CONDITIONS GÉNÉRALES

Dernière mise à jour : 8 avril 2024 (ne concerne que les Clients Professionnels) et 15 février 2024

1. Général

1.1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ("**CGU**") définissent les modalités de fourniture de services de Vivid Money S.A, incluant notamment l'utilisation d'**un Compte Vivid, d'une Carte Vivid et l'exécution d'opérations de paiement** s'y rapportant. Avant de pouvoir utiliser les Services de Paiement de Vivid Money S.A., vous devez :

a. confirmer l'exactitude des informations fournies, lire les présentes CGU et confirmer votre accord en procédant à l'Inscription et en utilisant les Services de Paiement de Vivid Payment ;

b. accepter les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application Vivid et du site Web opéré par Vivid Money GmbH ; et

c. nous fournir la documentation, les photographies et les informations que nous pouvons raisonnablement demander pour nous conformer à nos obligations réglementaires.

1.2. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation intègrent tout Supplément par référence.

1.3. Une fois que vous avez procédé à l'Inscription et que vous avez satisfait à nos contrôles internes, nous mettons à votre disposition les Services de Paiement de Vivid Payment.

1.4. Vous confirmez que vous avez fourni des informations et des documents corrects, véridiques et à jour au cours de la procédure d'adhésion aux Services de Paiement de Vivid Payment. Vous vous engagez à nous informer immédiatement en cas de modification de vos coordonnées. Vous supporterez toute perte résultant de la transmission d'informations et de documents invalides, inexacts ou périmés.

2. Informations Réglementaires

2.1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont conclues entre vous, en tant que particulier ou entrepreneur individuel, ou la personne morale que vous représentez (le "**Client**", "**vous**" ou "**votre**") et Vivid Money S.A. ("**Vivid**", "**nous"**, "**notre**" ou "**nos**"). Vivid Money S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro RCS B234303 et dont le siège social est situé au 21 Rue Glesener, L-1631, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg. Vivid Money S.A. est l'émetteur de Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid et fournit les services de paiement liés à votre Compte Vivid. Vivid est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et supervisée par la Commission de Surveillance du Secteur Financier ("**CSSF**") en tant qu'établissement de monnaie électronique en vertu de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, telle que modifiée (la "**Loi de 2009**") pour l'émission, la distribution et le remboursement de monnaie électronique et l'émission d'instruments de paiement. Nous sommes inscrits au Registre des établissements de

Monnaie Électronique de la CSSF sous le numéro W00000015 qui peut être confirmé sur le site web de la CSSF.

2.2. Les Cartes Vivid sont des instruments de paiement émis par Vivid dans le cadre de son schéma de paiement. En acceptant les présentes Conditions Générales, vous acceptez également les Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Vivid qui sont incluses dans l'annexe 1 des présentes Conditions Générales.

2.3. Nous sommes également soumis aux règles de la Loi de 2009 qui transposent en droit luxembourgeois les règles de la directive européenne 2015/2366 concernant les services de paiement dans le marché intérieur ("**DSP2**") et de la directive européenne 2009/110/CE concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements ("**DME2**").

3. Commencement, durée et vos comptes individuels

3.1. Les relations contractuelles régies par les présentes Conditions Générales entre vous et Vivid débuteront le jour où Vivid vous confirmera par l'intermédiaire de l'App Vivid ou du Site Vivid, ou de toute autre manière, que votre premier Compte Vivid a été approuvé et se poursuivront jusqu'à ce qu'il y soit mis fin conformément aux présentes Conditions Générales.

3.2. Votre Compte Vivid est un compte de Monnaie Électronique sur lequel est stockée la Monnaie Électronique que Vivid vous a émise en échange de la réception de fonds de votre part ou qui vous a été transférée par des tiers.

3.3. Si vous êtes un Client Particulier, les conditions supplémentaires suivantes s'appliquent :

a. votre Compte Vivid peut être désigné dans l'Application Vivid comme une "Poche d'Argent" ;

b. le premier Compte Vivid en EUR que vous ouvrirez s'appellera "Poche Principale" ;

c. le nombre total de Comptes Vivid que vous pouvez ouvrir dépend de notre plan tarifaire spécifié dans l'annexe 2 (Nos tarifs pour les Clients Particuliers) ;

d. nous nous réservons le droit de modifier le nombre de comptes Vivid inclus dans les plans tarifaires, sous réserve d'une notification préalable conformément aux présentes CGU, et, en conséquence, nous nous réservons le droit de fermer tout compte excédant le plan tarifaire que vous utilisez ;

e. nous pouvons limiter les fonctionnalités de certains comptes Vivid à certains Services de Paiement Vivid que nous proposons, de sorte qu'ils ne puissent pas être utilisés pour d'autres Services de Paiement Vivid, ce qui vous sera communiqué dans l'Application Vivid.

3.4. Le Compte Vivid peut être utilisé par vous pour effectuer :

a. des Recharges ;

b. des Opérations sur le Compte ; et

c. des Opérations par Carte.

3.5. Si vous êtes un Client Particulier, vous avez la possibilité de créer un ou plusieurs Comptes partagés (les "**Comptes Partagés**", également appelés "**Poches partagées**") en accordant un accès et, le cas échéant, des droits d'autorisation de paiement (le "**Droit d'Accès**"), par le biais d'une procuration ou autrement, à un ou plusieurs autres Clients Particuliers de Vivid en relation avec votre Compte Vivid spécifique. L'octroi d'un droit d'accès n'a pas pour effet de transformer les comptes partagés en comptes joints traditionnels où les autres Clients Particuliers sont, avec vous, cotitulaires des comptes Vivid et des soldes créditeurs qui s'y trouvent. Les soldes créditeurs des Comptes Vivid restent économiquement attribués à vous seul. Dans le cadre d'un Droit d'Accès, les autres Clients Particuliers désignés par vous ne se verront accorder qu'un droit d'accès et, le cas échéant, de disposition. En conséquence, chaque paiement effectué à partir des Comptes Partagés est considéré comme un paiement en votre nom, quelle que soit la personne qui a autorisé le paiement. De même, chaque virement entrant sur les Comptes Partagés est considéré comme un crédit en votre faveur. Nous pouvons limiter le nombre de droits d'accès que le Client peut accorder en relation avec un compte partagé. Le Client peut à tout moment consulter le nombre de droits d'accès possibles par Compte Partagé dans l'Application Vivid.

3.6. En suivant les instructions de l'Application Vivid, vous pouvez accorder et retirer à tout moment les types de droits d'accès suivants en relation avec vos Comptes Partagés :

a. des droits d'accès permettant à d'autres Clients Particuliers d'accéder aux détails du solde du compte, aux relevés de compte et aux détails des Opérations sur le Compte Partagé (et vous autorisez expressément Vivid à partager ces informations couvertes par le secret professionnel avec les Clients Particuliers que vous avez désignés) ; et

b. Les droits d'accès décrits ci-dessus, combinés au droit de disposer de la monnaie électronique sur vos Comptes Partagés, permettent à d'autres Clients Particuliers d'autoriser des Recharges, des Opérations sur le Compte ou des Opérations par Carte à partir de ces Comptes Partagés.

3.7. Les droits d'accès relatifs au Compte Partagé prendront fin dans l'un des cas suivants :

a. la résiliation des présentes Conditions Générales pour quelque raison que ce soit entre nous et vous ou l'autre Client Particulier à qui vous avez accordé les droits d'accès ;
b. le décès ou l'incapacité de vous-même ou de l'autre Client Particulier à qui vous avez accordé les droits d'accès ;

c. vous supprimez ou modifiez le type de droits d'accès dans l'Application Vivid pour un Client Particulier ; ou

d. vous choisissez une formule conformément à l'annexe 2 (Nos tarifs pour les Clients Particuliers) qui n'autorise qu'un nombre limité de Comptes Partagés ou pas de Comptes Partagés du tout.

3.8. Il se peut que vous deviez nous fournir des informations supplémentaires pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités disponibles.

3.9. Lorsque nous détenons de la Monnaie Electronique pour vous, le fait de détenir les fonds correspondant à la Monnaie Electronique n'est pas la même chose qu'une banque détenant de l'argent pour vous dans la mesure où : (a) les fonds que nous avons reçus en

échange de la Monnaie Electronique seront soit déposés sur un ou plusieurs comptes ségrégués auprès d'établissements de crédit, détenus séparément de nos propres fonds, soit investis dans des actifs sûrs et à faible risque, conformément aux exigences de la Loi de 2009 ; (b) votre Monnaie Electronique ne produira pas d'intérêts ; et (c) votre Monnaie Electronique n'est pas couverte par le système de protection des dépôts du Fonds de Garantie des Dépôts Luxembourg ("**FGDL**").

3.10. Vous ne pouvez stocker sur votre Compte Vivid que de la Monnaie Electronique dans une devise prise en charge. La liste des devises prises en charge figure à l'annexe 2 (Nos tarifs pour les Clients Particuliers) et à l'annexe 3 (Nos tarifs pour les Clients Professionnels).

3.11. Nous pouvons restreindre votre accès au Compte Vivid, à la Carte Vivid et/ou aux Services de Paiement Vivid dans les cas suivants :

a. de motifs raisonnables relatifs à la sécurité du Compte Vivid ou de la Carte Vivid ;
b. de motifs raisonnables relatifs à la suspicion d'une utilisation non autorisée et/ou frauduleuse du Compte Vivid ou de la Carte Vivid ;
c. nous estimons qu'il existe un risque que vous ne soyez pas en mesure d'honorer votre obligation de paiement envers nous ;
d. nous le faisons en vertu d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle locale ou étrangère ou en vertu d'une décision, d'une demande ou d'une instruction d'une autorité locale ou étrangère (y compris les autorités de surveillance et les autorités judiciaires) ;
e. nous cessons de fournir tout ou partie des Services de Paiement Vivid à nos clients, sous réserve d'une notification préalable conformément aux dispositions des présentes CGU ; ou
f. vous n'avez pas utilisé les Services de Paiement Vivid depuis au moins 3 ans.

Si nous restreignons votre accès dans de tels cas, nous vous en informerons par l'intermédiaire de l'Application Vivid ou par d'autres moyens en indiquant les raisons pertinentes du blocage, autant que possible avant le blocage et au plus tard immédiatement après, et nous vous dirigerons vers notre service d'assistance à la clientèle. Nous ne vous informerons qu'à condition que cette notification ne constitue pas une violation des obligations légales.

Vivid lèvera la restriction et rétablira votre accès au Compte Vivid, à la Carte Vivid et/ou aux Services de Paiement Vivid si les raisons de la restriction ne sont plus applicables. Nous vous en informerons immédiatement. Nous pouvons vous demander de fournir des informations supplémentaires ou des documents justificatifs afin de nous assurer que nous sommes en mesure de rétablir l'accès à votre compte ou de lever toute restriction.

Vivid peut interdire à un prestataire de services d'information sur les comptes ou à un prestataire de services d'initiation de paiement d'accéder au Compte Vivid si des raisons objectives et dûment justifiées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte par le prestataire de services d'information sur les comptes ou le prestataire de services d'initiation de paiement, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement, le justifient.

4. L'Application Vivid et le Site Web Vivid

4.1. L'Application Vivid est l'application mobile qui vous permet d'accéder à nos Services de Paiement Vivid, ainsi qu'aux services offerts par nos filiales et fournisseurs de services tiers. Par exemple, l'Application Vivid vous permet d'ouvrir un Compte Vivid, de commander une Carte Vivid, de fournir des informations et des documents nécessaires à la vérification de votre identité, d'obtenir des Services de Paiement de Vivid, etc.

4.2. Si vous êtes un Client Professionnel, certaines (mais pas nécessairement toutes) des fonctionnalités de l'Application Vivid et d'autres fonctionnalités des Services de Paiement Vivid peuvent également être mises à votre disposition par le biais d'une page accessible sur le site internet de Vivid ("**Site Vivid**"). Cependant, il peut vous être demandé d'installer l'Application Vivid afin d'avoir un accès complet à nos services et de vous tenir informé des Opérations effectuées, et vous serez seul responsable si vous ne le faites pas.

4.3. Nous travaillons en permanence avec Vivid Money GmbH, le titulaire et développeur de l'Application Vivid et du Site Vivid, afin d'améliorer et d'ajuster les fonctionnalités de l'Application Vivid et des Services de Paiement Vivid que nous proposons par l'intermédiaire de l'Application Vivid ou du Site Vivid, et nous et/ou Vivid Money GmbH nous réservons le droit de modifier leurs fonctionnalités de temps à autre. Afin de bénéficier de ces nouvelles fonctionnalités, il peut vous être demandé d'installer de nouvelles versions de l'Application Vivid, de mettre à jour le système d'exploitation de votre appareil ou d'installer des navigateurs web compatibles avec le Site Vivid. De même, nous pourrions interrompre le support de Vivid Money App sur certains systèmes d'exploitation ou appareils et interrompre le support du Site Vivid sur certains navigateurs web pour des raisons de sécurité ou autres. Nous nous efforcerons de vous avertir au préalable de ces changements, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

5. Votre Carte Vivid

5.1. Une fois que vous aurez été accepté comme titulaire d'un Compte Vivid, vous pourrez recevoir ou, dans certains cas, demander votre Carte Vivid.

5.2. L'émission et l'utilisation de la Carte Vivid sont soumises à l'annexe 1 (Conditions générales d'utilisation de la Carte Vivid) et aux frais applicables énoncés à l'annexe 2 (Nos frais pour les Clients Particuliers) et à l'annexe 3 (Nos frais pour les Clients Professionnels) des présentes Conditions Générales.

6. Diligence à l'égard des Clients

6.1. Au cours de la procédure d'Inscription, il vous sera demandé de fournir certaines informations et certains documents vous concernant ou concernant l'entité juridique que vous représentez, que nous sommes tenus de collecter conformément aux exigences légales applicables et à nos politiques et procédures internes relatives aux mesures de diligence à l'égard de la clientèle.

6.2. Vous acceptez de coopérer à toutes les demandes faites par nous ou par un de nos prestataires de services tiers en notre nom en relation avec votre Compte Vivid, afin d'identifier ou de vérifier votre identité ou de valider vos sources de financement. Cela peut inclure, sans que cela soit limitatif, la demande d'informations et de documents

supplémentaires permettant à Vivid de vous identifier ou, si vous êtes un Client Professionnel, l'entité légale que vous représentez, ses administrateurs, représentants et UBO, et de vérifier ces informations.

6.3. Nous nous réservons le droit de fermer, résilier, suspendre ou limiter l'accès à votre Compte Vivid et/ou aux Services de Paiement Vivid si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir ou de vérifier ces informations ou documents ou si vous ne vous conformez pas à nos demandes.

6.4. Nous pouvons vérifier confidentiellement les informations que vous nous fournissez ou obtenir des informations sur vous par nous-mêmes ou par l'intermédiaire de tiers. Certaines des recherches que nous ou un tiers pouvons effectuer, telles qu'une vérification de solvabilité, peuvent laisser une empreinte sur vos antécédents de crédit. En concluant les présentes Conditions Générales, vous confirmez que vous consentez à ce que nous, ou un tiers agissant en notre nom, procédions à de telles vérifications.

6.5. Vous devez veiller à ce que les informations et les documents que vous nous fournissez soient toujours exacts et à jour. Si nous estimons à tout moment que vos informations sont obsolètes ou inexactes, nous pouvons vous contacter et vous demander des informations ou des documents supplémentaires ou vous demander de suivre à nouveau les procédures de vérification. Nous ne pouvons être tenus responsables des pertes résultant du fait que vous n'avez pas mis à jour vos informations et documents.

6.6. Si vous êtes un Client Professionnel, les présentes CGU vous engagent, mais vous pouvez autoriser différentes catégories de personnes à effectuer des activités en votre nom (chacune étant un "**Utilisateur Autorisé**" ou un "**Utilisateur**" et, ensemble, l'"**Equipe**") comme spécifié ci-dessous en acceptant les présentes CGU au moment de l'ouverture du Compte Vivid. Tous les Utilisateurs Autorisés doivent être âgés de plus de 18 ans et satisfaire à nos mesures de vigilance à l'égard de la clientèle, si nous l'exigeons. Les catégories d'Utilisateurs Autorisés (c'est-à-dire les membres de votre Equipe) sont les suivantes :

a. *Titulaire*. Il s'agit généralement de la personne qui fait la demande d'ouverture du Compte Vivid au nom du Client Professionnel et qui accepte les CGU au nom du Client Professionnel ainsi que de ses directeurs ou de tout autre représentant légal. Cette personne est tenue de répondre rapidement à nos demandes d'informations et de documents. Elle peut ajouter d'autres membres à son Equipe et limiter les paiements et les échanges qu'elle peut effectuer, mais elle ne peut pas nommer un autre Titulaire ou changer de Titulaire sans notre accord. La Titulaire sera informé par nos soins de toute modification des présentes CGU et de tout Supplément, ainsi que de toute autre notification légale pertinente, et il lui appartiendra de nous avertir qu'elle n'accepte pas les modifications proposées et souhaite clôturer le Compte Vivid conformément aux dispositions des présentes CGU;

b. *Administrateur (ou Admin).* Il s'agit de toute personne désignée par le Titulaire ou un autre Administrateur pour gérer les droits d'accès des Utilisateurs Autorisés autres que le Titulaire, y compris la nomination et la suppression de rôles d'Administrateur supplémentaires, ainsi que pour accéder aux Comptes Vivid et/ou effectuer des paiements au nom du Client Professionnel et/ou utiliser les Cartes Vivid. Cette personne sera également chargée de répondre rapidement à nos demandes d'informations et de documents. Nous pouvons notifier à l'Admin toute modification

de ces CGU et de tout Supplément, ainsi que toute autre notification légale pertinente, mais seule la Titulaire peut nous notifier qu'elle ne les accepte pas en tant que Client Professionnel et que le Compte Vivid doit être clôturé;

c. *Personne autorisée*. Il s'agit de toute personne autorisée par le Titulaire ou l'Administrateur à accéder aux Comptes Vivid et/ou à effectuer des paiements pour le compte du Client Professionnel, y compris les titulaires de cartes. Les Personnes autorisées ne peuvent pas nommer de nouveaux Utilisateurs. Les droits et autorisations spécifiques attribués à chaque Utilisateur sont indiqués et, si possible, configurés dans le site ou l'Application Vivid.

d. *Porteur de la carte*. Toute personne autorisée par le Titulaire ou l'Administrateur à utiliser une Carte Vivid qui lui a été délivrée en votre nom en tant que Client Professionnel.

6.7. Nous traiterons toutes les instructions émanant d'Utilisateurs Autorisés agissant dans les limites de leur autorité configurée au sein de Vivid, comme si vous aviez vous-même donné ces instructions. En acceptant les présentes Conditions Générales, vous déclarez et garantissez que la personne qui demande l'ouverture d'un Compte Vivid, qui fournit les informations vous concernant en tant que Client Professionnel et qui accepte les présentes Conditions Générales est légalement habilitée à le faire.

6.8. Il incombe au Titulaire de retirer l'autorisation à tout Utilisateur Autorisé ou de lui imposer des limites (par exemple, s'il n'est plus employé par vous). Si le Titulaire quitte l'entreprise, un Client Autorisé peut contacter nos services d'assistance pour désigner un autre Utilisateur Autorisé en tant que Titulaire.

6.9. En tant que Client Professionnel, vous êtes responsable des actions ou omissions de vos Utilisateurs Autorisés comme s'il s'agissait des vôtres. Il vous incombe de veiller à ce que les Utilisateurs Autorisés suivent les instructions de sécurité, notamment en ce qui concerne la sécurité des instruments d'authentification et de paiement.

7. Ajouter de l'argent à votre Compte Vivid

7.1. Pour ajouter de l'argent à votre Compte Vivid, vous devrez effectuer un rechargement avec une carte de paiement externe ("**Rechargement**") (cette fonctionnalité n'est actuellement disponible que pour les Clients Particuliers) ou recevoir un Virement Bancaire ou utiliser toute autre méthode que nous acceptons de temps à autre.

7.2. Nous pouvons, à notre entière discrétion (par exemple, sans limitation, pour limiter les risques de conformité, de fraude ou de crédit), imposer des limites au montant d'argent que vous pouvez transférer et/ou recevoir par l'intermédiaire des Services de Paiement Vivid. Afin de lever les limites lorsque cela est possible, vous pouvez être amené à nous fournir des informations et des documents supplémentaires que nous demandons de temps à autre.

Rechargement

7.3. Afin de recharger votre Compte Vivid avec une carte de paiement, vous devrez enregistrer les détails de la carte de paiement dans l'Application Vivid. Vous ne pouvez ajouter dans l'Application Vivid que les détails de la carte de paiement que vous êtes légalement autorisé à utiliser. Vivid conservera les détails de la carte de paiement afin de faciliter les Recharges futures de votre Compte Vivid, ainsi que pour permettre à Vivid

d'initier des paiements échelonnés, récurrents et non programmés, conformément à nos CGU et aux suppléments relatifs aux Services de Paiement de Vivid que vous pouvez solliciter de temps à autre. Les références aux cartes de paiement incluent les cartes de crédit, les cartes de débit, ou d'autres cartes de paiement, y compris sans limitation les cartes de paiement stockées dans Google Pay, Apple Pay ou d'autres portefeuilles électroniques que vous utilisez (cartes dites stockées) et qui seront utilisées par Vivid pour recevoir des fonds contre lesquels nous émettrons de la Monnaie Électronique sur votre Compte Vivid ou à d'autres fins en vertu des présentes Conditions Générales.

7.4. Lorsque vous approvisionnez votre Compte Vivid par le biais d'une Recharge, cette opération par carte peut être contestée pour divers motifs et annulée ou débitée (un "**Chargeback**") sur votre Compte Vivid conformément aux règles de l'organisme de paiement concerné. Nous vous facturerons des frais de Remboursement de Chargeback tels que stipulés dans l'annexe 2 (nos frais pour les Clients Particuliers) ou l'annexe 3 (nos frais pour les Clients Professionnels) pour le traitement du Rechargement relatif à votre compte. En outre, vous demeurez entièrement et seul responsable de tout rejet de débit perdu conformément aux règles du schéma de paiement et vous nous autorisez à recouvrer le montant de ce rejet de débit en débitant vos Comptes Vivid. Si le solde de votre Compte Vivid n'est pas suffisant pour rembourser le débit compensatoire et les frais de Recharge, vous acceptez que nous suivions la procédure décrite à l'article 12.2 en ce qui concerne le montant que vous nous devez.

Virement Bancaire Entrant

7.5. Vous pouvez également approvisionner votre Compte Vivid en effectuant, vous-même ou des tiers, un virement à partir d'un compte que vous ou eux détenez auprès d'une banque ou d'un autre prestataire de services de paiement.

7.6. Dès réception du Virement Bancaire Entrant, nous émettrons la valeur correspondante de Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid. Les coordonnées IBAN de votre Compte Vivid vers lequel envoyer l'argent seront fournies dans l'Application Vivid et/ou sur le Site Vivid. Veillez à saisir les bonnes coordonnées bancaires lors de vos virements afin de vous assurer que l'argent nous parvienne. Si nous recevons votre argent dans une devise autre que la Devise Admise, nous ne serons pas responsables des frais, coûts, dépenses ou pertes que vous pourriez encourir si nous ou notre prestataire de services effectuons une conversion de devise pour changer l'argent reçu en EUR comme devise de votre Compte Principal.

7.7. Vous acceptez et reconnaissez que les coordonnées IBAN de votre Compte Vivid ne sont qu'un outil de référencement fourni par notre prestataire de services bancaires afin de nous permettre d'identifier les opérations de paiement effectuées en votre nom ou par des tiers. Les coordonnées IBAN ne constituent pas un compte bancaire à part entière et sont liées à un compte bancaire spécifique détenu par nous. Par conséquent, les coordonnées IBAN ne constituent ni ne créent un compte ou un autre type de relation entre vous et notre prestataire de services bancaires et ne peuvent bénéficier d'aucune garantie de dépôt ni d'aucun autre système de protection ou d'indemnisation.

8. Opérations

8.1. **Les opérations** suivantes sont des "**opérations de compte**" :

a. **"Paiement Vivid**" - cela signifie que vous recevez de la Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid en provenance du Compte Vivid d'un autre Client ou que vous envoyez de la Monnaie Electronique de votre Compte Vivid vers le Compte Vivid d'un autre Client ; et

b. **"Virement Bancaire Sortant**" - cela signifie que nous échangeons de la Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid et transférons le montant équivalent sur le compte bancaire de la Contrepartie par un virement SEPA ou d'autres systèmes de paiement que nous soutenons de temps à autre.

c. "**Paiement par prélèvement SEPA**" - cela signifie que nous rachetons de la monnaie électronique sur votre compte Vivid et transférons le montant équivalent sur le compte bancaire de la contrepartie par un paiement par prélèvement SEPA, à la demande de la contrepartie par le biais du système de prélèvement SEPA. Dans le cadre des présentes Conditions Générales, un paiement par prélèvement SEPA est assimilé à un virement bancaire sortant, sauf dispositions particulières.

8.2. **Les opérations** suivantes sont des "**Opérations par Carte**" :

a. **"Retrait à un distributeur automatique de billets**" - cela signifie que vous utilisez votre Carte Vivid et le code PIN de la Carte pour obtenir de l'argent à un distributeur automatique de billets ; et

b. **"Achat par carte**" signifie que vous utilisez votre Carte Vivid pour acheter des biens et/ou des services auprès d'un commerçant en saisissant les données de votre Carte Vivid et/ou le code PIN de votre Carte.

De plus amples détails sur les Opérations par Carte sont fournis dans l'annexe 1 (Conditions générales d'utilisation de la Carte Vivid).

8.3. Vivid peut refuser de conclure une opération avec vous à tout moment et pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes :

a. les conditions d'exécution prévues dans les présentes Conditions Générales ou dans leurs annexes ne sont pas remplies,

b. il apparaît que l'exécution viole des dispositions contractuelles, statutaires ou d'autres dispositions légales,

c. vos instructions contiennent une erreur factuelle,

d. vous manquez à l'une de vos obligations à notre égard ou à l'égard des autres Clients, obligations qui découlent des présentes CGU ou de tout autre accord entre vous et Vivid,

e. l'instruction de paiement n'est pas conforme aux formes convenues dans le cadre des présentes Conditions Générales,

f. l'ordre de paiement ne peut être exécuté dans son intégralité, notamment en raison de l'insuffisance des montants disponibles sur le Compte Vivid,

g. les fonds nécessaires à l'exécution de l'ordre de paiement n'ont pas été effectivement reçus par Vivid et sont par exemple retenus ou bloqués par des tiers

h. il apparaît que l'instruction de paiement émane d'une personne non autorisée,

i. l'évolution de votre situation financière ou de celle d'une personne financièrement liée à vous compromet l'exécution rapide et complète de vos obligations,

j. il apparaît que l'exécution de l'instruction de paiement expose Vivid à des risques de responsabilité ou de réputation,

k. une autorité locale ou étrangère (y compris les autorités de surveillance et les autorités judiciaires) interdit l'exécution de l'ordre,

l. les tiers font valoir une créance sur le solde du Compte Vivid,

m. vous dépassez les Limites de Transaction,

n. la transaction initiée peut constituer ou être liée à l'une des activités restreintes ; ou

o. pour quelque raison que ce soit dans le cadre des présentes CGU, le Compte Vivid doit être bloqué.

8.4. Si Vivid n'exécute pas l'ordre de paiement, elle vous en informera immédiatement au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant et, si possible, vous indiquera le motif du refus d'exécuter la transaction. Si le refus est fondé sur des erreurs factuelles, Vivid vous informera de la procédure à suivre pour corriger ces erreurs. L'indication du motif ou la référence à une telle procédure peut être omise si cela constitue une violation des dispositions légales par Vivid. Vivid peut exiger le paiement d'une redevance pour un rejet justifié.

8.5. Vivid fournit des reçus virtuels pour les opérations réussies, qui sont accessibles sur l'Application Vivid. Vous pouvez également générer et télécharger des relevés de compte dans l'Application Vivid et, si vous êtes un Client Professionnel, sur le Site de Vivid.

9. Paiement Vivid

9.1. Vous pouvez envoyer de la Monnaie Electronique à d'autres clients Vivid en utilisant le solde de votre Compte Vivid.

9.2. Vous pouvez donner l'ordre d'effectuer un Paiement Vivid en vous connectant à l'Application Vivid ou, si vous êtes un Client Professionnel, au Site Vivid et en suivant les instructions affichées à l'écran. Lorsque vous payez des Clients Vivid, vous devrez saisir ou choisir dans votre carnet d'adresses l'identifiant unique de la Contrepartie, tel qu'un numéro de téléphone, un nom (tel qu'il apparaît dans le carnet d'adresses de votre appareil mobile), un numéro de compte IBAN, etc. afin de demander l'exécution d'un Paiement Vivid par nos soins. Il est de votre responsabilité de vous assurer que l'identifiant unique de la Contrepartie est correctement saisi. Toute erreur peut entraîner l'échec, le retard ou l'erreur d'acheminement du paiement. Nous ne saurions être tenus responsables des pertes que vous pourriez subir du fait de la saisie d'un identifiant unique incorrect.

9.3. Afin de soumettre l'instruction pour un Paiement Vivid, vous devrez confirmer les détails qui ont été saisis en suivant les instructions à l'écran dans Vivid. Une fois la confirmation effectuée (à condition que la Contrepartie soit un Client Vivid), nous serons alors réputés avoir reçu votre demande d'exécution du Paiement Vivid.

Si la Contrepartie n'est pas un Client de Vivid, nous générons un lien que vous pouvez partager avec ce tiers afin qu'il s'inscrive auprès de Vivid et reçoive un paiement de votre part ou qu'il fournisse les coordonnées de son compte IBAN à un prestataire de services de paiement tiers, auquel cas votre paiement sera traité comme un Virement Bancaire Sortant.

9.4. Une fois que l'instruction de paiement a été soumise, votre compte sera débité et vous pourrez voir le Paiement Vivid effectué dans la chronologie. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de modifier ou de retirer un tel paiement. Tout litige, controverse ou réclamation concernant l'achat sous-jacent ou toute autre transaction sera réglé directement entre vous et le Client Vivid et nous ne pourrons en aucun cas être tenus responsables à votre égard.

10. Virement Bancaire Sortant

10.1. Vous pouvez donner l'instruction d'exécuter un Virement Bancaire Sortant en vous connectant à l'Application Vivid et, si vous êtes un Client Professionnel, au Site Vivid, et en suivant les instructions à l'écran. Vous devrez saisir les coordonnées du compte bancaire de la Contrepartie. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les coordonnées de la Contrepartie et du Compte Bancaire de la Contrepartie (les "**identifiants uniques**") sont correctement saisies. Toute erreur d'information peut entraîner l'échec, le retard ou l'erreur d'acheminement du Virement Bancaire. Nous ne serons pas responsables des pertes que vous subirez du fait de la saisie de coordonnées incorrectes sur le compte bancaire de la Contrepartie.

10.2. Avant de confirmer votre instruction d'exécuter le Virement Bancaire, Vous serez informé de ce qui suit :

a. les coordonnées du compte bancaire de la Contrepartie ;

b. le montant des fonds que vous souhaitez envoyer à la Contrepartie ; et

c. les frais de Virement Bancaire, le cas échéant.

10.3. Afin de soumettre l'instruction d'exécuter le Virement Bancaire, vous devrez confirmer les détails qui ont été saisis en suivant les instructions à l'écran dans l'Application Vivid ou, si vous êtes un Client Professionnel, sur le Site Vivid.

10.4. Lorsque vous donnez l'instruction d'effectuer un virement bancaire sortant en faveur de nos affiliés et partenaires d'intégration de paiement, tels que Vivid Money GmbH (Allemagne), Vivid Digital Sarl (Italie), Vivid Money BV (Pays-Bas) ou Stichting Vivid Money (Pays-Bas), nous pouvons traiter ces paiements en un ou plusieurs lots vers une destination et, le cas échéant, par le biais du système de paiement qu'ils ont spécifié. Nous informerons rapidement le destinataire de votre instruction et nous veillerons à ce que les délais d'exécution spécifiés dans la clause 10.6 soient respectés.

10.5. L'instruction d'exécuter le Virement Bancaire ou un Virement Bancaire par le biais de paiements récurrents est réputée reçue au moment où vous donnez votre instruction. Toutefois, lorsque la demande d'exécution d'un Virement Bancaire serait autrement réputée reçue un jour qui n'est pas un Jour Ouvrable ou est reçue après 13h49 (GMT+1), heure de

Luxembourg, un Jour Ouvrable, nous avons le droit de considérer la demande d'exécution du Virement Bancaire Sortant comme ayant été reçue le Jour Ouvrable suivant.

10.6. Si les instructions concernent des paiements en euros, nous veillerons à ce que le montant du Virement Bancaire soit crédité sur le compte du prestataire de services de paiement de la Contrepartie avant la fin du Jour Ouvrable suivant celui où votre instruction d'exécuter le Virement Bancaire est réputée avoir été reçue, étant entendu que si la banque de la Contrepartie accepte les virements SEPA instantanés, nous essaierons d'envoyer les fonds à la banque de la Contrepartie en quelques minutes. Les instructions de paiement dans les monnaies prises en charge autres que l'euro seront traitées dans les délais habituels du système de paiement concerné et nous vous informerons de ces délais, dans la mesure du possible.

10.7. Si la devise du compte bancaire de la Contrepartie est différente de la devise de votre Compte Vivid, le prestataire de services de paiement de la Contrepartie ou, selon le cas, nous ou notre prestataire de services de paiement, effectuera un échange de devises dans le cadre du Virement Bancaire. Dans ce dernier cas, les frais de conversion seront à votre charge.

10.8. Vous pouvez révoquer votre instruction d'exécuter un Virement Bancaire à tout moment avant la fin du Jour Ouvrable précédant la date à laquelle le Virement Bancaire doit être effectué. Passé ce délai, votre instruction est irrévocable.

10.9. Une fois le Virement Bancaire effectué, vous pourrez le visualiser dans la chronologie.

10.10. Si, pour quelque raison que ce soit, les fonds qui ont été convertis dans une devise autre que celle de votre Compte Vivid conformément à l'article 10.6 ci-dessus ne sont pas déposés dans le compte bancaire de la Contrepartie et sont retournés à Vivid dans cette autre devise, ils seront convertis dans la devise de votre Compte Vivid d'où ils ont été retirés à l'origine. En raison de la différence entre les prix d'achat et de vente des devises et/ou des fluctuations des taux de change, le montant de Monnaie Electronique que vous recevez sur votre Compte Vivid peut être supérieur ou inférieur à celui qui a été initialement échangé pour effectuer le Virement Bancaire. Les frais et les pertes de change résultant de cette conversion sont à votre charge. Vivid n'est pas responsable des pertes que vous pourriez subir à ce titre.

11. Paiements par prélèvement SEPA

11.1. Un paiement par prélèvement est une opération de paiement initiée par le bénéficiaire (généralement votre commerçant) et débitée au payeur (vous) lorsque le montant du paiement est spécifié par le bénéficiaire. A moins que cette fonctionnalité ne soit désactivée pour votre compte Vivid, nous avons activé les paiements par prélèvement SEPA pour votre compte Vivid afin que les bénéficiaires de la contrepartie ayant des prestataires de services de paiement dans la Zone SEPA puissent débiter votre compte Vivid en euros au moyen d'un paiement par prélèvement SEPA.

11.2. Pour que les paiements par prélèvement SEPA fonctionnent avec votre compte Vivid,

- le prestataire de services de paiement de votre contrepartie doit utiliser le système de prélèvement SEPA, et
- vous devez donner un mandat de prélèvement SEPA ("Mandat") à votre Contrepartie (le bénéficiaire) avant l'opération de paiement. Avec le Mandat, vous autorisez Vivid à payer les prélèvements SEPA tirés par la contrepartie et à donner l'ordre d'effectuer un paiement par prélèvement SEPA. Le Mandat doit être donné par écrit ou de la manière convenue avec nous. Le Mandat doit contenir les déclarations suivantes
    a) une déclaration autorisant la Contrepartie à prélever des paiements sur votre Compte Vivid par prélèvement automatique et
    b) une déclaration donnant instruction à Vivid de payer les prélèvements SEPA core tirés par le bénéficiaire sur le compte du client.

  Le mandat doit contenir les données d'autorisation suivantes :

  - identification du bénéficiaire

  - l'identifiant du créancier

  - l'indication que le mandat concerne un paiement unique ou récurrent

  - votre nom

  - notre nom en tant que prestataire de services de paiement et votre IBAN. Le mandat de prélèvement peut contenir des informations supplémentaires qui complètent les données d'autorisation.

  Si vous avez donné une autorisation d'encaissement (Einzugsermächtigung) à la contrepartie, autorisant la contrepartie à encaisser des paiements sur votre compte par prélèvement automatique, vous nous donnez en même temps l'instruction de payer les prélèvements effectués par la contrepartie sur votre compte Vivid. Avec l'autorisation d'encaissement, vous nous autorisez à payer les prélèvements effectués par la Contrepartie. Cette autorisation d'encaissement est considérée comme un mandat. L'autorisation d'encaissement doit contenir les données d'autorisation suivantes

  - nom et adresse du bénéficiaire

  - votre nom

  - votre IBAN.

  L'autorisation d'encaissement peut contenir des détails supplémentaires qui complètent les données de l'autorisation.

11.3. Le Mandat ne peut être retiré qu'avec la contrepartie (le bénéficiaire).

11.4. Qu'un paiement par prélèvement SEPA ait été autorisé par vous ou non, vous pouvez prétendre à un remboursement ("Remboursement") du montant débité par nous sur votre Compte Vivid en relation avec le paiement par prélèvement SEPA, si vous en faites la demande dans un délai de huit semaines à compter de la date à laquelle votre Compte Vivid a été débité. Cette demande de remboursement doit être effectuée exclusivement par le biais de la fonctionnalité dédiée de votre Vivid App et Web ; vous devrez vous connecter pour cela. Nous rétablirons le solde de votre compte Vivid à ce qu'il

aurait été sans le débit du paiement. Toute réclamation de la part de la Contrepartie à votre encontre n'en sera pas affectée. Cela signifie par exemple que votre prix d'achat doit être payé à nouveau ou que votre commerçant peut avoir à facturer des frais supplémentaires parce que vous avez annulé le paiement. Le droit au remboursement au titre du présent article 11.4 est exclu dès lors que le montant du prélèvement a été expressément autorisé par vous directement auprès de nous.

11.5. En cas de paiements par prélèvement SEPA non autorisés (c'est-à-dire sans mandat), de paiements par prélèvement SEPA incorrects ou non exécutés, vos droits sont régis par les règles générales énoncées au point 20.

12. Demande de paiement

12.1. Si vous êtes un Client Particulier, vous pouvez demander un paiement à des tiers en entrant le numéro de téléphone de la Contrepartie et en suivant les instructions à l'écran dans l'Application Vivid. Si la Contrepartie est un Client de Vivid, elle sera en mesure d'autoriser un Paiement Vivid dans son Application Vivid. Si la Contrepartie n'est pas un Client de Vivid, nous créerons un lien avec les détails de votre Compte Vivid, que vous pourrez partager avec la Contrepartie pour initier un Virement Bancaire Entrant depuis son compte ailleurs. Vous ne devez utiliser cette fonction que pour les montants qui vous sont dus et qui sont exigibles dans leur intégralité.

12.2. Si un Client Vivid autorise un Paiement Vivid que vous avez demandé, vous recevrez de la Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid et nous vous enverrons une notification dans l'Application Vivid et afficherons le paiement dans votre Historique.

13. Votre Solde et les Transactions Excédant Votre Solde

13.1. Vous reconnaissez que les soldes et les fonds disponibles indiqués dans Vivid ne sont que des soldes approximatifs en temps réel et non les soldes réglés sur votre Compte Vivid. Un solde en temps réel peut ne pas prendre en compte les débits et crédits en cours. Vivid vous fournira des informations sur les débits et crédits en attente dès qu'elle en aura connaissance. Vivid peut à tout moment adapter les soldes, y compris en débitant à nouveau les montants crédités dans le cas où les fonds ne sont pas reçus par Vivid ou si les fonds sont retransférés par Vivid, par exemple à la suite de l'annulation d'une transaction. Une annulation de transaction peut avoir lieu, entre autres, en cas d'annulation de transaction sur le moyen de paiement utilisé pour une Recharge de votre Compte Vivid ou en cas de demande de retour reçue par Vivid concernant un Virement Bancaire Entrant. Les circonstances dans lesquelles une annulation d'opération peut être effectuée sont notamment déterminées par les dispositions contractuelles ou légales applicables aux moyens de paiement utilisés (par exemple, cartes de paiement ou comptes bancaires). Vivid n'est pas tenu de vérifier la validité ou la légalité de ces annulations d'opérations et vous acceptez de supporter toutes les conséquences de ces annulations.

13.2. Si, pour quelque raison que ce soit, vous effectuez une opération dont le montant est supérieur au solde de votre Compte Vivid (par exemple, mais sans s'y limiter, si le montant de la transaction est différent entre la date d'autorisation et la date de compensation et de règlement), le solde de votre compte sera égal à zéro et nous vous informerons du montant que vous nous devez. Vous vous engagez à verser

immédiatement à votre Compte Vivid le montant nécessaire pour le couvrir, ces montants étant exigibles sans qu'il soit nécessaire de vous en informer au préalable. Si vous ne le faites pas :

a. nous pouvons débiter vos autres Comptes Vivid, y compris dans d'autres devises prises en charge, en effectuant une conversion de devises ;

b. nous pouvons exercer notre droit de compensation par rapport aux montants que nous vous devons ;

c. lancer une procédure de Chargeback ou de demande de remboursement pour toute opération spécifique dépassant le solde restant ;

d. prendre des mesures de recouvrement de créances, y compris, mais sans s'y limiter, mandater une agence de recouvrement de créances ou des avocats, ou poursuivre la réclamation devant les tribunaux. Nous nous réservons le droit de vous facturer les frais que nous avons raisonnablement engagés dans le cadre de toute mesure de recouvrement ou d'exécution ;

e. si Vivid vous demande d'effectuer une Recharge afin de couvrir un montant dû à Vivid et que vous ne le faites pas dans les 7 jours ouvrables, vous nous autorisez à initier une opération de paiement pour le montant dû à partir de l'une de vos cartes de paiement ou de vos comptes bancaires détenus auprès de tiers.

14. Promotions

De temps à autre, nous ou, le cas échéant, nos affiliés, partenaires ou prestataires de services peuvent proposer des programmes de recommandation, des remises en espèces, des incitations à inviter d'autres personnes à utiliser les Services de Paiement Vivid, des tirages au sort ou d'autres promotions. Toute récompense, point, bonus ou autre incitation dans le cadre de ces promotions sera soumise aux conditions alors en vigueur qui leur sont applicables, le cas échéant, et à notre seule discrétion. Nous nous réservons le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre ces promotions à tout moment.

15. Sécurité

15.1. Vous devez vous assurer que vous prenez toutes les mesures raisonnables pour :

a. veiller à ce que votre Mobile et votre Code d'accès pour déverrouiller votre Mobile soient conservés en toute sécurité ;

b. s'assurer que le Code d'accès à l'Application Vivid et au Site Vivid est conservé en toute sécurité ;

c. s'assurer que le code PIN de votre Carte Vivid et les autres numéros uniques (y compris le CVC, l'expiration et le numéro de la carte) sont conservés en toute sécurité ;

d. suivre les conseils de sécurité et les suggestions que nous pouvons publier de temps à autre.

15.2. L'exigence de la clause 14.1 inclut, mais n'est pas limitée à, pour éviter toute ambiguïté :

a. fermer l'Application Vivid ou le Site Vivid permettant l'accès aux Services de Paiement Vivid chaque fois que vous ne l'utilisez pas ;

b. garder le Mobile que vous utilisez pour accéder à Vivid en sécurité et verrouillé par un mot de passe sécurisé ou tout autre mécanisme de sécurité ;

c. ne pas écrire ou communiquer votre Code d'accès à qui que ce soit ;

d. modifier régulièrement votre Code d'accès ;

e. si vous recevez des SMS ou des courriels, des questionnaires, des enquêtes ou d'autres liens qui vous demandent de fournir votre Code d'accès, de ne pas fournir vos informations et de contacter notre service d'assistance à la clientèle ;

f. s'assurer que le Mobile et le(s) compte(s) e-mail que vous utilisez pour communiquer avec nous sont sécurisés et ne sont accessibles que par vous, car le Mobile et l'adresse e-mail peuvent être utilisés pour réinitialiser votre Code d'accès ou pour envoyer des informations relatives à la sécurité et à l'accès aux Services de Paiement Vivid ;

g. si, à tout moment, vous pensez que votre Code d'accès a été perdu ou volé, qu'une autre personne connaît votre Code d'accès ou que quelqu'un a accès à votre compte de messagerie ou au téléphone mobile que vous utilisez pour communiquer avec nous, vous devez en informer le service d'assistance à la clientèle ;

h. en gardant votre Carte Vivid en sécurité ;

i. ne pas écrire ou communiquer à qui que ce soit le code PIN de votre Carte ou les détails de la Carte Vivid; et

j. désactiver ("geler") votre Carte Vivid ou nous en informer à tout moment si vous pensez que la sécurité de la Carte Vivid est menacée, par exemple si elle est perdue, compromise ou volée.

15.3. Toutes les opérations sont traitées par des méthodes automatisées, et quiconque obtient vos identifiants d'accès à Vivid ou obtient l'accès à une Carte Vivid peut l'utiliser pour effectuer une opération sans votre permission. Si vous constatez une utilisation abusive, un vol ou une utilisation non autorisée de votre Mobile, de votre Carte Vivid, de votre Mot de Passe ou du PIN de votre Carte ou toute autre activité qui vous rend suspect, vous devez contacter le Service Client et, si possible, activer les fonctions de sécurité appropriées dans l'Application Vivid et sur le Site Vivid. Si vous soupçonnez une usurpation d'identité ou un vol de Monnaie Electronique, nous vous conseillons de contacter également la police locale.

16. Restrictions sur l'utilisation des Services de Paiement de Vivid

16.1. Il n'est pas autorisé (les "**activités restreintes**") :

a. A utiliser les Services de Paiement de Vivid à des fins illégales, y compris, mais sans s'y limiter, la fraude et le blanchiment d'argent, les documents ou services à caractère

sexuel, les produits contrefaits, les activités de jeu illégales, le financement d'organisations terroristes, l'achat ou la vente illégale de tabac, d'armes à feu, de médicaments sur ordonnance, d'autres substances contrôlées ou d'autres produits ou services interdits par la loi. Vivid s'engage à signaler toute activité suspecte et à coopérer avec les autorités compétentes ;

b. D'utiliser les Services de Paiement Vivid pour abuser, exploiter ou contourner les restrictions d'usage imposées par un commerçant sur les services qu'il fournit, ou pour obtenir des biens ou des services sans payer le montant dû en partie ou en totalité ;

c. De ne pas respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Vivid et autres Suppléments (le cas échéant) ou tout autre accord ou politique que vous avez conclu avec Vivid ;

d. D'utiliser les Services de Paiement de Vivid pour violer une loi, un statut, une ordonnance ou un règlement ou toute autre forme de décision ou d'orientation des autorités gouvernementales, y compris les tribunaux ;

e. D'enfreindre les droits d'auteur, les brevets, les marques, les secrets commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle de Vivid ou d'un tiers, ou les droits de publicité ou de confidentialité ;

f. D'agir de manière diffamatoire, calomnieuse, menaçante ou harcelante lors de l'utilisation des Services de Paiement de Vivid;

g. De nous fournir des informations fausses, inexactes ou trompeuses ;

h. De nous demander d'envoyer ou de recevoir en votre nom ce que nous pensons raisonnablement être des fonds potentiellement frauduleux ;

i. De contrôler un Compte Vivid qui est lié à un autre Compte Vivid qui s'est engagé dans l'une de ces activités restreintes ;

j. De mener vos activités ou utiliser les Services de Paiement de Vivid d'une manière susceptible d'entraîner des plaintes, des litiges, des annulations, des rétrocessions, des frais, des amendes, des pénalités ou d'autres responsabilités à l'égard de Vivid, d'autres clients, de tiers ou de vous-même ;

k. D'utiliser votre Compte Vivid ou les Services de Paiement de Vivid d'une manière que Vivid, Visa, MasterCard ou tout autre système de carte ou réseau de transfert de fonds électronique considère raisonnablement comme un abus du système de carte ou une violation des règles de l'association de carte ou du réseau ;

l. De prendre des mesures qui imposent une charge déraisonnable ou disproportionnée à notre infrastructure ; faciliter les virus, chevaux de Troie, vers ou autres routines de programmation informatique susceptibles d'endommager, de perturber, d'intercepter subrepticement ou d'exproprier tout système, données ou informations ; utiliser un proxy anonyme ; ou interférer ou tenter d'interférer avec les Services de Paiement de Vivid Payment ;

m. De prendre toute mesure susceptible d'entraîner l'interruption, la suspension et/ou la résiliation de tout service fourni par nos fournisseurs de services Internet, nos prestataires de services de paiement ou d'autres fournisseurs ;

n. D'utiliser les Services de Paiement de Vivid pour tester les comportements des utilisateurs de cartes de paiement ;

o. De contourner toute politique ou décision de Vivid concernant votre Compte Vivid, y compris, mais sans s'y limiter, tenter de créer un nouveau Compte Vivid ou un compte supplémentaire alors que vous devez déjà certains montants non réglés à Vivid ou que votre Compte Vivid a été restreint, suspendu ou autrement limité ; créer de nouveaux Comptes Vivid ou des comptes supplémentaires en utilisant des informations qui ne sont pas les vôtres (par exemple, votre nom, votre adresse, votre adresse de courriel, etc ;

p. De harceler nos employés, agents, consultants, contreparties ou autres clients ;

q. De refuser de coopérer à une enquête ou de fournir une confirmation de votre identité ou de toute information que vous nous fournissez ;

r. D'utiliser les Services de Paiement de Vivid d'une manière qui, selon nous, pourrait constituer une violation des règles du réseau de paiement électronique, des règles de l'association ou du réseau de cartes, ou des lois et règlements en vigueur ;

s. De refuser ou ne pas fournir les informations ou documents supplémentaires vous concernant que nous pouvons raisonnablement demander ;

t. De mener vos activités ou utiliser les Services de Paiement de Vivid d'une manière qui nous conduise à recevoir un nombre disproportionné de réclamations ou de chargebacks ;

u. D'avoir un score de crédit fourni par un tiers choisi par Vivid qui indique un niveau de risque plus élevé associé à votre utilisation des Services ;

v. De révéler votre Code d'accès ou le code PIN de votre Carte à quiconque ou utiliser le Compte Vivid ou la Carte Vivid de quelqu'un d'autre ;

w. De passer à un solde négatif par rapport à votre Compte Vivid ; et

x. Si vous êtes un Client Professionnel, de vous livrer à des Activités Commerciales Interdites ou les faciliter.

16.2. Nous nous réservons le droit de refuser d'effectuer une transaction directement ou indirectement associée à un Pays Restreint.

16.3. Si Vivid estime, à sa seule discrétion, que vous avez enfreint les dispositions de la présente clause relatives aux restrictions d'utilisation des Services de Paiement de Vivid, nous pouvons prendre des mesures pour nous protéger, protéger les autres clients et les tiers. Les mesures que nous pouvons prendre comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :

a. fermer, suspendre ou limiter votre accès à votre Compte Vivid ou à tout ou partie des Services de Paiement de Vivid, de manière temporaire ou permanente ;

b. contacter d'autres clients qui ont effectué des transactions avec vous ; contacter votre banque ou l'émetteur de votre carte de paiement ; et/ou avertir d'autres clients, les autorités chargées de l'application de la loi ou des tiers concernés de vos actions ;

c. mettre à jour les informations inexactes que vous nous avez fournies ;

d. engager une action en justice contre vous ;

e. la résiliation des présentes CGU ou de votre accès aux Services de Paiement de Vivid Payment ; et/ou

f. l'inversion totale ou partielle d'une transaction.

16.4. Dans la mesure du possible, Vivid vous fournira les informations pertinentes concernant les actions imposées, mais il se peut que nous ne soyons pas en mesure de le faire conformément à la loi applicable, notamment en évitant de divulguer des informations protégées sur des tiers ou d'interférer dans le cours d'une enquête.

17. Limites de Transaction

17.1. Nous nous réservons le droit d'imposer, à notre seule discrétion, des limites de Transaction basées sur des critères que nous déterminons et qui ne doivent pas être divulgués.

17.2. Nous pouvons vous informer de certaines de ces Limites de Transaction dans l'Application Vivid ou sur le Site Internet de Vivid. Vivid peut, de temps à autre, vous fournir des procédures ou des méthodes pour supprimer ou augmenter ces limites. Nous nous réservons le droit de ne plus afficher de Limites de Transaction dans Vivid.

18. Suspension des Services de Paiement de Vivid

18.1. Nous nous réservons le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre tout aspect des Services de Paiement de Vivid à tout moment, y compris les heures d'ouverture ou la disponibilité des Services de Paiement de Vivid ou de toute fonction des Services de Paiement Vivid, sans préavis et sans responsabilité, à condition que vous conserviez au moins une méthode de remboursement de la Monnaie Electronique sur votre compte.

19. Notre droit de compensation et notre droit de gage

19.1. Vivid peut compenser tout montant que vous nous devez avec la Monnaie Electronique détenu sur votre Compte Vivid et tout autre montant que nous pouvons vous devoir.

19.2. Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne sommes pas en mesure d'exercer notre droit de compensation, nous pouvons initier une opération de paiement pour le montant que vous nous devez, à partir de l'une de vos cartes de paiement enregistrées ou de vos comptes bancaires auprès de prestataires de services de paiement tiers.

19.3. Afin de garantir toutes les créances existantes, futures et conditionnelles nées à votre encontre, Vivid dispose d'un droit de gage sur vos créances dans le cadre de l'utilisation des services de paiement de Vivid (par exemple, le paiement du solde du Compte Vivid). Vivid est en droit de faire valoir son droit de gage en tout ou partie, immédiatement et sans préavis ni délai.

20. Notre responsabilité à l'égard des Opérations non autorisées et incorrectes

20.1. Nous supposons que toutes les Opérations sont autorisées par vous, sauf notification contraire de votre part ou de la nôtre.

20.2. Si vous pensez qu'une opération a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par vous, vous devez nous en informer immédiatement (et dans tous les cas, si vous êtes un Client Particulier, au plus tard dans les 13 mois suivant la date de l'opération, ou dans le cas d'un Client Professionnel, dans un délai d'un mois) dès que vous avez connaissance de l'opération donnant lieu à une réclamation, en contactant le service d'assistance à la clientèle comme décrit dans la section correspondante des présentes Conditions Générales. Si vous ne nous informez pas immédiatement après avoir pris connaissance de la transaction non autorisée ou mal exécutée ou dans un délai de 13 mois si vous êtes un Client Particulier, ou d'un mois si vous êtes un Client Professionnel, à compter de la date de la transaction non autorisée ou mal exécutée, vous perdrez votre droit de faire corriger la situation, ce qui sera considéré comme une approbation et une ratification, et les informations qui vous ont été fournies seront considérées comme irrévocablement correctes, de sorte que vous ne pourrez pas contester directement ou indirectement ces transactions. Si vous ne nous informez pas dans les 5 jours ouvrables après avoir pris connaissance des transactions concernées, vous ne serez pas considéré comme nous ayant notifié immédiatement comme l'exige la présente clause.

Lorsqu'il est établi qu'une opération n'a pas été autorisée par vous, ou a été incorrectement initiée ou exécutée par nous (à condition que nous puissions prouver qu'une telle opération incorrecte a eu lieu), et que vous nous avez notifié conformément à la clause 19.2 dès que vous en avez eu connaissance et, dans tous les cas, dans les 13 mois suivant la date de la transaction non autorisée, le client, sous réserve des clauses 19.3 à 19.7, nous vous rembourserons le montant débité sans autorisation et, le cas échéant, prendrons toute autre mesure nécessaire pour rétablir votre compte dans l'état où il se serait trouvé si la transaction non autorisée ou erronée n'avait pas eu lieu.

20.3. Toutefois, sans préjudice de la clause 19.2 ci-dessus, lorsqu'il existe une forte suspicion que l'opération non autorisée résultant de votre comportement frauduleux et que cette suspicion repose sur des motifs objectifs communiqués à l'autorité compétente, nous procédons, dans un délai raisonnable, à une enquête avant de procéder au remboursement de la transaction.

20.4. Nous ne sommes pas responsables des pertes dues à une utilisation non autorisée de notre fonctionnalité de paiement par carte sans contact (soit une carte virtuelle via Google pay ou Apple pay, soit une carte physique) lorsque le seuil des paiements pouvant être effectués avec cette fonctionnalité sans authentification supplémentaire reste inférieur à 150 EUR. L'utilisation de cette fonctionnalité se fait à vos propres risques. Si vous ne souhaitez pas prendre le risque de tels paiements par carte sans contact, vous pouvez désactiver la fonctionnalité sans contact dans votre Application Vivid et sur le Site Vivid et désactiver vos Cartes Vivid pour les paiements réalisés via votre téléphone.

20.5. Vous êtes responsable et nous pouvons vous tenir pour responsable :

a. toutes les pertes subies dans le cadre d'une opération non autorisée si vous avez agi de manière frauduleuse ou si vous n'avez pas respecté, intentionnellement ou par négligence grave, les obligations énoncées à l'article 14 ou si vous ne nous avez pas informés à temps conformément à l'article 19.2 ; et

b. toute perte jusqu'à un montant de 50 EUR, encourue pour chaque opération non autorisée, résultant de l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé ou du détournement d'un instrument de paiement, ou lorsque vous n'avez pas respecté les obligations qui vous incombent en vertu de la clause 14.

Si nous n'exigeons pas une authentification forte du Client (sauf dans les cas où nous ne sommes pas obligés de le faire), vous ne subirez aucune perte financière au titre des points a) ou b), sauf si vous, un utilisateur de votre compte partagé ou vos autres utilisateurs autorisés avez agi de manière frauduleuse.

20.6. Si vous êtes un Client Professionnel, vous êtes également responsable de toute perte subie dans le cadre d'une opération non autorisée si vous n'avez pas respecté, intentionnellement ou par négligence, les obligations énoncées à la clause 14, ou dans la mesure où vous avez autrement causé cette perte, ou si vous ne nous avez pas notifié en temps voulu conformément à la clause 19.2 ci-dessus. Cela inclut la responsabilité en cas de perte, de vol ou de détournement d'instruments de paiement. Nous ne serons pas responsables envers vous de toute perte résultant d'une opération non autorisée si vous avez agi frauduleusement ou si, intentionnellement ou par négligence grave, vous n'avez pas utilisé votre compte conformément aux présentes Conditions Générales.

20.7. Si vous êtes un Client Professionnel, il vous incombe d'établir et de prouver que l'opération de paiement était une opération non autorisée, ou qu'elle n'a pas été traitée, enregistrée ou comptabilisée correctement, ou qu'elle a été affectée par une erreur technique ou une autre déficience de nos services à l'origine de l'erreur ou de l'utilisation non autorisée, afin que vous puissiez faire valoir vos droits au titre de la clause 19.3. En outre, nous ne sommes pas responsables des pertes dues à des opérations de paiement traitées de manière inexacte ou retardées. Les articles 72 et 89 de la DSP2 et les dispositions équivalentes dans les transpositions de la DSP2 ne s'appliquent pas à votre utilisation de nos services, ce qui signifie que nous ne sommes pas responsables envers vous de toute perte ou de tout dommage dans ce cas.

21. Responsabilité

21.1. Nous ne sommes pas responsables de la non-exécution ou de l'exécution défectueuse d'un Paiement Direct ou d'un Virement Bancaire Sortant que nous avons effectué conformément à un identifiant unique que vous nous avez fourni et qui s'avère incorrect. Cependant, nous ferons des efforts raisonnables pour récupérer les fonds impliqués dans cette opération et nous pourrons vous facturer pour cela, y compris en vous répercutant les frais facturés par les banques intermédiaires et/ou la banque du bénéficiaire pour leur assistance dans le processus de recherche, sous réserve que vous preniez en charge nos frais et dépenses associés à cette opération.

21.2. Nous ne sommes pas responsables envers vous de l'exécution correcte d'un Paiement Direct, d'un Virement Bancaire Sortant, d'un retrait dans un distributeur automatique de billets ou d'un achat par carte, si nous pouvons vous prouver (et, le cas échéant, au prestataire de services de paiement du bénéficiaire) que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le paiement dans les délais impartis. Toutefois, à votre demande, nous nous efforcerons de retrouver les opérations de paiement non exécutées ou mal exécutées ou les virements bancaires sortants qui ont été correctement exécutés sur un compte considéré comme frauduleux et nous vous informerons de tout résultat de nos recherches.

21.3. En cas d'exécution incorrecte d'un ordre de paiement, Vivid, à l'exclusion d'un remboursement, peut également prendre des mesures correctives dans la mesure du possible si l'ordre de paiement contient toutes les informations nécessaires pour prendre des mesures correctives en relation avec l'exécution incorrecte en question, en particulier dans les cas où Vivid a transféré un montant différent de celui spécifié dans l'ordre de paiement.

21.4. Nous ne serons pas responsables envers vous pour tout :

a. Retard ou manquement dans l'exécution de nos obligations au titre des présentes CGU (y compris tout retard de paiement) en raison d'une cause échappant à notre contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, toute action ou inaction de votre part ou de la part d'un tiers, tout événement de Force Majeure, tout retard bancaire, toute défaillance technique, y compris les défaillances informatiques des fournisseurs de services tiers que nous utilisons ou de Vivid elle-même, à condition qu'une telle défaillance technique de Vivid soit résolue dans les vingt-quatre (24) heures, tout retard postal, toute défaillance ou tout retard de télécopie ou de transmission électronique, tout accident, toute urgence, tout cas de Force Majeure ou toute circonstance anormale ou imprévisible ; ou

b. les pertes consécutives ou indirectes (telles que les pertes de profits ou d'opportunités) que vous pourriez subir du fait que nous n'avons pas rempli nos obligations dans le cadre d'une transaction ; ou

c. les pertes résultant d'une exigence qui nous est imposée par la Loi de 2009 ou de nos obligations en vertu des lois de tout État de l'EEE ou de toute autre juridiction.

21.5. Vous êtes responsable de toutes les responsabilités, financières ou autres, encourues par Vivid, un Client de Vivid ou un tiers, causées par ou découlant de votre violation des présentes CGU, de votre utilisation des Services de Paiement de Vivid, et de toute utilisation de votre Compte Vivid. Vous vous engagez à rembourser Vivid, un Client de Vivid ou un tiers pour l'ensemble de ces responsabilités, dans la mesure où la loi applicable ne l'interdit pas.

21.6. Vous restez responsable, en vertu des présentes Conditions Générales, de tous les frais et autres montants encourus par l'utilisation de votre Compte Vivid et de votre Carte Vivid à tout moment, indépendamment de la résiliation, de la suspension ou de la fermeture de votre compte.

21.7. Vous êtes seul responsable de la compréhension et du respect de toutes les lois, règles et réglementations de votre juridiction spécifique qui peuvent vous être applicables dans le cadre de votre utilisation des Services de Paiement de Vivid, y compris, mais sans

s'y limiter, celles liées à l'activité d'exportation ou d'importation, aux taxes ou aux transactions en devises étrangères. Vous êtes responsable vis-à-vis de l'Etat et des autres sujets de l'accomplissement de toutes les obligations fiscales de manière indépendante. Vivid n'est pas responsable de l'exécution des obligations fiscales, ni du calcul et du transfert des taxes qui vous sont applicables.

21.8. Vous vous engagez à défendre, indemniser, rembourser et dédommager Vivid, nos fournisseurs tiers, nos employés ou agents autorisés à agir en notre nom, de toute réclamation ou demande (y compris, mais sans s'y limiter, les frais de justice) formulée ou encourue par un tiers en raison de votre violation des présentes CGU, de votre violation de la loi et/ou de votre utilisation des Services de Paiement de Vivid.

21.9. Aucune disposition des présentes Conditions Générales n'a pour effet d'exclure la responsabilité en cas de fraude ou de négligence grave ou toute responsabilité qui ne peut être exclue ou modifiée en vertu de la loi.

21.10. En aucun cas, Vivid ne pourra être tenu responsable d'un manque à gagner ou de tout autre dommage spécial, accessoire ou consécutif résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou en relation avec les Services de Paiement de Vivid, quelle qu'en soit l'origine.

21.11. Dans la mesure permise par la loi applicable, Vivid n'est pas responsable, et vous acceptez de ne pas le tenir pour responsable, des dommages ou pertes (y compris, mais sans s'y limiter, la perte d'argent, de clientèle, de réputation, de bénéfices ou d'autres pertes intangibles ou tout dommage spécial, indirect ou consécutif) résultant directement ou indirectement de :

a. votre incapacité à utiliser les Services de Paiement de Vivid pour quelque raison que ce soit ;

b. des retards ou des perturbations dans les Services de Paiement de Vivid ;

c. les problèmes, bugs, erreurs ou inexactitudes de quelque nature que ce soit dans l'Application Vivid et le Site Vivid ;

d. le contenu, les actions ou l'inaction de tiers ;

e. une suspension ou une autre mesure prise à l'égard de votre Compte Vivid ou des Services de Paiement de Vivid ;

f. votre besoin de modifier vos pratiques, votre contenu ou votre comportement, ou votre perte ou incapacité à exercer votre activité, en raison de modifications apportées aux présentes CGU ou aux politiques de Vivid ; et

g. les actions et opérations illégales de tiers réalisées à l'aide de documents contrefaits et/ou illégaux ou de données reçues illégalement.

21.12. Si vous êtes un Client Professionnel, vous acceptez et reconnaissez que l'article 79, paragraphe 1, l'article 81, paragraphe 3, et les articles 86, 88 à 90, 93 et 101 de la Loi de 2009, ainsi que les dispositions équivalentes dans votre juridiction nationale mettant en œuvre les exigences de la DSP2, ne s'appliquent pas dans leur intégralité à notre relation avec vous, même si le contraire est indiqué dans les présentes CGU, nous ne sommes pas responsables envers vous des pertes ou des dommages que vous pourriez subir en vertu

de ces articles et de ces dispositions.

22. Retrait de fonds

22.1. Vous pouvez retirer des fonds de votre Compte Vivid en effectuant un Virement Bancaire Sortant et en choisissant l'un de vos comptes bancaires comme compte bancaire de la Contrepartie ou en utilisant toute autre méthode disponible qui vous est notifiée de temps à autre.

22.2. Vivid n'est pas responsable du paiement du retrait une fois que les fonds ont été reçus par votre prestataire de services de paiement car Vivid est le payeur et non le prestataire de services de paiement pour les retraits.

23. Clôture du compte

23.1. Vous pouvez fermer votre compte dans l'Application Vivid ou, si vous êtes un Client Professionnel, sur le Site Vivid, ainsi qu'en contactant le Service Client. Si votre Compte Vivid présente un solde positif au moment de sa fermeture par vos soins, vous devez retirer vos fonds avant sa fermeture. Si votre Compte Vivid est fermé par nos soins pour les raisons stipulées dans les présentes Conditions Générales, nous nous efforcerons de vous donner la possibilité de transférer les fonds restants du Compte Vivid, à moins que cela n'entraîne une violation des présentes Conditions Générales ou des obligations légales ou réglementaires qui nous sont applicables. Vivid se réserve le droit de consigner les fonds restants sur un Compte Vivid fermé auprès de la Caisse de Consignation (le Trésor Public luxembourgeois).

23.2. Vous ne pouvez pas fermer votre Compte Vivid dans le but de vous soustraire à une enquête. Si vous tentez de fermer votre Compte Vivid alors que Vivid mène une enquête, le compte pourra être gelé afin de protéger toutes les parties aux Services de Paiement de Vivid, ses filiales ou un tiers contre toute responsabilité. Vous resterez responsable de toutes les obligations liées à votre Compte Vivid même après sa fermeture.

24. Avis et Communications

24.1. Vous acceptez de recevoir par voie électronique toutes les Communications que nous vous fournissons dans le cadre des Services de Paiement de Vivid. Nous vous transmettrons les Communications par le biais de la fonction de messagerie de l'Application Vivid ou en vous les envoyant par courrier électronique à l'adresse e-mail principale figurant dans votre profil de Compte Vivid.

24.2. Il est de votre responsabilité de vous connecter régulièrement à Vivid et de vérifier régulièrement votre adresse e-mail principale et les autres informations figurant dans votre profil Vivid, ainsi que d'ouvrir et de vérifier les Communications que nous vous adressons par l'intermédiaire de l'Application Vivid ou par e-mail. Vous avez l'obligation de prendre connaissance de vos notifications et de la Chronologie, et de nous signaler rapidement toute question, erreur apparente ou transaction non autorisée. Le fait de ne pas nous contacter en temps voulu peut entraîner la perte de fonds ou de droits importants.

24.3. Nous pouvons vous contacter de temps à autre pour vous informer de changements ou d'informations concernant votre Compte Vivid. Vous pouvez nous contacter conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

25. Données

25.1. Le traitement de vos données est régi par les présentes Conditions Générales, tout Supplément applicable, ainsi que par nos politiques sur la protection de la vie privée.

25.2. Vivid se réserve le droit de transmettre des informations et des documents ou des données personnelles vous concernant, ainsi que l'activité de votre Compte Vivid, à des institutions chargées de l'application de la loi, à des autorités publiques et à des institutions financières, si cela est nécessaire pour se conformer à la législation en vigueur, et afin d'identifier si les présentes CGU et la législation en vigueur n'ont pas été violées.

25.3. En fournissant à Vivid un numéro de téléphone (y compris un numéro de téléphone portable), vous acceptez de recevoir des appels automatiques et des messages préenregistrés à ce numéro. Les moyens par lesquels vous nous fournissez un numéro de téléphone incluent, mais ne sont pas limités à, fournir un numéro de téléphone lors de l'Inscription, ajouter un numéro de téléphone à votre profil dans votre profil de Compte Vivid à un moment ultérieur, le fournir à l'un de nos employés, ou en nous contactant à partir de ce numéro de téléphone. Si le numéro de téléphone que vous nous communiquez est un numéro de téléphone mobile, vous acceptez de recevoir des SMS à ce numéro, pour des questions relatives aux Services de Paiement de Vivid. Nous ne partagerons pas votre numéro de téléphone avec des tiers non affiliés pour leurs besoins sans votre consentement et nous ne ferons jamais de marketing, de publicité ou de sollicitation en utilisant des appels automatiques ou des messages préenregistrés, mais nous pouvons partager vos numéros de téléphone avec nos affiliés ou avec d'autres fournisseurs de services, tels que des sociétés de facturation ou de recouvrement, qui peuvent vous contacter en utilisant des appels automatiques ou des messages préenregistrés ou des messages texte.

25.4. Vivid est soumis à des obligations relatives au secret professionnel. Vivid ne divulguera donc aucune Information à des tiers, sauf si la divulgation de l'information est conforme ou requise par la loi applicable, sur votre instruction ou avec votre consentement. Afin de vous fournir un service optimal et de qualité, de se conformer aux réglementations, et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, Vivid peut externaliser tout ou partie de certaines tâches ou activités à des tiers ou engager des tiers pour la fourniture de leurs services à Vivid, que ce soit au Luxembourg ou à l'étranger, y compris, mais sans s'y limiter :

a. nos sociétés affiliées - Vivid Money GmbH (Allemagne), VividTech Limited (Chypre), Vivid Tech LLP et Vivid Tech Hub Limited (Kazachstan), JP Technologies SIA (Lettonie), Vivid Digital Sarl (Italie), Vivid Money BV (Pays-Bas) ; et

b. des prestataires de services externes au Luxembourg, en Belgique, en France, aux Pays-Bas, en Italie, en Estonie, en Allemagne, en République de Chypre, en Irlande, au Royaume-Uni, aux États-Unis, en Suisse, au Kazakhstan, aux Philippines et en Israël,

(ensemble, les "**Prestataires de Services**"), que nous pouvons modifier de temps à autre sans préavis.

En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation, vous acceptez expressément et autorisez Vivid à faire appel à des Prestataires de Services et à transférer

et divulguer les Informations aux Prestataires de Services ainsi qu'à leurs employés et autres personnes travaillant pour ces entités. Les Informations seront transférées et/ou mises à la disposition des Prestataires de Services aussi longtemps que vous serez en relation avec nous. La révocation de votre consentement doit être adressée à Vivid par écrit, ce qui constituera une notification de rupture de la relation, sans préjudice du droit de Vivid de conserver les informations transmises aux prestataires de services pendant la période de conservation imposée par les procédures internes de Vivid et/ou les lois applicables.

25.5. Vous consentez également à ce que les Informations soient partagées avec les sociétés de notre groupe aux fins du programme de Cashback fourni par nous ou par une ou plusieurs sociétés de notre groupe.

26. Propriété intellectuelle

26.1. Vivid et ses filiales sont titulaires ou licenciés de l'Application Vivid et du Site Vivid permettant l'accès aux Services de Paiement de Vivid et de toute la propriété intellectuelle (par exemple, l'application mobile elle-même, les images, les logos, etc. Vous ne pouvez pas les copier, les imiter ou les utiliser sans notre accord écrit préalable.

26.2. Aucune disposition des présentes Conditions Générales ne vous confère de droits sur l'Application Vivid ou sur le Site Vivid permettant l'accès aux Services de Paiement de Vivid, autres que ceux nécessaires pour vous permettre d'accéder aux Services de Paiement de Vivid.

27. Demande d'information

Vous pouvez demander, à tout moment pendant la durée d'application des présentes Conditions Générales, une copie de ces Conditions Générales et de toute information à fournir en vertu de la Loi de 2009.

28. Soutien à la clientèle et plaintes

28.1. Si vous avez des questions ou des problèmes concernant les Services de Paiement de Vivid Payment, vous pouvez contacter notre Service Client comme suit :

a. Si vous êtes un Client Particulier, vous pouvez nous contacter par le biais du formulaire de contact à l'adresse https://vivid.money/en-eu/support/ ou par le biais du service de chat intégré à l'Application Vivid ; ou

b. Si vous êtes un Client Professionnel, vous pouvez nous contacter par le biais du service de chat de l'Application Vivid et - si disponible - sur l'Application Vivid, ainsi que par email à l'adresse help.business@vivid.money.

28.2. Nous prenons toutes les plaintes au sérieux. Par conséquent, si le Service Client n'est pas en mesure de résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez déposer une plainte en suivant les étapes décrites dans la procédure de résolution des plaintes de Vivid, disponible sur notre site web.

29. Modifications des présentes Conditions Générales d'Utilisation

29.1. Nous pouvons modifier unilatéralement les présentes CGU et leurs annexes, notamment en cas de modification des dispositions légales et réglementaires ou de la jurisprudence, de changement des pratiques ou des conditions du marché, moyennant un préavis de deux mois pour les Clients Particuliers et d'au moins dix jours civils pour les Clients Professionnels. Les modifications seront réputées avoir été acceptées par vous si vous ne nous notifiez pas le contraire avant la date proposée pour l'entrée en vigueur des modifications. En continuant à utiliser nos Services de Paiement de Vivid après l'entrée en vigueur de toute modification des CGU et de leurs annexes, vous acceptez d'être lié par ces modifications. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications, vous pouvez fermer votre Compte Vivid avant l'entrée en vigueur des modifications.

29.2. Lorsqu'une modification des présentes CGU est requise par la loi ou concerne l'ajout d'un nouveau service, une fonctionnalité supplémentaire au service existant, une réduction du coût des services ou tout autre changement qui ne réduit pas vos droits et n'augmente pas vos responsabilités, la modification peut être apportée sans préavis et entre en vigueur immédiatement.

29.3. Si vous êtes un Client Particulier résidant en Allemagne ou en Autriche, et si une modification des présentes CGU entraîne un changement substantiel de la portée de nos services à votre détriment, ou une augmentation des coûts et des frais, nous vous demanderons votre consentement avant d'appliquer une telle modification. Vous disposez d'un délai de deux mois pour accepter la modification, faute de quoi nous pouvons bloquer votre compte. Si vous n'acceptez pas la nouvelle version, vous ne pouvez plus utiliser nos services et vous pouvez les résilier.

30. Frais

30.1. Les frais que nous facturons pour les Services de Paiement de Vivid sont indiqués dans l'Annexe 2 (Nos frais pour les Clients Particuliers) et l'Annexe 3 (Nos frais pour les Clients Professionnels), selon le cas, des présentes Conditions Générales. Nous vous informerons de toute modification de ces barèmes conformément aux présentes Conditions Générales. Il est de votre responsabilité de rester informé et de consulter ces changements une fois que nous vous avons notifié une modification de nos tarifs.

30.2. Les frais que nous facturons pour toute autre opération sont clairement indiqués dans l'Application Vivid ou, le cas échéant, sur le Site Vivid avant que vous n'effectuiez une action et sont acceptés par vous.

30.3. Nous prélèverons les frais que vous nous devez sur votre Compte Vivid. Si les fonds ou la Monnaie Electronique sur votre Compte Vivid ne sont pas suffisants pour payer vos frais dans n'importe quelle devise, nous prélèverons nos frais sur votre carte de paiement stockée ou sur votre compte de paiement auprès d'un prestataire de services de paiement tiers. Nous nous réservons le droit de suspendre votre accès aux Services de Paiement de Vivid si nous ne recevons pas à temps les sommes que vous nous devez.

30.4. Les frais de livraison ou de remplacement des Cartes Vivid sont facturés au moment où la demande de Carte Vivid est faite. Si le solde de votre Compte Vivid est insuffisant pour couvrir les frais de livraison de la Carte Vivid de remplacement, nous pouvons refuser d'émettre ou de remplacer la Carte Vivid. Si votre Carte Vivid a été

perdue, volée ou détournée, nous ne vous facturerons que les frais associés au remplacement de votre Carte Vivid et à son envoi dans votre pays de résidence.

30.5. Les frais de retrait aux guichets automatiques seront facturés au moment où le retrait aux guichets automatiques est effectué. Si le solde de votre Compte Vivid est insuffisant pour couvrir les frais de retrait aux guichets automatiques, nous pouvons refuser d'effectuer le retrait aux guichets. Veuillez noter que certains fournisseurs de guichets automatiques facturent des frais supplémentaires pour l'utilisation de leurs guichets et que certains commerçants ajoutent une surtaxe pour l'acceptation de certains types de cartes. Vous pouvez également être soumis aux conditions générales du commerçant lorsque vous utilisez la Carte Vivid et il est de votre responsabilité de les examiner et de les accepter avant de procéder à une transaction par carte.

31. Absence de garantie

31.1. Les Services de Paiement de Vivid sont fournis "en l'état", "en fonction des disponibilités" et sans aucune déclaration ou garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale. Vivid, ainsi que les dirigeants, administrateurs, agents, co-entrepreneurs, employés, affiliés et fournisseurs de Vivid, ne font aucune déclaration et ne donnent aucune garantie de quelque nature que ce soit concernant les services ou le contenu, les éléments, les informations et les fonctions rendus accessibles par Vivid, utilisés ou accédés par l'intermédiaire de l'Application Vivid ou du Site Vivid, ou concernant toute violation de la sécurité associée à la transmission d'informations sensibles par leur intermédiaire.

31.2. Vivid ne garantit pas que les Services de Paiement de Vivid seront ininterrompus ou exempts d'erreurs. Vivid n'est pas responsable des interruptions de service, y compris, mais sans s'y limiter, les pannes de système ou autres interruptions qui peuvent affecter la réception, le traitement, l'acceptation, l'achèvement ou le règlement des Opérations, ou les Services de Paiement de Vivid.

31.3. Vivid n'a aucun contrôle sur les produits ou services qui sont payés par l'intermédiaire des Services de Paiement de Vivid, c'est-à-dire que Vivid ne peut être tenu responsable des produits ou services que vous achetez à des tiers par l'intermédiaire des Services de Paiement de Vivid.

32. Cessation d'activité

32.1. Vivid peut, à sa seule discrétion, résilier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, en vous donnant un préavis comme suit : si vous êtes un Client Particulier, un préavis de deux mois ; si vous êtes un Client Professionnel, un préavis d'au moins dix jours calendaires. La résiliation des présentes Conditions Générales n'affectera pas nos droits ni vos obligations découlant des présentes Conditions Générales.

32.2. Vous pouvez résilier les présentes Conditions Générales à tout moment en nous donnant un préavis d'un mois, ce préavis devant être fourni au service d'assistance à la clientèle comme décrit dans les présentes Conditions Générales.

32.3. Sans préjudice des droits acquis en vertu des présentes Conditions Générales ou des autres droits ou recours de l'une ou l'autre partie, l'une ou l'autre partie peut à tout

moment résilier les présentes Conditions Générales avec effet immédiat en adressant une notification écrite à l'autre partie si :

a. l'autre partie commet une violation substantielle de l'une des conditions des présentes CGU et (si cette violation est remédiable) ne remédie pas à cette violation dans un délai de 10 jours après en avoir été informée par écrit ;

b. l'autre partie enfreint de manière répétée l'une des dispositions des présentes conditions générales d'une manière qui justifie raisonnablement l'opinion selon laquelle sa conduite est incompatible avec son intention ou sa capacité de donner effet aux dispositions des présentes Conditions Générales ;

c. l'autre partie fait l'objet d'une faillite, d'une insolvabilité, d'une liquidation ou d'un autre événement similaire ; et/ou

d. le résultat des lois, des règles des systèmes de paiement, des règles des autorités de régulation ou des orientations, ou tout changement ou toute introduction de ceux-ci (ou tout changement dans l'interprétation ou l'application de ceux-ci) signifie qu'il est illégal ou contraire à ces lois, règles, ordres ou règlements pour l'une ou l'autre des parties d'exécuter ou de donner effet à l'une de ses obligations en vertu des présentes et que cette obligation ne peut pas être facilement dissociée des présentes conditions générales de vente.

32.4. Sans préjudice des droits acquis en vertu des présentes Conditions Générales ou des droits ou recours des parties, nous pouvons à tout moment résilier les présentes Conditions Générales avec effet immédiat en vous adressant une notification écrite si :

a. nous ne sommes pas en mesure de vérifier vos informations de la manière décrite dans les présentes Conditions Générales ;

b. nous avons des raisons de croire que votre utilisation des Services de Paiement de Vivid endommage, corrompt, dégrade, détruit et/ou affecte négativement les Services de Paiement de Vivid, ou tout autre logiciel, firewire, matériel, données, systèmes ou réseaux auxquels vous accédez ou que vous utilisez ;

c. il y a une fluctuation importante (positive ou négative) du nombre total d'Opérations que vous concluez ;

d. vous présentez un risque inacceptable pour Vivid ;

e. vous avez agi ou omis d'agir d'une manière dont nous estimons raisonnablement qu'elle porte atteinte aux activités commerciales et/ou à la réputation et/ou au fonds de commerce de Vivid et/ou dont nous estimons raisonnablement ou soupçonnons qu'elle donne lieu à une infraction ou à une augmentation du risque ou de la responsabilité à notre égard ; et/ou

f. nous sommes dans l'incapacité de vous fournir les Services de Paiement de Vivid en raison de l'incapacité d'un tiers à nous fournir tout bien et/ou service dont nous avons besoin pour vous fournir les Services de Paiement de Vivid.

32.5. Autres mesures que nous pouvons prendre. Si vous n'avez pas respecté les conditions des présentes Conditions Générales d'Utilisation (y compris votre obligation de

nous payer toute somme due), nous sommes en droit de résilier les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ou nous pouvons : suspendre votre utilisation des Services de Paiement de Vivid (en tout ou partie), auquel cas nous ne considérerons pas les ordres de transaction que vous pourriez souhaiter effectuer comme ayant été reçus par nous ; signaler toute transaction ou toute autre information pertinente vous concernant et concernant votre utilisation des Services de Paiement de Vivid à l'autorité réglementaire compétente, à l'agence chargée de l'application de la loi et/ou à l'administration ; et/ou, le cas échéant, vous réclamer des dommages et intérêts.

32.6. La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation entraîne la fermeture de votre Compte Vivid et la résiliation de toutes les Cartes Vivid et des Conditions Générales d'Utilisation des Cartes Vivid qui y sont associées (le cas échéant). Vivid traitera le solde de votre compte conformément aux présentes Conditions Générales et aux lois applicables. Cependant, dans certains cas de résiliation des présentes Conditions Générales, vous pourriez être dans l'impossibilité d'accéder au solde de votre compte ou nous pourrions être dans l'impossibilité de débloquer les fonds jusqu'à ce que les exigences applicables soient satisfaites.

32.7. Toute condition qui, de par sa nature, doit survivre, survivra à la résiliation des présentes Conditions Générales.

33. Fournisseurs tiers

33.1. Vous pouvez choisir d'autoriser un fournisseur tiers ("**TPP**") à accéder aux informations de votre Compte Vivid, à combiner et à afficher des informations sur votre Compte Vivid avec des informations provenant de comptes que vous détenez auprès d'autres fournisseurs de services de paiement, et, si cela s'applique à votre Carte Vivid, à effectuer des paiements pour vous à partir de votre Compte Vivid, à condition que le TPP soit autorisé par un régulateur européen et que vous ayez donné votre consentement explicite à ce TPP.

33.2. Dans ce cas, vous devez nous tenir informés de toute transaction incorrecte ou non autorisée afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à l'utilisation abusive de votre Compte Vivid et de votre Carte Vivid et organiser le remboursement auquel vous avez droit.

33.3. Si vous envisagez d'utiliser un TPP, il est important de vérifier auprès de l'autorité de régulation compétente s'il est autorisé avant de l'utiliser.

33.4. Nous pouvons refuser ou interrompre l'accès à un TPP si nous craignons qu'il ne soit pas autorisé ou si nous pensons qu'il est frauduleux ou qu'il agit de manière frauduleuse. Dans ce cas, nous vous contacterons pour vous expliquer pourquoi, sauf si nous pensons que cela compromettrait notre sécurité ou serait illégal.

34. Divers

34.1. Afin d'utiliser d'autres fonctions des Services de Paiement de Vivid, il peut vous être demandé d'accepter d'autres conditions générales, soit avec Vivid, soit avec un tiers.

34.2. Les présentes CGU sont régies par le droit luxembourgeois, étant précisé que les clients qui ont la qualité de consommateurs peuvent se prévaloir des lois obligatoires de protection des consommateurs de leur pays de résidence.

34.3. Tout litige découlant des présentes CGU ou s'y rapportant sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, à moins que Vivid n'engage une procédure devant les tribunaux d'un autre Etat, compétents en vertu des règles générales de compétence, notamment en vertu des règlements ou conventions européennes applicables en la matière. En effet, les exceptions à cette règle sont les suivantes (a) si le droit impératif indique un autre tribunal compétent, celui-ci s'impose au client et à Vivid - ce qui signifie par exemple que pour les litiges avec les consommateurs, le lieu de juridiction exclusif est le tribunal du domicile du consommateur lorsque Vivid a orienté ses services vers ce pays, et (b) si un tribunal étranger est compétent pour le client, Vivid peut soumettre le litige à ce tribunal.

34.4. Les réclamations à l'encontre de Vivid sont soumises à un délai de prescription de cinq (5) ans. Le délai de prescription court à compter de la date de l'acte ou de l'omission reproché à Vivid. Toute réclamation portée devant le tribunal après le dernier jour du délai de prescription sera considérée comme prescrite. Votre droit à obtenir le paiement du solde positif de votre Compte Vivid (sans préjudice de l'application des droits de compensation, de gage et autres droits similaires par Vivid) à tout moment et sur simple demande ne sera pas affecté.

34.5. Les présentes Conditions Générales n'ont pas pour objet de conférer un quelconque avantage à un tiers.

34.6. La Monnaie Electronique stockée sur votre Compte Vivid appartient à la personne ou à l'entité qui est enregistrée comme titulaire du Compte Vivid. Nous ne reconnaissons que les droits du titulaire du Compte Vivid. Vous ne pouvez pas céder ou transférer la propriété légale du Compte Vivid à qui que ce soit.

34.7. Il vous incombe de déterminer quels sont, le cas échéant, les impôts et autres contributions obligatoires qui s'appliquent aux paiements que vous effectuez ou recevez, et il vous incombe de collecter, de déclarer et de verser l'impôt correct à l'autorité fiscale compétente. Nous ne sommes pas chargés de déterminer si des taxes s'appliquent à vos transactions, ni de collecter, de déclarer ou de verser les taxes découlant des transactions. Vous vous engagez à respecter toutes les lois fiscales applicables dans le cadre de votre utilisation des Services de Paiement de Vivid, y compris, sans limitation, la déclaration et le paiement de toutes les taxes liées aux Opérations effectuées par l'intermédiaire des Services de Paiement de Vivid.

34.8. Le fait que nous ne fassions pas valoir l'un de nos droits en vertu des CGU ou des lois applicables ne doit pas être considéré comme une renonciation à ce droit.

34.9. Vous ne pouvez pas transférer, céder ou vendre les droits ou obligations que vous avez en vertu des présentes CGU, ni accorder à un tiers un intérêt légal ou équitable sur votre Compte Vivid sans l'accord écrit préalable de Vivid. Vivid se réserve le droit de transférer ou de céder les présentes Conditions Générales d'Utilisation ou tout droit ou obligation découlant des présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment.

34.10. Nous pouvons nous conformer à toute citation à comparaître, à tout prélèvement ou à toute autre procédure judiciaire que nous recevons de n'importe quelle juridiction, que

cette mesure ait ou non un caractère juridiquement contraignant ou obligatoire sur le territoire luxembourgeois. Nous pouvons vous notifier une telle procédure par voie électronique, par téléphone ou par écrit.

34.11. Sauf indication contraire dans les présentes Conditions Générales, si l'une des dispositions des présentes Conditions Générales est jugée invalide ou inapplicable, cette disposition sera supprimée et les autres dispositions seront appliquées.

34.12. Les titres des clauses, des annexes et des paragraphes n'affectent pas l'interprétation des présentes CGU.

34.13. Une personne désigne soit des personnes physiques (individus), soit des personnes morales, telles que des sociétés ou des autorités publiques, selon le cas.

34.14. Les annexes font partie des présentes Conditions Générales et produisent les mêmes effets que si elles figuraient intégralement dans le corps des présentes Conditions Générales. Toute référence aux présentes Conditions Générales inclut les annexes.

34.15. À moins que le contexte ne s'y oppose, les termes au singulier comprennent le pluriel et, au pluriel, comprennent le singulier.

34.16. À moins que le contexte ne s'y oppose, une référence à un sexe inclut une référence aux autres sexes.

34.17. Les présentes Conditions Générales lient les parties aux présentes Conditions Générales et leurs représentants, successeurs et ayants droit respectifs et s'appliquent à leur profit, et toute référence à une partie inclut les représentants, successeurs et ayants droit de cette partie.

34.18. Une référence à une loi ou à une disposition légale est une référence à la loi telle qu'elle est modifiée, étendue ou réadoptée de temps à autre.

34.19. Une référence à l'écrit inclut le courrier électronique, l’Application Vivid et le Site Vivid, les SMS et les Communications sur papier.

34.20. Les enregistrements électroniques et les documents créés par Vivid seront considérés comme des preuves acceptées et seront suffisants pour prouver les notifications et les instructions que vous avez données, et le fait que les opérations mentionnées dans ces enregistrements électroniques et ces documents ont été effectuées conformément à vos instructions. Les enregistrements électroniques ou autres effectués par Vivid sur la base de documents originaux auront la même valeur probante qu'un document écrit original.

34.21. Nonobstant les dispositions de l'article 1341 du Code civil, Vivid pourra, chaque fois que cela sera utile ou nécessaire, prouver ses allégations par tous moyens légalement admissibles en matière commerciale, tels que témoignages, affidavits, enregistrements électroniques et tout autre document approprié.

34.22. Toute obligation pour une partie de ne pas faire quelque chose inclut l'obligation de ne pas permettre que cette chose soit faite.

34.23. Les présentes Conditions Générales sont conclues et interprétées en langue française. Toutes les Communications entre les parties se font en anglais, à condition toutefois que nous puissions fournir un service d'assistance à la clientèle dans certaines autres langues, à notre discrétion.

34.24. Toute référence à un terme juridique luxembourgeois pour une action, un recours, une méthode de procédure judiciaire, un document juridique, un statut juridique, une juridiction, un fonctionnaire ou tout concept ou objet juridique est réputée, en ce qui concerne toute juridiction autre que le Luxembourg, inclure une référence à ce qui se rapproche le plus du terme juridique luxembourgeois dans cette juridiction.

34.25. Toute référence aux présentes Conditions Générales ou à tout autre accord ou document auquel il est fait référence dans les présentes Conditions Générales est une référence aux présentes Conditions Générales ou à cet autre accord ou document tel qu'il peut être modifié ou faire l'objet d'une novation (dans chaque cas, sauf en cas de violation des dispositions des présentes Conditions Générales) de temps à autre. Les références aux clauses et aux annexes renvoient aux clauses et aux annexes des présentes Conditions Générales et les références aux paragraphes renvoient aux paragraphes de l'annexe concernée.

34.26. Toute expression suivant les termes y compris, notamment, par exemple ou toute autre expression similaire est interprétée comme une illustration et ne limite pas le sens des mots, descriptions, définitions, phrases ou termes précédant ces termes.

34.27. Les Suppléments aux présentes Conditions Générales font partie intégrante des présentes Conditions Générales, en vertu desquelles vous et Vivid convenez de l'utilisation de services spécifiques tels que définis dans les Suppléments.

34.28. Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions Générales et à ses Suppléments :

"**Opérations sur le Compte**" désignent les opérations définies à l'article 8.1 des Conditions Générales.

"**Historique**" désigne la liste des Opérations que vous avez effectuées, disponible dans l'Application Vivid et sur le site Internet de Vivid.

"**App**" ou "**Application Vivid** " désigne l'application mobile pour iOS et Android détenue ou concédée sous licence par Vivid Money GmbH, dont le siège social est situé Kemperplatz 1, 10785 Berlin, Allemagne, (ou tout autre lieu d'activité spécifié sur notre site internet) par le biais de laquelle nous mettons à disposition nos Services de Paiement de Vivid.

"**Virement Bancaire**" désigne un Virement Bancaire Entrant ou un Virement Bancaire Sortant, selon le cas.

"**Jour Ouvrable**" désigne un jour, autre qu'un jour férié au Luxembourg, où les banques sont ouvertes au Luxembourg.

"**Client Professionnel**" désigne toute personne physique ou morale qui utilise les Services de Paiement de Vivid Payment à des fins professionnelles.

"**Emetteur de Cartes**" désigne la société Vivid qui est autorisée par un schéma de cartes à émettre des cartes Vivid et à gérer les fonds associés dans le cadre du système de paiement concerné.

"**PIN de la Carte**" désigne le numéro d'identification personnel qui est associé à votre Carte Vivid et qui vous permet d'effectuer des transactions avec la carte.

"**Opérations par Carte**" désignent les transactions définies à l'article 8.2 des présentes Conditions Générales.

"**Communications** " désigne l'information fournie relativement à votre Compte Vivid ou à toute opération sur le Compte ou sur la Carte, y compris : les conventions et politiques que vous acceptez (par exemple, les Conditions Générales et leurs annexes), y compris les mises à jour de ces conventions ou politiques ; les divulgations et les avis, y compris les prospectus et les rapports pour les reçus de transaction ou les confirmations ; les relevés et l'Historique du Compte Vivid ; les autorisations de paiement et les reçus de transaction ou les confirmations ; les documents ; et toute autre information relative à votre Compte Vivid ou aux Services de Paiement de Vivid.

"**Contrepartie**" désigne la personne à qui vous souhaitez envoyer de la Monnaie Electronique ou de l'argent.

"**Compte bancaire de la Contrepartie**" désigne un compte bancaire ou un autre compte de paiement de la Contrepartie.

"**CSSF** " désigne la Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'autorité luxembourgeoise de surveillance prudentielle du secteur financier dont l'adresse est la suivante : 283, route d'Arlon L-1150 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg. De plus amples informations sur la CSSF peuvent être obtenues sur le site Internet de la CSSF à l'adresse suivante : www.cssf.lu.

"**Service Client**" désigne notre service clientèle et notre équipe d'assistance qui peuvent répondre à vos commentaires et questions concernant les Services de Paiement de Vivid Payment. Le Service Client peut être contacté selon les modalités décrites à l'article 27 des CGU.

"**Monnaie Électronique**" désigne la valeur stockée électroniquement représentée par une créance à l'encontre de Vivid.

"**Cas de Force Majeure**" désigne un événement qui échappe au contrôle raisonnable d'une partie concernée, y compris, sans s'y limiter, toute perturbation du marché, les actes ou restrictions de gouvernements nationaux ou étrangers ou d'autorités publiques, y compris les tribunaux, la guerre, la révolution, les grèves ou autres conflits sociaux, les incendies, les inondations, les catastrophes naturelles, les explosions, les actions terroristes, la suspension ou la limitation de la négociation par un lieu d'exécution, ou toute panne, défaillance, mauvaise exécution ou dysfonctionnement d'un règlement de télécommunication ou d'autres équipements ou systèmes.

"Virement Bancaire Entrant" désigne un virement entrant que nous recevons en utilisant les coordonnées IBAN associées à votre Compte Vivid, à la réception duquel nous émettrons un montant équivalent de Monnaie Électronique à votre intention et l'ajouterons à votre Compte Vivid.

"Informations" désigne toute information personnelle, confidentielle, bancaire, financière ou autre relative à la relation commerciale avec vous et décrite dans notre politique de confidentialité.

"**Vivid**", "**nous**", "**notre**" ou "**nos**" désigne, selon le contexte, soit (i) Vivid Money S.A., dont les coordonnées figurent à l'article 2.1 ; (ii) l'Application Vivid ; ou (iii) le Site Internet Vivid.

"**Compte Vivid**" désigne votre relation avec nous telle que décrite dans les présentes Conditions Générales et en particulier les Comptes que nous détenons et sur lesquels de la Monnaie Électronique est stockée.

"**Profil du Compte Vivid**" désigne votre profil, accessible sur l'Application Vivid, où vous pouvez consulter, entre autres, vos données personnelles et vos paramètres de sécurité.

"**Application Vivid**" désigne l'application mobile pour iOS et Android détenue ou concédée sous licence par Vivid ou l'entité de son groupe.

"**Carte Vivid** " désigne la Carte Vivid physique ou virtuelle proposée par Vivid.

"**Paiement Direct**" a la signification indiquée dans la clause 8.1 (a) des Conditions Générales.

"**Conditions Générales d'Utilisation de la Carte Vivid**" signifie les conditions générales entre vous et Vivid (agissant en tant qu'Emetteur de Cartes) relatives à l'émission et à l'utilisation de la Carte Vivid jointe à l'annexe 1.

"**Services de Paiement de Vivid**" signifie que vous avez accès à Vivid et que vous pouvez recevoir la Carte Vivid et effectuer des Opérations, ainsi que tout autre service fourni par Vivid de temps à autre.

Le terme "**Client Vivid**" ou "**Client**" désigne soit un Client Particulier, soit un Client Professionnel des Services de Paiements de Vivid.

"**Site Vivid**" désigne une page web accessible sur Internet par laquelle nous pouvons fournir les Services de Paiement de Vivid aux entreprises clientes.

"**Mobile**" désigne votre smartphone ou tout autre appareil électronique sur lequel vous avez téléchargé Vivid ou accédé à la page web vous permettant d'utiliser l'un des Services de Paiement de Vivid.

"**Virement Bancaire Sortant**" a la signification indiquée à la clause 8.1 (b) des Conditions Générales.

"**Code d'accès**" désigne votre numéro d'identification personnel ou, le cas échéant, votre mot de passe qui est saisi sur l'Application Vivid pour accéder à cette dernière.

"**Politique de confidentialité "** désigne notre politique de confidentialité, qui peut être consultée sur notre site internet.

"**Profil**" désigne une section de l'Application Vivid ou du Site Vivid contenant des informations sur vous en tant que client, y compris vos données personnelles et vos préférences en matière de communication.

"**Activités Commerciales Interdites**" désignes toute activité qui, à notre avis, est directement ou indirectement liée à une activité figurant dans la liste des Activités

Commerciales Interdites sur notre site web https://vivid.money, cette liste étant incorporée par référence dans les Conditions Générales d'Utilisation.

"**Client Particulier**" désigne une personne physique qui utilise les Services de Paiement de Vivid pour son usage personnel et non pour son activité professionnelle. Dans la mesure où les dispositions impératives des législations locales applicables aux micro-entreprises l'exigent, ce terme inclut également les clients professionnels qui répondent à la définition des micro-entreprises, lorsque le contexte l'exige.

"**Pays Restreint**" désigne un pays, une région ou un territoire qui fait l'objet de sanctions de l'UE ou de l'OFAC, ou qui est restreint par Visa ou d'autres systèmes de paiement, ou qui est considéré par Vivid, à sa seule discrétion, comme présentant un risque plus élevé de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

"**Zone SEPA**" désigne l'espace unique de paiement en euros.

"**Supplément**" désigne un accord entre Vivid et vous pour la fourniture de services distincts par Vivid ou l'un de ses partenaires.

"**L'Inscription**" désigne la procédure d'inscription à suivre dans Vivid pour demander l'ouverture d'un Compte Vivid et bénéficier des Services de Paiement de Vivid, au cours de laquelle vous nous fournissez des informations et acceptez les présentes Conditions Générales.

"**Rechargement**" ou "**Recharge**" a la signification indiquée dans la clause 7.1 des Conditions Générales.

"**Opération**" désigne la Recharge, le Virement Bancaire Entrant, l'opération sur le compte ou l'opération sur la Carte.

"**Limites de Transaction**" désigne les limites imposées par Vivid aux Opérations que vous pouvez effectuer, dont les détails de certaines peuvent vous être communiqués.

"**vous**" ou "**votre**" désigne le particulier ou l'entrepreneur individuel, ou, le cas échéant, la personne morale que vous représentez, qui a accepté les Conditions Générales d'Utilisation pour utiliser les Services de Paiement de Vivid.