'applique dans ce cas est indiqué, de sorte que vous puissiez décider d'effectuer ou non votre paiement à ce taux. Dans certains cas, ledit taux de change de transaction peut s'appliquer au paiement de la transaction lors de son traitement ou il peut être valide uniquement si la transaction est traitée par le vendeur dans un délai limité, comme indiqué avant le déclenchement de la transaction. Passé ce délai, nous pourrons utiliser le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction par le vendeur ou ne pas effectuer de conversion de devise.

Si vous avez autorisé un paiement au titre d'une autorisation de facturation et que nous effectuons une conversion de devise pour ledit paiement, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de la transaction de paiement par le vendeur. Par conséquent, le taux de change de transaction peut varier pour chaque paiement au titre de l'autorisation de facturation.

Les suspensions ou restrictions peuvent retarder les conversions de devises jusqu'à ce que lesdites suspensions ou restrictions soient levées. Les conversions de devises appliquées peuvent ainsi différer du taux de change de transaction qui aurait été appliqué en l'absence de suspension ou de restriction de compte. Dans ces circonstances, les conversions de devises peuvent être plus ou moins favorables pour vous.

Si vous êtes un vendeur et que vous avez accepté de prendre à votre charge le taux de change de transaction à la place de l'acheteur, ou si vous possédez un compte Professionnel et que vous convertissez une devise sur votre compte PayPal en dehors d'une transaction spécifique portée au crédit ou au débit de votre compte (par exemple, si vous convertissez votre solde dans une autre devise), le taux de change de transaction ne s'applique pas. Dans ce cas, vous paierez une commission de conversion de devise appliquée sur un taux de change de base externe, comme indiqué sur la page Frais. Le taux de change externe de base repose sur les taux des marchés des changes de gros en vigueur le jour de la conversion ou le jour ouvré précédent.

Choix de conversion de devise

Lorsque votre paiement est approvisionné par une carte de débit ou de crédit et que PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire, vous consentez et vous nous autorisez à convertir la devise à la place de l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit.

En fonction de l'émetteur de la carte et du réseau concernés, vous pourrez éventuellement demander à l'émetteur de votre carte de convertir la devise du paiement par carte dans la devise dans laquelle vous envoyez le paiement depuis votre compte PayPal. par exemple, configurer la devise de votre carte, notamment choisir la devise utilisée pour la transaction, déterminer si la conversion doit être effectuée par nos soins ou par l'émetteur de votre carte ou encore choisir le taux de conversion utilisé pour la transaction. Si l'émetteur de votre carte convertit la devise, il déterminera le taux de conversion de devise et la commission éventuelle qui s'applique.

PayPal effectuera toujours la conversion pour les transactions pour lesquelles vous utilisez le solde existant ou dans le cas où votre compte bancaire enregistré est la source d'approvisionnement.

Si PayPal détermine qu'une conversion de devise est nécessaire pour une transaction qui nécessite également le choix d'une source d'approvisionnement secondaire, vous ne pourrez peut-être pas choisir séparément si PayPal ou l'émetteur de votre carte effectue la conversion de devise sur le

paiement à partir de votre source d'approvisionnement secondaire.

Lorsqu'une conversion de devise est proposée dans le point de vente par le marchand, et non par PayPal, et que vous choisissez d'autoriser la transaction de paiement sur la base du taux de change et des frais du marchand, PayPal ne saurait être tenu pour responsable envers vous de ladite conversion de devise.

Taxes et informations fiscales

Informations générales

Nos **frais applicables aux particuliers** et nos **frais applicables aux marchands** excluent les taxes, frais et autres impositions similaires de quelque nature que ce soit, notamment la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe sur les ventes, la taxe sur les services numériques, les timbres fiscaux, la taxe sur les transferts et les retenues d'impôts, exigibles par toute juridiction ou organisme gouvernemental (collectivement, les « Taxes »).

Vous et nous sommes responsables du paiement de nos propres taxes découlant de l'exécution de nos obligations respectives liées à votre utilisation des services PayPal.

Paiement des services PayPal

Si vous payez un service PayPal, vous acceptez de payer à PayPal le montant de toute taxe légalement applicable imposée sur tout montant que vous devez à PayPal.

Vous acceptez de pas retenir de taxes sur les montants que vous devez à PayPal, sauf si vous êtes légalement tenu de le faire. Si vous retenez des taxes quelles qu'elles soient, le montant dû par vous à PayPal ne saurait être diminué du montant retenu. Vous reconnaissez que PayPal est en droit de recevoir le montant total qui aurait été perçu en l'absence de retenue de taxes quelles qu'elles soient. Sur demande de PayPal, vous vous engagez à remettre à PayPal dans les meilleurs délais tout document écrit attestant de votre paiement des taxes dues aux autorités compétentes.

Autres responsabilités et engagements vous incombant

Il vous incombe de déterminer quelles taxes, le cas échéant, s'appliquent aux paiements que vous effectuez ou recevez, et vous seul êtes tenu d'évaluer, de provisionner, de déclarer et de verser les taxes dues à l'autorité compétente. Il n'incombe pas à PayPal de déterminer les taxes applicables à votre transaction, ni de calculer, provisionner, déclarer ou verser des taxes découlant d'une transaction quelle qu'elle soit.

Vous reconnaissez que PayPal peut être dans l'obligation légale de présenter des rapports à l'administration fiscale concernant des transactions que nous traitons en votre nom, et vous comprenez que PayPal s'engage à le faire, le cas échéant. Pour en savoir plus, consultez l'**Aide**.

Fournir des renseignements fiscaux

Nous pourrons vous demander de nous communiquer votre numéro fiscal de référence et d'autres

informations ou documents fiscaux. Si vous ne communiquez pas à PayPal les informations demandées ou si vous ne mettez pas à jour les documents dans votre compte PayPal, vous pourrez être soumis à des restrictions ou des limitations de compte et assujetti à une retenue d'impôt aux taux applicables sur les paiements bruts reçus. PayPal versera lesdites retenues d'impôt à l'administration fiscale compétente et vous reconnaissez que, dans un tel cas, PayPal pourra se voir interdire de vous rembourser tout montant une fois ledit montant envoyé à l'administration fiscale compétente.

Si une conversion de devise est requise sur le paiement d'une retenue d'impôt, le montant dû à l'administration fiscale compétente sera calculé par PayPal conformément à nos **conditions de conversion de devise** alors en vigueur au moment du traitement de la retenue d'impôt. Afin de minimiser les risques liés aux fluctuations de taux de change, aux suspensions et restrictions de compte, à la retenue d'impôt et à son versement à l'administration fiscale compétente, vous devez saisir ou confirmer vos renseignements fiscaux sur PayPal.

Relevés de compte et demande d'enregistrement de compte

À moins d'une restriction sur votre compte, vous pouvez afficher et télécharger votre relevé de compte PayPal en vous connectant à votre compte PayPal. Vous acceptez de consulter vos transactions via l'historique de votre compte PayPal au lieu de recevoir des relevés périodiques par email.

Vous recevrez des informations importantes sur vos paiements et vos reçus par email immédiatement après une transaction. L'historique de vos transactions sera également mis à jour et mis à votre disposition chaque fois que vous vous connectez à votre compte. Vous pouvez également accéder à un rapport téléchargeable depuis votre compte PayPal. Ledit rapport indiquera tous les frais engagés et tous les autres montants débités de votre compte PayPal au cours de la période concernée. Ce rapport ne sera mis à jour et accessible que s'il y a eu une activité sur votre compte PayPal ou si des frais ont été engagés au cours de la période concernée. La manière dont nous fournissons les informations de transaction vous permettra de stocker et de reproduire les informations en l'état, par exemple en en imprimant une copie.

Nous nous réservons le droit de facturer des frais pour vous fournir des informations supplémentaires ou l'historique des transactions et d'autres informations sur les frais de manière différente, mais vous ne serez pas facturé pour les documents demandés si vous affirmez, de bonne foi, qu'une erreur s'est produite sur votre compte PayPal.

Frais

Nous prélevons des frais sur nos services, comme indiqué sur la page Frais.

Vous êtes responsable des frais de téléphone et des frais facturés par votre fournisseur de service Internet ou des frais similaires ou associés liés à votre utilisation de nos services.

Nous pouvons déduire nos frais de votre solde PayPal. Nous pouvons déduire nos commissions sur les transactions des montants que nous transférons avant que l'argent ne soit crédité sur votre solde PayPal.

Nous vous fournirons les détails des montants que vous recevez et des frais facturés par email ou dans l'historique de vos transactions (auquel vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte).

Si vous êtes redevable de frais envers nous dans le cadre d'un paiement, nous vous en communiquerons le montant (sous réserve des autres dispositions énoncées dans les Conditions d'utilisation) lorsque vous nous fournirez vos instructions de paiement.

Si vous êtes une entreprise, vous ne pouvez pas compenser ni déduire des montants de nos frais. Si vous êtes un particulier, cette restriction ne s'applique pas et tout droit de compensation ou de déduction sera soumis à la législation applicable. Nous pouvons prélever des frais pour tout service supplémentaire que nous fournissons en dehors du cadre du présent Contrat d'utilisation du service. Nous vous en informerons lorsque vous demanderez le service, le cas échéant.

Effectuer un paiement

Dispositions générales pour effectuer un paiement

Vos instructions de paiement

Vous pouvez nous fournir vos instructions de paiement de toute manière que nous pouvons vous notifier de temps à autre. La manière dont vous communiquez vos instructions de paiement peut dépendre du type de paiement que vous effectuez, par exemple :

- Si vous payez un achat ou faites un don, de nombreux vendeurs et/ou collecteurs de fonds vous autorisent à nous fournir vos instructions de paiement dans le cadre d'un paiement PayPal dédié ou d'une autre intégration de collecte de paiement PayPal sur leur site.
- Vous pouvez utiliser la fonction Envoyer de l'argent lorsque vous vous connectez à votre compte PayPal pour envoyer un paiement à un tiers.

Vous pouvez authentifier vos instructions de paiement (c'est-à-dire nous communiquer les informations dont nous avons besoin pour nous assurer que c'est bien vous qui nous fournissez lesdites instructions, telles que vos identifiants de connexion, notamment votre adresse email et votre mot de passe) ou vous connecter à votre compte PayPal pour nous fournir vos instructions de paiement.

Vous pouvez sélectionner certains destinataires pour bénéficier d'une expérience de paiement plus rapide, ce qui fait d'eux des « bénéficiaires de confiance » pour vos paiements futurs à leur intention. En principe, nous ne vous demanderons pas de vous connecter (avec un mot de passe, un code

d’accès ou un code similaire) pour effectuer lesdits paiements. Vous pouvez consulter et modifier à tout moment la liste de vos bénéficiaires de confiance dans votre compte PayPal.

Annuler vos instructions de paiement

Une fois que vous nous avez transmis vos instructions de paiement, vous ne pouvez plus les annuler, sauf s’il s’agit d’une instruction de paiement en vertu d’une autorisation de facturation (voir ci-dessous pour plus de détails).

Combien de temps prendra mon paiement ?

Votre paiement en faveur d’un autre utilisateur sera débité de votre compte le jour ouvré suivant la réception de vos instructions de paiement complètes. Une instruction de paiement est réputée reçue lorsque l’intégralité des données requises pour l’exécution de la transaction nous parvient.

Le paiement sera débité de votre compte dans les deux jours ouvrés si nous recevons vos instructions de paiement complètes :

- Un jour non ouvré ou
- Après 16 h, heure locale de Belgique, un jour ouvré

Si vous nous demandez d'effectuer votre paiement à une date ultérieure spécifique, votre paiement sera débité de votre compte à cette date ultérieure.

D’autres dispositions des présentes Conditions d’utilisation peuvent entraîner une prolongation des délais ci-dessus.

Dans quels cas pouvons-nous refuser d’effectuer votre paiement ?

Nous pouvons considérer vos instructions de paiement comme incomplètes et nous pouvons refuser d’effectuer votre paiement si :

- Votre solde PayPal est insuffisant.
- Nous avons des raisons de croire que vos sources de fonds enregistrées sont insuffisantes pour couvrir le montant de votre paiement.
- Vous n'avez pas fourni toutes les informations obligatoires demandées lors de la procédure de paiement que nous utilisons pour obtenir vos instructions de paiement (par exemple, les informations sur le destinataire et l'authentification de votre instruction de paiement).
- Le paiement dépasse la limite d’envoi que nous vous indiquons lorsque vous tentez d’effectuer l’opération.
- Nous avons des raisons de croire qu’une activité interdite s’est produite en rapport avec votre compte ou que vous enfreignez de quelque manière que ce soit les présentes Conditions d’utilisation.

Rejet de votre paiement par le destinataire

Si nous vous permettons d’envoyer un paiement à un destinataire qui ne possède pas de compte

PayPal, ledit destinataire peut réclamer l'argent en ouvrant un compte PayPal.

Si le destinataire possède déjà un compte PayPal, il peut refuser d'accepter l'argent.

Si le destinataire refuse d'accepter l'argent ou n'ouvre pas de compte PayPal et réclame l'argent dans les 30 jours suivant son envoi, l'argent (y compris les commissions qui vous ont été facturées) sera remboursé sur votre compte PayPal. Consultez la section Remboursements sur votre compte pour savoir ce qui peut se produire lorsque votre compte PayPal reçoit un remboursement.
Limites d'envoi
Afin de nous conformer aux obligations réglementaires de PayPal, de répondre aux exigences de nos sociétés de traitement des paiements ou de gérer le niveau de risque associé à votre compte, nous pouvons être amenés à imposer des limites sur le montant et la valeur des paiements que vous pouvez effectuer, y compris l'argent que vous envoyez pour vos achats. Vous pouvez consulter les limites d'envoi en vous connectant à votre compte PayPal. Pour lever votre limite d'envoi, vous devez suivre les étapes que nous vous indiquerons au moyen d'une notification ou que nous publierons occasionnellement (peut être précisé par PayPal dans l'aperçu de votre compte).

Configurer des débits automatiques à partir de votre compte

Paiements retardés des vendeurs

Lorsque vous payez certains vendeurs ou certains achats (par exemple, des achats qui doivent vous être expédiés ou qui peuvent être mis à jour et finalisés par le vendeur), vous fournissez :

- Une autorisation au vendeur pour qu'il recouvre votre paiement ultérieurement
- Une instruction à PayPal nous demandant de payer automatiquement ledit vendeur lorsque celui-ci le réclame

Votre autorisation reste généralement valide pendant 30 jours maximum, mais elle peut le rester plus longtemps. Si vous disposez d'un solde, nous pourrons mettre en attente le montant du paiement jusqu'à ce que le vendeur recouvre votre paiement. Si votre paiement requiert une conversion de devise de notre part, le taux de change de transaction sera déterminé et appliqué (comme indiqué dans la section Conversion de devise) au moment du traitement du paiement.

Votre autorisation permet au vendeur de mettre à jour le montant du paiement avant de le percevoir (pour prendre en compte les modifications que vous auriez pu convenir d'un commun accord avec lui au sujet de l'achat, telle qu'une taxe supplémentaire, des frais de livraison ou d'affranchissement, ou des remises). Nous ne sommes pas tenus de vérifier les modifications apportées à quelque moment que ce soit (notamment au moment du virement). Nous pouvons transférer tout ou partie du montant du paiement final moyennant votre autorisation et à réception des instructions du vendeur.

Paiements couverts par une autorisation de facturation

Vous pouvez utiliser une autorisation de facturation pour gérer les paiements au même destinataire de manière automatique. Lorsque vous accordez une autorisation de facturation :

- Vous autorisez les destinataires nommés à recouvrer les paiements sur votre compte, selon leur choix (par exemple, il peut s'agir du paiement des montants dus au destinataire pour l'achat de biens ou de services dans le cadre d'un contrat distinct que vous avez conclu avec ledit destinataire).
- Vous demandez à PayPal de payer les destinataires nommés (ou d'autres destinataires désignés par les destinataires nommés) lorsque lesdits destinataires nommés demandent à PayPal d'effectuer votre paiement.

Les destinataires deviennent de ce fait des "bénéficiaires de confiance" de tous les paiements effectués en leur faveur. C'est pourquoi nous ne vous demanderons généralement pas de vous connecter (avec un mot de passe, un code d'accès ou un code similaire) pour approuver lesdits paiements ultérieurs lorsqu'ils seront effectués.

Les paiements effectués au titre de l'autorisation de facturation peuvent être de montants variables et avoir lieu à des dates différentes. Nous ne sommes qu'un fournisseur de services de paiement. À ce titre, nous ne pouvons pas savoir (et ne vous attendez pas à ce que nous le sachions) ce que vous avez convenu ou non avec le destinataire ou pourquoi le destinataire a décidé de recouvrer votre paiement. Nous ne sommes pas tenus de vérifier ou de confirmer le montant que le destinataire nous indique afin de traiter les paiements effectués au titre de l'autorisation de facturation.

Nous utilisons plusieurs termes pour désigner les paiements qui peuvent être gérés par une autorisation de facturation, notamment "paiements automatiques", "paiements d'abonnement", "paiements récurrents", "transactions de référence", "virements préautorisés" et "paiements préapprouvés".

Vous pouvez annuler votre autorisation de facturation à tout moment dans l'interface de votre compte ou en nous contactant. Lorsqu'un paiement au titre de ladite autorisation de facturation doit être effectué avant la fin du jour ouvré suivant votre demande d'annulation, nous pouvons annuler votre autorisation de facturation une fois le paiement effectué. Si vous annulez une autorisation de facturation, l'argent correspondant aux biens ou services que vous avez reçus mais que vous n'avez pas payés peut rester dû au destinataire.

Si nous déterminons qu'une conversion de devise est nécessaire pour un paiement au titre d'une autorisation de facturation et que nous procédons à la conversion, nous utiliserons le taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement du paiement. Le taux de change de transaction peut varier en fonction de la transaction de paiement.

Remboursements sur votre compte

Modalités de remboursement

Nous pouvons éventuellement autoriser le destinataire de votre paiement à :

- Refuser de l'accepter
- Décider de l'accepter, puis utiliser notre service pour vous rembourser ultérieurement tout ou partie du montant du paiement

Le montant de tout paiement refusé ou remboursé sera recrédité sur votre Solde. Le montant d'un paiement non récupéré sera recrédité sur votre Solde dans un délai de 30 jours après la date du paiement initial. Si le montant d'un paiement vous est renvoyé comme indiqué ci-dessus, nous pourrons le convertir soit :

- Dans la devise du solde que vous avez utilisé pour le paiement initial (avant toute conversion dans la devise reçue par le destinataire)
- Dans la devise d'ouverture de votre compte
- En dollars américains (un solde sera créé sur votre compte pour cette devise, si vous n'en avez pas déjà un)

Si le paiement d'origine que vous avez envoyé impliquait une conversion de devise, nous convertirons le montant renvoyé à partir de la devise reçue par le destinataire comme suit :

- Si le montant est renvoyé dans la journée suivant la date du paiement d'origine, nous utiliserons notre taux de change de transaction en vigueur à la date du paiement d'origine, de sorte que vous receviez le montant initial dans la devise d'origine à partir de laquelle vous avez effectué la conversion pour le paiement d'origine.
- Si le montant est renvoyé plus d'un jour après la date du paiement d'origine, nous utiliserons, et vous consentez à accepter, notre taux de change de transaction en vigueur au moment de la conversion du montant renvoyé.

Le taux de change de transaction peut être appliqué immédiatement et sans préavis.

Nous pouvons également virer automatiquement le montant remboursé de votre Solde et retransférer l'argent vers la source d'approvisionnement que vous avez utilisée pour le paiement d'origine. Les virements peuvent également donner lieu à une conversion de devise. Consultez la section Virer de l'argent ci-dessus.

Risques lors de la réception de remboursements

Le montant remboursé peut être inférieur au montant de votre paiement initial. Cela peut se produire à la suite :

- De l'envoi, par le destinataire, d'un remboursement dont la valeur est inférieure au montant de votre paiement initial. PayPal étant uniquement un fournisseur de services de paiement, nous ne

pouvons pas connaître le montant du remboursement qui vous est dû de la part du destinataire du paiement initial, ni la raison pour laquelle le destinataire vous a remboursé un montant particulier.

- De fluctuations du taux de change de transaction.

PayPal ne saurait être responsable d'aucune perte résultant de la décision, de la part du destinataire, de refuser ou de rembourser votre paiement, sauf dans la mesure où PayPal n'a pas correctement traité un remboursement envoyé par le destinataire.

Nous ne sommes pas responsables envers vous de la différence entre la valeur de votre paiement d'origine et la valeur du remboursement qui en résulte, sauf dans la mesure où le remboursement est un paiement incorrect (voir la section Résolution des problèmes).

Financement de votre paiement

Sélectionner une source d'approvisionnement préférée

Vous pouvez sélectionner une source d'approvisionnement préférée lorsque vous êtes connecté à votre compte. Sous réserve des présentes Conditions d'utilisation, la source d'approvisionnement préférée sera utilisée comme source d'approvisionnement par défaut pour les paiements que vous envoyez depuis votre compte.

Vous pouvez définir des sources d'approvisionnement préférées distinctes pour certains paiements couverts par une autorisation de facturation.

Modalités d'approvisionnement spéciales

Certains paiements peuvent être approvisionnés au moyen de modalités d'approvisionnement spéciales liées à votre compte PayPal, telles qu'un solde spécifique au marchand ou à la transaction, des bons d'achat ou d'autres modalités de financement promotionnelles. L'utilisation et la priorité desdites modalités d'approvisionnement spéciales sont soumises à des conditions générales supplémentaires conclues entre vous et PayPal. L'aperçu de votre compte peut indiquer le montant notionnel disponible dans vos modalités d'approvisionnement spéciales pour approvisionner à tout moment les paiements éligibles. Ledit montant ne constitue pas d'argent électronique, ne saurait être considéré comme faisant partie de votre solde PayPal et ne peut être échangé contre des espèces. Il représente uniquement le montant d'argent électronique que PayPal propose d'émettre et de créditer sur votre compte lors d'un paiement éligible (et uniquement pour approvisionner immédiatement ledit paiement), sous réserve des conditions générales supplémentaires (et uniquement pour la période mentionnée dans lesdites conditions générales) d'utilisation de ladite source d'approvisionnement spéciale. Si votre paiement approvisionné par une modalité d'approvisionnement spéciale est annulé ultérieurement pour une raison quelconque, PayPal conservera le montant représentant la partie dudit paiement approvisionnée par votre modalité d'approvisionnement spéciale et (sous réserve que ladite modalité d'approvisionnement spéciale n'ait pas déjà expirée) rétablira la modalité d'approvisionnement spéciale.

Approvisionner des paiements que vous envoyez depuis votre compte

Nous obtiendrons de l'argent électronique pour le paiement que vous envoyez depuis votre compte auprès des sources suivantes dans l'ordre indiqué ci-dessous, dans la mesure où elles sont disponibles :

1. Modalités d'approvisionnement spéciales (si disponibles pour la transaction concernée)
2. Source d'approvisionnement préférée (si sélectionnée et disponible)
3. Solde PayPal préexistant
4. Compte bancaire (virement immédiat via mandat bancaire)
5. PayPal Credit (si disponible)
6. Carte de débit PayPal (si disponible)
7. Carte de crédit PayPal (si disponible)
8. Carte de débit
9. Carte de crédit
10. Compte bancaire (virement différé)

Programme de Protection des achats PayPal

Lorsque vous effectuez un achat auprès d'un vendeur qui accepte PayPal, vous pouvez être éligible à un remboursement dans le cadre du programme de Protection des Achats PayPal. Le cas échéant, le programme de Protection des Achats PayPal vous donne droit à un remboursement du prix d'achat total de l'objet, ainsi que des frais de livraison initiaux que vous avez éventuellement payés. PayPal détermine si votre réclamation est éligible au programme de Protection des acheteurs PayPal sur la base des critères d'éligibilité au programme de Protection des acheteurs PayPal énoncés dans notre Règlement sur la Protection des acheteurs ainsi que dans les dispositions du présent Contrat d'utilisation du service. Vous pouvez contester la décision auprès de PayPal si vous disposez d'informations nouvelles ou déterminantes qui n'étaient pas disponibles au moment de la décision initiale ou si vous estimez qu'une erreur a été commise dans le processus de décision.

Les Conditions générales du programme sont énoncées dans la page du programme de Protection des acheteurs de PayPal et font partie intégrante du présent Contrat d'utilisation du service.

Recevoir des paiements

Dispositions générales pour recevoir des paiements

Vous pouvez utiliser votre compte PayPal pour recevoir de la monnaie électronique lorsqu'une autre personne (avec ou sans compte) transmet des instructions de paiement entraînant l'émission ou le transfert de monnaie électronique vers votre compte.

En intégrant (y compris en ayant déjà intégré) à votre plateforme ou page de paiement en ligne toute fonctionnalité destinée à permettre à un payeur sans compte PayPal d'envoyer un paiement sur votre compte PayPal, vous acceptez toutes les Conditions générales supplémentaires relatives à ladite fonctionnalité que PayPal mettra à votre disposition sur toute plateforme en ligne ou page du site PayPal ou Braintree (y compris toute page destinée aux développeurs et notre page Contrats d'utilisation). Lesdites Conditions d'utilisation supplémentaires incluent le Contrat d'utilisation des Autres moyens de paiement PayPal.

La réception d'un paiement sur votre compte n'est pas assimilée à de l'argent disponible. Une notification indiquant qu'un paiement vous a été envoyé ne constitue pas un reçu d'argent électronique sur votre compte, à moins que vous n'ayez accepté le paiement.

Sous réserve du Contrat d'utilisation du service et des lois applicables, vous pouvez accepter, de temps à autre, des paiements dans toute devise prise en charge par notre Service.

Lorsque vous (au lieu de PayPal) proposez au payeur dans le point de vente une conversion de devise d'un montant que vous recevez via PayPal, vous devez informer l'acheteur du taux de change et des frais qui s'appliquent à la transaction de paiement. PayPal ne saurait encourir aucune responsabilité vis-à-vis de l'acheteur si vous omettez de l'informer du taux de change et des frais applicables. Vous reconnaissez que, si vous n'informez pas l'acheteur du taux de change et des frais applicables, cette omission peut être constitutive d'un délit.

Tout paiement qui vous est envoyé peut faire l'objet d'une annulation, d'une vérification, d'une restriction, d'une réserve ou d'une suspension conformément au présent Contrat d'utilisation du service.

Limites de réception

Afin de nous conformer aux obligations réglementaires de PayPal, de répondre aux exigences de nos sociétés de traitement des paiements ou de gérer le niveau de risque associé à votre compte, nous pouvons être amenés à imposer des limites sur le montant et la valeur des paiements que vous pouvez recevoir, y compris l'argent que vous recevez pour vos achats. Pour lever votre limite de réception, vous devrez suivre les étapes que nous vous indiquerons ou que nous publierons de temps à autre (que nous pourrons préciser dans l'aperçu de votre compte).

Solution de paiement incluse dans PayPal Commerce Platform

PayPal Commerce Platform inclut notre solution de paiement, qui comprend:

- Notre fonctionnalité de paiement groupé dédiée sur votre plateforme/dans votre solution de paiement en ligne qui permet à un acheteur avec ou sans compte d'envoyer un paiement sur votre compte

- Une protection contre la fraude

Nous pouvons vous proposer tout ou partie de la solution de paiement. Si nous vous proposons la solution de paiement et que vous choisissez de l'utiliser, vous acceptez, en plus des présentes Conditions d'utilisation, les conditions supplémentaires suivantes relatives aux fonctionnalités suivantes:

- Le **Contrat d'utilisation des Autres moyens de paiement PayPal** lorsque vous utilisez notre fonctionnalité Autre moyen de paiement dans le cadre de la solution de paiement ; et
- Les **Conditions d'utilisation des services de paiement par carte en ligne de PayPal** lorsque vous utilisez :
- Nos paiements avancés par carte de crédit et de débit dans le cadre de la solution de paiement
- La protection contre la fraude dans le cadre de la solution de paiement

Nos **Frais** liés à l'utilisation de la solution de paiement s'appliquent.

Règles relatives à la surfacturation

PayPal n'encourage pas la surfacturation, car il s'agit d'une pratique commerciale susceptible de pénaliser le consommateur et de créer une confusion inutile et l'abandon au moment du paiement.

Vous ne pouvez appliquer de frais supplémentaires à l'utilisation de nos services que conformément aux lois en vigueur, sans dépasser les frais supplémentaires que vous appliquez à l'utilisation d'autres modes de paiement.

Si vous facturez des frais supplémentaires à un acheteur, il relève de votre responsabilité, et non de la nôtre, d'informer l'acheteur desdits frais que vous demandez. Si vous omettez de l'en informer, la responsabilité de PayPal envers l'acheteur ne saurait être engagée. Vous reconnaissez que la facturation de frais supplémentaires et/ou l'omission de la divulgation de toute forme de frais supplémentaires à un acheteur peuvent être considérées comme une infraction pénale.

Présentation de PayPal

Vous devez traiter PayPal comme un mode de paiement ou une marque au moins à égalité avec tout autre mode de paiement proposé dans vos points de vente, y compris sur vos sites ou vos applications mobiles. Cela comprend au moins à égalité ou sensiblement similaire :

- L'emplacement du logo
- La visibilité dans un point de vente quel qu'il soit
- Le traitement en termes de flux de paiement, conditions, restrictions ou frais, dans chaque cas par rapport aux autres marques et modes de paiement dans vos points de vente

Dans les communications avec vos clients ou dans vos communications publiques, vous ne devez pas dénigrer le mode de paiement PayPal, ni manifester une préférence pour d'autres modes de paiement par rapport à PayPal.

Vos règlements sur les remboursements et sur le respect de la vie privée

Vous êtes tenu de publier un règlement concernant les retours et les remboursements, ainsi qu'un règlement sur le respect de la vie privée.

Paiements en magasin et transactions par QR code

Si vous acceptez les paiements PayPal dans votre magasin physique, vous devez communiquer au client le montant total de la transaction avant qu'elle ne soit effectuée. Vous ne pouvez débiter du compte de votre client que les transactions qu'il a autorisées. Vous devez également remettre au client un reçu physique s'il le demande. Vous acceptez que toute transaction que vous réalisez s'accompagne d'une description exacte et véridique des biens et services achetés.

Si vous utilisez un QR code pour accepter les paiements dans votre magasin physique, vous devez utiliser un QR code destiné aux transactions de biens et services. Vous ne devez pas utiliser de QR codes destinés aux transactions en personne comme mode d'acceptation de paiements se rapportant à des transactions de biens et services en ligne. Pour toute réclamation d'un acheteur liée à des transactions par QR code, nous pourrons vous demander de nous fournir une autre preuve de livraison, ou tout(e) autre document ou information concernant ladite transaction.

Vendeurs présents sur les places de marché

Si vous êtes vendeur sur une place de marché ou via une application tierce sur laquelle PayPal est proposé, vous devez vous conformer à toutes les règles qui s'appliquent au programme de Protection des acheteurs de la place de marché ou de l'application tierce pour les ventes effectuées via ce forum. De telles protections peuvent vous obliger à prendre certaines mesures et peuvent affecter le traitement des réclamations.

Sous réserve du présent Contrat d'utilisation du service et des lois applicables, vous pouvez autoriser certaines places de marché à utiliser votre compte pour payer les montants que vous devez à la place de marché ou à l'acheteur (selon le cas), appelés « Montants dus à la place de marché », résultant d'une réclamation dans le cadre du processus de résolution propre à la place de marché. Si vous accordez une telle autorisation et que la place de marché nous informe de la réclamation, vous nous donnez l'instruction de traiter les paiements de tous les montants dus à la place de marché liés à ladite réclamation en utilisant votre compte PayPal pour payer la place de marché ou l'acheteur (selon le cas) conformément aux instructions que nous aura données la place de marché. Nous pourrons considérer vos instructions concernant le paiement de tout Montant dû à la place de marché comme annulées si nous déterminons que la réclamation aurait été clôturée en votre faveur si elle

avait été déposée auprès de nos services. Vous pouvez également annuler lesdites instructions en **nous contactant**. Toutes les réclamations déposées directement auprès de la place de marché sont régies par le règlement de la place de marché uniquement. Les conditions de la Protection des Marchands PayPal ne vous couvrent pas en cas de réclamations déposées par vos acheteurs directement auprès de la place de marché.

Accepter des paiements couverts par une autorisation de facturation

Si nous vous permettons d'accepter des paiements d'un payeur en vertu d'une autorisation de facturation, lorsque vous nous présentez une demande de paiement en vertu de ladite autorisation de facturation, vous :

- Nous garantissez que les montants que vous présentez ont été acceptés par le payeur dont le compte sera débité (y compris les modifications apportées auxdits montants) et que vous l'aviserez préalablement dudit débit
- Acceptez d'informer le payeur au moins 4 semaines à l'avance du montant recouvré si ledit montant a augmenté de telle manière que le payeur ne puisse pas raisonnablement s'attendre à payer un tel montant compte tenu de ses habitudes de dépenses antérieures et des circonstances du paiement, et vous convenez du fait que vous êtes responsable envers nous de tout remboursement dudit paiement conformément aux présentes Conditions d'utilisation

Service de Paiements groupés PayPal

Si vous utilisez les Paiements groupés PayPal, les Conditions d'utilisation des Paiements groupés s'appliquent.

Votre responsabilité en tant que Client professionnel d'informer PayPal des erreurs de tarification ou de frais

Une fois que vous aurez accès aux relevés de compte ou à d'autres informations sur l'activité du compte mises à votre disposition par PayPal concernant votre ou vos comptes Professionnels, vous disposerez de soixante (60) jours pour informer PayPal par écrit de toute erreur ou incohérence relative à la tarification ou à d'autres frais appliqués par PayPal. Passé ledit délai, vous acceptez que lesdites informations sont exactes et PayPal ne sera pas tenu d'apporter des corrections quelles qu'elles soient. Aux fins de la présente disposition, lesdites erreurs ou incohérences de tarification ou de frais ne désignent pas les transactions non autorisées et autres erreurs de transfert électronique, qui sont soumises à des délais de notification différents, comme indiqué dans les présentes.

Remboursements et annulations de paiements

Lorsque vous recevez un paiement, il peut être remboursé ou annulé. Nous pouvons vous autoriser à envoyer au payeur un remboursement du paiement. Nous pouvons procéder à une annulation de

votre paiement dans certaines circonstances. Consultez la suite de la présente section pour en savoir plus.

Remboursements

Vous seul (et non PayPal) êtes responsable de :

- Vos obligations légales et contractuelles envers le payeur pour tout montant que vous lui remboursez
- Tout écart entre le coût imputé au payeur ayant effectué le paiement d'origine et le montant remboursé au payeur (par exemple, suite aux fluctuations du taux de change de transaction), sauf dans la mesure où le remboursement est un paiement incorrect (voir la section Résolution des problèmes)

Consultez nos commissions pour en savoir plus sur les commissions que vous nous payez en tant que destinataire du paiement d'origine lorsque vous utilisez la fonctionnalité spéciale de remboursement de transactions commerciales dans votre compte PayPal, tel que nous pouvons parfois être amenés à l'autoriser, sauf si le remboursement est un paiement incorrect (voir la section Résolution des problèmes).

Annulations

Si vous recevez un paiement sur votre compte, vous nous devez le montant total du paiement, ainsi que nos pertes résultant du traitement du paiement (y compris les Frais d'opposition bancaire ou les Frais de litiges éventuels). Lesdites pertes peuvent inclure notre responsabilité (y compris les commissions, frais et pénalités) vis-à-vis d'un tiers quel qu'il soit (notamment le payeur et le fournisseur de la source d'approvisionnement du payeur).

Une annulation a lieu lorsque nous exerçons notre droit à compenser les montants susmentionnés de votre compte en vertu de la section Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité des présentes Conditions d'utilisation. Si votre solde PayPal libellé dans une certaine devise ne suffit pas à couvrir le montant que vous nous devez dans ladite devise, nous pourrons effectuer une conversion de devise de tout solde PayPal libellé dans une autre devise pour couvrir le manque à gagner par rapport au taux de change de transaction en vigueur au moment du traitement de l'annulation. Cela signifie, par exemple, que si vous êtes un vendeur, le montant des paiements reçus sur votre compte pourra être débité de votre compte une fois que vous aurez livré des biens ou des services vendus.

Une annulation peut se produire lorsque :

- Nous remboursons le payeur suite à une réclamation au titre de la Protection des Achats PayPal adressée à votre encontre
- Nous indemnisons le payeur, sa banque ou l'émetteur de la carte suite à la réception d'une

réclamation de l'un d'entre eux nous demandant de renvoyer le paiement dans le cadre de la procédure d'annulation utilisée par ladite banque ou ledit émetteur de la carte. Cela inclut toute réclamation pour transactions non autorisées ou paiements incorrects effectués sur votre compte.

Par exemple :

- Si le payeur a utilisé une carte pour financer le paiement en votre faveur, il peut demander une opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte. L'émetteur de la carte, et non PayPal, détermine l'issue de l'opposition bancaire demandée par le payeur. Pour en savoir plus sur les oppositions bancaires, consultez notre Guide des oppositions bancaires, accessible via l'Espace sécurité PayPal et la section intitulée Vendre en toute sécurité. L'Espace sécurité PayPal est accessible via le site PayPal. Nous vous facturons une commission lorsque vous nous envoyez une réclamation pour opposition bancaire.
- Si le payeur a utilisé un compte bancaire pour financer le paiement, le payeur ou la banque peut demander l'annulation du virement bancaire.

  Le montant réclamé peut être supérieur au montant initial que vous avez reçu en raison des fluctuations de taux de change entre le moment où le paiement a été effectué et la réclamation.
- Il se peut que nous devions indemniser votre payeur s'il affirme qu'un problème s'est produit au niveau de son paiement (notamment que son paiement correspondait à une transaction non autorisée ou était un paiement incorrect, ou que son autorisation de facturation n'était pas prévue). Pour en savoir plus, consultez la section Résolution des problèmes.
- Nous sommes en droit de procéder à l'annulation pour toute autre raison en vertu des présentes Conditions d'utilisation, y compris la disposition Mesures que nous pourrons prendre si vous vous engagez dans des activités interdites.

Frais de litiges

PayPal facturera des **Frais de litiges** aux vendeurs pour mener à bien la procédure de résolution des litiges en ligne pour les transactions traitées par le biais du compte PayPal d'un acheteur ou du service Paiements sans passer par un compte PayPal**.** Les **Frais de litiges** s'appliquent lorsque l'acheteur dépose une réclamation directement auprès de PayPal, demande une opposition bancaire auprès de l'émetteur de sa carte ou une annulation auprès de sa banque. Les **Frais de litiges** seront facturés au taux en vigueur des **Frais de litiges standard** ou des **Frais de litiges à volume élevé**. Les **Frais de litiges** seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée pour la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le tableau **Frais de litiges**, les frais seront facturés dans votre devise de référence. Les **Frais de litiges** seront débités de votre compte PayPal une fois la décision rendue concernant la réclamation.

Le montant des **Frais de litiges** sera déterminé au moment de la création du dossier litigieux. Le

montant des frais est basé sur le ratio entre le montant total des réclamations de type **Objet non reçu** et **Ne correspondant pas du tout à sa description** que vous avez reçues et le montant total de vos ventes au cours des trois derniers mois calendaires **(Ratio de litiges)**. Le montant total de vos réclamations comprend le montant de toutes les réclamations de types Objet non reçu et Ne correspond pas du tout à sa description déposées directement auprès de PayPal ou auprès de l'émetteur de la carte ou de la banque de l'acheteur. Le montant total de vos réclamations n'inclut pas le montant des réclamations pour Transactions non autorisées. Par exemple, pour le mois de septembre, votre **Ratio de litiges** sera calculé en prenant en compte le ratio suivant : montant total de vos réclamations/montant total de vos ventes en juin, juillet et août. Le ratio réclamations/ventes du mois de septembre déterminera les frais de litiges pour toutes les réclamations déposées en octobre.

Si votre Ratio de litiges est supérieur ou égal à 1,5 % et que vous avez effectué plus de 100 transactions de vente au cours des trois derniers mois calendaires complets, des **Frais de litiges à volume élevé** vous seront facturés pour chaque litige. Dans le cas contraire, des **Frais de litiges standard** vous seront facturés pour chaque litige.

PayPal **ne vous facturera pas** de **Frais de litiges standard** dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de PayPal non remontées à PayPal en tant que réclamations
- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur et non remontés à PayPal en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à PayPal par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**
- Satisfaction à toutes les exigences du programme de **Protection des Marchands PayPal** ratifiée par PayPal, à son entière discrétion
- Réclamations portant sur une valeur de transaction inférieure au double du montant des **Frais de litiges standard**
- Litiges résolus en votre faveur par PayPal ou votre émetteur

PayPal **ne vous facturera pas** de **Frais de litiges à volume élevé** dans les cas suivants :

- Demandes d'informations dans le **Gestionnaire de litiges** de PayPal non remontées à PayPal en tant que réclamations
- Litiges résolus directement entre vous et l'acheteur et non remontés à PayPal en tant que réclamations
- Litiges directement signalés à PayPal par l'acheteur pour une **transaction non autorisée**

Les vendeurs auxquels sont facturés des **Frais de litiges à volume élevé** peuvent être tenus de nous

fournir des informations, notamment sur la cause de l'augmentation de leur taux de litiges.

Les litiges susmentionnés peuvent ne pas entraîner de *Frais de litiges standard* ou de *Frais de litiges à volume élevé*, mais la réclamation elle-même peut être prise en compte dans le calcul global de votre Ratio de litiges.

Frais d'opposition bancaire

Pour les transactions qui ne sont pas traitées par le biais du compte PayPal de l'acheteur ou du service "Paiements sans passer par un compte PayPal", et lorsque l'acheteur dépose une demande d'opposition bancaire sur la transaction auprès de l'émetteur de sa carte, PayPal vous facturera des **Frais d'opposition bancaire** pour exécuter la procédure d'opposition bancaire. Lesdits frais s'appliqueront, que l'acheteur ait effectué ou non l'opposition bancaire auprès de l'émetteur de la carte.

Les frais d'opposition bancaire applicables seront déduits de votre compte PayPal. Les frais d'opposition bancaire sont appliqués conformément au tableau **Frais d'opposition bancaire** et seront facturés dans la devise que vous avez sélectionnée lors de la transaction d'origine. Si la transaction a été effectuée dans une devise ne figurant pas dans le tableau **Frais d'opposition bancaire**, les frais seront facturés dans votre devise de référence.

Impact du programme de Protection des Achats PayPal sur les vendeurs

Nous vous invitons à lire notre programme de **Protection des Achats PayPal** et, si vous vendez des biens et services à des acheteurs qui possèdent des comptes PayPal dans des régions autres que la vôtre, à vous familiariser avec la Protection des Achats proposée par PayPal aux acheteurs dans chacune desdites régions, car les droits des acheteurs en vertu de ces programmes peuvent vous affecter en tant que vendeur. Vous pouvez accéder à des informations sur la Protection des Achats PayPal sur la page **Contrats d'utilisation** en sélectionnant le pays de l'acheteur en haut de la page et en vous référant aux dispositions pertinentes du programme de Protection des Achats PayPal dans les Conditions d'utilisation correspondantes.

Si vous n'obtenez pas gain de cause suite à une réclamation au titre du programme de **Protection des Achats PayPal** dans un pays quel qu'il soit :

- Vous perdrez le prix d'achat total de l'objet ou de la transaction, ainsi que les éventuels frais de livraison initiaux. La présente condition s'applique que vous soyez le vendeur principal ou un vendeur secondaire de biens ou services. Par exemple, les agents de billetterie ou de voyages en ligne perdront le montant total de l'achat payé par l'acheteur. Dans certains cas, il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.

- La réclamation au titre de la Protection des Achats sera considérée comme entièrement résolue uniquement si :
    - Le remboursement à un acheteur est traité par PayPal
    - Vous apportez à PayPal la preuve que l'acheteur a accepté la solution alternative fournie, que PayPal jugera, à son entière discrétion, acceptable ou non
- Vous ne recevrez pas le remboursement des frais PayPal que vous avez réglés dans le cadre de la vente.
- Si la réclamation portait sur le fait que l'objet reçu ne correspondait pas du tout à sa description, il se peut que vous ne puissiez pas récupérer l'objet ou que vous deviez accepter de récupérer l'objet et de payer les frais de retour.
- Si la réclamation portait sur le fait que l'objet reçu ne correspondait pas du tout à sa description et qu'il était lié à un objet contrefait que vous avez vendu, vous serez tenu de rembourser intégralement l'acheteur et il est possible que vous ne puissiez pas récupérer l'objet.

Programme de Protection des Marchands PayPal

Conditions d'éligibilité

Si vous avez reçu plus de 100 000 € par mois sur votre Compte PayPal au moins une fois sur une période de 6 mois consécutifs et/ou si vous appliquez des frais supplémentaires pour l'utilisation de PayPal (si la loi en vigueur vous y autorise), vous n'êtes pas éligible à la Protection des Marchands PayPal et la présente section s'applique à votre cas, sauf accord contraire entre vous et PayPal. PayPal étudiera votre éligibilité à la Protection des Marchands en octobre et en avril de chaque année civile.

Si vous avez vendu un bien ou un service à un acheteur, que vous avez déjà expédié l'objet physique ou fourni le bien immatériel et que la transaction est ultérieurement contestée ou annulée en vertu de la disposition sur les annulations, réclamations ou oppositions bancaires, vous pouvez être éligible à un remboursement au titre du programme de Protection des Marchands PayPal. Lorsqu'il s'applique, le programme de Protection des Marchands PayPal vous autorise à retenir la totalité du montant de l'achat. Le nombre de paiements éligibles à la couverture est illimité. En accédant à la page Détails de la transaction de votre compte PayPal, vous pouvez déterminer si votre transaction est éligible à la protection prévue au titre dudit programme.

Les Conditions générales du programme sont énoncées sur la page du programme de Protection des Marchands PayPal et font partie intégrante des présentes Conditions d'utilisation.

ACTIVITÉS INTERDITES, SUSPENSIONS ET AUTRES MESURES QUE NOUS POUVONS PRENDRE

Activités interdites

Dans le cadre de votre utilisation de nos sites, de votre compte PayPal, des services PayPal ou de vos interactions avec PayPal, d'autres clients PayPal ou des tiers, vous ne devez pas :

- Enfreindre les présentes Conditions d'utilisation, le **Règlement sur les utilisations autorisées**, les **Conditions d'utilisation pour une entité commerciale** (le cas échéant) de PayPal, ou **tout autre contrat** conclu entre vous et PayPal
- Violer toute loi, ordonnance ou réglementation (par exemple, celles régissant les services financiers, la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la non-discrimination ou la publicité mensongère)
- Porter atteinte à un droit d'auteur, un brevet, une marque déposée, un secret de fabrication ou tout autre droit de propriété intellectuelle, ainsi qu'à tout droit publicitaire ou en matière de respect de la vie privée, de PayPal ou d'un tiers
- Vendre des produits contrefaits
- Agir de manière diffamatoire, calomnieuse, menaçante ou harcelante
- Fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses
- Envoyer ou recevoir de l'argent que nous jugeons de manière raisonnable être potentiellement frauduleux ou non autorisé
- Refuser de coopérer à une étude ou de fournir la confirmation de votre identité ou de toute information que nous vous demandons
- Tenter de cumuler des versements au cours d'un litige en recevant ou en cherchant à recevoir de l'argent provenant à la fois de PayPal et du vendeur, de la banque ou de l'émetteur de votre carte bancaire pour la même transaction
- Contrôler un compte associé à un autre compte ayant exercé l'une desdites activités interdites
- Exercer votre activité ou utiliser les services PayPal de manière à engendrer ou susceptible d'engendrer :
    - Des réclamations
    - Des demandes de la part d'acheteurs (déposées auprès de nos services ou d'un émetteur de carte) visant à invalider certains paiements en votre faveur
    - Frais, amendes, pénalités ou autres responsabilités ou pertes pour PayPal, d'autres utilisateurs PayPal, des tiers ou vous-même
- Utiliser votre compte PayPal ou les services PayPal d'une manière que PayPal, Visa, Mastercard,

American Express, Discover ou tout autre réseau de virement électronique juge raisonnablement être un abus du système de cartes ou une violation des règles de l'association ou du réseau de cartes

- Disposer sur votre compte PayPal d'un solde indiquant un montant qui nous est dû
- Vous procurer une avance de trésorerie sur votre carte de crédit (ou aider d'autres utilisateurs à le faire)
- Accéder aux services PayPal d'un pays qui ne figure pas sur notre **liste des pays autorisés**
- Entreprendre toute action imposant une charge déraisonnable ou disproportionnée sur nos sites, logiciels et systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir un service PayPal quel qu'il soit) gérés par nous ou en notre nom ou les services PayPal
- Faciliter l'introduction de virus, chevaux de Troie, logiciels malveillants, vers ou tout autre programme informatique qui puisse endommager, entraver, corrompre, utiliser de manière abusive, interférer de manière préjudiciable, intercepter ou exproprier subrepticement un système, des données, des informations ou des services PayPal, ou permettre d'y accéder de manière non autorisée
- Utiliser un proxy anonyme ; utiliser un robot, une araignée, un autre dispositif automatique ou une procédure manuelle permettant de contrôler ou de copier nos sites sans notre autorisation écrite préalable, ou utiliser tout dispositif, logiciel ou programme permettant de contourner nos balises d'exclusion des robots
- Interférer avec ou perturber nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir l'un des services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, l'un des services PayPal ou l'utilisation par d'autres utilisateurs d'un des services PayPal, ou tenter de le faire
- Entreprendre toute action susceptible de nous faire perdre l'un des services fournis par nos fournisseurs de services Internet, nos sociétés de traitement des paiements ou d'autres fournisseurs ou fournisseurs de services
- Utiliser les services PayPal pour tester des comportements de cartes de crédit
- Contourner toute règle ou décision de PayPal concernant votre compte PayPal, telle que des suspensions temporaires ou indéterminées ou d'autres suspensions ou restrictions, notamment entreprendre les actions suivantes : tenter d'ouvrir un ou plusieurs comptes PayPal supplémentaires lorsqu'un compte a un solde négatif ou a été restreint, suspendu ou limité ; ouvrir des comptes PayPal nouveaux ou supplémentaires en utilisant des informations qui ne vous appartiennent pas (par exemple, nom, adresse postale, adresse email, etc.) ou en utilisant le compte PayPal d'un tiers
- Harceler et/ou menacer nos employés, agents ou d'autres utilisateurs

- Abuser de notre procédure de résolution des litiges en ligne, du programme de Protection des Achats PayPal et/ou du programme de Protection des Marchands PayPal
- Être à l'origine d'un nombre disproportionné de réclamations clôturées en faveur du demandeur concernant votre compte PayPal ou votre activité
- Avoir un indice de solvabilité d'une agence d'évaluation du crédit qui indique un niveau élevé de risque associé à votre utilisation des services PayPal
- Utiliser une carte de crédit avec votre compte PayPal pour vous procurer une avance de trésorerie (ou aider d'autres utilisateurs à le faire)
- Divulguer ou distribuer à un tiers les informations d'un autre utilisateur, ou utiliser lesdites informations à des fins de marketing sans avoir reçu le consentement exprès de l'utilisateur en ce sens
- Envoyer des emails non sollicités à un utilisateur ou utiliser les services PayPal pour recouvrer des paiements dans le but d'envoyer, ou d'aider à envoyer, des emails non sollicités à des tiers
- Copier, reproduire, communiquer à un tiers quel qu'il soit, altérer, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement tout contenu des sites PayPal sans notre consentement écrit ou celui de tout tiers concerné
- Communiquer le ou les mots de passe de votre compte PayPal à quiconque ou utiliser ceux d'autres utilisateurs. Nous déclinons toute responsabilité quant aux pertes que vous pourriez subir, notamment l'utilisation de votre compte par toute personne autre que vous, résultant d'une mauvaise utilisation des mots de passe
- Entreprendre ou tenter d'entreprendre toute autre action susceptible d'interférer avec le fonctionnement normal du service PayPal ou des activités exécutées dans le cadre des services PayPal ou autre, conformément aux termes des présentes Conditions d'utilisation
- Demander ou envoyer un paiement de transaction personnelle pour une transaction commerciale
- Utiliser le service PayPal d'une manière qui présente un risque de non-conformité pour PayPal au regard de ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de lutte contre le financement d'activités terroristes ou de toute autre obligation légale similaire (notamment lorsque nous ne pouvons pas vérifier votre identité ou lorsque vous n'exécutez pas les étapes requises pour lever votre limite d'envoi, de réception ou de virement ou lorsque vous exposez PayPal à des risques d'amendes réglementaires de la part des autorités européennes, américaines ou de toute autre autorité relatifs au traitement de vos transactions)
- Intégrer ou utiliser des services PayPal quels qu'ils soient sans vous conformer à toutes les exigences obligatoires qui vous sont communiquées par le biais de tout guide d'intégration ou de programmeurs ou autre documentation publiée occasionnellement par PayPal

- Annoncer, promouvoir, introduire ou décrire PayPal Credit ou tout autre instrument de paiement à crédit qui fait l'objet d'un partenariat avec PayPal auprès de vos clients sans avoir préalablement obtenu : (1) les autorisations réglementaires requises ; et (2) l'autorisation écrite de PayPal et (si ce n'est pas PayPal) de l'émetteur du crédit
- Subir une violation de sécurité (ou nous amener à penser qu'il existe une probabilité raisonnable d'une telle violation) de votre site ou de vos systèmes pouvant entraîner la divulgation non autorisée d'informations sur les clients

Vous reconnaissez que le fait d'entreprendre les activités interdites susmentionnées restreint votre accès et/ou votre utilisation sécurisé(e) de votre compte et de nos services en général, ainsi que ceux des autres utilisateurs PayPal.

Mesures que nous pourrons prendre si vous vous engagez dans des activités interdites

Si nous pensons que vous avez participé à l'une de ces activités, nous pourrons prendre un certain nombre de mesures visant à protéger PayPal, ses utilisateurs et d'autres personnes à tout moment et à notre seule discrétion. Nous pourrons notamment prendre les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions d'utilisation à tout moment à notre entière discrétion, restreindre votre compte et/ou fermer ou suspendre votre compte, immédiatement et sans pénalité pour nous
- Refuser de vous fournir les services PayPal à l'avenir
- À tout moment et sans responsabilité, suspendre, restreindre ou interdire l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, à votre compte PayPal ou à tout autre service PayPal, y compris limiter votre capacité à payer ou envoyer de l'argent avec un des modes de paiement enregistrés sur votre compte PayPal, limiter votre capacité à envoyer de l'argent ou à effectuer des virements
- Suspendre votre argent dans la mesure raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire à notre protection contre le risque de responsabilité. Vous reconnaissez que, à titre de guide non exhaustif :
- Le risque de responsabilité de PayPal à l'égard des paiements financés par carte que vous recevez peut perdurer jusqu'à ce que le risque d'une opposition bancaire en faveur du payeur ou de l'acheteur (tel que déterminé par les règles du système de carte) soit écarté. Cela dépend de différents facteurs, notamment :
    - Du type de biens ou de services pour lesquels vous recevez un paiement
    - Du délai de livraison des marchandises ou d'exécution des services pour lesquels vous

recevez un paiement (par exemple, les ventes de billets plusieurs mois à l'avance peuvent présenter un risque plus élevé et plus durable d'oppositions bancaires que les ventes d'autres objets ou services)

- Du risque de responsabilité de PayPal concernant une réclamation ou un litige découlant d'un paiement que vous recevez, qui peut perdurer le temps que les parties clôturent la réclamation ou le litige et toutes les contestations liées à ladite réclamation ou audit litige conformément à la Protection des Achats PayPal
- Du risque de responsabilité de PayPal en cas d'insolvabilité de votre part, qui peut perdurer le temps que et dans la mesure où les lois applicables à votre insolvabilité empêchent PayPal d'engager des poursuites judiciaires à votre encontre
- Si votre compte PayPal dispose d'un solde indiquant un montant qui est dû à PayPal, le risque de responsabilité de PayPal peut perdurer le temps que et dans la mesure où vous devez ledit montant à PayPal
- Bloquer votre compte PayPal et/ou suspendre de l'argent dans votre compte de réserve (notamment pour une durée supérieure à 180 jours si PayPal l'exige, conformément aux droits de PayPal découlant de votre engagement dans l'activité interdite)
- Refuser à tout moment une quelconque transaction avec paiement quelle qu'en soit la raison, et notre seule obligation sera de vous avertir du refus, de vous en donner les raisons et de vous expliquer comment vous pouvez résoudre le problème, lorsque cela est possible, sur demande et à condition que cela ne soit pas interdit par la loi
- Annuler **un paiement** (notamment, le cas échéant, vers la source d'approvisionnement de l'expéditeur)
- Engager des poursuites judiciaires à votre encontre
- Suspendre votre éligibilité au programme de Protection des Achats PayPal et/ou au programme de Protection des Marchands PayPal (y compris rétrospectivement)
- Contacter des tiers et divulguer des détails sur les activités interdites de la manière indiquée dans notre Politique de confidentialité
- Demander ou mettre à jour des informations inexactes que vous nous avez fournies
- Vous demander des informations ou des documents pour vérifier votre identité et/ou les biens ou services que vous avez fournis dans le cadre d'une transaction
- Si vous publiez, sur nos sites web ou dans le cadre de votre utilisation de nos services, du contenu que PayPal considère, à son entière discrétion, en violation d'une loi, d'une ordonnance et/ou d'une réglementation, nous pouvons prendre les mesures appropriées, notamment supprimer ou retirer ledit contenu. Il peut s'agir par exemple d'un contenu à caractère terroriste. PayPal ne

saurait être tenu responsable de ce type de contenu, dont la publication relève de l'entière responsabilité des utilisateurs de PayPal.

Consultez également la section ci-dessous concernant Votre responsabilité.

Sauf indication contraire de notre part, vous ne devez pas utiliser ou tenter d'utiliser votre compte lorsqu'il est suspendu ou clôturé. Vous devez vous assurer que tous les accords conclus avec des vendeurs ou d'autres tiers impliquant des paiements initiés par des tiers (y compris des paiements couverts par une autorisation de facturation) configurés depuis votre compte, sont immédiatement annulés à la résiliation, la suspension ou la clôture de votre compte. Vous demeurez responsable en vertu des présentes Conditions d'utilisation du paiement de tout frais et de tout autre montant encourus du fait de l'utilisation de votre compte à tout moment, nonobstant toute résiliation, suspension ou clôture.

Suspensions, restrictions et réserves

Que sont les suspensions, restrictions et réserves?

Afin de protéger PayPal, ainsi que la sécurité et l'intégrité du réseau d'acheteurs et de vendeurs qui utilisent les services PayPal, PayPal peut prendre des mesures au niveau du compte ou des transactions. Si nous prenons l'une des mesures décrites ici, vous en serez généralement informé, mais nous pouvons, si cela est raisonnable de le faire (par exemple, si vous enfreignez les présentes Conditions d'utilisation ou si nous estimons que cela est souhaitable pour des raisons de sécurité) prendre l'une desdites mesures sans vous en informer au préalable.

Pour obtenir des informations concernant une restriction, une suspension ou une réserve, accédez au Gestionnaire de litiges ou suivez les instructions indiquées dans notre notification par email relative à ladite restriction, suspension ou réserve.

Vous reconnaissez et acceptez que tout argent suspendu en vertu des présentes Conditions d'utilisation pourra être placé dans votre compte de réserve et que vous fournirez à PayPal toute information que PayPal pourra vous demander de manière raisonnable afin de déterminer si le risque est écarté.

Suspensions

Une suspension est une mesure que PayPal peut prendre dans certaines circonstances, au niveau de la transaction ou du compte. Lorsque PayPal suspend le montant d'un paiement, l'argent n'est disponible ni pour l'expéditeur ni pour le destinataire. Avant de suspendre un paiement, PayPal étudie de nombreux facteurs, notamment : l'ancienneté du compte, l'activité transactionnelle, le type d'entreprise, les litiges antérieurs avec les clients et la satisfaction globale des clients. Les situations courantes dans lesquelles PayPal suspend des paiements incluent les cas où nous avons des raisons de croire que:

- Par exemple, lorsqu'une transaction implique la vente de biens ou de services appartenant à une

catégorie à haut risque, ou dans d'autres circonstances connues de nos services qui entraînent généralement une augmentation du nombre d'oppositions bancaires, d'autres réclamations ou litiges, ou qui sont souvent liées à des activités frauduleuses ou illégales.

- L'activité de vente du titulaire d'un compte PayPal fait l'objet d'un changement soudain et anormal, notamment une augmentation du nombre d'oppositions bancaires, d'annulations et de réclamations d'acheteurs en lien avec ledit compte PayPal.
- Un compte PayPal est utilisé en lien avec des activités interdites.
- La confidentialité d'un compte PayPal impliqué dans la transaction peut avoir été compromise, des informations financières volées (compte bancaire ou carte de crédit) sont utilisées pour le paiement ou une transaction n'a pas été correctement autorisée.
- Un utilisateur tente d'envoyer ou de virer de l'argent qu'il a reçu de manière frauduleuse.
- Un utilisateur ne nous a pas fourni suffisamment d'informations pour nous permettre de vérifier son identité ou celle de son entreprise et/ou l'utilisateur a un historique commercial limité avec PayPal.
- Un paiement qui vous est envoyé en tant que vendeur est considéré comme un paiement qui doit être invalidé et annulé.
- Votre acheteur dépose une demande d'opposition bancaire, d'annulation ou une réclamation au titre de la Protection des Achats PayPal concernant un paiement que vous avez reçu.
- Votre acheteur dépose une réclamation en vertu de la procédure de résolution d'une place de marché.
- Il existe un risque que l'argent soit annulé sur votre compte pour votre source d'approvisionnement.
- Il existe un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section Mesures que nous pourrons prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus).

Vérification de paiement

Lorsque nous identifions une transaction potentiellement à haut risque, nous l'examinons attentivement avant de l'autoriser. Nous pouvons avoir des raisons raisonnables de croire que le compte PayPal du payeur est utilisé en lien avec des activités interdites ou pour d'autres raisons, telles que la fraude ou une utilisation non autorisée. Cela peut inclure les cas où il existe un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section Mesures que nous pourrons prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus).

Si un paiement est soumis à vérification, nous pouvons:

- Exécuter l'ordre de paiement passé par l'acheteur

- Restreindre immédiatement le compte du payeur après ladite exécution, conformément aux dispositions relatives aux Restrictions
- Suspendre le paiement sur le compte du payeur
- Informer le destinataire du retard de livraison de l'achat correspondant au paiement

En tant qu'acheteur, cela peut retarder la réception de l'objet que vous avez acheté. Si nous traitons la transaction, nous en informerons le vendeur et lui demanderons d'expédier l'objet.

Si nous ne traitons pas la transaction, nous l'annulerons et vous renverrons l'argent, sauf si nous sommes légalement tenus de prendre d'autres mesures.

Tous les paiements ayant fait l'objet d'une vérification restent susceptibles d'être annulés conformément aux présent Contrat d'utilisation du service, mais ils seront éligibles au programme de **Protection des Marchands PayPal** s'ils répondent aux exigences du programme de **Protection des Marchands PayPal**. PayPal vous tiendra informé par email et/ou dans l'onglet Historique des transactions de votre compte PayPal. La procédure de vérification de paiement permet uniquement de vérifier le paiement et est utilisée pour réduire la probabilité qu'un utilisateur PayPal reçoive des transactions à haut risque. La procédure de vérification de paiement ne constitue ni une vérification, ni une évaluation par PayPal des transactions commerciales, de la moralité ou de la réputation d'une partie à la transaction de paiement et ne doit pas être interprétée comme un manque de respect à l'égard de quelque personne que ce soit.

Suspensions liées à vos instructions
Certaines fonctionnalités de PayPal peuvent vous permettre (directement ou par l'intermédiaire d'une personne que vous autorisez à agir en votre nom, telle qu'une plateforme de place de marché en ligne sur laquelle vous effectuez des transactions en tant que vendeur) d'ordonner à PayPal de suspendre votre argent (y compris les paiements que vous recevez en utilisant PayPal) dans votre compte de réserve.

Dans ce cas, nous vous indiquerons le statut de disponibilité dudit argent dans votre solde. Les descriptions de statut peuvent différer selon la fonctionnalité que vous avez utilisée pour nous demander de suspendre l'argent. PayPal débloquera l'argent conformément aux instructions que vous (ou l'entité que vous avez autorisée à agir en votre nom) donnez à PayPal, sous réserve des autres dispositions énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation.

Restrictions
Des restrictions sont mises en œuvre afin d'aider à protéger PayPal, les acheteurs et les vendeurs, lorsque nous constatons des **activités interdites**, un risque financier accru ou une activité qui nous semble inhabituelle ou suspecte. Les restrictions nous permettent également de collecter les informations nécessaires pour maintenir votre compte PayPal ouvert.

Votre compte PayPal peut être restreint pour plusieurs raisons, notamment lorsque nous avons des raisons de croire que:

- Quelqu'un pourrait utiliser votre compte PayPal à votre insu. Nous le restreindrons alors pour vous protéger et examinerons l'activité frauduleuse.
- Quelqu'un a utilisé votre carte ou compte bancaire sans votre permission, par exemple si l'émetteur de votre carte de débit ou de crédit ou votre banque nous en informe.
- Vous avez enfreint le présent Contrat d'utilisation du service ou violé le Règlement sur les utilisations autorisées.
- Votre performance en tant que vendeur indique que votre compte PayPal est à haut risque. Voici quelques exemples : des signes de faible performance commerciale en raison d'un nombre inhabituellement élevé de réclamations et d'oppositions bancaires, la vente d'un type de produit entièrement nouveau ou coûteux, ou une augmentation rapide de votre volume de ventes habituel.
- Il existe un risque de responsabilité (une liste non exhaustive d'exemples de ce type de risque est fournie dans la section Mesures que nous pourrons prendre si vous vous engagez dans des activités interdites ci-dessus).

Nous pouvons également restreindre votre compte PayPal afin de nous conformer aux lois applicables.

Vous devrez résoudre tous les problèmes liés à votre compte pour lever la restriction. En règle générale, la restriction est levée une fois que vous nous avez fourni les informations demandées. Toutefois, si nous estimons raisonnablement qu'un risque subsiste après que vous nous avez fourni lesdites informations, nous pouvons prendre les mesures prévues dans le présent Contrat d'utilisation du service ou en vertu des lois applicables afin de protéger PayPal, nos utilisateurs, un tiers ou vous-même contre les annulations, frais, amendes, pénalités, risques juridiques et/ou réglementaires et toute autre responsabilité.

Réserves

Conformément aux lois et réglementations en vigueur, nous pouvons constituer une réserve sur votre compte PayPal à tout moment si nous pensons que votre compte PayPal, vous-même, votre modèle d'entreprise ou vos transactions présentent un risque élevé. Lorsque nous constituons une réserve sur votre compte PayPal, cela signifie que tout ou partie de l'argent de votre compte PayPal est indisponible pour effectuer des virements afin d'éviter le risque que vos transactions soient annulées ou invalidées ou tout autre risque lié à votre compte PayPal ou à l'utilisation des services PayPal. Nous prenons la décision de constituer ou non une réserve en fonction d'un certain nombre de facteurs, y compris des informations dont nous disposons, provenant de sources internes et de tiers.

PayPal examine une liste de facteurs non exclusifs et détermine si et comment lesdits facteurs ont

évolué au fil du temps, notamment:

- L'ancienneté de votre l'activité
- La probabilité d'oppositions bancaires dans votre secteur
- Votre historique de traitement des paiements avec PayPal et d'autres fournisseurs
- Votre historique de crédit professionnel et/ou personnel
- Vos délais de livraison
- Si vous avez un nombre de retours, d'oppositions bancaires, de réclamations ou de litiges supérieur à la moyenne

Deux types de réserves peuvent être constitués sur votre compte PayPal et les deux peuvent être appliqués simultanément:

- Une **Réserve glissante** est une réserve dans laquelle un pourcentage de chaque transaction que vous recevez chaque jour est suspendu, puis débloqué ultérieurement selon un calendrier programmé. Par exemple, votre réserve peut être fixée à 10% et suspendue sur une période glissante de 90 jours. Cela signifie que 10% de l'argent que vous recevez le 1er jour est suspendu, puis débloqué le 91e jour, puis 10% de l'argent que vous recevez le 2e jour est suspendu jusqu'au 92e jour, etc. Les réserves glissantes sont les types de réserves les plus courants.
- Une **Réserve minimum** est un montant minimal précis que vous devez maintenir disponible sur votre solde à tout moment. La réserve minimum peut être considérée comme un montant initial versé en une seule fois (également appelée "réserve initiale") ou être établie sur une base glissante de pourcentages de ventes jusqu'à ce que vous atteigniez le montant de la réserve minimum, tout comme une réserve glissante.

Si nous constituons une réserve sur votre compte PayPal, l'argent sera transféré sur votre compte de réserve et indiqué comme étant en attente, et nous vous en informerons.

Si nous modifions la réserve en raison d'une modification de notre évaluation des risques, nous vous en informerons également.

Vous vous engagez, à vos propres frais, à prendre toute autre mesure nécessaire pour mettre en place une réserve ou toute autre forme de sécurité que nous aurons raisonnablement définie. Cela peut impliquer la signature de tout document nécessaire et l'enregistrement de toute forme de document raisonnablement requis par nos services pour nous permettre de renforcer la sûreté.

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

Nous vous recommandons vivement de surveiller votre compte de manière régulière.

Si vous détectez un problème...

Si vous avez des raisons de croire qu'il existe un problème au niveau de votre compte ou de notre service, suivez ces étapes :

Étape 1 : prenez quelques instants pour identifier le type de problème :

- Autorisation de facturation inattendue

  Vous avez accordé une autorisation de facturation, mais un paiement a été envoyé depuis votre compte sur un autre compte PayPal au titre de ladite autorisation de facturation et :

  - Vous n'aviez pas convenu au préalable du montant exact du paiement avec le destinataire.
  - Le montant du paiement s'est avéré être supérieur à ce que vous pouviez raisonnablement vous attendre à payer compte tenu des débits antérieurs et d'autres circonstances

- Paiement incorrect

  Un paiement envoyé depuis votre compte sur un autre compte PayPal n'a pas été envoyé conformément à vos instructions lorsque vous nous avez demandé de l'effectuer (par exemple, montant incorrect, paiement retardé, destinataire erroné) ou vous avez reçu ledit paiement.

- Problème de sécurité ou de fraude

  - Transaction non autorisée

    Il s'agit d'un paiement envoyé depuis votre compte qui n'a pas été autorisé par vous (ou par toute personne autorisée à effectuer des paiements en votre nom).

  - Autre type de problème de sécurité ou de fraude

    Un autre problème de sécurité ou de fraude s'est produit. Par exemple :

    - Un accès non autorisé à votre compte s'est produit.
    - La confidentialité de votre mot de passe ou code d'accès a été compromise.
    - Un appareil que vous avez utilisé pour accéder à nos services a été perdu, volé ou désactivé.

- Autre type de problème

  Un autre type de problème lié à votre compte ou à notre service non mentionné ci-dessus s'est produit. Par exemple, nous avons peut-être commis une erreur factuelle, informatique ou mathématique liée à votre compte PayPal lorsque vous avez ajouté de l'argent ou viré de l'argent depuis votre compte PayPal.

Si un objet que vous avez acheté avec PayPal ne correspond pas à sa description ou si vous n'avez pas reçu l'objet, le Règlement sur la Protection des Achats PayPal peut s'appliquer à la place de la présente section. Consultez le Règlement sur la Protection des Achats PayPal pour savoir comment résoudre de tels problèmes.

Étape 2 : faites-nous part du problème

Contactez-nous le plus tôt possible pour nous faire part du problème que vous rencontrez (notamment en indiquant le type de problème pour que nous puissions vous aider le plus rapidement possible). Vous pouvez signaler un problème, initier un litige ou répondre à un litige signalé par un autre utilisateur dans le Gestionnaire de litiges.

Vous devez nous fournir toutes les informations que nous vous demandons de manière raisonnable sur les circonstances du problème et prendre toutes les mesures raisonnables que nous vous demandons pour nous aider dans notre étude.

Si vous nous faites part de votre problème oralement, nous pourrons vous demander de nous en faire part par écrit sous 10 **jours ouvrés**.

Nous pourrons communiquer à des tiers des informations que nous considérons pertinentes dans de telles circonstances, conformément à notre Règlement sur le Respect de la vie privée (également appelé notre Politique de confidentialité).

Comment nous allons vous aider...

Sous réserve des autres dispositions énoncées dans les présentes Conditions d'utilisation, notre objectif est d'étudier le problème et de collaborer avec vous pour le résoudre dans un délai de 60 jours. En outre, si votre problème concerne :

- Une autorisation de facturation inattendue, dans les 10 jours ouvrés après en avoir pris connaissance :
    - Nous vous rembourserons le montant du paiement ou
    - Nous vous expliquerons pourquoi nous ne pouvons pas vous rembourser
- Un paiement incorrect sur un autre compte PayPal :
    - Nous nous efforcerons immédiatement de retrouver la trace du paiement et vous informerons du résultat sans vous facturer aucun frais.
    - Nous vous indemniserons dès que possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème) en rétablissant votre compte dans l'état où il aurait été si le paiement avait été envoyé tel que spécifié par l'expéditeur. En

d'autres termes :

  - Si le montant du paiement incorrect est inférieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous créditerons votre compte de la différence.
  - Si le montant du paiement incorrect est supérieur au montant du paiement tel qu'il aurait dû être effectué, nous pourrons débiter votre compte de la différence.

- Nous émettrons un remboursement sur votre compte correspondant aux pertes ou dommages directement et raisonnablement prévisibles causé(e)s par le paiement incorrect.

- Une transaction non autorisée sur un autre compte PayPal : nous rétablirons votre compte le plus tôt possible (et dans tous les cas au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour où vous nous avez fait part du problème) dans l'état où il aurait été si le paiement n'avait jamais eu lieu. Cette disposition peut inclure un remboursement de votre paiement.

Lorsque nous ne pouvons pas vous indemniser…

Vous n'avez droit à aucune compensation financière de notre part, comme indiqué ci-dessus, et vous nous devrez (et nous pouvons annuler de votre compte) toute compensation que vous avez déjà reçue de notre part si :

- Vous ne nous fournissez pas toutes les informations que nous avons raisonnablement demandées concernant les circonstances du problème (y compris, si vous nous signalez votre problème oralement et que vous ne respectez pas notre demande de le confirmer également par écrit dans les 10 **jours ouvrés**)
- Vous ne prenez pas toutes les mesures raisonnables que nous demandons pour nous aider dans notre étude
- Vous recevez ou avez reçu une indemnisation de votre banque
- Nous pouvons démontrer que vous avez agi frauduleusement
- Nous pouvons démontrer que des circonstances indépendantes de notre volonté (incendie, inondation ou perte de connexion Internet, par exemple) ont été à l'origine du problème, malgré nos précautions raisonnables
- Il n'existe aucun problème vous donnant droit à une indemnisation
- En ce qui concerne les problèmes spécifiques suivants :

Autorisation de facturation inattendue	Paiement incorrect	Transaction non autorisée

Vous nous informez du problème plus de 8 semaines après le paiement Vous avez accepté que nous effectuions votre paiement et nous ou le marchand vous avons communiqué les détails au moins 4 semaines avant le paiement	Vous nous informez du problème plus de 13 mois après le paiement Nous pouvons démontrer que vous nous avez fourni des détails de paiement incorrects Nous pouvons démontrer que le paiement a été envoyé comme spécifié par le payeur lorsque le payeur nous a demandé de le faire Indépendamment de toute erreur de notre part, vous ne disposiez pas de suffisamment d'argent sur votre solde PayPal pour effectuer le paiement Nous pouvons démontrer que notre système ne fonctionnait pas correctement et que vous étiez informé d'un tel dysfonctionnement avant d'initier la transaction Un retard qui, selon vous, était à l'origine du paiement incorrect, résultait en réalité de l'application par PayPal d'une **suspension, restriction ou réserve au titre du présent Contrat d'utilisation du service**	Vous nous informez du problème plus de 13 mois après le paiement Nous pouvons démontrer que le paiement a été effectué parce que vous n'avez pas sécurisé votre compte, que ce soit intentionnellement ou par négligence grave (par exemple, vous avez choisi très imprudemment de partager votre identifiant PayPal et/ou votre mot de passe ou code d'accès avec quelqu'un d'autre) Un **autre problème de sécurité ou de fraude** est survenu et vous ne nous en avez pas informés. Nous ne vous verserons aucune indemnité pour toutes transactions non autorisées effectuées à partir de votre compte tant que vous ne nous aurez pas informés du problème.

Nous pouvons parfois détecter le problème en premier lieu. Si nous devons vous en informer, nous le ferons généralement via la Messagerie, à laquelle vous pouvez accéder en vous connectant à votre compte. Si vous devez prendre des mesures en urgence, nous pourrons également recourir à d’autres moyens tels que l’email pour vous en informer.

Si un paiement a été effectué par erreur sur votre source de fonds et/ou en plus de l'indemnisation que vous recevez ou avez reçue de votre banque, nous pouvons corriger l'erreur ou le paiement en débitant ou créditant (le cas échéant) ladite source de fonds. En cas d'échec du débit de votre source de fonds, nous pouvons également utiliser d'autres sources de paiement enregistrées sur votre compte PayPal pour récupérer le montant du paiement. La hiérarchie des sources de paiement, telle que définie dans la section Financer des paiements que vous envoyez depuis votre compte, sera appliquée. Si nous ne parvenons toujours pas à récupérer le montant de la transaction, nous pouvons exercer nos droits conformément aux dispositions de la section Nos droits.

Réclamations

Signaler des litiges entre PayPal et vous concernant nos services

Contactez-nous pour signaler des litiges entre PayPal et vous concernant nos services.

Si un litige survient entre PayPal et vous, notre objectif est de connaître vos préoccupations et d'y répondre. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous vous fournirons un moyen neutre et rentable pour résoudre le litige rapidement.

Nous nous efforcerons de répondre à votre réclamation aussi rapidement que possible. Si votre réclamation concerne les services de paiement que nous vous fournissons, nous vous répondrons dans un délai de 15 jours ouvrés. Cependant, ledit délai peut être prolongé à 35 jours ouvrés si nous ne sommes pas en mesure de vous répondre pour des raisons indépendantes de notre volonté. Pour les réclamations non liées aux services de paiement, nous vous répondrons dès que possible et dans les délais imposés par la loi. En cas de retard de notre part suite à votre réclamation, nous vous tiendrons informé(e) de la date limite à laquelle vous recevrez notre réponse. Nous nous engageons à traiter gratuitement toute réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la procédure de réclamation…

Une fois la procédure de réclamation terminée, si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de la réclamation, vous pouvez la faire remonter en contactant l'un des services indépendants suivants :

- Centre européen des consommateurs (**ECC-Net**) qui est disponible pour aider les consommateurs en fournissant des conseils sur vos droits en tant que consommateur et un soutien dans la résolution amiable des litiges : **https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fr**.
- Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). La CSSF est l'autorité responsable du contrôle prudentiel des sociétés du secteur financier comme la nôtre au Luxembourg. Vous pouvez contacter la CSSF à l'adresse suivante : 283 Route d'Arlon, L-1150 Luxembourg. Pour en savoir plus sur la CSSF et la manière de la contacter, rendez-vous sur **https://www.cssf.lu** ou en visitant la page de Recours des consommateurs sur le site de l'Union européenne à l'adresse **https://**

consumer-redress.ec.europa.eu.

- Direction générale de l'inspection économique du Service public fédéral belge Économie, PME et Indépendants, qui peut être contacté dans ses bureaux sis North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Bruxelles, Belgique.

PayPal ne vous facturera aucun frais pour faire remonter votre réclamation concernant la fourniture de services de paiement à l'un des services indépendants susmentionnés.

Autres modalités juridiques

Communications entre vous et PayPal

Nous contacter

Vous pouvez nous contacter :

- En adressant un courrier à notre siège social : PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., à l'attention du service juridique, 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxembourg
- En vous rendant sur la page Contactez-nous sur laquelle vous pouvez :
    - Cliquer sur le lien Envoyez-nous un message pour nous contacter en ligne
    - Cliquer sur le lien Appelez-nous pour obtenir notre numéro de téléphone si vous souhaitez nous appeler
- En nous envoyant un email à l'adresse enquiry@paypal.com.

Vous devez nous envoyer les avis juridiques relatifs aux présentes Conditions d'utilisation par courrier postal.

Notifications à votre attention

Vous acceptez que PayPal puisse vous adresser une notification ou toute autre information en la publiant sur le(s) site(s) PayPal (y compris en publiant des informations auxquelles vous seul pourrez accéder en vous connectant à votre compte), en l'envoyant à l'adresse email ou à l'adresse postale indiquée dans votre compte, en vous contactant par téléphone ou en vous envoyant un SMS. Vous devez disposer d'un accès à Internet et posséder une adresse email pour recevoir les communications et informations relatives aux services. À l'exception des modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation, nous considèrerons que vous aurez reçu toute notification que nous vous aurons adressée dans les 24 heures suivant sa publication sur le(s) site(s) PayPal ou son envoi par email. Si la notification est envoyée par courrier, nous considérerons que vous l'aurez reçu trois jours ouvrés après son envoi. Nous nous réservons le droit de clôturer votre compte PayPal si vous retirez votre consentement à recevoir des communications par voie électronique.

Divulgation des motifs justifiant les mesures que nous prenons

Nos décisions concernant les suspensions, restrictions et réserves et les autres mesures que nous prenons en vertu des présentes Conditions d'utilisation, qu'elles limitent ou étendent votre accès au service, à notre infrastructure, à nos sites, à notre logiciel ou à nos systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir nos services) gérés par nous ou en notre nom (notamment les blocages, restrictions, suspensions, résiliations et réserves) peuvent reposer sur des critères confidentiels essentiels à notre gestion des risques et la protection de PayPal, de nos utilisateurs et/ou de nos fournisseurs de services. Nous pouvons utiliser des modèles de fraude et de risque exclusifs pour évaluer le risque associé à votre compte PayPal. En outre, la réglementation ou une autorité gouvernementale peut nous empêcher de vous divulguer certaines informations au sujet de telles décisions. Nous ne sommes en aucun cas tenus de vous divulguer les détails de nos procédures de sécurité ou gestion des risques.

Nos droits

Sûreté

Afin de garantir la bonne exécution par vos soins des présentes Conditions d'utilisation, vous accordez à PayPal un droit sur l'argent de votre compte PayPal en garantie de tout montant que vous pourriez nous devoir. En langage juridique, ce droit est un "Privilège" ou une "Sûreté" portant sur votre compte PayPal.

Votre responsabilité

Vous êtes responsable de l'ensemble des annulations, oppositions bancaires, réclamations, frais, amendes, pénalités et autres responsabilités auxquels peuvent être exposés PayPal, les utilisateurs PayPal ou des tiers dus ou découlant d'un manquement de votre part aux présentes Conditions d'utilisation et/ou de votre utilisation des services PayPal, nonobstant toute résiliation, suspension ou clôture. Vous acceptez de rembourser PayPal, un utilisateur ou un tiers du montant correspondant à toute responsabilité de ce type.

Remboursement du montant correspondant à votre responsabilité

Vous acceptez que nous puissions débiter des montants détenus sur les comptes dont vous êtes le titulaire ou que vous contrôlez tous les frais, charges ou autres montants dus à PayPal et tout montant dû aux autres sociétés affiliées tel que défini dans la section Indemnisation et limitation de responsabilité ci-dessous (notamment en ce qui concerne les services fournis par toute société affiliée). En termes simples, notre droit à exercer une compensation signifie que nous pouvons déduire les frais, charges ou autres montants mentionnés à la présente section d'un solde de compte PayPal dont vous êtes titulaire ou dont vous avez le contrôle.

Si votre solde est insuffisant pour couvrir votre obligation, nous nous réservons le droit de recouvrer le montant que vous nous devez en déduisant celui-ci (ou une partie de celui-ci) des paiements reçus ou de l'argent que vous ajoutez à votre compte PayPal. Dans le cas contraire, vous acceptez de rembourser PayPal par d'autres moyens. PayPal peut également récupérer tout montant dû par des moyens légaux, notamment en faisant appel à une agence de recouvrement.

Subrogation

Si PayPal invalide et annule un paiement que vous avez effectué à un destinataire (à votre initiative ou autrement), vous acceptez que PayPal assume vos droits à l'égard du destinataire et des tiers liés au paiement, et que nous puissions exercer lesdits droits directement ou en votre nom, à notre discrétion. En droit, cette pratique est appelée la "Subrogation" ou la "Cession" à PayPal de vos droits vis-à-vis du destinataire et des tiers liés au paiement.

Absence de renonciation

Notre incapacité à agir concernant une violation de l'une de vos obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation par vous ou par d'autres ne constitue pas une renonciation à notre droit d'agir par rapport à des violations ultérieures ou similaires.

Informations vous concernant

Nous pourrons vous demander des informations dont nous avons raisonnablement besoin pour prendre les mesures décrites dans les présentes Conditions d'utilisation, pour nous permettre de réduire le risque de fraude ou respecter nos obligations réglementaires (y compris la lutte contre le blanchiment d'argent). Vous devez vous conformer auxdites demandes de manière opportune. Cela peut impliquer l'envoi, par vos soins et à vos frais, par fax, par email ou de toute autre manière, des documents d'identification et des informations sur vos finances et vos opérations (tels que vos relevés financiers et relevés d'activité de marchand les plus récents).

Indemnisation et limitation de responsabilité

Dans la présente section, ainsi que dans la section Propriété intellectuelle, le terme "PayPal" désigne notre propre entité (PayPal (Europe) S.à r.l et Cie, SCA), notre société mère PayPal Holdings, Inc., nos sociétés affiliées et quiconque travaillant pour nous ou lesdites sociétés ou autorisé à agir en notre ou en leur nom. Nos sociétés affiliées incluent chaque entité que nous contrôlons, qui nous contrôle ou avec laquelle nous sommes sous contrôle commun. Toute personne qui travaille pour notre compte ou nos sociétés affiliées ou qui est autorisée à agir en notre nom ou en leur nom inclut chacun de nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires, coentrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs respectifs.

Indemnisation si vous n'êtes pas un consommateur

Si vous n'êtes pas un consommateur, vous êtes tenu d'indemniser PayPal pour les actions liées à votre compte PayPal et à votre utilisation des services PayPal.

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et de dégager PayPal de toute responsabilité contre toute réclamation ou demande (y compris des frais juridiques raisonnables) faite ou encourue par un tiers en raison de :

- Votre violation des présentes Conditions d'utilisation
- Votre utilisation inappropriée des services PayPal

- La violation de toute loi ou des droits d'un tiers
- Toute opération ou absence d'opération d'un tiers à qui vous accordez les droits d'accès à votre compte PayPal ou à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à tout autre service PayPal en votre nom

Votre responsabilité en cas de coûts et de pertes si vous êtes un consommateur

Si vous êtes un consommateur, vous assumez la responsabilité des pertes, dépenses et autres coûts encourus par PayPal en raison d'une négligence ou d'un manquement intentionnel de votre part ayant entraîné :

- la violation des présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal
- une utilisation inappropriée des services PayPal
- la violation d'une loi quelle qu'elle soit, ou
- la violation des droits d'un tiers (par exemple, si vous avez enfreint les droits d'auteur ou les droits de propriété industrielle et commerciale d'un tiers)

Vous assumez aussi la responsabilité des pertes, dépenses et autres coûts encourus par PayPal en raison des actes ou omissions d'un tiers à qui vous avez accordé, intentionnellement ou par négligence, les droits d'accès à votre compte PayPal ou à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à tout autre service PayPal, en votre nom

Vous ne serez pas tenu responsable des pertes, dépenses et autres coûts encourus par PayPal qui ne sont pas prévisibles ou représentatifs en vertu des présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal.

Limitation de responsabilité

Si vous êtes un consommateur, cette section ne s'applique pas à vous.

La responsabilité de PayPal est limitée en ce qui concerne votre compte PayPal et votre utilisation des services PayPal. En aucun cas PayPal ne pourra être tenu responsable de :

- Toute perte de profits directe ou indirecte
- Tout dommage particulier, accessoire ou indirect (notamment les dommages causés par la perte de données ou d'activité)

découlant de ou en lien avec nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, les services PayPal ou les présentes Conditions d'utilisation (de quelque manière que ce soit, y compris par négligence), sauf et dans la

mesure où cela est interdit par la loi.

Notre responsabilité à l'égard de :

- Vous
- Tiers quels qu'ils soient

dans tous les cas, se limite au montant réel des dommages directs (à l'exclusion de la perte de profits directe), sauf et dans la mesure où cela est interdit par la loi.

En outre, dans la mesure où la loi en vigueur l'autorise, PayPal ne saurait être tenu responsable et vous acceptez de ne pas tenir PayPal responsable de tout dommage ou perte (notamment la perte d'argent, de clientèle, de réputation, de bénéfices ou autres pertes immatérielles ou tout autre dommage particulier, indirect ou accessoire) résultant directement ou indirectement de :

- Votre utilisation de, ou votre incapacité à utiliser, nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou un service PayPal quel qu'il soit
- Retards ou perturbations dans nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou dans un service PayPal quel qu'il soit
- Virus ou autres logiciels malveillants suite à l'accès à nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou à un service PayPal quel qu'il soit ou à tout site ou service lié à nos sites, logiciels ou à un service PayPal quelconque
- Problèmes informatiques, bogues, erreurs ou inexactitudes de quelque nature que ce soit dans nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom, ou dans un service PayPal quel qu'il soit ou dans les informations et images obtenues
- Contenu, opérations ou absence d'opérations de tiers
- Suspension ou autre mesure prise concernant votre compte PayPal
- Votre besoin de modifier vos pratiques, votre contenu ou votre comportement, ou votre perte d'activité ou incapacité à faire des affaires suite aux modifications apportées aux présentes Conditions d'utilisation ou aux règlements de PayPal

Notre responsabilité envers les consommateurs

Les consommateurs ne peuvent prétendre à aucun dédommagement de notre part, à l'exception des dommages que nous pourrions causer pour l'une des raisons suivantes :

- atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ;
- manquement à nos obligations envers vous résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave de notre part ;
- manquement par négligence à nos obligations contractuelles essentielles (c'est-à-dire les obligations qui sont nécessaires pour vous fournir nos services, comme énoncé dans les présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal).

Nous ne pourrons être tenus responsables des dommages visés au troisième point ci-dessus que s'ils sont prévisibles ou représentatifs en vertu des présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal. Par exemple, un dommage est prévisible s'il s'agit d'une conséquence évidente d'une violation commise par PayPal ou si PayPal et vous-même étiez en mesure de l'anticiper au moment où vous avez conclu les présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal.

De plus, nous déclinons toute responsabilité pour les pertes dues à :

- une violation des présentes Conditions d'utilisation ou un acte illicite de votre part, ou
- des événements inévitables et imprévisibles qui échappent à notre contrôle.

Absence de garantie

Si vous êtes un consommateur, cette section ne s'applique pas à vous.

Les services PayPal sont fournis "en l'état", sans aucune représentation ou garantie expresse, tacite ou légale. PayPal réfute spécifiquement toute garantie implicite de :

- Titre
- Qualité marchande
- Conformité à un usage particulier
- Absence de contrefaçon

PayPal n'exerce aucun contrôle sur les produits ou services fournis par les vendeurs qui acceptent PayPal comme mode de paiement, et PayPal ne peut pas garantir qu'un acheteur ou un vendeur avec lequel vous traitez exécutera réellement la transaction ou qu'il est autorisé à le faire.

PayPal ne garantit pas un accès continu, ininterrompu ou sécurisé aux différents services PayPal.

Le fonctionnement de nos sites, logiciels, systèmes (y compris les réseaux et serveurs utilisés pour fournir les services PayPal) gérés par nous ou en notre nom peut être perturbé par de nombreux facteurs qui sont hors de notre contrôle.

PayPal déploiera des efforts raisonnables pour faire en sorte que les demandes de débits et crédits

électroniques impliquant des comptes bancaires, des cartes de débit, des cartes de crédit et l'émission de chèques soient traitées rapidement, mais PayPal ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant au temps nécessaire audit traitement, sachant que les services PayPal dépendent de nombreux facteurs hors de notre contrôle, tels que les retards dans le système bancaire ou le service de courrier international.

Dans certains pays, l'avertissement concernant les garanties implicites n'est pas autorisé. Il se peut donc que l'avertissement précédent ne vous concerne pas.

Nous ne pouvons pas garantir l'exactitude des informations contenues dans nos correspondances, dans nos rapports, sur les sites et données verbalement par nos directeurs, représentants et employés dans toutes les circonstances et tous les contextes, et vous ne devez pas présumer l'exactitude desdites informations lorsque vous les utilisez.

Vous devez lire attentivement toutes les correspondances que vous échangez avec PayPal et nous avertir le plus rapidement possible si vous remarquez que lesdites correspondances contiennent une information qui vous semble inexacte ou en contradiction avec les instructions que vous nous avez données.

Garantie des consommateurs

Si vous êtes un consommateur :

PayPal ne contrôle pas les produits ou services proposés par les vendeurs qui acceptent PayPal comme mode de paiement, et PayPal ne peut pas garantir qu'un acheteur ou un vendeur avec lequel vous traitez exécutera réellement la transaction ou qu'il est autorisé à le faire.

PayPal ne garantit pas un accès continu ou ininterrompu à tout ou partie des services PayPal, ni les délais d'exécution des paiements. Nos services peuvent dépendre de tiers et d'autres facteurs qui échappent à notre contrôle, tels que le système bancaire international, susceptibles d'entraîner des retards ou des interruptions.

Dégagement de responsabilité de PayPal

Si vous avez un litige avec un autre titulaire de compte PayPal, vous dégagez PayPal de toute responsabilité quant aux :

- Réclamations
- Demandes
- Dommages (réels et accessoires)

de tout type et de toute nature, connus et inconnus, résultant ou liés de quelque manière que ce soit audit litige.

Si vous êtes un consommateur, les sections suivantes ne s'appliquent pas à vous :

En dégageant PayPal desdites responsabilités, vous renoncez expressément à toute protection qui limiterait autrement le champ de non-responsabilité en incluant uniquement les réclamations que vous savez ou suspectez être en votre faveur au moment d'accepter ladite renonciation.

Vous seul (et non PayPal) êtes tenu de comprendre et de respecter toutes les lois, règles et réglementations de votre juridiction spécifique susceptibles de s'appliquer à vous en lien avec votre utilisation des services (par exemple, celles qui régissent les activités réglementées et autorisées, les activités d'exportation ou d'importation, les taxes ou les transactions en devises étrangères).

Propriété intellectuelle

Marques commerciales de PayPal

"PayPal.com", "PayPal" et tous les logos relatifs aux services PayPal sont des marques commerciales ou des marques commerciales déposées de PayPal ou de ses concédants. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans le consentement écrit préalable de PayPal. De plus, tous les en-têtes de page, images personnalisées, icônes de bouton et scripts sont des marques de service, des marques commerciales et/ou l'identité visuelle de PayPal. Vous n'êtes pas autorisé à les copier, les imiter, les modifier ou les utiliser sans notre consentement écrit préalable. Vous pouvez utiliser les logos HTML fournis par PayPal pour diriger le trafic web vers les services PayPal. Vous ne pouvez en aucune manière altérer, modifier ou changer lesdits logos HTML, ni les utiliser d'une manière qui dénigre PayPal ou les services PayPal, ou les afficher d'une manière impliquant que vous bénéficiez du soutien ou de l'approbation de PayPal. Tous les droits, titres et intérêts sur les sites PayPal, leur contenu, les services PayPal, la technologie associée aux services PayPal, ainsi que toute technologie et tout contenu créé ou dérivé de ce qui précède constituent la propriété exclusive de PayPal et de ses concédants.

Octrois de licence - Cas généraux

Si vous utilisez un logiciel de PayPal tel qu'une API, une boîte à outils de développeur ou une autre application logicielle, pouvant inclure des logiciels fournis par ou intégrés à des logiciels, systèmes ou services de nos fournisseurs de services, que vous avez téléchargés ou auxquels vous avez accédé via une plateforme web ou mobile, PayPal vous accorde un droit limité révocable, non exclusif, non cessible, non transmissible, libre de redevance pour accéder au logiciel de PayPal et/ou l'utiliser conformément à la documentation accompagnant ledit logiciel. Cette concession de licence s'applique au logiciel et à toutes les mises à jour, mises à niveau, nouvelles versions et logiciels de remplacement. Il est interdit de louer, de prêter ou de transférer de quelque autre façon que ce soit les droits sur le logiciel à un tiers. Vous devez vous conformer aux exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation indiquées dans toute documentation accompagnant les services PayPal. En cas de non-respect des exigences en matière d'intégration, d'accès et d'utilisation, vous serez tenu pour responsable de tous les dommages découlant de ce manquement subis par vous-même, par PayPal et par des tiers. PayPal peut mettre à jour ou interrompre tout logiciel après vous l'avoir notifié. Même

si PayPal peut avoir (1) intégré certains documents et technologies de tiers dans toute application web ou autre, y compris son logiciel et/ou (2) accédé à et utilisé certains documents et technologies de tiers pour vous fournir les Services PayPal plus facilement, vous ne possédez pas et ne conservez par ailleurs pas de droits sur ou dans lesdits documents de tiers. Vous acceptez de ne pas modifier, altérer, falsifier, réparer, copier, reproduire, adapter, distribuer, afficher, publier, procéder à une ingénierie inverse, traduire, démonter, décompiler ou tenter de créer un code source dérivé du logiciel ou des documents ou technologies de tiers, ou créer autrement des produits dérivés de l'un des logiciels, documents ou technologies de tiers. Vous reconnaissez que tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel PayPal appartiennent à PayPal et tous les documents de tiers intégrés à cet égard sont la propriété de tiers fournisseurs de services de PayPal. Tout autre logiciel tiers que vous utilisez sur les sites de PayPal est soumis à la licence que vous avez acceptée avec le tiers qui vous fournit ce logiciel. Vous reconnaissez que PayPal ne possède pas, ne contrôle pas et n'est pas responsable des logiciels tiers que vous choisissez d'utiliser sur l'un de nos sites ou logiciels, et/ou en relation avec les services PayPal.

Octroi de licence de votre part à PayPal – Garanties de propriété intellectuelle

PayPal ne revendique pas la propriété du contenu que vous fournissez, téléchargez, soumettez ou envoyez à PayPal. PayPal ne revendique pas non plus la propriété du contenu que vous hébergez sur des sites ou des applications tiers qui utilisent les services PayPal pour fournir des services de paiement liés à votre contenu. Sous réserve du paragraphe suivant, lorsque vous fournissez du contenu aux sociétés PayPal ou que vous publiez du contenu à l'aide de services PayPal, vous accordez à PayPal (et aux parties avec lesquelles nous travaillons) un droit non exclusif, irrévocable, libre de redevance, transmissible et international d'utiliser votre contenu, ainsi que les droits de propriété intellectuelle et publicitaires associés, pour nous permettre d'améliorer, d'exploiter et de promouvoir nos services actuels et d'en développer de nouveaux. PayPal ne vous indemnisera pour aucun de vos contenus. Vous reconnaissez que l'utilisation de votre contenu par PayPal n'enfreindra aucun droit de propriété intellectuelle ou publicitaire. En outre, vous reconnaissez et garantissez que vous possédez ou contrôlez de manière générale tous les droits du contenu que vous fournissez, et vous acceptez de renoncer à vos droits moraux et promettez de ne pas faire valoir ces droits contre PayPal.

Octroi de licence de la part de vendeurs à PayPal

Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, si vous êtes un vendeur qui utilisez les services PayPal pour accepter des paiements de biens et de services, vous accordez par la présente à PayPal un droit international, non exclusif, transmissible, cessible (via plusieurs niveaux), libre de redevance et entièrement libéré d'utiliser et d'afficher publiquement, pendant la durée des présentes Conditions d'utilisation, vos marques (y compris, sans toutefois s'y limiter, les marques déposées et non déposées, les noms commerciaux, les marques de service, les logos et les noms de domaine et autres désignations dont vous possédez la licence, ou que vous utilisez) afin de (1) vous identifier en tant que marchand qui accepte un service PayPal en tant que forme de paiement et à (2) toute autre fin à laquelle vous consentez expressément.

Divers

Cession

Vous n'êtes pas autorisé à transférer ou céder vos droits ou obligations en vertu des présentes Conditions d'utilisation sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de PayPal. PayPal peut transférer ou céder le présent Contrat d'utilisation du service ou tout droit ou obligation en vertu du présent Contrat d'utilisation du service conformément aux lois applicables.

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions d'utilisation et la relation qui nous lie sont régies par les lois du Grand-Duché de Luxembourg.

Si vous êtes un consommateur, les réglementations légales en matière de protection des consommateurs en vigueur dans votre pays de résidence s'appliquent, quelle que soit la compétence législative du Grand-Duché de Luxembourg. En tant que consommateur, vous pouvez intenter toute procédure judiciaire relative aux présentes Conditions d'utilisation du Service PayPal auprès du tribunal compétent de votre lieu de résidence ou du tribunal compétent de la ville de Luxembourg où PayPal est basé.

Si vous agissez au nom d'une entreprise, vous acceptez de vous soumettre à la compétence non exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

Évaluation de votre site Web

Si vous intégrez les services PayPal à votre site Web ou y faites référence d'une autre manière, PayPal peut utiliser des technologies automatisées (par exemple, l'exploration de votre site Web) pour évaluer votre site Web et collecter toute donnée accessible au public ou disponible afin de garantir le respect du présent contrat et de lutter contre toute activité malveillante ou frauduleuse.

Dans le cadre de l'utilisation desdites technologies, PayPal ne collectera aucune donnée personnelle de vos clients. Cependant, il peut arriver que nous collections des données personnelles vous concernant, que vous publiez sur vos sites Web. Lesdites données personnelles seront traitées aux fins décrites dans la présente section et seront soumises à notrePolitique de confidentialité.

Respect de la vie privée

Le respect de votre vie privée est important pour PayPal. Consultez notre Politique de confidentialité pour mieux comprendre notre engagement en la matière, ainsi que la manière dont nous utilisons et divulguons vos informations.

Langues et traduction du Contrat

Nous communiquerons avec vous dans la langue dans laquelle les présentes Conditions d'utilisation sont mises à votre disposition.

Les présentes Conditions d'utilisation sont conclues dans la langue dans laquelle nous communiquons lorsque vous ouvrez un compte PayPal.

Votre utilisation (en tant que vendeur) des données personnelles- Lois sur la protection des données

Dans la mesure où vous, en votre qualité de vendeur et/ou utilisant un profil d'entreprise, traitez des données à caractère personnel concernant un client PayPal conformément au présent Contrat d'utilisation du service, vous et PayPal agirez chacun en tant que responsable de traitement indépendant (et non des co-responsables), ce qui signifie que chacun de nous déterminera séparément les finalités et les moyens du traitement desdites données à caractère personnel. Nous acceptons chacun de nous conformer aux exigences des lois applicables en matière de respect de la vie privée et de protection des données, y compris les réglementations, directives, codes de pratique et exigences réglementaires applicables aux responsables du traitement des données dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation. Nous appliquons chacun nos propres Politiques de confidentialité, notifications, avis, règlements et procédures définis de manière indépendante concernant lesdites données personnelles que nous traitons individuellement dans le cadre des présentes Conditions d'utilisation.

En nous conformant aux lois en vigueur sur la protection des données, nous nous engageons individuellement à :

- Mettre en œuvre et gérer toutes les mesures de sécurité appropriées en lien avec le traitement desdites données personnelles
- Tenir un registre de toutes les activités de traitement effectuées en vertu des présentes Conditions d'utilisation ; et
- Ne rien entreprendre ou ne rien autoriser délibérément qui puisse conduire à une violation par l'autre partie des lois en vigueur sur la protection des données.

Toutes les données à caractère personnel qui vous sont fournies par PayPal dans le cadre des services PayPal, à l'exception des données à caractère personnel que vous avez collectées ou obtenues directement auprès du client, ne peuvent être utilisées par vos soins que dans la mesure strictement nécessaire et pertinente pour les services PayPal, et à aucune autre fin, y compris à des fins de marketing, sauf si vous avez obtenu le consentement préalable du client. Vous déclarez, garantissez et vous engagez à fournir et/ou obtenir toutes les informations et tous les consentements nécessaires, le cas échéant, en lien avec vos pratiques de collecte et de partage de données avec PayPal. Vous ne pouvez pas communiquer ou distribuer à un tiers les données à caractère personnel des clients qui vous sont fournies par PayPal, sauf si ce tiers est votre prestataire de services agissant

pour votre compte (tel que défini par la législation applicable).

Résolution et recouvrement

Cette section s'applique uniquement si vous êtes titulaire d'un compte Professionnel PayPal. Vous reconnaissez et acceptez que toute responsabilité qui nous incombe, le cas échéant, à l'égard de votre compte PayPal et des produits et services PayPal que nous vous fournissons de temps à autre, peut être soumise aux pouvoirs de dépréciation et de conversion exercés par une autorité réglementaire compétente qui nous contrôle, nonobstant les conditions de tout autre accord ou entente entre nous. Cela est dû à une exigence énoncée dans une directive de l'Union européenne (2014/59/UE) (telle que transposée dans la loi du pays concerné), qui confère aux autorités réglementaires les pouvoirs nécessaires pour gérer la résolution des litiges avec des institutions financières telles que PayPal. Ces pouvoirs visent à éviter ou à réduire l'obligation pour les gouvernements et les contribuables de renflouer les institutions financières défaillantes concernées.

En utilisant votre Compte PayPal et tout produit et service PayPal, vous reconnaissez et acceptez d'être lié par l'effet desdits pouvoirs de dépréciation et de conversion, qui incluent notamment (a) une réduction, en totalité ou en partie, de tout montant susceptible de vous être dû par PayPal ; (b) une conversion de tout ou partie de ladite dette en actions PayPal ; (c) une annulation de ladite dette ; et (d) une modification de toute condition de notre ou nos contrats concernant votre Compte PayPal et tout produit et service PayPal en vue de permettre l'exercice effectif desdits pouvoirs. Par exemple, l'argent que PayPal vous doit peut être converti en actions PayPal au lieu de vous être versé en espèces.

Digital Services Act

Conformément au règlement de l'UE (2022/2065) relatif à un marché unique des services numériques (Digital Services Act), si vous générez et téléchargez, sur les sites ou les applications mobiles PayPal, du contenu (y compris des images, des descriptions de produits et des messages) contraire aux lois applicables, aux droits de tiers ou aux présentes Conditions d'utilisation du service, nous pouvons prendre des mesures appropriées et proportionnées, y compris la suppression immédiate dudit contenu. Vous pouvez signaler le contenu d'autres utilisateurs à PayPal via un bouton de signalement dédié, le cas échéant, ou via notre formulaire de signalement disponible ici. Nous pouvons (sans y être obligés) utiliser des moyens automatisés (tels que des filtres de mots-clés et d'images), une vérification humaine ou une combinaison des deux pour détecter ce contenu et déterminer les mesures appropriées. Si vous pensez que nous n'aurions pas dû prendre de telles mesures, vous pouvez envoyer une réclamation. Pour en savoir plus sur la procédure de réclamation, cliquez ici.

Intégralité du Contrat et droits des tiers

Les présentes Conditions d’utilisation définissent l’intégralité des accords entre vous et PayPal relatifs à notre service.

Si une disposition des présentes Conditions d'utilisation est déclarée nulle ou non applicable, elle sera annulée et les autres dispositions resteront en vigueur.

Toute personne qui n'est pas partie aux présentes Conditions d'utilisation ne dispose d'aucun droit en vertu de la loi Contracts (Rights of Third Parties) Act de1999 (loi relative aux contrats – droits des tiers) pour invoquer ou faire appliquer des dispositions des présentes Conditions d'utilisation quelles qu'elles soient (à l'exception des tierces parties relevant de la définition de « PayPal » dans la section Indemnisation et limitation de responsabilité ci-dessus, conformément à leurs droits tels que stipulés dans les présentes Conditions d'utilisation) sans préjudice des droits et recours des tiers qui existent ou sont disponibles indépendamment de ladite loi.

PayPal comme Méthode de connexion

Nous pouvons vous autoriser à vous authentifier via PayPal lorsque vous vous connectez à certains sites ou certaines applications mobiles externes. Dans ce cas, nous pouvons partager votre statut de connexion avec tout tiers qui vous autorise à vous connecter de cette manière, ainsi que les informations personnelles et autres informations de compte que vous acceptez de partager afin que ledit tiers puisse vous reconnaître. PayPal n'autorisera pas l'accès du tiers à votre compte et n'effectuera de paiements depuis votre compte vers ledit tiers qu'avec votre autorisation et selon vos instructions spécifiques.

Si vous autorisez des visiteurs à s'authentifier avec PayPal lorsqu'ils se connectent à votre site, à votre application ou à vos comptes clients, vous devez accepter les conditions spécifiques en vigueur lorsque ladite fonctionnalité est mise à votre disposition et vous conformer aux spécifications contenues dans tout manuel ou guide d'intégration. Nous ne garantissons ni ne représentons l'identité de tout utilisateur d'une telle méthode de connexion. Nous ne vous communiquerons pas les informations personnelles et autres informations de compte de l'utilisateur (y compris son statut de connexion) détenues par PayPal, à moins que l'utilisateur n'ait consenti à vous les divulguer.

Clients professionnels

Dans cette section, « DSP2 » désigne la deuxième Directive européenne sur les services de paiement (EU2015/2366).

Nous vous considérons comme un « Client professionnel » si, à la date à laquelle vous acceptez les présentes Conditions d'utilisation, vous ne vous retrouvez dans aucune des situations suivantes :

- Un utilisateur (à savoir une personne physique agissant à des fins autres que commerciales ou professionnelles)
- Une microentreprise (au sens d'une entreprise employant moins de 10 salariés et dont le bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros)

Nous pourrons éventuellement convenir avec vous que certaines dispositions de la DSP2 (telles que mises en œuvre par la législation locale) ne s'appliquent pas à votre utilisation de notre service si vous êtes un Utilisateur professionnel. Si vous êtes un Client professionnel, vous acceptez que :

- Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement pour les paiements couverts par une autorisation de facturation.
- Lorsque vous identifiez un problème, vous avez jusqu'à 60 (soixante) jours à compter de la date à laquelle le problème s'est produit pour nous en informer, après quoi nous ne serons plus tenus de l'étudier ni de vous rembourser.
- Nous ne sommes pas tenus de respecter les exigences d'informations énoncées au Titre III de la DSP2 et leurs équivalents lors de la mise en œuvre de la DSP2 dans les États membres de l'Espace économique européen susceptibles de vous concerner (les "Transpositions de la DSP2").
- Les articles 72 et 89 de la DSP2 et les dispositions équivalentes dans les Transpositions de la DSP2 ne s'appliquent pas à votre utilisation de notre service, ce qui signifie que, nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions d'utilisation, nous ne sommes pas responsables des pertes ou dommages que vous pourriez subir en vertu desdits articles et dispositions.