



Conditions Générales de Wero

1.0	Objectif et langues du contrat.....	3
2.0	Définitions	3
3.0	Conditions d'éligibilité	7
4.0	Description des services et des fonctionnalités.....	8
5.0	Conditions d'utilisation des services	12
6.0	Utilisation de l'application	15
7.0	Frais et charges	17
8.0	Sécurité et Confidentialité.....	17
9.0	Lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude	18
10.0	Protection des données.....	19
11.0	Propriété intellectuelle	20
12.0	Responsabilité	20
13.0	Durée et résiliation	23
14.0	Signalement et Réclamations	24
15.0	Blocage	26
16.0	Limites de A2A Services.....	27
17.0	Modification des Conditions Générales	27
18.0	Droit de rétractation.....	27
19.0	Dispositions générales	28
20.0	Accessibilité.....	29
21.0	Contact et communication	29
22.0	Règlement à l'amiable et médiation	29
23.0	Loi et juridiction applicable	29
24.0	Démarchage téléphonique (résidents français uniquement).....	30
	Annexe 1- Formulaire-Type de Rétractation Facultatif pour les consommateurs français ..	31

1.0 Objectif et langues du contrat

- 1.1 Les présentes Conditions Générales Wero (les "**Conditions Générales**") s'appliquent à l'utilisation de l'App Wero et de la Solution Wero fournies par EPI Company SE, une société européenne (societas Europaea) ayant son siège social De Lignestraat 13, 1000 Bruxelles, Belgique (RPR/RPM Bruxelles, division néerlandophone), et inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0755.811.726 dont l'adresse électronique est contact@epicompany.eu et le numéro de téléphone est +32 2 888 86 00 (ci-après dénommée "**EPI**", "**NOUS**", "**NOTRE**" ou "**NOS**"). EPI est agréée par la Banque nationale de Belgique en tant qu'établissement de paiement soumis à la Loi sur les Etablissements de Paiement pour fournir des Services d'Initiation de Paiement et des Services d'Information sur les Comptes et fournit ces services dans des juridictions autres que la Belgique sur la base d'un passeport de libre prestation de services. L'agrément peut être consulté sur le registre officiel de la Banque nationale de Belgique, accessible via l'adresse suivante : <https://www.nbb.be/fr/activites/supervision-financiere-et-resolution/contrôle-des-etablissements-financiers-2> et sur le registre officiel de l'Autorité bancaire européenne accessible à l'adresse suivante : <https://euclid.eba.europa.eu/register/pir/search>.
- 1.2 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'utilisation de la Solution Wero fournie par EPI à l'UTILISATEUR (également dénommé "**VOUS**", "**VOTRE**" ou "**VOS**"). Les Conditions Générales sont applicables à compter du 19 juin 2026 et sont disponibles sur le site web de la Solution Wero à l'adresse www.wero-wallet.eu.
- 1.3 Les Conditions Générales constituent le contrat-cadre entre VOUS et NOUS pour la fourniture des Services. Les Conditions Générales sont disponibles en anglais, néerlandais, français et allemand. En cas d'incohérence entre la version anglaise et toute autre version linguistique, la version dans la/les langue(s) officielles du pays de VOTRE résidence habituelle prévaudra. Pendant toute la durée de NOTRE relation contractuelle avec VOUS, toute communication entre VOUS et NOUS se fera en anglais, néerlandais, français ou allemand, à l'exception de NOTRE Support EPI, qui peut communiquer avec VOUS en anglais, français et allemand.
- 1.4 En activant l'App Wero, VOUS acceptez d'être lié par les présentes Conditions Générales et d'utiliser la solution Wero conformément aux conditions décrites dans les présentes Conditions Générales.
- 1.5 En cas de divergence entre les dispositions des Conditions Générales et les Conditions Spécifiques, les dispositions des Conditions Spécifiques prévalent, uniquement en ce qui concerne la juridiction concernée couverte par ces Conditions Spécifiques.

2.0 Définitions

Les termes ci-dessous commençant par une majuscule dans les Conditions Générales (y compris la section 1.0 (Objectif et langues du contrat) ci-dessus) ont la signification suivante, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

"Accepteur" : un détaillant ou toute autre entité, entreprise, société ou entité gouvernementale/administration locale utilisant la Solution Wero, directement ou par l'intermédiaire d'un facilitateur de paiement, pour recevoir des fonds en tant que bénéficiaire ou pour rembourser un payeur.

"Appareil" : l'appareil de l'UTILISATEUR (par exemple, un smartphone, une tablette ou un appareil similaire) sur lequel l'App Wero est installée.

"ASPSP" : un ASPSP éligible.

"ASPSP Éligible" : un prestataire de services de paiement qui : (i) fournit et maintient un Compte pour l'UTILISATEUR ; (ii) est membre du Schéma EPI ; et (iii) permet à ses clients d'utiliser l'App Wero ou, s'agissant des ASPSP Éligibles, permet à EPI d'intégrer ses clients dans l'App Wero.

"Authentification Forte du Client" : une authentification reposant sur l'utilisation de deux éléments ou plus appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul l'UTILISATEUR connaît), "possession" (quelque chose que seul l'UTILISATEUR possède) et "inhérence" (quelque chose que l'UTILISATEUR est) et indépendants en ce sens que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification fondée sur l'utilisation d'au moins deux éléments classés comme connaissance (quelque chose que seul l'UTILISATEUR connaît), possession (quelque chose que seul l'UTILISATEUR possède) et inhérence (quelque chose que l'UTILISATEUR est) qui sont indépendants, en ce sens que la violation de l'un ne compromet pas la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

"Banque nationale de Belgique" ou **"BNB"** : l'autorité de surveillance responsable en Belgique de la supervision prudentielle des établissements de paiement, y compris le contrôle et le respect des règles et normes financières applicables sur le territoire belge. Contact : Boulevard de Berlaimont 14 1000 Bruxelles RPR Bruxelles TVA BE 0203.201.340 info@nbb.be +32 2 221 21 11.

"Code QR" : un code-barres matriciel lisible par une machine qui contient des informations codées, y compris un identifiant de paiement ou un URL.

"Compte" : tout compte de paiement en euros que VOUS avez enregistré dans l'application l'App Wero et que VOUS détenez auprès d'un ASPSP.

"Conditions Spécifiques" : respectivement, et dans la mesure où elles sont pertinentes, les Conditions Spécifiques de la Juridiction concernée.

"Contenu" : tout contenu personnalisé (texte, emoji, etc.) partagé par l'UTILISATEUR par le biais de l'App Wero conformément à la section 6.3 (Disposition spécifique concernant le partage de Contenu).

"Contrepartie" : une Contrepartie Consommateur et une Contrepartie Professionnelle.

"Contrepartie Consommateur" : une personne physique agissant à des fins qui ne relèvent pas de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle et qui utilise la Solution Wero dans le cadre de transactions P2P pour envoyer des fonds à l'UTILISATEUR ou recevoir des fonds de ce dernier.

"Contrepartie Professionnelle" : une personne agissant à des fins commerciales ou professionnelles et qui utilise la Solution Wero dans le cadre de Transactions P2Pro pour envoyer des fonds à l'UTILISATEUR ou recevoir des fonds de ce dernier.

"Délai d'Exécution" : le délai d'exécution maximal cible prévu de 10 secondes à compter de la réception d'un ordre de paiement pour une Opération Wero par l'ASPSP, durant lequel le prestataire de services de paiement du bénéficiaire doit mettre le montant de l'Opération Wero à la disposition du PSP de la Contrepartie ou du PSP de l'Accepteur et confirmer la réalisation de l'Opération Wero à l'ASPSP.

"Données à Caractère Personnel" : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, telle que définie à l'article 4, paragraphe 1, du GDPR.

"Données de Paiement Sensibles" : toutes les données, y compris les **Données de Sécurité Personnalisées** qui pourraient être utilisées pour commettre une fraude, à l'exclusion du nom de l'UTILISATEUR et du numéro de Compte utilisés dans le cadre des Services.

"Données de Sécurité Personnalisées" : les données personnalisées fournies à l'UTILISATEUR par l'ASPSP à des fins d'authentification.

"Données" : toutes les données de l'UTILISATEUR traitées par EPI pour fournir la Solution Wero, qu'il s'agisse de Données à Caractère Personnel, de Données de Sécurité Personnalisées et/ou de Données de Paiement Sensibles.

"Droits de propriété intellectuelle" : (a) tous les droits d'auteur et droits connexes, les droits sur le savoir-faire, les secrets commerciaux, les droits sur les bases de données, les droits sur les logiciels informatiques et les droits non

enregistrés sur les marques, les noms commerciaux et les dessins et modèles ; (b) tous les droits de propriété intellectuelle enregistrés et les demandes d'enregistrement de droits de propriété intellectuelle, y compris, mais sans s'y limiter, les marques, les dessins et modèles, les droits de brevet et les noms de domaine ; (c) tous les droits de demander l'enregistrement de l'un de ces droits ; et (d) tous les autres droits de propriété intellectuelle et les formes de protection équivalentes ou similaires existant partout dans le monde.

« **EEA** » : Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (*European Accessibility Act*).

« **EGBGB** » : Loi introductive au Code civil allemand (*Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche*)

"**Jour Ouvrable**" : un jour où EPI est ouvert pour l'exercice d'activités commerciales.

"**Jurisdiction**" : la Belgique, la France, le Luxembourg ou l'Allemagne.

"**L'App Wero**" : l'application de paiement mobile fournie par EPI à l'UTILISATEUR lui permettant de bénéficier des Services.

"**Loi sur les établissements de paiement**" : Loi belge du 11 mars 2018 relative au statut et au contrôle des établissements de paiement et des établissements de monnaie électronique, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement, et à l'activité d'émission de monnaie électronique, et à l'accès aux systèmes de paiement, telle qu'amendée.

"**Loi sur les services numériques**" : le règlement (UE) n° 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 sur un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE, tel que modifié de temps à autre.

"**Lois sur la Protection des Données**" : le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le "**Règlement Général sur la Protection des Données**" ou "**RGPD**") ainsi que toute loi de mise en œuvre nationale connexe des États membres de l'UE.

"**Marque EPI**" : un nom commercial, un nom, un mot, un logo, des logotypes, des marques, un dessin, un symbole, un signe distinctif, des marques de service, des désignations commerciales, d'autres désignations, ou toute combinaison de ceux-ci, qu'EPI possède et qu'elle adopte pour identifier ses produits ou ses services.

"**Membre d'EPI**" : un prestataire de services de paiement qui a obtenu du Schéma EPI une licence pour agir en tant qu'ASPSP Eligible ou en tant que prestataire de services de paiement pour les Accepteurs dans le cadre du Schéma EPI.

"**NOUS**", "**NOTRE**" ou "**NOS**" : les références à EPI, telles qu'elles figurent à la Section 1.1.

"**Opération Wero**" : un acte, initié à l'aide de la Solution Wero par l'UTILISATEUR, ou en son nom, ou par une Contrepartie ou un Accepteur, selon le cas, consistant à transférer des fonds par le biais d'un Virement Instantané, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre l'UTILISATEUR et la Contrepartie ou l'Accepteur, selon le cas.

"**Paiements Face-to-Face**" : les paiements initiés par un UTILISATEUR en présence d'un Accepteur, d'une Contrepartie Consommateur ou d'une Contrepartie Professionnelle, via l'utilisation de l'App Wero, en demandant à l'UTILISATEUR de scanner un code QR ou d'autres technologies de proximité similaires au point de vente.

"**Personne concernée**" : a la signification qui lui est donnée par le RGPD, à savoir une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

"**Plan de paiement**" : le type de consentement EPI en vertu duquel une Opération Wero est autorisée et exécutée dans le cadre d'une opération de commerce électronique ou de commerce électronique mobile (E-/M-commerce) ou d'une transaction au point de vente (*Point of Sale* ("**POS**")), tel que décrit à la Section 4.1.3.

"Politique de Confidentialité de l'App Wero" : NOTRE Politique de Confidentialité qui vise à VOUS informer sur le traitement Des données à Caractère Personnel effectué par EPI en tant que responsable du traitement pour l'exploitation de la Solution Wero et qui est disponible sur le site web de la Solution Wero et dans l'App Wero.

"Politique Précontentieuse Wero" : NOTRE politique précontentieuse visant à VOUS informer de la Procédure Précontentieuse par laquelle un UTILISATEUR et un Accepteur s'efforcent de parvenir à un accord concernant une Opération Wero contestée par l'UTILISATEUR, sans implication de l'ASPSP ni du PSP de l'Accepteur, et disponible sur le site internet de la Solution Wero ainsi que dans l'App Wero.

"Procédure de gestion des litiges" : la procédure comprenant (i) la Procédure Précontentieuse et (ii) la Procédure de Rétrofacturation.

"Procédure de Rétrofacturation" : la procédure engagée par l'UTILISATEUR pour demander au PSP Accepteur de créditer son compte auprès de l'ASPSP Eligible du montant contesté d'une Opération Wero donnée.

"Procédure Précontentieuse" : la procédure par laquelle un UTILISATEUR et un Accepteur s'efforcent de parvenir à un accord concernant une Opération Wero contestée par l'UTILISATEUR et qui n'implique pas le l'ASPSP ou le PSP de l'Accepteur.

"PSP Accepteur" : un prestataire de services de paiement, membre du Schéma EPI, contractant directement ou par l'intermédiaire d'un facilitateur de paiement avec un Accepteur pour accepter et traiter les Opérations Wero.

"PSP de Contrepartie" : un PSP permettant à une Contrepartie d'envoyer ou de recevoir des fonds de l'UTILISATEUR.

"PSP" : prestataire de services de paiement.

"Règlement Rome I" : le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, tel qu'amendé.

"Règlement SCT/SDD" : le règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros, tel qu'amendé.

"Schéma EPI" : le schéma de paiement, tel que défini à l'article 2.7 du Règlement SCT/SDD, qui met en œuvre et applique les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices régissant le fonctionnement de la Solution Wero entre les Membres EPI.

"Service d'Information sur les Comptes" : le service fourni par EPI consistant à fournir des informations consolidées sur les comptes détenus auprès d'un (ou plusieurs) ASPSP, tel que décrit à la section 4.2 (Description du Service d'Information sur les Comptes).

"Service d'Initiation de Paiement" : l'initiation par EPI d'Opérations Wero via la Solution Wero dans les cas d'opération d'envoi d'argent P2P/P2Pro, Transaction E/M-commerce à distance et Transactions POS (tel que décrit dans la Section 4.1 (Description des Services A2A)).

"Services A2A" : les services de compte à compte ("*account-to-account*") offerts par EPI tels que décrits à la Section 4.1 (Description des Services A2A), y compris les Services d'Initiation de Paiement.

"Services" : les services fournis par EPI à l'UTILISATEUR via l'App Wero, tels que décrits dans la Section 4.0 ("Description des services et des fonctionnalités").

"Solution Wero" : la solution de paiement d'EPI permettant à l'UTILISATEUR de bénéficier des Services, mise à disposition de l'UTILISATEUR via l'App Wero dont la marque est "**Wero**".

"Support Durable" : tout instrument permettant à l'UTILISATEUR de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement pendant une durée appropriée, d'une manière accessible pour une consultation ultérieure, aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

"Support EPI" : l'équipe d'assistance d'EPI accessible conformément à la Section 21.0 ("Contact et communication").

"Transaction E/M-commerce à distance" : une transaction de commerce électronique ou de commerce mobile VOUS permettant, via une page web de commerce électronique ou une application de commerce électronique (in-app) accessible depuis VOTRE appareil, d'envoyer des fonds à un Accepteur en échange d'un produit ou de la fourniture d'un service.

"Transaction P2P" : une opération d'envoi d'argent P2P, une opération de réception d'argent P2P ou une opération de demande de fonds P2P (telle que décrite à la Section 4.1 (Description des Services A2A)) entre un UTILISATEUR et une Contrepartie Consommateur.

"Transaction P2Pro" : une opération d'envoi d'argent P2Pro, une opération de réception d'argent P2Pro ou une opération de demande de fonds P2Pro (telle que décrite à la Section 4.1 (Description des Services A2A)) entre un UTILISATEUR et une Contrepartie Professionnelle.

"Transaction Unique" : une Opération Wero que l'ASPSP concerné doit exécuter dans le Délai d'Exécution après que l'UTILISATEUR a autorisé l'Opération Wero dans l'App Wero.

"UTILISATEUR", "VOUS" ou "VOTRE" : une personne qui remplit les conditions d'éligibilité énoncées à la Section 3.0 ("Conditions d'éligibilité ") et qui a accepté les Conditions Générales d'utilisation de la Solution Wero.

"Virement instantané" : un virement effectué en temps réel conformément à la version applicable de l'Instant Credit Transfer Scheme Rulebook publié par l'European Payments Council.

3.0 Conditions d'éligibilité

3.1 Pour pouvoir utiliser la Solution Wero, l'UTILISATEUR doit, cumulativement :

- (i) Être une personne physique, agissant soit en qualité de consommateur (c'est-à-dire agir dans un but autre que son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), soit en qualité de professionnel (c'est-à-dire dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) ;
- (ii) Avoir l'âge minimum requis par VOTRE ASPSP pour pouvoir bénéficier des Services. Si VOUS êtes un UTILISATEUR qui n'a pas atteint l'âge légal dans la juridiction de VOTRE lieu de résidence, EPI présume (i) que VOTRE ASPSP respecte toutes les exigences légales de la juridiction de VOTRE lieu de résidence et a obtenu le consentement requis de vos représentants légaux ou du tribunal compétent ; (ii) que le consentement dudit représentant légal ou du tribunal compétent est suffisamment étendu pour VOUS permettre d'inscrire le compte tenu auprès de VOTRE ASPSP aux Services et d'utiliser ces Services ; et (iii) VOTRE ASPSP respecte toutes les restrictions imposées par VOTRE représentant légal ou le tribunal compétent et/ou par les lois applicables de VOTRE juridiction pour toutes les Opérations Wero que VOUS effectuez ;
- (iii) Avoir la pleine capacité juridique pour conclure un contrat et ne pas être soumis à une interdiction ou incapacité légale ou judiciaire. Si, après l'inscription, un UTILISATEUR est placé sous protection juridique, l'UTILISATEUR ou, le cas échéant, son représentant légal, doit en informer immédiatement EPI ;
- (iv) N'utiliser que les Comptes ouverts en son nom propre, ou, le cas échéant, lorsque l'ASPSP de l'UTILISATEUR l'y autorise, pour le compte d'une autre personne (lorsque l'UTILISATEUR est dûment autorisé à le faire en vertu d'une procuration valablement exécutée), ou conjointement avec une autre personne ; et
- (v) Disposer d'un Appareil.

- 3.2 La Solution Wero est exclusivement destinée à l'usage personnel de l'UTILISATEUR. Il est strictement interdit à l'UTILISATEUR de prêter ou de transférer l'App Wero, ou de donner accès à la Solution Wero à toute autre personne. Toute cession ou transfert de l'App Wero à un tiers est strictement interdite. NOTRE responsabilité pour toute perte que VOUS subissez de ce fait sera limitée comme indiqué à la Section 12.2.2(viii) . Lorsque qu'un Compte est détenu conjointement avec une autre personne ou utilisé pour le compte d'une autre personne, l'UTILISATEUR ne peut utiliser la Solution Wero pour initier des Opérations Wero que dans la mesure permise par la convention de compte et les modalités de mandat conclues avec VOTRE ASPSP Éligible. EPI ne vérifie ni l'existence, ni la validité, ni l'étendue d'un quelconque mandat, d'une procuration ou d'un accord relatif à un compte joint, et s'en remet à VOTRE ASPSP Éligible pour procéder à cette authentification et à cette vérification. Sans préjudice des droits impératifs de l'UTILISATEUR en vertu de la législation de la Juridiction applicable, l'UTILISATEUR demeure responsable de s'assurer qu'il est dûment habilité à utiliser le Compte et à initier des Opérations Wero, y compris dans le cas de comptes joints ou lorsqu'il agit pour le compte d'une autre personne.
- 3.3 L'UTILISATEUR s'engage à ce que toutes les informations fournies lors de son inscription, en tant qu'UTILISATEUR de l'App Wero, soient exactes, correctes et à jour, et s'engage à informer EPI de toute modification de ces informations dans les meilleurs délais. Sans préjudice de la Section 12.0 (Responsabilité), EPI n'est pas responsable des conséquences résultant pour l'UTILISATEUR du non-respect de ses obligations au titre de la présente Section 3.3.
- 3.4 En acceptant les présentes Conditions Générales, VOUS nous déclarez que VOUS adhérez aux Conditions Générales et que VOUS utiliserez la Solution Wero soit pour VOTRE propre compte, soit, lorsque l'ASPSP de l'UTILISATEUR l'y autorise, pour le compte d'une autre personne qui vous a dûment autorisé à agir en son nom. VOUS restez entièrement responsable de toute utilisation de la Solution Wero et, le cas échéant, de toute Opération Wero que VOUS aurez initiée pour le compte d'une autre personne. VOUS vous engagez également à NOTRE égard à continuer de respecter les exigences énoncées dans la présente Section 3.0 (Éligibilité) tant que VOUS continuez à utiliser la Solution Wero.

4.0 Description des services et des fonctionnalités

La Solution Wero VOUS permet, grâce à VOTRE utilisation de l'App Wero, de bénéficier des Services décrits ci-dessous, sous réserve de VOTRE consentement ainsi que de la disponibilité de ces Services auprès de VOTRE ASPSP. Les Services comprennent les Services A2A et les Services d'Information sur les Comptes. La fonctionnalité de la Solution Wero dépend du fait que VOTRE Compte est tenu auprès d'un ASPSP Éligible, comme expliqué plus en détail dans les Sections 4.1.2 et 4.1.4.

4.1 Description des Services A2A

- 4.1.1 La Solution Wero vous permet d'initier des Opérations Wero de compte à compte entre VOTRE Compte et le compte de paiement d'un tiers sans qu'il soit nécessaire d'échanger des informations sur l'instrument de paiement sous-jacent, tel que l'IBAN du compte de paiement concerné.
- 4.1.2 Lorsque VOTRE compte est tenu auprès d'un ASPSP Éligible, la Solution Wero peut être utilisée pour initier des Opérations Wero dans les cas d'utilisation suivants :
- (i) **Opération d'envoi d'argent P2P/P2Pro** : Une opération d'envoi d'argent P2P/P2Pro VOUS permet de transférer des fonds à une Contrepartie dans le cadre de :
 - a) un Paiement Face-to-Face effectué via un code QR ou toute autre technologie acceptée par la Solution Wero ; ou
 - b) un paiement à distance effectué en : (i) sélectionnant la Contrepartie parmi les contacts de VOTRE répertoire (à condition que VOUS ayez accepté de lier VOTRE répertoire de contacts à l'App Wero) ; (ii) saisissant le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de la Contrepartie ; ou (iii) acceptant une demande de paiement émise par une Contrepartie.

- (ii) **Opération de réception d'argent P2P/P2Pro** : Une opération de réception d'argent P2P/P2Pro VOUS permet de recevoir des fonds d'une Contrepartie ;
- (iii) **Opération de demande de fonds P2P/P2Pro** : Une **Opération de demande de fonds P2P/P2Pro** VOUS permet de demander à une Contrepartie un transfert de fonds à effectuer après l'acceptation par la Contrepartie de VOTRE demande de paiement générée : (i) pour les paiements Face-to-Face, via un code QR ; ou (ii) pour les paiements à distance, en sélectionnant la Contrepartie parmi les contacts de VOTRE répertoire téléphonique ou en saisissant son numéro de téléphone ou son adresse électronique ;
- (iv) **Transactions E/M-commerce à distance** : une transaction E-/M-commerce à distance désigne une Opération Wero initiée à distance par l'UTILISATEUR afin d'envoyer des fonds à un Accepteur en échange de l'achat d'un produit ou de la fourniture d'un service, au moyen d'une interface en ligne ou électronique, y compris, sans s'y limiter, un site de commerce électronique, une application mobile, un lien de paiement ou tout autre canal de communication à distance accessible via l'Appareil de l'UTILISATEUR;
- (v) **Transaction au point de vente** : Une transaction au point de vente (*Point of Sale* ("POS")) VOUS permet, au point de vente d'un Accepteur, d'envoyer des fonds à cet Accepteur pour l'achat d'un produit ou de la prestation d'un service. Les transactions POS peuvent être initiées au moyen d'un code QR ou en approchant VOTRE Appareil d'un terminal de paiement sans contact reposant sur la technologie de communication en champ proche (*Near Field Communication* (« NFC »)) ;et
- (vi) **Dons à des entités caritatives** : Un don à une entité caritative VOUS permet de transférer des fonds en tant que don à une entité caritative et d'obtenir une preuve de paiement de ce don (dans la mesure où VOTRE ASPSP Eligible fournit une telle preuve). Ces Opérations Wero peuvent être initiées de la même manière que les opérations d'envoi d'argent P2P/P2Pro décrites ci-dessus.

4.1.3 Dans le cadre des cas d'utilisation Transactions E/M-commerce et des Transactions POS décrits à la section 4.1.2 , la Solution Wero VOUS permet d'autoriser les Opérations Wero à l'aide des types de consentement EPI suivants :

- (i) **Une transaction simple**, une Opération Wero unique qui sera exécutée instantanément une fois que VOUS aurez accepté l'Opération Wero dans l'App Wero ;
- (ii) **Paiement fondé sur l'usage**, qui VOUS permet de préautoriser un montant maximal en faveur d'un l'Accepteur (par exemple, par exemple, pour le ravitaillement en carburant, la recharge d'un véhicule électrique, un trajet en transports publics ou le stationnement). L'Opération Wero est exécutée pour le montant final correspondant à VOTRE utilisation réelle, lequel peut être inférieur au montant préautorisé ;
- (iii) **Paiement conditionnel**, qui VOUS permet de préautoriser un montant maximal en faveur d'un Accepteur. L'Opération Wero est exécutée, en tout ou en partie, lorsqu'un événement convenu avec l'Accepteur survient (par exemple, le départ d'un hôtel, la restitution d'un véhicule de location ou la livraison de biens commandés). Le montant final peut être inférieur au montant préautorisé. VOUS pouvez retirer VOTRE consentement à tout moment via l'App Wero, auquel cas aucune Opération Wero supplémentaire ne sera initiée sur la base de ce consentement ;
- (iv) **Dépôt de garantie**, qui VOUS permet de préautoriser un montant en faveur d'un Accepteur à titre de dépôt de garantie. Ce montant n'est débité que si VOUS ne respectez pas les conditions convenues avec l'Accepteur (par exemple, en cas de non-respect des conditions d'annulation d'une réservation d'hôtel ou de dommages causés à un bien loué). Si VOUS respectez ces conditions, l'Accepteur ne peut pas demander le paiement ;
- (v) **Frais de non-présentation ("no-show")**, qui VOUS permet de préautoriser un montant en faveur d'un Accepteur. Ce montant n'est débité que si VOUS ne vous présentez pas ou n'annulez pas une réservation effectuée auprès de cet Accepteur dans le délai imparti (par exemple, en cas de non-

présentation pour une réservation d'hôtel, de non-retrait d'un véhicule de location réservé ou de non-embarquement pour une croisière réservée) ;

- (vi) **Abonnements**, qui VOUS permet d'autoriser un Accepteur à initier des Opérations Wero récurrentes à partir de VOTRE Compte, pour un montant fixe ou un montant variable déterminé conformément à l'accord conclu entre VOUS et l'Accepteur, et selon une périodicité déterminée, avec ou sans date de fin prévue. Lorsque le montant d'un Abonnement est susceptible de varier, cette variation doit être fondée sur des paramètres convenus entre VOUS et l'Accepteur au moment de VOTRE consentement initial (par exemple, en fonction de l'usage ou des conditions tarifaires contractuelles). Toute modification ne relevant pas de ces paramètres convenus requiert VOTRE consentement supplémentaire ainsi qu'une nouvelle authentification forte du client. VOUS pouvez retirer VOTRE consentement via l'Appl Wero conformément à la Section 5.2.3 ci-dessous, auquel cas aucune Opération Wero supplémentaire ne sera initiée sur la base de ce consentement ;
- (vii) **Les paiements échelonnés**, qui VOUS permet d'autoriser la ventilation du prix d'un achat unique en plusieurs Opérations Wero successives, conformément au plan de paiement échelonné convenu avec l'Accepteur, précisant le nombre d'échéances, le montant de chaque échéance et la fréquence des paiements ;
- (viii) **Opération "en un clic"**, qui VOUS permet d'ajouter un Accepteur à VOTRE liste de "bénéficiaires de confiance", permettant ainsi une expérience d'achat "en un clic" pour les Opérations Wero ultérieures avec cet Accepteur, sans qu'il soit nécessaire dans chaque cas d'appliquer l'Authentification Forte du Client. VOTRE consentement peut entraîner l'inscription de l'Accepteur dans VOTRE liste de bénéficiaires de confiance tenue par VOTRE ASPSP Éligible. VOTRE consentement précise la durée de validité de cette autorisation et, le cas échéant, un montant maximal pouvant être débité par période. L'application d'une exemption à l'authentification forte du client pour chaque transaction est laissée à la discrétion de VOTRE ASPSP Éligible. VOUS pouvez retirer VOTRE consentement à tout moment via l'App Wero, auquel cas aucune Opération Wero supplémentaire ne sera initiée sur la base de ce consentement ;
- (ix) **Paiements récurrents initiés par l'Accepteur**, ce qui VOUS permet d'autoriser un Accepteur à initier des futures Opérations Wero à partir de VOTRE Compte, sans intervention de votre part au moment de chaque paiement. Le montant et la fréquence de ces paiements peuvent varier conformément aux conditions convenues avec l'Accepteur au moment de VOTRE consentement. Ces conditions doivent préciser la durée de validité de VOTRE autorisation et, le cas échéant, le montant maximal par période (par exemple, le paiement de factures d'énergie ou de télécommunications, dont le montant varie en fonction de VOTRE consommation). VOUS pouvez retirer VOTRE consentement à tout moment via l'App Wero, auquel cas aucune Opération Wero supplémentaire ne sera initiée sur la base de ce consentement ;
- (x) **Les remboursements** initiés soit : (a) en vertu du contrat conclu entre VOUS et l'Accepteur ; soit (b) par l'Accepteur à la suite d'une procédure de rétrofacturation (conformément à la Section 14.3), qui sont crédités sur VOTRE compte.

L'UTILISATEUR peut recourir aux types de consentement EPI décrits aux points (i) à (x) ci-dessus, sous réserve de leur disponibilité auprès de son ASPSP Éligible.

- 4.1.4 L'App Wero VOUS permet de consulter à tout moment le statut des consentements que VOUS avez donnés pour les Plans de paiement (ii) à (ix) ci-dessus, y compris les consentements actifs, leur durée de validité et les paramètres qui y sont associés.
- 4.1.5 La Solution Wero permet à un Accepteur d'annuler les Opérations Wero qui n'ont pas encore été exécutées.
- 4.1.6 Paiements sans contact via des cartes digitalisées : L'App Wero VOUS permet, sous réserve de la disponibilité de cette fonctionnalité auprès de VOTRE ASPSP Éligible, de digitaliser et de stocker des cartes de paiement émises par VOTRE ASPSP Éligible (par exemple, des cartes bancaires de tout réseau de paiement accepté), ainsi que d'effectuer des paiements sans contact POS à l'aide de VOTRE Appareil. À des fins de sécurité, le numéro

de votre carte physique n'est pas stocké sur votre Appareil ni sur les systèmes de type portefeuille électronique. À la place, un jeton spécifique à l'Appareil est attribué et utilisé pour traiter vos transactions. Ces paiements par carte digitalisée sont traités par le réseau de paiement par carte applicable et sont soumis aux conditions contractuelles convenues entre VOUS et VOTRE ASPSP Éligible pour l'utilisation de la carte concernée. Wero n'émet pas la carte, n'exécute pas la transaction de paiement et n'agit pas en qualité de prestataire de services de paiement en ce qui concerne ces paiements. Wero fournit uniquement une interface technique permettant l'utilisation de ces cartes sous forme digitalisée sur VOTRE Appareil. Les dispositions des présentes Conditions générales relatives aux Opérations Wero ne s'appliquent pas à ces paiements par carte.

4.2 Description du Service d'Information sur les Comptes

La Solution Wero VOUS fournit un Service d'Information sur les Comptes qui VOUS permet d'accéder aux informations suivantes à partir de VOTRE compte :

- (i) **Solde du compte** : NOUS pouvons accéder en toute sécurité au solde de VOTRE Compte et l'afficher dans l'App Wero.
- (ii) **Historique des transactions** : NOUS récupérons et affichons l'historique Opérations Wero effectuées via VOTRE Compte. En fonction de VOTRE ASPSP Éligible, NOUS pouvons également récupérer et afficher l'historique d'autres opérations de paiement effectuées via VOTRE Compte.

4.3 Description des autres caractéristiques

L'App Wero comprend d'autres fonctionnalités telles que :

- (i) Partager de Contenu (texte, emojis) avec d'autres UTILISATEURS de l'App Wero dans le cadre des informations transmises lors de l'exécution d'une Opération Wero ou télécharger du contenu pour permettre à un UTILISATEUR de personnaliser l'App Wero ; et
- (ii) La fonctionnalité de partage des frais qui VOUS permet d'envoyer des demandes de paiement à plusieurs Contreparties dans l'App Wero et/ou de recevoir des demandes de paiement de la part d'autres Contreparties.

4.4 Description des implications de l'accord

4.4.1 Afin de permettre à VOUS d'évaluer si les Services répondent à VOS besoins et à votre situation financière, NOUS fournissons les explications suivantes :

- (i) La Solution Wero VOUS permet d'initier des paiements directement à partir de VOTRE Compte tenu auprès de VOTRE ASPSP Éligible. Cela signifie que chaque opération sera directement débitée de VOTRE Compte et affectera votre solde disponible.
- (ii) Certains types d'opérations (tels que, par exemple, les abonnements, les paiements échelonnés ou les paiements récurrents) peuvent entraîner plusieurs débits dans le temps, y compris pour des montants variables, le cas échéant. VOUS devez vous assurer de maintenir des fonds suffisants afin d'éviter tout échec ou rejet de l'opération. En l'absence de fonds suffisants, les opérations peuvent être refusées ou rejetées, ce qui peut entraîner des conséquences telles que des frais, des pénalités ou la suspension du service sous-jacent par le bénéficiaire du paiement, conformément aux conditions convenues entre VOUS et VOTRE ASPSP Éligible et/ou l'Accepteur concerné.
- (iii) VOUS devez vérifier attentivement les détails de l'opération avant d'autoriser tout paiement, les opérations pouvant ne pas être réversibles une fois initiées.

4.4.2 NOUS renvoyons également aux dispositions de la Section 7.0 (Frais et charges) ainsi que de la Section 12.0 (Responsabilité).

5.0 Conditions d'utilisation des services

5.1 Utilisation des Services

- 5.1.1 Afin de bénéficier des Services, VOUS devez, après avoir téléchargé l'App Wero, enregistrer VOTRE Compte dans l'App Wero conformément aux conditions générales ou à toute autre instruction déterminée par VOTRE ASPSP, notamment en matière d'Authentification Forte du Client.
- 5.1.2 Si VOTRE PSP n'est pas un ASPSP Eligible, VOUS serez redirigé vers l'application de banque mobile de ce PSP.
- 5.1.3 VOTRE numéro de téléphone et/ou VOTRE adresse électronique servent d'identifiants permettant aux autres utilisateurs de la Solution Wero de VOUS identifier dans le cadre des opérations de transfert de fonds et des demandes de paiement P2P/P2Pro. En cas de modification de VOTRE numéro de téléphone ou de VOTRE adresse électronique, VOUS devez mettre à jour ces informations dans les paramètres de l'App Wero.

5.2 Utilisation des Services A2A

- 5.2.1 Pour les Transactions Uniques, VOUS ne pouvez pas révoquer un ordre de paiement une fois que VOUS NOUS avez donné VOTRE consentement à l'initiation de l'Opération Wero. VOUS avez consenti à l'initiation d'une Opération Wero lorsque VOUS confirmez l'Opération Wero par le biais d'un processus d'authentification forte du client, qui peut inclure l'une des procédures d'autorisation suivantes :
 - (i) Saisie de VOTRE code PIN sur VOTRE appareil ;
 - (ii) Présentation et maintien de VOTRE Appareil devant un dispositif qui identifie la présence d'une technologie "sans contact" ; et/ou
 - (iii) Utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple : capteur d'empreintes digitales sur VOTRE appareil).
- 5.2.2 Pour les Plans de paiement « Abonnement » (Section 4.1.3(vi)), « Paiements échelonnés » (Section 4.1.3(vii)) et « Paiements récurrents initiés par l'Accepteur » (Section 4.1.3(x)), VOUS donnez VOTRE consentement une seule fois, au moyen d'une authentification forte du client, pour l'ensemble des Opérations Wero couvertes par ce consentement. Les Opérations Wero ultérieures relevant du champ de ce consentement sont exécutées sans nouvelle authentification forte du client, sauf dans les cas prévus par la réglementation applicable ou par les présentes Conditions générales.
- 5.2.3 Pour les Plans de paiement « Paiement fondé sur l'usage » (Section 4.1.3(ii)), « Paiement conditionnel » (Section 4.1.3(iii)), « Dépôt de garantie » (Section 4.1.3(iv)), « Frais de non-présentation ("no-show") » (Section 4.1.3(v)), « Abonnement » (Section 4.1.3(vi)), « Paiements échelonnés » (Section 4.1.3(vii)) et « Paiements récurrents initiés par l'Accepteur » (Section 4.1.3(x)) :
 - (i) VOUS pouvez révoquer l'ordre de paiement relatif à une Opération Wero individuelle dans l'App Wero tant que cette Opération Wero n'a pas été acceptée par VOTRE ASPSP Eligible ; VOUS pouvez retirer VOTRE consentement à tout moment pour une série d'Opérations Wero (y compris, sans limitation, les Abonnements, les Paiements échelonnés et les Paiements récurrents initiés par l'Accepteur), auquel cas toute Opération Wero future couverte par ce consentement sera réputée non autorisée ;
 - (ii) Le retrait du consentement visé au point (i) n'affecte pas les Opérations Wero qui ont déjà été autorisées par VOUS et sont devenues irrévocables.
- 5.2.4 En utilisant le Service A2A, VOUS acceptez expressément :
 - (i) De respecter, sous VOTRE seule responsabilité, les obligations légales qui VOUS sont applicables, telles que VOS obligations fiscales ;

- (ii) Que toute Opération Wero doit être conforme à toutes les lois et réglementations applicables, y compris les lois anti-corruption et les lois fiscales, et VOUS vous engagez à ne pas utiliser la Solution Wero pour acheter des services ou des produits interdits par la loi ou la réglementation ;
- (iii) Que VOUS devez vérifier, avant de confirmer une Opération Wero, que tous les détails du paiement affichés dans l'App Wero sont corrects, en particulier l'identité et l'identifiant unique du bénéficiaire (par exemple, son numéro de téléphone ou son adresse électronique) ainsi que le montant de l'Opération Wero:
 - a) Lorsque les informations relatives au bénéficiaire sont préremplies par NOUS dans l'App Wero, NOUS sommes responsables de l'affichage de ces informations conformément aux lois et réglementations applicables. L'exécution d'une Opération Wero est fondée sur l'identifiant unique fourni (tel qu'un numéro de téléphone ou une adresse électronique), lequel est considéré comme suffisant pour son exécution.
 - b) Lorsque VOUS saisissez ou sélectionnez vous-même les informations du bénéficiaire, NOUS VOUS présentons, préalablement à l'autorisation de l'Opération Wero, les informations disponibles vous permettant de vérifier l'identité du bénéficiaire.

VOUS êtes responsable de vérifier les informations que NOUS VOUS avons affichées et de confirmer l'Opération Wero. Les modalités de responsabilité sont définies à la Section 12.0(Responsabilité). Ceci ne porte pas atteinte à VOS droits en vertu de la législation applicable en matière de services de paiement ;

- (iv) D'honorer tout ordre de paiement donné à partir de VOTRE Compte. À ce titre, VOUS devez vous assurer que VOUS disposez de fonds suffisants et librement disponibles sur VOTRE Compte avant de donner tout ordre de paiement et maintenir des fonds suffisants et librement disponibles sur VOTRE Compte pour l'exécution de l'Opération Wero.
- (v) Les ASPSP agissent dans le cadre de leur propre régime juridique. À ce titre, un ASPSP Eligible a le droit de réserver le montant correspondant à une Opération Wero sur le compte de l'UTILISATEUR auprès du ASPSP Eligible afin de s'assurer que des fonds suffisants sont disponibles avant l'exécution de l'Opération Wero.

5.2.5 En fournissant le Service A2A, NOUS nous engageons à :

- (i) Ne jamais détenir VOS fonds à aucun moment ;
- (ii) Veiller à ce que VOS Données de Sécurité Personnalisées ne soient pas accessibles à d'autres parties que VOUS et l'émetteur des Données de Sécurité Personnalisées, et à ce qu'elles soient transmises par NOUS par des voies sûres et efficaces ;
- (iii) Veiller à ce que toute autre information VOUS concernant, obtenue par NOUS lors de la prestation des Services A2A, ne soit divulguée que dans la mesure nécessaire au traitement et à l'exécution d'une Opération Wero, et uniquement aux parties concernées par ce traitement, y compris, le cas échéant, au bénéficiaire, à son ASPSP, à VOTRE ASPSP Eligible ainsi qu'aux autres entités intervenant dans la chaîne de paiement, conformément aux lois et réglementations applicables ;
- (iv) Afficher le nom (pour les particuliers) ou le nom commercial de la Contrepartie ou le nom commercial de l'Accepteur, telles que fournies par les PSP de l'Accepteur ou obtenues via la Solution Wero, avant la validation et l'exécution d'une Opération Wero dans l'App Wero. Ces informations VOUS sont affichées afin de VOUS permettre d'identifier le bénéficiaire visé de l'Opération Wero. La nature, le format et l'exhaustivité de ces informations peuvent varier en fonction des données disponibles et du contexte de paiement (y compris, par exemple, lorsque les transactions impliquent des intermédiaires tels que des facilitateurs de paiement ou des plateformes de commerce en ligne) ;
- (v) NOUS identifier auprès de l'ASPSP chaque fois qu'un paiement est effectué ;

- (vi) Ne pas conserver VOS Données de Paiement Sensibles, sauf lorsque cela est nécessaire à la fourniture du Service Wero ou requis par la loi applicable, conformément à la Politique de confidentialité de l'App Wero ;
- (vii) Ne pas VOUS demander d'autres Données que celles qui sont nécessaires à la fourniture des Services A2A ;
- (viii) Ne pas utiliser, accéder ou stocker des Données à des fins autres que la fourniture du Service d'Initiation de Paiement, comme VOUS l'avez explicitement demandé ;
- (ix) Ne pas modifier le montant, le bénéficiaire ou toute autre caractéristique de l'Opération Wero ; et
- (x) Communiquer avec VOUS, l'ASPSP et l'Accepteur de manière sécurisée.

5.2.6 Pour chaque Opération Wero, dès réception de l'ordre de paiement, NOUS VOUS fournissons, via l'App Wero, un reçu électronique de l'Opération Wero affichant toutes les informations suivantes :

- (i) Une confirmation de l'initiation réussie de l'ordre de paiement avec l'ASPSP ;
- (ii) Une référence qui VOUS permet d'identifier l'Opération Wero ;
- (iii) Le montant de l'Opération Wero ;
- (iv) Le cas échéant, le taux de change utilisé pour l'Opération Wero et le montant de l'Opération Wero après cette conversion de devises ; et
- (v) La date de réception de l'ordre de paiement.

5.2.7 Par défaut, NOUS mettons à votre disposition, sur demande, les informations énumérées ci-dessus pour chaque Opération Wero exécutée par VOUS.

5.2.8 **Pour les résidents en Allemagne**, NOUS VOUS fournirons en outre, sous forme électronique et au moins une fois par mois, un/des relevé(s) mensuel(s) transactions mensuelles présentant les informations énumérées ci-dessus pour chaque Opération Wero que VOUS exécutez au cours de ce mois. Ce/Ces relevé(s) mensuel(s) des transactions seront disponibles dans l'App Wero.

5.2.9 NOUS pouvons refuser d'initier un ordre de paiement lorsque (i) NOUS soupçonnons que l'ordre de paiement n'est pas conforme aux lois ou réglementations applicables ou qu'il a été initié de manière frauduleuse ; ou (ii) lorsque VOUS ou VOTRE ordre de paiement ne sont pas conformes aux Conditions Générales. Le motif du refus VOUS sera notifié via l'App Wero, au plus tard le Jour Ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement, à moins qu'une telle notification ne soit interdite par les lois ou réglementations applicables.

5.2.10 Les Services A2A sont soumis aux limites de services décrites dans la Section 16.0 (Limites de A2A Services).

5.2.11 Le moment de la réception d'un ordre de paiement est le moment où NOUS recevons l'ordre de paiement via l'App Wero.

5.3 NOUS conservons le texte des présentes Conditions Générales de Wero qui VOUS est accessible sur le site internet de la Solution Wero à l'adresse www.wero-wallet.eu.

5.4 Utilisation du Service d'Information sur les Comptes

En fournissant le Service d'Information sur les Comptes, NOUS nous engageons à :

- (i) Fournir le Service d'Information sur les Comptes uniquement sur base de VOTRE acceptation des présentes Conditions générales ;

- (ii) Ne pas accéder à, demander ou conserver VOS Données de Sécurité Personnalisées et veiller à ce que toute transmission d'informations en lien avec les Services soit effectuée au moyen de canaux de communication sécurisés conformément aux lois et réglementations applicables ;
- (iii) NOUS identifier auprès de l'ASPSP pour chaque session de communication ;
- (iv) Accéder uniquement aux informations des Comptes et aux transactions de paiement associées ;
- (v) Ne pas demander les Données de Paiement Sensibles liées au compte ; et
- (vi) Ne pas utiliser, accéder ou stocker des données à des fins autres que pour l'exécution du Service d'Information sur les Comptes que VOUS avez explicitement demandé, et ce conformément aux Lois sur la Protection des Données.

6.0 Utilisation de l'application

6.1 Télécharger et installer l'Application

- (i) L'accès à la Solution Wero requiert que VOUS téléchargiez l'App Wero disponible gratuitement sur VOTRE Appareil. La liste des pays dans lesquels l'App Wero peut être téléchargée à partir des stores d'applications est disponible sur le site Internet de la Solution Wero : www.wero-wallet.eu.
- (ii) Afin d'installer l'App Wero et d'accéder à la Solution Wero, VOUS devez être équipé d'un matériel compatible avec le téléchargement de l'App Wero (téléphone portable de type smartphone, tablette mobile ou tout autre objet connecté compatible). Même si NOUS déployons nos meilleurs efforts pour optimiser la compatibilité de l'App Wero avec les appareils couramment utilisés, NOUS ne pouvons garantir que l'App Wero fonctionnera sur tous les appareils disponibles sur le marché, et notamment les appareils équipés de systèmes d'exploitation Android ou iOS obsolètes.
- (iii) Afin de télécharger l'App Wero et d'utiliser la Solution Wero dans des conditions optimales, VOUS devez également disposer d'un accès suffisant à Internet (WIFI public ou privé et/ou accès au réseau de données mobiles).
- (iv) VOUS vous engagez à installer la dernière mise à jour de l'App Wero et à maintenir l'App Wero à jour à tout moment afin de bénéficier de la Solution Wero et de l'ensemble des Services dans des conditions optimales et sécurisées. L'absence d'installation des mises à jour peut affecter les performances et la sécurité de l'App Wero et accroître le risque d'accès non autorisé ou de fraude.
- (v) Après avoir téléchargé l'App Wero, le processus d'inscription comprend les étapes suivantes :
 - (a) **Acceptation des Conditions générales** : il VOUS sera demandé de lire et d'accepter les présentes Conditions générales ainsi que la Politique de confidentialité de l'App Wero. Les présentes Conditions générales VOUS sont fournies sur un support durable avant VOTRE engagement. VOUS pouvez à tout moment consulter, télécharger et conserver les Conditions générales applicables dans l'App Wero ou sur le site internet www.wero-wallet.eu ;
 - (b) **Création de VOTRE méthode d'authentification forte du client dans l'App Wero** : VOUS sélectionnerez une méthode d'authentification permettant d'accéder à l'App Wero et de confirmer les Opérations Wero parmi les méthodes proposées ; et
 - (c) **Enregistrement de VOTRE Compte** : VOUS sélectionnerez VOTRE ASPSP Éligible et serez redirigé vers l'application ou l'interface de VOTRE ASPSP Éligible afin de VOUS authentifier et d'autoriser l'enregistrement de VOTRE Compte dans l'App Wero. La méthode d'authentification forte du client utilisée à ce stade est déterminée par VOTRE ASPSP Éligible et peut varier (par exemple : empreinte digitale, reconnaissance faciale, code PIN ou toute autre méthode convenue entre VOUS et VOTRE ASPSP Éligible).

6.2 Conditions d'utilisation de l'App Wero

- (i) VOUS ne pouvez utiliser l'App Wero et la Solution Wero qu'à des fins légales, conformément aux conditions générales et aux lois et règlements en vigueur. En acceptant les présentes Conditions générales, VOUS vous engagez à ne pas utiliser l'App Wero pour des Opérations Wero liées à des activités illégales ou d'une manière qui enfreindrait toute loi ou réglementation applicable.
- (ii) En acceptant les présentes Conditions Générales, VOUS vous engagez à ne pas tromper EPI en dissimulant sciemment VOTRE véritable adresse IP ("*Internet Protocol*") ou en modifiant intentionnellement les paramètres associés, afin de contourner délibérément les Conditions Générales, de tromper EPI sur sa véritable localisation ou de contourner intentionnellement les dispositifs de sécurité qu'EPI a mis en place pour prévenir la fraude. VOUS vous engagez à ne pas utiliser l'App Wero ni les Services de manière frauduleuse, trompeuse ou abusive, notamment en tentant de contourner les présentes Conditions générales, les lois applicables ou les mesures de sécurité mises en œuvre par EPI. En particulier, VOUS vous interdisez de dénaturer intentionnellement VOTRE identité ou votre localisation, ou d'utiliser des moyens techniques d'une manière visant à contourner ou à compromettre la sécurité ou l'intégrité de la Solution Wero.
- (iii) En acceptant les présentes Conditions Générales, VOUS acceptez que les Services fournis dans le cadre de la Solution Wero puissent être soumis à certaines limitations pour des raisons objectivement justifiées, de temps à autre au cours de la relation contractuelle. Ces limitations peuvent porter sur le nombre et/ou le volume d'Opérations Wero et peuvent être imposées pour les raisons suivantes :
 - a) afin de se conformer à des exigences réglementaires ou légales ;
 - b) afin de prévenir la fraude ou l'utilisation abusive du service ;
 - c) en raison de contraintes techniques ou opérationnelles ;
 - d) en raison des politiques de gestion des risques et/ou de sécurité de l'ASPSP ; ou
 - e) en fonction de plafonds individuels de transaction ou de compte fixés par l'ASPSP.

De telles limitations ne signifient pas nécessairement qu'il existe un problème technique affectant la Solution Wero. Lorsque cela est approprié, NOUS VOUS informerons une fois que les raisons auront été identifiées.

6.3 Disposition spécifique concernant le partage de Contenu

6.3.1 VOUS acceptez de vous conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur et notamment de ne pas partager ou publier du Contenu :

- (i) Portant atteinte de quelque manière que ce soit aux droits que des tiers, personnes physiques ou morales, pourraient détenir notamment en matière de Droits de Propriété Intellectuelle, de droit à l'image ou de droit au respect de la vie privée ;
- (ii) Discriminatoire, injurieux, diffamatoire ou raciste par nature, susceptible de porter atteinte au respect de toute personne et/ou à sa dignité, violent ou pornographique, constituant une apologie des crimes contre l'humanité, une négation des génocides, une incitation à la violence, à la haine raciale ou à la pornographie infantile et/ou portant atteinte aux bonnes mœurs ;
- (iii) Susceptible de mettre en danger les autres UTILISATEURS de quelque manière que ce soit ;
- (iv) Encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ;

- (v) Constituant une publicité de quelque nature que ce soit pour des conseils ou des services ou pour la commercialisation de biens ; et/ou
- (vi) Susceptible de conduire à un harcèlement de quelque nature que ce soit (pression morale, insultes, menaces) à l'encontre d'un ou de plusieurs autres UTILISATEURS et/ou de collecter et de stocker des Données à Caractère Personnel les concernant.

6.3.2 VOUS êtes informé que dans tous ces cas, NOUS fournirons, sur demande d'une autorité compétente, toutes les informations permettant ou facilitant l'identification d'un UTILISATEUR qui ne respecte pas les interdictions susmentionnées, ainsi que les adresses IP et les heures de connexion, si elles sont encore en NOTRE possession. Vous êtes également informé que NOUS nous réservons le droit de communiquer aux autorités compétentes tout Contenu manifestement illicite.

6.3.3 VOUS vous engagez à être le titulaire des Droits de Propriété Intellectuelle relatifs au Contenu que VOUS publiez sur l'App Wero ou à détenir les autorisations nécessaires pour publier ledit Contenu sur l'App Wero. VOUS ne pouvez pas copier, reproduire ou utiliser de quelque manière que ce soit le Contenu relatif à d'autres UTILISATEURS autrement que dans le strict but d'utiliser la Solution Wero à des fins personnelles et privées.

7.0 Frais et charges

7.1 NOUS ne VOUS facturons pas l'utilisation de la Solution Wero, qui vous est fournie gratuitement.

7.2 L'Accepteur ou l'ASPSP peuvent VOUS facturer, à leur discrétion, certains services indépendants de la Solution Wero et des Opérations Wero. EPI ne peut être tenue responsable des frais et charges appliqués par l'Accepteur et/ou l'ASPSP et qui VOUS sont facturés. VOUS êtes invité à consulter les conditions de VOTRE ASPSP ou de l'Accepteur pour obtenir des informations complètes concernant ces frais.

7.3 Le fournisseur de réseau mobile et/ou le fournisseur d'accès à Internet de l'UTILISATEUR peut facturer des frais lors de l'utilisation de l'App Wero, qui sont à la charge de l'UTILISATEUR.

8.0 Sécurité et Confidentialité

8.1 Les engagements formulés par EPI

8.1.1 En tant que prestataire de Services d'Initiation de Paiement et de Services d'Information sur les Comptes exerçant des activités autorisées et supervisées par la BNB, NOUS considérons la sécurité comme NOTRE principale priorité. A ce titre, NOUS mettons en œuvre et nous nous engageons à maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux normes du secteur et aux exigences réglementaires applicables. NOUS utilisons des algorithmes de cryptage de haut niveau pour garantir l'intégrité des Données et sommes régulièrement audités par des sociétés indépendantes reconnues dans le domaine de la sécurité informatique.

8.1.2 NOUS nous engageons à traiter VOS Données de manière confidentielle et à les traiter conformément aux lois et réglementations applicables, ainsi qu'à la Politique de confidentialité de l'App Wero. Nous ne divulguons VOS Données que dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services, y compris aux parties concernées intervenant dans le traitement et l'exécution des Opérations Wero, ou lorsque la législation ou la réglementation applicable ou une autorité compétente l'exige.

8.2 Engagements à respecter par l'UTILISATEUR

8.2.1 Pour bénéficier de la Solution Wero, VOUS acceptez de vous conformer aux instructions et exigences que NOUS avons établies pour assurer la sécurité de VOS Données, de VOS Opérations Wero et de la Solution Wero. En particulier, VOUS acceptez de vous conformer aux exigences d'Authentification Forte du Client chaque fois que NOUS VOUS le demandons par le biais de l'App Wero.

- 8.2.2 VOUS êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de VOS Données de Sécurité Personnalisées. Chaque fois que VOUS utilisez l'App Wero, notamment pour initier une Opération Wero, VOUS devez vous assurer que VOUS êtes dans un environnement sécurisé.
- 8.2.3 VOUS vous engagez à ne pas utiliser la Solution Wero d'une manière susceptible de compromettre sa sécurité, son intégrité ou son bon fonctionnement, notamment en vous livrant à des activités frauduleuses, malveillantes ou abusives ou en tentant de contourner les mesures de sécurité mises en place par EPI.
- 8.2.4 VOUS devez NOUS notifier sans retard injustifié dès que VOUS avez connaissance de toute utilisation non autorisée de la Solution Wero, toute suspicion d'accès frauduleux à VOTRE compte dans l'App Wero ou toute autre incident de sécurité, notamment, mais sans s'y limiter, la perte, le vol ou le détournement de VOTRE Appareil, la divulgation accidentelle de VOS Données de Sécurité Personnalisées ou toute compromission de données liées à la sécurité.. Une telle notification doit être effectuée conformément à la Section 14.0 "Signalement et Réclamations") ci-dessous.
- 8.2.5 La communication avec EPI se fait uniquement par le biais de canaux sécurisés. Par exemple, NOUS ne demandons jamais de Données de Paiement Sensibles ou d'autres Données confidentielles. Si VOUS avez des doutes sur la légitimité d'une demande de Données confidentielles, il VOUS est conseillé de ne pas fournir ces Données et de NOUS contacter immédiatement.

9.0 Lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude

- 9.1 Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- 9.1.1 En tant qu'établissement de paiement belge soumis à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (la "**Loi AML** ") et à tout règlement pris en application de celle-ci (ensemble, la "**Législation AML**"), EPI est tenue de respecter certaines obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que certaines obligations en matière de sanctions nationales et internationales, d'embargos et de mesures restrictives de nature financière ou économique (ci-après les règles relatives aux sanctions et aux embargos).
- 9.1.2 A cet égard, NOUS pouvons prendre toutes les mesures nécessaires pour NOUS conformer à NOS obligations d'identification et de connaissance de NOS clients, de toute personne prétendant agir pour le compte du client ainsi que des personnes physiques pour le compte ou au bénéfice desquelles une transaction ou une activité est réalisée ("**Know Your Customer**" ou "**Customer Due Diligence**"). NOUS mettons en place des systèmes de surveillance, de contrôle et de limitation des Services afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de se conformer aux règles en matière de sanctions et d'embargos, à tout moment avant l'entrée et pendant la relation contractuelle. NOUS sommes également tenus de faire preuve d'une diligence permanente dans le cadre de la relation d'affaires, conformément à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, y compris en examinant les Opérations Wero effectuées tout au long de la relation d'affaires, en veillant à ce qu'elles soient conformes à la connaissance que NOUS avons de VOUS, et en veillant à ce que cette connaissance soit toujours à jour. À ce titre, NOUS pouvons mettre en place des systèmes de surveillance et, en cas d'Opérations Wero qui semblent atypiques ou suspectes, inhabituelles ou exceptionnelles, NOUS pouvons nous enquérir de l'origine ou de la destination des fonds, de l'objet et de la nature de l'Opération Wero, de l'identité du bénéficiaire et NOUS pouvons exiger toute autre information ou tout autre document pertinent pour nous conformer à NOS obligations légales.

NOUS nous réservons le droit de ne pas initier, de reporter ou de restreindre une Opération Wero ou de mettre fin à NOTRE relation contractuelle, s'il en résulte que NOUS ne sommes pas en mesure de respecter NOS obligations légales en vertu de la législation AML et des règles en matière de sanctions et d'embargos. NOUS pouvons également geler ou imposer des restrictions sur les actifs ou les ressources économiques qui font l'objet de sanctions et d'embargos. NOUS ne pouvons être tenus responsables des conséquences découlant des mesures que nous prenons pour nous conformer à NOS obligations légales en vertu de la Législation AML et des règles relatives aux sanctions et aux embargos.

- 9.1.3 VOUS acceptez de NOUS fournir, sur demande, les informations que NOUS pouvons raisonnablement exiger pour nous conformer à NOS obligations en vertu de la Législation AML et des règles relatives aux sanctions et aux embargos. VOUS déclarez et garantisiez que les documents, informations et/ou certifications que VOUS NOUS fournissez avant et pendant l'exécution des services sont, à la date où ils sont fournis, exacts, complets et sincères. Nous VOUS rappelons que tout manquement à l'obligation de fournir les informations et documents que NOUS VOUS demandons ou toute tentative de fournir de fausses informations peut NOUS amener à ne pas VOUS permettre d'accéder à la Solution Wero, à mettre fin à la relation contractuelle, et/ou à déposer un rapport auprès des autorités compétentes.
- 9.1.4 EPI conserve le droit de faire des déclarations aux autorités compétentes, volontairement comme l'exige la Législation AML (déclaration d'opérations suspectes) ou sur demande (réponse à des requêtes judiciaires ou administratives). Ainsi, aucune poursuite pénale et aucune action en responsabilité civile ne pourra être intentée à l'encontre d'EPI, de ses dirigeants ou de ses employés qui ont effectué de bonne foi les déclarations requises par la Législation AML.
- 9.1.5 Afin de nous conformer à la Législation AML, à savoir identifier et vérifier le client, toute personne prétendant agir au nom du client ainsi que les personnes physiques au nom ou au bénéfice desquelles une transaction ou une activité est effectuée, NOUS nous appuyons également sur les informations fournies par VOTRE ASPSP Eligible. Dans ces conditions, VOTRE ASPSP peut nous transmettre les informations requises et énumérées dans la Politique de Confidentialité de l'App Wero, conformément aux mécanismes de transfert prévus dans ladite Politique de Confidentialité de l'App Wero.
- 9.2 Personnes politiquement exposées
- 9.2.1 Dans le cadre de NOS obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, nous sommes tenus d'appliquer des mesures de vigilance supplémentaires aux personnes politiquement exposées, aux membres de leur famille et aux personnes connues pour être des proches de personnes politiquement exposées, telles que définies à l'article 4, 28°-30° de la Loi AML ("PPE"), en raison des risques particuliers auxquels elles et/ou leurs proches sont confrontés en termes de soutien financier au terrorisme, de tentative de corruption ou de circulation d'argent d'origine frauduleuse à des fins de blanchiment de capitaux. Compte tenu de ce risque accru, NOUS sommes tenus d'appliquer des mesures de contrôle et de diligence renforcées.
- 9.2.2 Par conséquent, tout UTILISATEUR qualifié de PPE s'engage à NOUS en informer en temps utile et à NOUS fournir toute information ou documentation supplémentaire que NOUS pourrions raisonnablement exiger pour NOUS permettre de NOUS conformer à NOS obligations en vertu de Législation AML. Un mandataire doit fournir ces informations si les personnes physiques pour le compte ou au profit desquelles une transaction ou une activité est menée, sont qualifiées de PPE.
- 9.3 Prévenir la fraude et les risques de non-paiement
- 9.3.1 NOUS pouvons mettre en œuvre des mesures de protection pour prévenir et détecter les fraudes de paiement et pour limiter le risque de non-paiement.
- 9.3.2 A ce titre, en cas de suspicion de fraude ou de risque important de non-paiement, NOUS pourrions mettre en place une limitation des Services. NOUS pouvons VOUS informer de telles limitations à l'avance ou sans retard indu, dans la mesure permise par la législation applicable.

10.0 Protection des données

- 10.1 Afin d'exécuter les Conditions Générales et de fournir la Solution Wero, NOUS, en tant que responsable du traitement, traitons VOS Données Personnelles. À cet égard, NOUS nous engageons à respecter pleinement les Lois sur la Protection des Données applicables et à traiter VOS Données Personnelles conformément à la Politique de Confidentialité de l'App Wero, accessible à tout moment dans l'App Wero ainsi que sur le site internet de la Solution Wero : <https://wero-wallet.eu/privacy-center>. VOUS avez eu la possibilité d'accéder à ce document et de le consulter. NOUS VOUS invitons à le consulter régulièrement.

10.2 La **Politique de Confidentialité de l'App Wero** décrit en particulier :

- (i) Comment NOUS collectons, utilisons et partageons les Données Personnelles que VOUS soumettez directement et/ou que NOUS collectons indirectement lors de VOTRE utilisation de la Solution Wero ;
- (ii) Comment NOUS collectons, utilisons et partageons les Données Personnelles que VOUS soumettez directement et/ou que NOUS collectons indirectement lors de VOTRE utilisation de l'App Wero ; et
- (iii) VOS droits sur VOS Données à Caractère Personnel et comment les faire valoir.

10.3 Si VOUS NOUS fournissez les Données Personnelles d'autres personnes, cela implique que la personne concernée a été informée de la **Politique de Confidentialité de l'App Wero**, et dans la mesure où un certain traitement nécessite le consentement de la Personne Concernée, VOUS avez obtenu le consentement approprié de la Personne Concernée pour ce traitement effectué par NOUS.

11.0 Propriété intellectuelle

11.1 Les Conditions Générales ne VOUS confèrent aucun Droit de Propriété Intellectuelle sur l'App Wero, la Solution Wero, la Marque EPI et les éléments qui la composent ou qui sont mis à VOTRE disposition, notamment les logiciels, applications, marques, interfaces, bases de données, savoir-faire, données, textes, présentations, illustrations, programmes informatiques, animations, et toute autre information mise à VOTRE disposition (ci-après dénommés les "**Éléments**"). A ce titre, l'App Wero, la Solution Wero, la Marque EPI et les Éléments sont et restent soit NOTRE propriété exclusive, soit font l'objet d'une licence qui NOUS a été accordée par un tiers détenteur de ces droits.

11.2 VOUS acceptez de ne pas être autorisé à reproduire, représenter, distribuer, modifier, traduire et/ou adapter, partiellement ou totalement, l'App Wero, la Solution Wero, la Marque EPI ou l'un quelconque des Éléments sans l'accord préalable écrit d'EPI et VOUS vous interdisez de faire quoi que ce soit qui puisse directement ou indirectement porter atteinte aux Droits de Propriété Intellectuelle d'EPI sur l'App Wero, la Solution Wero, la Marque EPI ou l'un quelconque des Éléments.

11.3 NOUS VOUS accordons un droit limité, personnel, non exclusif, non transférable, non susceptible de sous-licence et résiliable d'utiliser l'App Wero et la Solution Wero aux seules fins de bénéficier des Services et de les utiliser. La seule utilisation de l'App Wero et de la Solution Wero ne VOUS permet pas de revendiquer des Droits de Propriété Intellectuelle de quelque nature que ce soit sur celles-ci.

12.0 Responsabilité

12.1 Exécution des Opérations Wero

12.1.1 Dans le cadre de la fourniture des Services A2A, la responsabilité d'EPI pour les Opérations Wero non autorisées ou incorrectement exécutées est limitée conformément à la Section 12.1.2, que celui-ci agisse en tant que PSP dans le cadre des Services d'Initiation de Paiement ou en tant que prestataire de services techniques pour les ASPSP.

12.1.2 En ce qui concerne les Services A2A, EPI est responsable de la transmission correcte de l'ordre de paiement à l'ASPSP Eligible concerné. Lorsque les informations relatives au bénéficiaire sont fournies par EPI, EPI est responsable de l'exactitude de ces informations. EPI n'est toutefois pas responsable de la bonne exécution des ordres de paiement par le ASPSP. Ceci est sans préjudice de la responsabilité de l'ASPSP quant à l'exécution de l'Opération conformément à l'accord conclu entre l'ASPSP et l'UTILISATEUR. Pour éviter toute ambiguïté, EPI n'est pas responsable si un paiement ne peut pas être initié ou si un paiement ne peut pas être traité ou exécuté par le ASPSP parce que VOTRE Compte est bloqué (quelle qu'en soit la raison), en raison d'un manque ou d'une indisponibilité de fonds ou pour tout autre motif relevant de la responsabilité de l'ASPSP. Aucune disposition de la présente Section ne saurait limiter ou exclure la responsabilité d'EPI lorsque cette limitation ou exclusion n'est pas autorisée par les lois et réglementations applicables.

- 12.1.3 VOUS devez contacter VOTRE ASPSP sans délai si VOUS pensez avoir droit à un remboursement ou à une autre compensation financière en cas de non-exécution d'exécution incorrectes, défectueuse, tardives ou non autorisée d'un paiement. Veuillez vous référer les conditions générales de VOTRE ASPSP pour plus d'informations. Le traitement des réclamations relatives aux Opérations Wero non autorisées ou incorrectement exécutées est décrit à la Section 14.0(Signalement et Réclamations).
- 12.1.4 Lorsque NOUS initions un paiement conformément à VOS instructions, NOUS sommes responsables de l'exactitude des informations relatives au bénéficiaire que NOUS fournissons dans l'App Wero, conformément à la réglementation applicable. Lorsque VOUS saisissez ou sélectionnez vous-même les informations relatives au bénéficiaire, NOUS VOUS présentons, préalablement à la confirmation de l'Opération Wero, les informations disponibles permettant de vérifier l'identité du bénéficiaire. Il VOUS appartient de vérifier ces informations ainsi que le montant de l'Opération Wero avant de la confirmer. VOUS êtes responsable de la confirmation d'une Opération Wero sur la base des informations que VOUS avez vous-même saisies et que VOUS avez été en mesure de vérifier. Si VOUS fournissez des informations de paiement incorrectes, l'Opération Wero peut être exécutée sur la base des informations erronées fournies. Dans ce cas, EPI ne saurait être tenue responsable de l'exécution incorrecte, sans préjudice de son obligation de fournir une assistance raisonnable en vue de la récupération des fonds, conformément aux lois et réglementations applicables.
- 12.1.5 NOUS ne saurions être tenus responsable envers VOUS pour toute Opération Wero non exécutée, exécutée de manière incorrecte ou tardive, ou non autorisée, dans la mesure où ces situations ne résultent pas d'un manquement de NOTRE part à nos obligations en vertu des présentes Conditions générales ou des lois et réglementations applicables, et notamment lorsqu'elles relèvent de la responsabilité de VOTRE ASPSP Éligible. Aucune disposition des présentes Conditions générales ne saurait limiter ou exclure les droits dont l'UTILISATEUR peut bénéficier en vertu des lois et réglementations applicables.
- 12.2 Disponibilité des Services
- 12.2.1 NOUS déploierons NOS meilleurs efforts pour assurer la continuité des Services.
- 12.2.2 Sans préjudice de la Section 12.7 (Clauses abusives), ci-dessus, NOUS ne pouvons être tenus responsables en cas de dommages qui VOUS sont causés, résultant d'une cause externe non liée à la fourniture des Services, qui ne NOUS sont pas imputables et qui NOUS sont indépendants. Ceci peut inclure tout dommage résultant des événements suivants :
- (i) Tout refus par l'ASPP de l'inscription de VOTRE Compte sur l'App ;
 - (ii) Toute perte due à une panne ou à une défaillance technique de VOTRE Appareil ;
 - (iii) Toute faute, toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services, ou tout non-respect par VOUS des Conditions Générales ;
 - (iv) Toute défaillance de l'une des entités tierces impliquées dans la chaîne de paiement, y compris, mais sans s'y limiter, les serveurs et systèmes de paiement, les systèmes de vérification et d'authentification des banques, les systèmes de transfert SEPA des PSP, les systèmes de transfert interbancaire et les systèmes de traitement des flux, dont nous ne sommes pas responsables, dans la mesure où ces éléments ne résultent pas d'un manquement de NOTRE part dans la transmission des ordres de paiement ;
 - (v) Un dysfonctionnement du réseau Internet, du réseau de télécommunications ou du réseau électrique, sauf si ces dysfonctionnements peuvent NOUS être attribués ;
 - (vi) Un dysfonctionnement du site internet, du dispositif de point de vente et/ou des systèmes d'information de l'Accepteur ;
 - (vii) Tout refus de l'Opération Wero par l'ASPP Éligible, y compris en cas de dépassement des limites appliquées par l'ASPP ou d'insuffisance de fonds, sauf si ce refus résulte d'un manquement de NOTRE part;

- (viii) La perte, le vol, le détournement ou l'utilisation non autorisée de VOTRE Appareil, la divulgation de VOS Données de Sécurité Personnalisées ou tout accès non autorisé ou toute violation des données non imputable à une violation de NOS obligations et engagements en matière de sécurité ; et
- (ix) Sans préjudice de NOS obligations en vertu de la Législation AML, toute transmission qui NOUS est faite d'informations incorrectes par l'UTILISATEUR, l'Accepteur ou l'ASPSP, y compris les documents et preuves que NOUS avons demandé dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

12.2.3 VOTRE accès à la Solution Wero et/ou à l'App Wero peut être temporairement restreint pour permettre la correction de bugs, des opérations de maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services. Toute restriction de ce type sera notifiée à l'avance, dans la mesure du possible, et n'excédera pas le temps raisonnablement nécessaire pour mettre en œuvre ces corrections de bugs, effectuer cette opération de maintenance ou introduire ces nouvelles fonctionnalités ou ces nouveaux services.

12.2.4 Bien que NOUS prenions des mesures raisonnables pour maximiser cette compatibilité, NOUS ne pouvons pas garantir que la Solution Wero fonctionnera avec tous les terminaux existants. Il est de VOTRE responsabilité d'être équipé d'un Appareil compatible avec l'App Wero et d'avoir installé les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de l'App Wero et de la Solution Wero. En outre, NOUS ne sommes pas responsables des litiges pouvant survenir entre VOUS et le fournisseur de l'Appareil ou lié à l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et VOS fournisseurs de services.

12.3 Litiges commerciaux

- (i) NOUS ne sommes pas parties aux relations commerciales et contractuelles entre VOUS et une Contrepartie et/ou un Accepteur. NOUS ne garantissons ni les biens ni les services vendus par un Accepteur. Toutefois, en cas de litige relatif à une Opération Wero, NOUS VOUS proposons un Processus précontentieux et un Processus de résolution des litiges, tels que décrits à la Section 14.0 (Signalement et Réclamations).
- (ii) NOUS n'exerçons aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la légalité, les caractéristiques et le caractère approprié des biens et services vendus par un Accepteur.

12.4 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Sans préjudice de la Section 12.7 (Clauses abusives), ci-dessus, NOUS déclinons expressément toute responsabilité pour les conséquences directes et indirectes liées aux mesures que NOUS sommes tenus de prendre pour nous conformer à NOS obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, d'embargo financier et de gel des avoirs, et NOUS ne saurions être tenus pour responsables des retards d'exécution qui pourraient en résulter.

12.5 Hébergement de contenu

12.5.1 NOUS hébergeons des espaces de communication publics qui permettent aux UTILISATEURS de diffuser du Contenu, tel que défini à la Section 6.3 (Disposition spécifique concernant le partage de Contenu), ci-dessus. Ces espaces de communication sont publics et seuls les UTILISATEURS peuvent diffuser du contenu. Les UTILISATEURS sont seuls responsables du Contenu qu'ils publient. Par conséquent, NOUS ne pouvons être considérés comme ayant la qualité d'éditeur du Contenu mais exclusivement celle d'hébergeur, au sens de l'article 6 du Digital Services Act.

12.5.2 En tant que tel, NOUS n'effectuons pas de surveillance générale du Contenu. Toutefois, dès que le caractère prétendument illicite de certains Contenus nous est signalé, NOUS mettons promptement en œuvre les mesures nécessaires pour signaler ces Contenus au procureur du Roi et pour faire en sorte que ces Contenus ne soient plus accessibles. A cet égard, NOUS nous réservons le droit de retirer ou de suspendre l'accès à tout Contenu suite à (i) la réception d'un signalement ou (ii) si NOUS avons effectivement connaissance du caractère illicite du Contenu et/ou (iii) si NOUS estimons, de bonne foi, que ce Contenu peut être illicite ou contraire aux

présentes Conditions générales. Sans préjudice de la Section 12.7 (Clauses abusives), ci-dessous, NOTRE responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée du fait d'une telle action.

12.5.3 Conformément à l'article 6 du Digital Services Act, NOUS ne sommes pas responsables des Contenus que NOUS hébergeons à la demande d'un UTILISATEUR, dans la mesure où NOUS n'avons pas eu connaissance du caractère illicite des Contenus concernés et où nous avons agi promptement pour retirer ces Contenus ou en rendre l'accès impossible dès que nous avons eu connaissance de leur caractère illicite.

12.6 Force majeure

12.6.1 EPI ne pourra être tenue responsable en cas de manquement à ses obligations au titre des présentes résultant d'un cas de force majeure, défini comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, échappant au contrôle d'EPI, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par EPI, y compris, sans que cette énumération soit limitative : (i) un incendie, une inondation ou une autre catastrophe naturelle ; (ii) des grèves ; (iii) une décision d'une autorité gouvernementale ou de la banque centrale d'un pays ; (iv) un embargo ou une sanction de nature financière, économique ou commerciale ; des opérations ordonnées par des personnes ayant un pouvoir de fait en cas de guerre, de troubles, d'émeutes ou d'occupation du territoire par des forces étrangères ou illégales ; (v) la mise hors service, la défaillance temporaire ou permanente des systèmes informatiques en raison d'attaques externes, de pannes de système et/ou de perte de données non imputables à EPI ; et (vi) les erreurs ou l'interruption des activités des services postaux, des sociétés fournissant des services téléphoniques ou tout autre service électronique, des sociétés de transport privées.

12.7 Clauses abusives

12.7.1 Les présentes Conditions Générales, en général, et la présente Section 12.0 (Responsabilité), en particulier, ne doivent pas être interprétées comme limitant ou restreignant NOTRE responsabilité envers VOUS d'une manière non autorisée par le droit applicable.

12.7.2 En particulier, rien dans les présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme :

- (i) Excluant ou limitant les droits légaux de l'UTILISATEUR vis-à-vis de NOUS ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse d'une quelconque de NOS obligations contractuelles, y compris la possibilité de compenser une dette envers NOUS avec une créance que l'UTILISATEUR pourrait détenir à NOTRE encontre ;
- (ii) Excluant ou limitant toute responsabilité du fait de NOTRE fraude, de NOTRE dol, de NOTRE faute lourde, qu'elle soit commise par NOUS directement ou par NOS préposés ou mandataires, ou, sauf en cas de force majeure et/ou si permis par le droit applicable, en cas d'inexécution d'une obligation constituant l'une des principales prestations prévues par le contrat ; et
- (iii) Limitant NOTRE obligation de respecter les engagements pris par NOS agents ou subordonnant la validité de leurs engagements au respect d'un formalisme particulier.
- (iv) (iv) Pour éviter toute ambiguïté, les dispositions impératives des lois et réglementations applicables prévalent sur les présentes Conditions générales.

13.0 Durée et résiliation

13.1 Les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée. Sauf disposition légale contraire, VOUS pouvez à tout moment et sans motif, signifier par l'intermédiaire de l'App Wero que VOUS souhaitez résilier les Conditions Générales. D Sans retard injustifié et, au plus tard dans un délai de quinze (15) Jours ouvrables à compter de cette notification, VOTRE profil d'utilisateur sera désactivé, et les Conditions Générales seront alors résiliées et cesseront de s'appliquer, à l'exception des dispositions qui sont exprimées ou prévues pour survivre à cette résiliation. Lorsque VOUS détenez plusieurs portefeuilles Wero sur différents

appareils, VOUS devez exercer votre droit de résiliation séparément pour chaque portefeuille. À compter de la prise d'effet de la résiliation, VOUS n'aurez plus accès à l'App Wero ni à la Solution Wero en ce qui concerne le(s) portefeuille(s) concerné(s).

- 13.2 Conformément à la loi applicable, NOUS pouvons mettre fin à ces Conditions générales, de plein droit, sans décision judiciaire, sans frais pour VOUS et sans indication de motif, par simple notification sur un Support Durable et avec un préavis d'au moins deux mois. Cette résiliation prend effet à la date dans cette notification.
- 13.3 Toutefois, nonobstant la Section 13.2 ci-dessus et en tenant compte de VOS préoccupations légitimes, NOUS pouvons résilier les Conditions générales de plein droit, sans nécessiter de décision judiciaire, avec effet immédiat s'il existe un motif raisonnable qui rend inacceptable pour NOUS la poursuite de la fourniture des Services. Un motif raisonnable sera considéré comme existant dans les circonstances suivantes :
- (i) En cas de faute grave de VOTRE part (y compris l'agression physique ou verbale, les menaces ou insultes envers un employé d'EPI) ;
 - (ii) Si NOUS sommes tenus de résilier les Conditions générales en vertu de la Législation AML et/ou si cela est nécessaire pour se conformer à NOS obligations en vertu de la Législation AML ;
 - (iii) Si VOUS fournissez des documents faux, inexacts, périmés, falsifiés ou volés ou si VOUS agissez de manière frauduleuse ;
 - (iv) Si VOUS ne respectez pas VOS obligations en vertu de la Section 3.0 (Conditions d'éligibilité) ; ou
 - (v) En cas de modification des Conditions Générales, dans les circonstances décrites à la Section 17.2.
- 13.4 En outre, chacune des parties peut résilier de plein droit les présentes Conditions générales en cas de manquement grave de l'autre partie à ses obligations au titre des présentes Conditions générales, qui n'est pas couvert par les Sections 13.1 ou 13.3 lorsque la partie défaillante ne remédie pas à ce manquement dans un délai raisonnable suivant la réception d'une mise en demeure adressée par la partie non défaillante.
- 13.5 Toute résiliation des Conditions Générales sur la base de la présente Section 13.3 et/ou 13.4 VOUS sera notifiée et prendra effet à la date qui y est indiquée.
- 13.6 Suite à la résiliation des Conditions Générales, que ce soit en application de la présente Section 13.0 ou à la suite de toute suspension ou restriction d'accès préalable au titre de la Section 15.0 VOUS n'aurez plus accès à l'App Wero ni à la solution Wero. Ceci est sans préjudice de l'exécution de toute Opération Wero déjà initiée avant la date d'effet de la résiliation, ainsi que de tous droits et obligations des parties qui, par leur nature ou en vertu des lois et réglementations applicables, sont destinés à survivre à la résiliation.
- 13.7 Si VOUS détenez plusieurs portefeuilles WERO sur différents appareils, la résiliation peut s'appliquer à un appareil spécifique.

14.0 Signalement et Réclamations

- 14.1 Signalement en cas d'Opérations Wero non autorisées ou mal exécutées
- 14.1.1 Lorsqu'une Opération Wero initiée via les services d'initiation de paiement n'a pas été exécutée, a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par VOUS, VOUS devez en informer votre ASPSP sans délai injustifié après avoir pris connaissance de l'Opération Wero et au plus tard 13 (treize) mois à compter de la date de débit de l'Opération Wero concernée et, le cas échéant, obtenir la rectification de l'Opération Wero auprès de VOTRE ASPSP. Veuillez vous référer aux conditions générales de votre ASPSP pour plus d'informations. Par souci de clarté, VOUS devez NOUS contacter en cas de problème avec l'App Wero.
- 14.2 Signalement en cas de perte, de vol ou de détournement de VOTRE appareil ou de divulgation accidentelle de VOS Données de sécurité personnalisées.

- 14.2.1 Dès que VOUS avez connaissance de la perte, du vol ou du détournement de VOTRE Appareil ou de la divulgation accidentelle de VOS Données de sécurité personnalisées, VOUS devez NOUS le notifier sans retard injustifié et demander le blocage de VOTRE Compte en NOUS contactant par l'envoi d'une demande conformément à la Section 21.0 (Contact et Communications).
- 14.2.2 A la réception d'une telle notification, NOUS bloquerons VOTRE compte sur l'App Wero et sur la Solution Wero, conformément à la Section 15.0 (Blocage).
- 14.2.3 Le déblocage de la Solution Wero peut être effectué après NOTRE analyse et en consultation avec VOUS.
- 14.3 Processus de gestion des litiges pour les Opérations Wero autorisées et contestées
- 14.3.1 En cas de contestation d'une Opération Wero, la Solution Wero met à VOTRE disposition une procédure de résolution des litiges comprenant les étapes suivantes :
- (i) Processus précontentieux : l'App Wero VOUS permet d'initier une Procédure précontentieuse dans un délai de cent vingt (120) jours calendrier à compter de la date d'exécution de l'Opération Wero contestée. Cette procédure VOUS permet de communiquer directement avec l'Accepteur afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable. La Procédure précontentieuse a une durée maximale de trente (30) jours calendrier à compter de son initiation et est subordonné à la participation de l'Accepteur à ce mécanisme. Si l'Accepteur ne participe pas à la Procédure précontentieuse, VOUS pouvez demander directement l'initiation d'une procédure de rétrofacturation conformément au point (ii) ci-dessous.
 - (ii) Procédure de Rétrofacturation (*Chargeback Process*) : si la Procédure précontentieuse n'aboutit pas à un accord ou si l'Accepteur n'y participe pas, VOUS pouvez demander l'initiation d'une Procédure de Rétrofacturation via l'App Wero dans un délai de trente (30) jours calendrier suivant la fin de la Procédure précontentieuse et, en tout état de cause, dans un délai maximal de cent vingt (120) jours calendrier à compter de la date de traitement de l'Opération Wero contestée. Lorsque la livraison de biens ou la fourniture de services est prévue à une date postérieure à ce délai de cent vingt (120) jours calendrier, le délai maximal est porté à cinq cent quarante (540) jours calendrier. VOTRE ASPSP Éligible appréciera, conformément aux règles du Schéma EPI, si les conditions de mise en œuvre de la rétrofacturation sont remplies.
 - (iii) Le recours à la Procédure précontentieuse et à la Procédure de Rétrofacturation est sans préjudice de tout autre droit dont VOUS pourriez disposer pour introduire une réclamation ou saisir une juridiction compétente. Le recours à l'un ou l'autre de ces mécanismes ne constitue pas une condition préalable obligatoire à la saisine d'une juridiction compétente.
- 14.3.2 De plus amples informations sur la Procédure Précontentieuse sont disponibles dans la Politique Précontentieuse Wero, accessible sur le [site internet Wero](#).
- 14.3.3 Dès réception d'une demande de Rétrofacturation, NOUS faciliterons la communication avec le PSP Accepteur afin de résoudre le litige.
- 14.3.4 VOUS êtes tenu de fournir toutes les informations et tous les documents nécessaires, raisonnablement requis, à l'appui de VOTRE réclamation au cours des Procédures Précontentieuses et de Rétrofacturation.
- 14.4 Réclamations et plaintes
- 14.4.1 Si VOUS avez des questions ou rencontrez toute difficulté de nature technique, administrative ou commerciale, ou si VOUS avez une réclamation relative à l'utilisation de l'App Wero et de la Solution Wero, VOUS pouvez contacter le Support EPI via l'App Wero, le site internet de la Solution Wero ou par courrier électronique.
- 14.4.2 Si le Support EPI ne fournit pas une réponse ou une solution satisfaisante à VOTRE question, problème ou réclamation, VOUS pouvez soumettre votre réclamation auprès de NOTRE ombudsman par email, à l'adresse suivante : negotiator@epicompany.eu

- 14.4.3 Lorsque VOUS avez effectué une réclamation, NOUS accusons réception de VOTRE plainte dans les 48 heures, confirmant que votre plainte a bien été reçue et qu'elle sera examinée.
- 14.4.4 NOUS VOUS répondrons dans les meilleurs délais, en tenant compte de la nature et de la complexité de VOTRE réclamation. NOUS pouvons demander tout document (preuve, déclaration écrite, etc.) raisonnablement nécessaire à l'appui du traitement d VOTRE réclamation et le délai d'examen de VOTRE réclamation dépendra de la rapidité avec laquelle VOUS pourrez fournir ces documents. NOUS VOUS tiendrons régulièrement informé du traitement de VOTRE réclamation.
- 14.4.5 Nous nous engageons à répondre à VOTRE réclamation dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant sa réception. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque NOUS ne sommes pas en mesure de répondre dans les quinze (15) Jours Ouvrables pour des raisons indépendantes de NOTRE volonté, NOUS demanderons une prolongation du délai de réponse, en indiquant les raisons du retard et en précisant le nouveau délai, qui ne dépassera pas trente-cinq (35) Jours Ouvrables.
- 14.5 Signalement d'un Contenu abusif ou illicite
- 14.5.1 Si VOUS constatez ou pensez qu'un Contenu dans l'App Wero est abusif ou illicite, VOUS pouvez le signaler à EPI, en contactant le Support EPI via l'App Wero.
- 14.5.2 Afin de faciliter le traitement de VOTRE signalement, VOUS êtes invité, dans la mesure du possible, à fournir les informations suivantes : (i) la date du signalement ; (ii) une description du contenu abusif ou illicite et sa localisation précise ; (iii) les raisons pour lesquelles le Contenu doit être retiré ; et (iv) toute information permettant à EPI de VOUS contacter, le cas échéant.
- 14.5.3 VOUS êtes tenu de soumettre les signalements de bonne foi. L'envoi de notifications manifestement infondées ou trompeuses peut entraîner l'adoption de mesures appropriées conformément aux lois applicables..

15.0 Blocage

- 15.1 NOUS pouvons temporairement refuser d'exécuter des Services A2A dans le cas où le montant de VOS Opérations Wero au cours d'une période donnée, individuellement ou globalement, excède les limites applicables aux Services A2A mentionnées à la Section 16.0 (Limites de A2A Services).
- 15.2 Lorsque cela est objectivement justifié et proportionné, NOUS pouvons suspendre ou restreindre l'accès à l'App Wero et/ou à la Solution Wero dans les cas suivants :
- (i) pour des raisons liées à la sécurité des Services ; ou
 - (ii) lorsque VOUS demandez le blocage de VOTRE Compte dans l'App Wero et la Solution Wero ; ou
 - (iii) en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'App Wero.

Il peut s'agir de

- (i) cas où une telle mesure serait nécessaire pour assurer NOTRE conformité avec les lois et règlements applicables (y compris la Législation AML) ;
- (ii) les situations dans lesquelles VOUS avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation non autorisée de VOTRE Appareil, ou de la divulgation accidentelle de VOS Données de sécurité personnalisées ; et/ou
- (iii) cas dans lesquels VOUS ne respectez pas VOS obligations et engagements en vertu des présentes Conditions Générales.

- 15.3 Lorsque NOUS décidons de suspendre ou de restreindre l'accès à l'App Wero conformément à Section 15.2, NOUS VOUS en informons au préalable et vous indiquons les raisons de ce blocage via l'App Wero, à moins que cela ne compromette des raisons de sécurité ou ne soit interdit par la loi, auquel cas nous VOUS en informons immédiatement après.
- 15.4 NOUS rétablirons l'accès dès que les raisons ayant justifié la suspension ou la restriction n'existent plus. VOUS pouvez demander le rétablissement de l'accès en contactant le support EPI.
- 15.5 Aucune mesure de blocage prise au titre de la présente Section 15.0 ne constitue une résiliation des présentes Conditions générales, sauf notification expresse effectuée conformément à la Section 13.0.

16.0 Limites de A2A Services

- 16.1 Les limites de dépenses pour les Opérations Wero exécutées par l'intermédiaire de l'App Wero sont celles définies par VOTRE ASPSP. Toutefois, NOUS nous réservons le droit d'imposer des limites d'Opérations de paiement supplémentaires lorsque cela est nécessaire pour respecter NOS obligations légales en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou de prévention de la fraude.

17.0 Modification des Conditions Générales

- 17.1 Les Conditions Générales peuvent évoluer et être modifiées par EPI. NOUS VOUS informerons de toute modification des Conditions Générales via l'App Wero au plus tard deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications. Les modifications ainsi notifiées ne prendront effet que si VOUS les acceptez.
- 17.2 Si VOUS refusez les modifications qui VOUS sont notifiées conformément à la Section 17.1, VOUS aurez le droit de résilier les Conditions Générales à tout moment, sans frais et avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées. Si VOUS avez refusé les modifications qui VOUS ont été notifiées conformément à la Section 17.1 mais n'avez pas fait usage de VOTRE droit de résilier les Conditions générales avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées ou si VOUS n'avez ni accepté ni refusé les modifications qui VOUS ont été notifiées conformément à la Section 17.1 avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées, NOUS pourrions résilier les Conditions Générales conformément à la Section 13.3. Cette résiliation n'affecte pas les Opérations effectuées avant cette résiliation, qui seront achevées conformément à la version des Conditions Générales alors en vigueur. Suite à la résiliation des Conditions Générales, VOUS n'aurez plus accès à l'App Wero ni à la Solution Wero.
- 17.3 Nonobstant ce qui précède, si VOUS ne refusez pas les modifications qui VOUS ont été notifiées conformément à la Section 17.1 avant leur date d'entrée en vigueur, VOTRE silence sera interprété comme une acceptation (consentement implicite) de ces modifications, à condition que celles-ci soient strictement requises par une mesure législative ou réglementaire, telle que toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, et qu'EPI soit légalement tenue de s'y conformer sans délai. Nous vous informerons des conséquences de VOTRE silence lors de la notification des modifications proposées.

18.0 Droit de rétractation

- 18.1 Afin de respecter le délai de rétractation, VOUS devez NOUS informer de VOTRE intention d'exercer VOTRE droit de rétractation dans le délai de rétractation, selon les modalités prévues aux Sections 18.2 et 18.3.

Sans préjudice de la Section 13.1, l'UTILISATEUR est informé qu'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendrier est applicable.

En conséquence, VOUS avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif et sans supporter de frais dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter du jour où VOUS avez accepté d'être lié par les présentes Conditions générales conformément à la Section 1.4 ou, si cette date est postérieure, du jour où VOUS avez reçu une copie des présentes Conditions générales.

- 18.2 VOUS pouvez exercer VOTRE droit de rétractation pendant le délai de rétractation en envoyant une déclaration écrite sans équivoque indiquant que VOUS souhaitez vous rétracter de la présente convention, par courrier à NOTRE siège social, De Lignestraat 13, 1000 Bruxelles, Belgique, ou par courrier électronique à contact@epicompany.eu. VOUS pouvez utiliser le modèle figurant à l'Annexe 1-. En outre, VOUS pouvez utiliser d'autres moyens de rétractation tels que par téléphone au +32 2 888 86 00 ou via le service de chat de l'Application Wero ou du site internet Wero. VOUS devrez fournir :
- i) VOTRE nom ;
 - ii) VOTRE adresse électronique ou VOTRE numéro de téléphone ;
 - iii) les quatre (4) derniers chiffres de l'IBAN associé à VOTRE portefeuille ;
 - iii) l'adresse électronique à laquelle VOUS souhaitez recevoir la confirmation de la réception de la rétractation.
- 18.3 À titre alternatif, VOUS pouvez exercer VOTRE droit de rétractation via la fonctionnalité électronique mise à disposition dans l'App Wero. Cette fonctionnalité est accessible pendant toute la durée du délai de rétractation et VOUS permet de soumettre une demande de rétractation par voie électronique en vous connectant à l'App Wero, en accédant aux paramètres et en cliquant sur le bouton « se rétracter du contrat ».
- Une fois VOTRE demande soumise, NOUS en accuserons réception sans retard injustifié sur un support durable, en précisant la date et l'heure de réception.
- 18.4 Si VOUS êtes un consommateur français, VOUS pouvez également utiliser le formulaire type de rétractation figurant à l'Annexe 1- Formulaire type facultatif de rétractation pour les consommateurs français afin d'exercer VOTRE droit de rétractation, sans que cela soit obligatoire.
- 18.5 Si VOUS exercez VOTRE droit de rétraction conformément à la présente Section 18.0, cette rétractation ne s'applique qu'au portefeuille Wero et à l'appareil spécifiques à partir desquels elle est exercée conformément à la Section 18.2 ou 18.3. Lorsque VOUS détenez plusieurs portefeuilles Wero sur différents appareils, VOUS devez exercer le droit de rétractation séparément pour chaque portefeuille. À compter de la prise d'effet de la rétractation, VOUS n'aurez plus accès à l'App Wero ni à la Solution Wero en ce qui concerne le(s) portefeuille(s) concerné(s).
- 18.6 L'exercice de VOTRE droit de rétractation n'affectera pas les Opérations Wero qui ont été effectuées avant la de prise d'effet de la rétractation.. Si VOUS n'exercez pas VOTRE droit de rétractation dans le délai de rétractation, VOUS resterez lié par les Conditions Générales, sans préjudice de VOTRE et NOTRE droit de résilier les Conditions Générales conformément aux termes de celles-ci.
- 18.7 En utilisant l'App Wero et en initiant des Opérations Wero pendant la période de rétractation, VOUS consentez expressément à ce que l'exécution des Services puisse commencer avant l'expiration du délai de rétractation, même si VOUS décidez ensuite d'exercer VOTRE droit de rétractation pendant ce délai.

19.0 Dispositions générales

- 19.1 L'UTILISATEUR peut à tout moment télécharger une copie gratuite des présentes Conditions Générales sur un Support Durable (format PDF), disponible sur l'App Wero.
- 19.2 Les présentes Conditions Générales, ainsi que les droits et obligations y afférents, ne peuvent être cédés, délégués ou transférés de toute autre manière, en tout ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, par l'UTILISATEUR, sans l'accord écrit préalable d'EPI.
- 19.3 Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales serait considérée comme nulle en vertu d'un principe juridique, d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, les parties conviennent que les autres dispositions des Conditions Générales resteront en vigueur.

- 19.4 Sauf disposition contraire, le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une disposition quelconque des Conditions Générales ne peut être considéré comme une renonciation aux droits de cette disposition.

20.0 Accessibilité

- 20.1 NOUS veillons à ce que nos Services soient conformes, dans la mesure applicable, aux exigences rendues applicables par l'EAA, telles que mises en œuvre en droit national.
- 20.2 Des informations complémentaires concernant l'accessibilité de nos Services, y compris les informations requises par la législation applicable en matière d'accessibilité, sont fournies dans notre déclaration d'accessibilité, disponible de manière claire et facilement accessible sur le [site internet Wero](#).

21.0 Contact et communication

- 21.1 L'équipe de Support d'EPI est disponible du lundi au vendredi sur l'App Wero pendant les heures ouvrables habituelles en Belgique, principalement via l'App Wero et, si nécessaire, via les autres canaux de contact disponibles.
- 21.2 Afin faciliter le traitement efficace des réclamations et de préserver l'environnement, NOUS encourageons les réponses aux réclamations par le biais de l'App Wero.
- 21.3 Lorsque NOUS souhaitons VOUS transmettre des informations, NOUS pouvons utiliser différents moyens de communication tels que des notifications sur l'Appareil, des notifications au sein de l'App Wero, des emails ou des sms et, le cas échéant, sur un support durable. VOUS pouvez à tout moment, via l'App Wero, activer ou désactiver certains moyens de communication ou la communication de certaines informations. Toutefois, cela est sans préjudice de toute communication que NOUS sommes tenus de VOUS fournir en vertu des lois et réglementations applicables.

22.0 Règlement à l'amiable et médiation

- 22.1 En cas de litige entre VOUS et NOUS concernant l'exécution des Conditions Générales et la fourniture de la Solution Wero, VOUS et NOUS nous efforcerons de trouver une solution amiable au litige dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrables. Ceci est sans préjudice de VOTRE droit d'engager une procédure judiciaire à NOTRE encontre devant les tribunaux spécifiés à la Section 23.2.
- 22.2 Si VOTRE plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante dans le cadre de la procédure de plainte décrite à la Section 14.3 et si VOUS remplissez les critères d'éligibilité, VOUS pouvez déposer une plainte directement et gratuitement auprès du médiateur suivant : Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Bruxelles, Ombudsman@Ombudsfin.be, tél : +32.2.545.77.70. De plus amples informations sur la procédure à suivre sont disponibles sur le lien suivant : <https://www.ombudsfin.be/en/procedure> .
- 22.3 Le recours au médiateur par l'UTILISATEUR reste facultatif et ne constitue pas un préalable nécessaire à la saisine d'un tribunal.

23.0 Loi et juridiction applicable

- 23.1 Sans préjudice de l'application de toute disposition impérative du règlement Rome I, les présentes Conditions Générales ainsi que toutes obligations extracontractuelles qui en découlent ou qui y sont liées sont régies et interprétées conformément au droit du pays de résidence habituelle de l'UTILISATEUR. Par exemple : (i) pour les UTILISATEURS dont la résidence habituelle est en Belgique, les lois belges ; (ii) pour les UTILISATEURS dont la résidence habituelle est en Allemagne, les lois allemandes ; (iii) pour les UTILISATEURS dont la résidence habituelle est en France, les lois françaises ; et (iv) pour les UTILISATEURS dont la résidence habituelle est située au Luxembourg, le droit luxembourgeois.

- 23.2 Conditions Générales : Les tribunaux du pays de résidence de l'UTILISATEUR ou, en cas de réclamation d'un UTILISATEUR, soit la juridiction compétente des tribunaux du pays de résidence de l'UTILISATEUR, soit les tribunaux de Belgique sont exclusivement compétents pour régler tout litige ou toute réclamation, contractuel(le) ou non contractuel(le), découlant de la validité, de l'interprétation et de l'exécution des Conditions Générales.
- 23.3 Dispositions spécifiques pour les résidents allemands : NOUS ne participons pas à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation conformément à la loi allemande sur le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation (*Verbraucherstreitbeilegungsgesetz*).

24.0 Démarchage téléphonique (résidents français uniquement)

- 24.1 Si NOUS collectons VOTRE numéro de téléphone, VOUS avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur <http://www.bloctel.gouv.fr>.
- 24.2 À compter du 11 août 2026, tout démarchage téléphonique à des fins commerciales nécessite VOTRE consentement préalable. NOUS ne prendrons donc contact avec VOUS par téléphone que si VOUS avez donné VOTRE consentement exprès ou si le démarchage téléphonique intervient dans le cadre de l'exécution du contrat conclu entre VOUS et NOUS, à condition qu'il soit en cours et qu'il se rapporte à l'objet du présent contrat, y compris lorsque ce démarchage vise à VOUS proposer des services liés ou complémentaires à cet objet, ou susceptibles d'en améliorer l'exécution ou la qualité. VOUS disposez en tout état de cause du droit de vous opposer au démarchage téléphonique.

Annexe 1- Formulaire-Type de Rétractation Facultatif pour les consommateurs français

Si vous souhaitez vous rétracter de ce contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.

EPI Company SE, De Lignestraat 13, 1000 Bruxelles, Belgique ; Email : contact@epicompany.eu

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la fourniture des services suivants :

Commandé le :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour les communications papier) :

Date :

(*) Biffez la mention inutile.