



Politique Précontentieuse Wero

Politique Précontentieuse Wero – Points essentiels	3
1.0 Définitions	3
2.0 Introduction.....	4
3.0 Quand pouvez-Vous engager une Procédure Pré-Contentieuse ?.....	5
4.0 Quand la Procédure Pré-Contentieuse n’est-elle pas disponible ?.....	5
5.0 Comment initier une réclamation?	5
6.0 Combien de temps dure cette procédure ?.....	6
7.0 Comment puis-Je faire remonter ma réclamation ?.....	6
8.0 Utilisation responsable	6
9.0 Étapes suivantes ?.....	6
10.0 Besoin d’aide ?.....	7
Annexe A — Secteurs bénéficiant d’un délai prolongé	8
Annexe B — Secteurs éligibles sans montant minimal de transaction	9

Dernière mise à jour : 14.10.2025

Politique Précontentieuse Wero – Points essentiels

Dans de nombreux cas, Vous pouvez introduire une réclamation directement auprès d'un **Accepteur** afin de résoudre un problème lié à une **Opération Wero**.

- **Éligibilité** : La **Procédure Pré-Contentieuse** est généralement disponible pour les **Opérations Wero** effectuées auprès d'un **Accepteur** dont le **PSP Accepteur** participe au programme de résolution anticipée.
Les cas dans lesquels la Procédure Pré-Contentieuse n'est pas applicable sont précisés à la section 2.
- **Délais** : Vous disposez de **120 jours** à compter de la date de l'**Opération Wero** pour engager une Procédure Pré-Contentieuse.
Dans certains cas (énumérés à l'**Annexe A**), ce délai peut être prolongé jusqu'à **540 jours**.
- **Processus** : Vous pouvez soumettre une réclamation dans l'**App Wero** ou dans Votre application bancaire mobile et échanger des documents avec l'**Accepteur** via cette plateforme.
- **Période de résolution** : Vous et l'**Accepteur** disposez de **30 jours** pour parvenir à un accord. Si l'Accepteur accepte, il doit Vous rembourser ou exécuter la solution convenue (par exemple : renvoi des biens ou proposition alternative) dans un délai de **7 jours**.
- **Escalade** : Vous pouvez transmettre la réclamation à Votre **ASPSP** dans un délai de **14 jours** si l'**Accepteur** rejette la réclamation, ne répond pas, ou si aucun accord n'est trouvé. Votre ASPSP Vous informera alors des étapes suivantes.
- **Utilisation responsable** : Toute utilisation abusive de la Procédure Pré-Contentieuse (fourniture d'informations fausses ou trompeuses, documents falsifiés, réclamations répétées infondées, etc.) peut entraîner un avertissement et la suspension temporaire ou définitive de Votre accès à cette procédure.
Cette suspension n'affecte pas Votre droit de contacter Votre **ASPSP** ou de saisir une juridiction compétente.

1.0 Définitions

Les termes commençant par une majuscule utilisés dans la présente Politique Précontentieuse Wero (la « Politique ») ont la signification suivante :

« **Accepteur** » : un commerçant, un prestataire de services, une entreprise, une entité publique ou toute autre personne morale recevant un paiement par le biais de la Solution Wero, directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement agréé.

« **App Wero** » : l'application mobile Wero mise à disposition par EPI Company SE, permettant aux Utilisateurs d'effectuer ou de recevoir des paiements, de soumettre une réclamation et d'échanger des informations dans le cadre de la Procédure Pré-Contentieuse.

« **ASPSP** » : le prestataire de services de paiement qui détient le Compte de l'Utilisateur et participe au Schéma EPI.

« **EPI** » : EPI Company SE, société européenne (societas Europaea) ayant son siège social De Lignestraat 13, 1000 Bruxelles, Belgique (RPR/RPM Bruxelles, division néerlandophone), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0755.811.726.

« **Opération Wero** » : une opération de paiement effectuée via la Solution Wero entre un Utilisateur et un Accepteur ou une Contrepartie, initiée par l'Utilisateur ou en son nom, impliquant un transfert de fonds par virement instantané.

« **Procédure Pré-Contentieuse** » : la procédure décrite dans la présente Politique, par laquelle un Utilisateur et un Accepteur s'efforcent de résoudre un différend relatif à une Opération Wero sans impliquer le PSP Accepteur ni l'ASPSP.

« **PSP Accepteur** » : le prestataire de services de paiement, membre du Schéma EPI, qui fournit des services d'acceptation à un Accepteur dans le cadre de la Solution Wero.

« **Solution Wero** » : la solution de paiement d'EPI permettant d'initier, recevoir et gérer des paiements via l'App Wero.

« **Utilisateur** », « **Vous** » ou « **Votre** » : toute personne physique remplissant les conditions d'éligibilité définies par la Solution Wero et utilisant l'App Wero pour initier ou recevoir des Opérations Wero.

Sauf indication contraire, les autres termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales Wero.

2.0 Introduction

La présente Politique explique la marche à suivre si Vous rencontrez un problème avec une **Opération Wero** effectuée auprès d'un **Accepteur**.

Cela peut concerner, par exemple :

- un bien qui n'arrive pas ou ne correspond pas à sa description ;
- un service payé mais non fourni ;
- ou un remboursement promis mais non reçu.

Pour la plupart des achats réalisés via la **Solution Wero**, Vous pouvez utiliser la **Procédure Pré-Contentieuse**, conçue pour Vous aider à signaler un problème et à tenter de le résoudre rapidement et simplement avec l'**Accepteur**, via l'**App Wero** ou Votre application bancaire mobile.

Si aucun accord n'est trouvé, Vous pouvez transmettre la réclamation à Votre **ASPSP**, qui peut ensuite impliquer le **PSP Accepteur**.

Important :

- La **Procédure Pré-Contentieuse Wero** est disponible uniquement si l'**Opération Wero** a été réalisée auprès d'un **Accepteur** dont le **PSP Accepteur** participe au programme de résolution

anticipée.

- Elle ne s'applique pas aux paiements incorrects ou non autorisés, lesquels relèvent des règles bancaires applicables issues de la **DSP2**. Dans ces cas, Vous devez contacter directement Votre **ASPSP**.

3.0 Quand pouvez-Vous engager une Procédure Pré-Contentieuse ?

- Dans un délai de **120 jours calendaires** à compter de la date de l'**Opération Wero** ;
- Ou dans un délai de **120 jours après la livraison** et jusqu'à **540 jours** après la date de l'Opération Wero, si :
 - l'**Accepteur** appartient à l'un des secteurs listés à l'**Annexe A**, et
 - le motif de Votre réclamation est l'un des suivants :
 - marchandise défectueuse ;
 - service non fourni ou marchandise non reçue ;
 - remboursement non crédité.

Pour la plupart des **Opérations Wero**, le montant minimal est de **10 €**.

Aucun montant minimal ne s'applique pour les secteurs listés à l'**Annexe B**.

Si Vous ne reconnaissez pas une **Opération Wero**, vérifiez d'abord les détails de la transaction dans l'**App Wero** ou Votre application bancaire.

Si elle semble toujours non autorisée, contactez immédiatement Votre **ASPSP**.

4.0 Quand la Procédure Pré-Contentieuse n'est-elle pas disponible ?

- Si l'**Accepteur** a déjà remboursé l'**Opération Wero** concernée ;
- Si Votre **Compte** est détenu auprès d'un **ASPSP** établi en France ou en Belgique : la **Procédure Pré-Contentieuse** n'est pas disponible pour les litiges commerciaux (marchandise non reçue, non conforme ou remboursement non reçu) ;
- Si l'**Accepteur** ne participe pas au programme : Vous devrez alors le contacter directement.

5.0 Comment initier une réclamation ?

1. Ouvrez l'**App Wero** ou Votre application bancaire et localisez l'**Opération Wero** concernée ;
2. Sélectionnez la transaction et cliquez sur « Signaler un problème » ;
3. Choisissez le motif correspondant à Votre situation ;
4. Téléversez les documents, photos ou preuves pertinentes ;
5. Vous et l'**Accepteur** pouvez échanger des informations via la plateforme Wero dédiée tant que la réclamation est ouverte.

En initiant une réclamation, Vous reconnaissez que les **Données** relatives à Votre réclamation seront partagées avec l'**Accepteur** et avec **EPI**, conformément à la **Politique de Confidentialité de l'App Wero**.

6.0 Combien de temps dure cette procédure ?

- Une **Procédure Pré-Contentieuse** reste ouverte pendant **30 jours calendaires** à compter de la date à laquelle Vous l'avez initiée.
- Si l'**Accepteur** accepte Votre réclamation, il doit rembourser l'**Opération Wero** ou exécuter la solution convenue (renvoi, remboursement, offre alternative) dans un délai de **7 jours**.

7.0 Comment puis-Je faire remonter ma réclamation ?

Si la réclamation ne peut être résolue directement avec l'**Accepteur**, Vous pouvez la transmettre à Votre **ASPSP** dans les cas suivants :

- Vous n'êtes pas d'accord avec la réponse de l'Accepteur ;
- L'Accepteur rejette Votre réclamation ;
- Aucun accord n'a été trouvé dans les 30 jours ;
- L'Accepteur accepte la réclamation mais ne rembourse pas dans les 7 jours ;
- L'Accepteur n'a pas répondu dans les 7 jours suivant la soumission de Votre réclamation.

Lorsque Vous transmettez une réclamation, les **Données** correspondantes sont partagées avec Votre **ASPSP** et, le cas échéant, avec le **PSP Accepteur**, conformément à la **Politique de Confidentialité de l'App Wero** (<https://wero-wallet.eu/privacy-center>).

8.0 Utilisation responsable

La réussite de la **Procédure Pré-Contentieuse** repose sur la bonne foi et la sincérité des informations communiquées par toutes les parties.

Toute utilisation abusive — incluant la fourniture d'informations fausses, incomplètes ou trompeuses, ou un comportement de harcèlement — peut entraîner la **suspension temporaire ou définitive** de Votre accès à cette procédure.

Cela ne limite pas Votre droit de contacter Votre **ASPSP**, d'exercer un recours ou de saisir une juridiction compétente.

9.0 Étapes suivantes ?

Si Votre **Procédure Pré-Contentieuse** n'aboutit pas, Vous pouvez la transmettre à Votre **ASPSP**, qui décidera des suites à donner sur la base des informations et documents transmis.

Votre **ASPSP** peut :

- Vous rembourser ;
- rejeter Votre réclamation ; ou
- contacter le **PSP Accepteur** pour contester l'**Opération Wero**.

10.0 Besoin d'aide ?

Si Vous avez besoin d'assistance ou si Vous avez des questions concernant la présente Politique, Vous pouvez :

- contacter le **Support EPI** via l'**App Wero**, ou
- contacter Votre **ASPS** via les canaux de contact mentionnés dans ses conditions générales.

Annexe A — Secteurs bénéficiant d'un délai prolongé

Pour les achats dans les secteurs suivants, lorsque les biens étaient défectueux ou non reçus, ou qu'un service n'a pas été fourni ou qu'un remboursement n'a pas été reçu, Vous pouvez introduire une **Procédure Pré-Contentieuse** dans les **120 jours suivant la livraison** et jusqu'à **540 jours** après la date de paiement :

- Transport aérien
- Location de voitures
- Hôtels
- Transport ferroviaire de passagers
- Lignes d'autobus
- Croisières et transport maritime de passagers
- Location de bateaux
- Marinas
- Agences de voyage
- Services de transport divers
- Agents et gestionnaires immobiliers
- Complexes hôteliers et stations de villégiature
- Location de camping-cars et véhicules de loisirs
- Cinémas
- Salles et écoles de danse
- Théâtres et billetteries
- Orchestres, groupes et spectacles divers

Annexe B — Secteurs éligibles sans montant minimal de transaction

Aucun montant minimal d'**Opération Wero** n'est requis pour les secteurs suivants ; dans tous les autres cas, le montant minimal est fixé à **10 €** :

- Péages et ponts
- Parkings, parcmètres et garages
- Transports publics locaux et régionaux, y compris les ferries
- Transport ferroviaire de passagers
- Lignes d'autobus
- Services de reprographie rapide et de copie
- Stations de lavage automobile
- Location de DVD ou de vidéos
- Biens numériques — médias (livres, films, musique)
- Biens numériques — jeux
- Biens numériques — applications (hors jeux)
- Jeux d'argent et paris (y compris loteries, jetons de casino, paris hors piste et paris sur hippodromes)