

## Terms of Service for Global Transfers

**Version: July 2026**

### **1. Why are these terms important**

These terms and conditions (“**terms**”) apply to the account you create with us on our mobile application or website (“**Paysend Account**”). We’ll ask you to accept these terms before you create a Paysend Account. You can download these terms from our website or mobile application at any time or contact us to request a copy. These terms also set out other important information that you need to know for the below products and services.

Any reference to “we”, “us” and “our” in these terms means Paysend CA Limited (unless the context requires otherwise), with offices located at 2800 Skymark Ave., Suite 300, Mississauga ON L4W 5A6.

You should read these terms, along with the [Privacy Notice](#), which together, form a legal agreement between:

- you, the holder of the Paysend Account; and
- us, the Paysend entity described above.

### **2. Regulatory Information**

We are not a bank or other type of regulated deposit-taking institution. Amounts held with us, if any, are not covered by any deposit insurance, including by the [CIDC](#). Your Paysend Account will not accrue any interest.

### **3. Opening a Paysend Account**

To use our products and services, you must first register with us by creating a Paysend Account. To create a Paysend Account, we’ll ask for details about you and we’ll ask you to create credentials to securely log into your Paysend Account. We may ask for details about where your funds come from. We may also ask you later for updated information.

You must provide us with correct and accurate information, and you must let us know if this information changes. We ask for this information to meet our legal and regulatory obligations and to verify your identity. We may also conduct further identity checks from time to time. Our [Privacy Notice](#) explains more about how we use your information for these and other purposes.

When we have the information we need, we’ll open your Paysend Account and you may start using our products and services. If you don’t provide the information we ask for, you may not be able to use some or all our products or services.

You cannot open a Paysend Account:

- if you’re not yet 19 years of age;
- if you already have a Paysend Account;
- if you previously had a Paysend Account with us, which we had to close;
- to use it to pay for any [Prohibited Activities](#); or

- if onboarding you would mean that we would break the law or any one of our policies.

Your information will be automatically uploaded into our records, and your personal details will be automatically screened against the following sanctions lists:

- Consolidated Canadian Autonomous Sanctions List, including:
  - Listed Persons under the Special Economic Measures Act; and
  - Listed Persons under the Justice for Victims of Corrupt Foreign Officials Act;
- Freezing Assets of Corrupt Foreign Officials Act (Canada);
- Regulations Establishing a List of Entities under the Criminal Code (Canada);
- Lists administered by the Office of Foreign Assets Control (OFAC), including the Specifically Designated Nationals and Blocked Persons list;
- Her Majesty's Treasury Department – UK (HMT);
- European Union sanctions (EU);
- United Nations sanctions (UN); and
- Any other sanctions or similar lists that we consider necessary to perform our obligations.

You must not make a payment through your Paysend Account for anyone but yourself. Your Paysend Account will remain open, and these terms will apply, until you or we close your Paysend Account.

Your Paysend Account must only be used by you. You must not allow anybody else to use your Paysend Account. Doing so may compromise the integrity of your Paysend Account and we may not be able to protect you from unauthorized use. If we do discover that your Paysend Account has been used by someone else other than you, we may block your Paysend Account (and notify you as set out in the section [Other ways we keep your money safe](#) below), and you will no longer be able to use it.

We provide you with a Paysend Account to enable you to use our services for your personal transactions. You can use your Paysend Account to make transfers to friends, family, merchants when you purchase goods or services. However, you must not use your Paysend Account for business purposes (this includes but is not limited to, making payments to business partners, or business suppliers, or freelance workers, or any other company or individuals where the transfer relates to business dealings).

You may not use any robot, spider, crawler, scraper, data mining tools, automated scripts, or other automated means to access, collect, copy, or monitor any portion of the Paysend platform or its content for any purpose without Paysend's prior written consent. You agree not to interfere or attempt to interfere with the proper working of the platform or any activities conducted on it, or to bypass any measures we may use to prevent or restrict access. Any unauthorized use of automated systems or software to extract data from the Platform may result in immediate termination of your access and may constitute a violation of applicable intellectual property, privacy, or computer misuse laws.

#### **4. Personal Pre-Authorized Direct Debit**

As a condition to us providing you with access to your Paysend Account, you must enter into a Personal Pre-Authorized Direct Debit Agreement ("**PAD**") and you also authorize us to engage directly with your financial institution in order to assist us with transaction verification, fraud prevention and compliance with laws. You must provide us with all details necessary to set up pre-authorized debits and you confirm that all such details are correct. If there are any changes to the information provided to us in the PAD, you must tell us immediately.

## 5. Global Transfer

We provide a money transfer service (“**Global Transfer**”) which allows you to send money to other people by using your Paysend Account. Each time you make a Global Transfer, these terms are incorporated into the terms of each Global Transfer.

We can make a Global Transfer if you provide us with certain information about you and the recipient. The information we need from you depends on how you send the funds and how the recipient will receive the funds. The chart below lists the most common recipient information required to complete a Global Transfer. Please note that the specific details may vary depending on several factors. Paysend reserves the right to request any additional information necessary to process your transfer or comply with applicable requirements.

| How you send, or how the recipient, receives the funds                             | What recipient information you must give us                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Someone else’s Paysend Multi-Currency Account</i>                               | mobile number (including country code)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>Other payment account</i>                                                       | account details as required by the recipient’s account provider. For example, if you’re paying someone in the UK, you’ll need their name, sort code and account code. If you’re paying someone outside the UK, you might need their IBAN or BIC/SWIFT.                                                                                                                                                                 |
| <i>By card transfer</i>                                                            | name and the recipient’s 16-digit card number. For this type of payment, the payment is sent via a card scheme (such as Mastercard or Visa).                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <i>Digital wallet</i>                                                              | digital wallet identification number and any other information that our local partners may request (such as the recipient’s name and address) to help them identify the recipient.                                                                                                                                                                                                                                     |
| <i>Cash pick-up</i>                                                                | name plus any other information our local partner may require to identify the recipient (such as details about the recipient’s local identification documents and address).                                                                                                                                                                                                                                            |
| <i>By a virtual card which the recipient can use to pay for goods and services</i> | mobile number (including country code). The recipient must also click on the link we text them to create (or log into their) Paysend Account. Once the recipient creates a Paysend Account (or if they already have a Paysend Account), they will be able to spend the value of the funds you sent to them through a Multi-Currency Account (if they live in the UK or the EEA) or a virtual card held by Paysend Plc. |

You must provide us with the recipient’s correct details. Not doing so means your payment could be delayed or it could go to the wrong person. Depending on the legal requirements of a recipient’s location, we may also ask for more information about you or the recipient.

To continue making a Global Transfer, you'll be prompted to fund your Global Transfer (see [Funding your Global Transfer](#) section below). Once you enter these details and fund your Global Transfer, you've authorised a Global Transfer.

We'll only be able to make a Global Transfer if you've funded it using an account or card in your name. If you want to make a Global Transfer in:

- the same currency as your funding currency, we may charge a fee; or
- a currency that is different to the account or card you used to make a Global Transfer, we may charge a fee and will exchange your money using our exchange rate at the time of the payment.

Our fees and exchange rate for a Global Transfer appear in our real-time live pricing table, that you can find [here](#). How we calculate our exchange rate is detailed in the [Global Transfer Exchange Rate and Fees](#) page (below). We'll always tell you of any Global Transfer fees and any applicable exchange rates from your Paysend Account and before you make a Global Transfer.

## 6. Paysend Request

You can ask another Paysend Account holder to make a payment to a card or account you hold by using our Paysend Request service. You must provide us with the payer's mobile number (including country code), the details for the card or account you would like to receive the funds in and the amount you would like to receive. You'll then need to nominate the payer in your Paysend Account. To receive the funds, your nominated payer must follow the steps in their Paysend Account, authorise the payment and accept the exchange rate and fees that apply to the payment.

## 7. Funding your Global Transfer

You can fund a Global Transfer by using any of the funding methods that appear in the Paysend app or website (such as a bank transfer or a card). Except for when you use the Paysend Request feature, we'll only accept funds from an account or card held in your name.

If you fund your Global Transfer by selecting your account provider from your Paysend Account, and without inputting ours or your account details on your account provider's interface, you're giving permission to an open banking provider to initiate a payment for you from another account you hold. This provider is authorised by a regulator to provide this service and after you confirm the payment, you'll be asked to agree to their terms of service and be provided with their details. When you authorise an open banking provider to initiate a payment for you, we must provide access to aspects of your Paysend Account if they need it to initiate your payment.

We'll process your Global Transfer once we receive the money or our third party partners confirm those funds are available. If we do not receive the funds or it does not reach us within a reasonable time, we may reverse the Global Transfer. If you don't have enough money to reverse the Global Transfer, you must pay us back as soon as we ask for it.

## 8. Transaction Limits

Your Global Transfer request may be subject to limits associated with transactions. We may increase or decrease these transactional limits or add additional limits from time to time in our sole discretion and without prior notice to you, to the extent we're allowed to do so by applicable law. For security reasons, we may impose additional limits. We reserve the right to accept or reject any request to use

your Paysend Account if we reasonably suspect that your Paysend Account is being used for prohibited purposes. Your personal transactional limits are available on the home page of our website and mobile app after login. To apply for access to upgraded monthly limits, you will be required to provide additional documentary support.

| Transaction Limits *                                                           |                           |                            |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                                                                                | Tier 1 (Basic)            | Tier 2 (Advance)           | Tier 3 (Ultimate)          |
| <b>Daily:</b> Maximum cumulative amount of all daily money transfers           | May not exceed CAD\$1,000 | May not exceed CAD\$10,000 | May not exceed CAD\$40,000 |
| <b>Monthly:</b> Maximum cumulative amount of all monthly money transfers       | May not exceed CAD\$1,000 | May not exceed CAD\$10,000 | May not exceed CAD\$40,000 |
| <b>Bi-Annually:</b> Maximum cumulative amount of all bi-annual money transfers | May not exceed CAD\$1,000 | May not exceed CAD\$10,000 | May not exceed CAD\$40,000 |

\* We also impose other transaction limits in certain payout options as well as for recipients of the funds in some countries.

We may accept or reject any request to complete a Global Transfer if we reasonably suspect the Global Transfer is prohibited as outlined in these terms or prohibited by applicable law.

## 9. Your consent: where your bank account is your payment method

By choosing your bank account as your payment method, you agree that: (a) you have read, understand and agree to these terms, (b) you consent to the electronic delivery of the disclosures contained in these terms, (c) you authorize us to make any inquiries we consider necessary to validate any dispute involving your payment, which may include verifying the information you provide against third party databases, and (d) you authorize us to initiate one or more EFT debit entries (withdrawals), and you authorize the financial institution that holds your bank account to deduct such payments, in the amounts and frequency designated in your then-current direct debit payment plan.

## 10. Transfer by EFT and Interac® e-transfer

If you choose to pay for your transfer using the EFT or Interac © e-transfer, then your payment will remain inactive until we receive your funds. Deposit payments must be made via EFT Push or Interac © e-transfer. If for any reason your transaction is cancelled or refused, then we will promptly return the deposit to the account from which it originated. If we're unable to return the deposit, then we'll promptly contact you using the most current information provided to us by you.

## 11. How long does it take for us to make a Global Transfer?

We want your money to reach the recipient quickly and safely.

When you make a Global Transfer you can provide your instruction at any time, and we usually will receive your instruction immediately.

How long Global Transfers inside and outside Canada take (ie: how long it will take for the bank or account provider of the recipient to receive the funds) depends on the location of the recipient's account provider and/or the currency. You can contact us and we'll let you know how long we expect the Global Transfer to take. We're not responsible for any delays by the recipient's account provider to credit the Global Transfer amount.

In some circumstances, we may need longer to process your Global Transfer (for example, when we suspect fraud) or cannot make the Global Transfer at all (see [Times when we cannot make a Global Transfer](#) section below).

## 12. Times when we cannot make a payment

There are times when we may not be able to make a payment at all or your payment may be delayed. These cases include if:

- the card or account you use to deposit funds refuses to fund a payment (for example, if you don't have enough funds or the account provider has suspended the account);
- you have reached a spending limit;
- you did not give us enough information to process the payment;
- making the payment would cause us to break the law or these terms;
- you owe us money;
- if a bankruptcy order is made against you or you've entered into an individual voluntary arrangement with your creditors;
- we have requested important information from you and you have not provided this information to us;
- you have not complied with these terms;
- a third party prevents us from making the payment;
- your Paysend Account has been suspended; or
- we need to do further checks about you to comply with our regulatory obligations and you have not given us enough information.

We're not responsible for any losses you suffer as a result of us refusing or delaying a payment. If you reside in the Province of Quebec, we will provide you with a notice explaining the reason for which we have had to refuse or delay a payment.

## 13. Times when we need to refund your payment

If you sent a Global Transfer to a recipient by a virtual card, we'll need to refund the Global Transfer (or any unspent part of it) to the account or card you used to make the Global Transfer if:

- the recipient is ineligible to create a Paysend Account or does not create a Paysend Account (because they don't provide us with information we request or for another reason);
- the recipient creates or has a Paysend Account but doesn't accept the payment after 14 days; or
- on the expiry of any virtual card, the recipient doesn't spend the value of the payment and asks that the payment (or part of it) be refunded to you.

If we cannot refund the unspent payment (or part of it) to the account or card you used to make the payment, we'll contact you to find another way to refund you.

#### 14. Your Details and Communicating with you

- (a) You must let us know as soon as possible if you change your name, address, phone number or email address. (See [How to contact us](#) section below.) If we contact you in relation to your Paysend Account, for example, to notify you that we have cancelled your Paysend Account, we will use the most recent contact details you have provided to us. We will not be liable to you if your contact details have changed and you have not told us.

- (b) **Communicating with you generally**

We may send communications and notices to you at the phone number or email address you provided to us during the registration process (or as updated subsequently by you). These communications may be short message service test messages ("**SMS**"), mobile push alerts, in-app notifications, email, mail, telephone calls, and prerecorded telephone calls (each individually, a "**Notification**" and collectively, "**Notifications**"). These Notifications can be for business purposes to provide you with important information related to your Paysend Account ("**Service and Transactional Notifications**") and transfers of funds and/or for commercial purposes to let you know about services or features that may be of interest to you ("**Marketing Notifications**"). You must opt-in to receive some of these Notifications at the time you register with us or subsequently by contacting us. You can view our [Privacy Notice](#) at any time for detailed information on how we handle your personal information. You may opt out of all Notifications at any time by calling our Customer Service number or via the Chat option online or in the Mobile App (see the section titled [How to contact us](#)); however, we reserve the right to restrict or terminate your access to any and all related products if you withdraw your consent to receive electronic communications. Any withdrawal of your consent to receive Notifications will be effective only after we have a reasonable period of time to process your withdrawal. If you withdraw your consent, the legal validity and enforceability of prior business Notifications delivered in electronic form will not be affected. You agree that we shall not be liable for incomplete, lost, late, damaged, illegible, or misdirected Notifications or for any technical problems, malfunctions of any telephone lines, computer systems, servers, providers, hardware/software, lost or unavailable network connections, failed, incomplete, garbled, or delayed transmissions, or damage to any phone or computer system resulting from your participation in or accessing or downloading information in connection with such Notifications. If you reside in the Province of Quebec, the foregoing does not purport to liberate us from the consequences of our own acts or those of our representatives.

We may communicate with you regarding your account, transactions, security, and service updates through a variety of channels, including but not limited to email, SMS, in-app notifications, and over-the-top (OTT) messaging platforms (such as Telegram and others).

Where applicable, we may send One-Time Passwords (OTPs) or security codes required for login, registration, or transaction authorization via OTT channels. You acknowledge and agree that such delivery is a required and non-optional part of using our services. It is your responsibility to ensure you maintain access to the registered communication channels.

All OTP delivery mechanisms, including via OTT channels are subject to our internal security standards.

We may also send marketing messages through OTT channels, but only where:

- You have explicitly opted in to receive such messages (e.g. by selecting a checkbox at sign-up), or
- You are an existing user and the message includes a clear and accessible opt-out option (e.g. replying "STOP").

By using our services, you consent to receive communications via OTT channels as outlined above.

**(c) Communicating with you via email**

All communications and notices by either party under these terms by email shall be deemed given on the day the message is sent, unless the sending party receives an electronic indication that the message was not delivered. If you wish to stop receiving Marketing Notifications, you may click the Opt-Out or Unsubscribe link at the bottom of any email that you receive. You may receive a confirmation notice confirming your decision to opt-out. You agree that we may send you such confirmations. You also acknowledge that for account security purposes we may send you emails regarding your Paysend Account even if you have opted out of receiving general Marketing Notifications from us. We reserve the right to send you Service and Transactional Notifications via email when you register for your Paysend Account to enable us to provide you with important updates.

**(d) Communicating with you via Push Notification**

To receive mobile push alerts for Marketing Notifications, you must opt-in to this service. We reserve the right to send you Service and Transactional Notifications via push when you register for your Paysend Account to enable us to provide you with important updates.

**(e) Communicating with you via telephone**

For account security purposes we may call you regarding your Paysend Account even if you have put your number on a Do Not Call list.

When you make a Global Transfer, we'll send you information (such as the payment date, payment reference and conversion rate) about a Global Transfer.

To receive our notifications and emails:

- you must have the most up-to-date version of our mobile application;
- your contact details in your Paysend Account must be accurate and up-to-date. You can update your details in your Paysend Account at anytime or you can contact us;
- for certain payment features, the sender must have entered your details correctly.

This information will always be available to you in English and depending on your preferred language, we may also be able to offer this information to you in your preferred language.

## **15. How to keep your Paysend Account safe**

We take precautions to keep your Paysend Account safe. We ask you to do the same by keeping the security details to your Paysend Account safe.

This means you shouldn't keep your passcode, or security details near any device you use to access your Paysend Account, and you should disguise or protect them if you write them down or store them. Don't share your passcode or security details with anyone.

Here are some other steps you should take to keep your Paysend Account safe:

- log out of your Paysend Account after using our products and services;
- close down our mobile application when you're not using your Paysend Account;
- keep the factors that you use to log into your Paysend Account (like your sim card or phone number) secure and don't let other people use them; and
- as soon as they're available, download the latest version of our mobile application or any software for the device you are accessing your Paysend Account from.

You must contact us immediately from your Paysend Account (by clicking on your profile icon on the top right of your Paysend Account and clicking Support) or by email at [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com) if the security details to your Paysend Account could have been used without your permission. If we suspect fraud, security or other suspicious activities we'll contact you by email.

You must always check that you've entered the correct details for the person you want to pay before you make a payment. Here are a few ideas to think about before you make a payment:

- make sure you know the person you are making a payment to. If someone approaches you and asks you to make a payment to them, but you are not sure who they are or what the payment is for, you may be a victim of a scam and we may not be able to recover the funds for you; and
- the contacts you see in the Paysend Account are taken from the names and phone numbers you have saved to your own phone. These names and numbers are not verified by us or anyone else. This means that if you have saved the wrong number or wrong name to your phone, or someone else now has that number, you'll pay the wrong person and may lose your money.

We're not responsible if we make a payment to the person you tell us to, even if you gave us the wrong account number, card details or phone number by mistake. However, if you ask us to, we'll try to get your funds back for you. We may also try to get you information about the beneficiary so that you can try to get it back yourself (if the law allows us to). While we'll try to do these things, we don't guarantee that we'll, and in some cases we won't, be able to recover the funds.

If you don't follow these steps to keep your Paysend Account safe, we may not be able to refund payments made using your Paysend Account, even if you did not make those payments.

## **16. Other ways we keep your Paysend Account safe**

We may suspend or block any of our services to you (including freezing your Paysend Card):

- to comply with our regulatory obligations, or if we believe we'd be in breach if we did not suspend or block our services to you;

- to investigate any unauthorised access or suspicious or unusual activity;
- if we have reasonable security concerns, such as if we believe your authorisation credentials have been misused or compromised;
- if we suspect, or there has been, any fraudulent or criminal activity; or
- if doing so, helps us protect the security and integrity of our operating systems.

We'll let you know beforehand through your Paysend Account, or as soon as possible after, if we suspend or block any of our services. We'll let you know why we've done it (unless telling you would be unlawful). While your Paysend Account is suspended or blocked, you'll not be able to make any payments. We'll reinstate your access once the reasons for suspension are resolved (unless it would be unlawful to do so).

## 17. Unauthorised or incorrect payments

If you think a payment in your Paysend Account was not made by you or was incorrectly made, you must contact us as soon as possible, and no later than 60 days after the payment. Unless you authorised the payment, we'll refund the payment to you and our charges that you paid as a result of the payment. If you contact us after 60 days, we may not be able to refund the payment. You should tell us in all cases where you believe that there is an unauthorised or incorrectly executed transaction that involves your Paysend Account, even if you have also notified other companies.

If you suspect an unauthorised or incorrect payment, please contact us immediately from your Paysend Account (by clicking on your profile icon on the top right of your Paysend Account and clicking Support) or by email at [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com).

If we made an error with a payment, we'll refund the payment and our charges that you incurred as a result of our mistake. We'll refund this money before the end of our working day after you tell us or sooner if we can, so that the account or card you used to make a Global Transfer, is in the same state it was immediately before the charges took place.

We'll refund you, if:

- the payment was taken after you told us that your security details had been compromised;
- we haven't provided a way for you to tell us your security details have been compromised;
- we haven't applied security procedures that we are required to use to verify your identity when authorising a payment; or
- an investigation into a dispute finds the error to be that of Paysend CA Limited.

You'll not be entitled to a refund if you intentionally or with gross negligence compromised the security of your Paysend Account or if we suspect that you acted fraudulently. If we believe you've been fraudulent, we may notify the local authorities. If we determine that you are not entitled to a refund, we will notify you of the reasons for which we have made this determination.

If you ask us to, we'll always try to trace an unauthorised or defective payment and will let you know what we find.

On the other hand, if a payment is mistakenly paid into your Paysend Account, we may reverse the payment or put a hold on it. We can do this even if you've spent part of the payment and you'll have to pay the amount spent back to us when we ask for it. If the person who mistakenly made the

payment makes a legal claim to get it back themselves, we may need to share your information with them.

For these reasons, you should always check your Paysend Account regularly to make sure everything is correct.

#### 18. Our right to recover money from you

- (a) We charge a fee for every transaction you ask us to make on your behalf, unless otherwise specified in marketing campaigns we may run from time to time. These fees are set out in our [pricing table](#) which you can access at any time prior to making a Global Transfer. We'll always tell you of any Global Transfer fees and any applicable exchange rates from your Paysend Account before you make a Global Transfer. It is a condition of these terms and a condition for us accepting your request to make a Global Transfer that you acknowledge and agree to pay the determined fee for any Global Transfer you make on a particular day. You also acknowledge and agree to pay to us any other fees, charges, monies, as and when they become due. All fees are in Canadian dollars.
- (b) We reserve the right to recover any monies owed by you to us, at any time while you hold a Paysend Account or following suspension or closure of your Paysend Account.
- (c) If funds are transferred into your Paysend Account by mistake or otherwise in error, we may correct the situation by deducting the amount of the transfer from your Paysend Account without prior notice to you. If you reside in Quebec, we will provide you with notice, but not prior notice, of such deduction.
- (d) Where we have tried and have not successfully recovered monies owed by you to us in the manner mentioned above, we may seek recovery of any monies via any legal means of our choosing including (without limitation) via debt collection agencies, legal recovery tools, and court proceedings, in each case subject to applicable law. Subject to applicable law, you will be liable to pay all costs, fees, disbursements and charges including all legal fees and costs reasonably incurred by us in the recovery of any such monies owed to us by you, and/or in the enforcement of any part of these terms.
- (e) Any losses incurred by us arising out of or resulting from your breach of these terms, including but not limited to reversals, chargebacks, claims, fees, fines, and penalties (collectively "**Losses**"), will be solely your responsibility, and you must promptly reimburse us for any such Losses we incur.
- (f) Without limiting the generality of the previous paragraph, if a PAD or a transaction is cancelled by you on the grounds that you did not authorize such transaction or PAD and we subsequently determine, in our sole discretion that such transaction or PAD was in fact authorized by you:
  - you will immediately reimburse us for any Losses we incur,
  - we may immediately close or suspend your Paysend Account, and
  - we may reverse any such transaction or PAD.

If you reside in the Province of Quebec, we will provide you with a notice explaining why we determined that the transaction or PAD was in fact authorized by you.

- (g) If you receive a payment that is invalidated for any reason, you will be liable to us for the full payment amount together with any ancillary fees and charges incurred or charged by us. If you reside in the Province of Quebec, you will not be liable for ancillary fees and charges charged by us.

## 19. Closure of your Paysend Account

Your Paysend Account does not expire and will remain valid until cancelled by either you or us.

You can close your Paysend Account by contacting us any time (see [How to contact us](#) section below). Closing your Paysend Account means your agreement with us will end.

We may also need to close your Paysend Account or suspend your use of our services immediately and without first letting you know:

- if you breach our agreement in any material way;
- to comply with our regulatory obligations;
- if we suspect, or there has been, any fraudulent or criminal activity; or
- if doing so, helps us protect the security and integrity of our operating systems.

If you reside in the Province of Quebec, we will inform you after the closing or the suspension of your Paysend Account of the reason why we took this step.

If there are pending payments you'd like us to make and we're lawfully allowed to do so, we'll make those payments. Once done, we'll stop your access and your Paysend Account will be permanently closed.

When your Paysend account is cancelled, we will immediately block your Paysend Account so it cannot be used. You will remain liable for all obligations relating to your Paysend Account even after it has been closed. Closing Paysend Account does not mean that we delete the personal data that we hold about you and we will continue to store such data, including the history of your transactions for a minimum period of seven (7) years or as required by law.

## 20. When we can change these terms

Exchange rates that we set change all the time and without notice. So we won't notify you if there has been a change in our exchange rate but you can always find our current rates and fees [here](#) and in your Paysend Account before you make a Global Transfer.

In all other cases, we may change any term of these terms at any time by providing you with advance notice. We will send you a notice at least 30 days before the changes will become effective providing an update of all the information that has changed and when the changes become effective. If you keep your Paysend Account after the effective date of the changes, we will consider that you have accepted the changes. If you do not want to accept the changes, you must notify us and close your Paysend Account. If you reside in the Province of Quebec and the changes entail an increase in your obligations or a reduction in our obligations, you can refuse to accept the changes and cancel your agreement with us without cost, penalty or cancellation indemnity by notifying us up to 30 days after the changes become effective.

## 21. How to contact us

The quickest way to contact us is by using the chat feature in your Paysend Account. Simply open your Paysend Account, click on your profile icon on the top right of your Paysend Account and click Support. Then select to chat to us or read our FAQs. You can also start a conversation with us on [help.paysend.com](https://help.paysend.com) or send an email to us at [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com).

For Customer Service or additional information regarding your Paysend Account, including terms and fees that apply, as well as your transaction history, please contact us:

**By visiting our website:** [www.paysend.com](https://www.paysend.com) and tapping Chat icon on the bottom of each page

**By logging into the mobile pp:** and selecting Chat in Main Menu

**By emailing us at:** [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com)

**By mailing us at:** PAYSEND, 2800 Skymark Ave suite 300, Mississauga, ON L4W 5A6, Canada

**By calling us at:** +1 844-419-2885

There is no cost for contacting Customer Service. When you contact Customer Service, you may be asked to provide certain personal information so we can verify your identity.

## 22. How to make a complaint

If you're unhappy with our service, please contact us first so we can try to make things right. We may ask you for more information about you and your Paysend Account to make sure that we're speaking to you.

We'll consider any formal complaint you send. If you wish to make a formal complaint, you can send an email to us at [complaint@paysend.com](mailto:complaint@paysend.com). If you tell us that you'd like to complain, we may submit a formal complaint on your behalf if you ask us to. Please let us know what you're unhappy about, when the issue began and how we can make things right, along with your full name and contact details.

We'll look into your complaint and acknowledge your complaint within 5 working days. Our final response to your complaint, or a written response explaining why the final response has not been completed, will be emailed to you within 15 working days after you make your complaint.

We'll communicate with you in English or French, based on your preference.

If you're not happy with our resolution you may be able to refer your complaint directly to an out-of-court dispute resolution authority. The authority you complain to depends on where you live and what you're complaining about. You have the right to apply to any competent court if you think we have breached the law.

## 23. Other legal bits

We won't be responsible for any loss or damage that is not reasonably foreseeable, or that's caused by your failure to comply with these terms. Loss or damage is foreseeable if either it is obvious that it will happen or if, at the time you started using our services, both we and you knew it might happen. Nothing in these terms removes or limits our liability for death or personal injury resulting from our negligence or from fraud or fraudulent claims and statements. If you reside in the Province of Quebec, nothing in these terms, including this provision, liberates us from the consequences of our own acts or those of our representatives.

The laws of Canada and the laws of the Province or Territory where you live will apply to your Paysend Account, its content, these terms and your use of your Paysend Account, without giving effect to conflict of laws principles.

If you have any disputes about purchases made using your Paysend Account, you should settle these with the merchant you bought the goods or services from. We are not responsible for the quality, safety, legality or any other aspect of any goods or services purchased with your Paysend Account. Remember that once you have used your Paysend Account to make a purchase we cannot stop that transaction.

To consult the French version of these Terms, click [here](#). Pour consulter les présentes modalités en français, cliquer [ici](#).

All the intellectual property in our products and services (for example, the Paysend Account, the content in our mobile application and our website, our product names, our logo and card designs) are owned by Paysend Group Limited (a company incorporated in Scotland with company number SC562529) and are used by us and other companies which are affiliated with Paysend Group Limited. You must not use our intellectual property as your own, except to enjoy our services. You also must not reverse-engineer any of our services (that is, reproduce them after examining how our services are constructed).

These terms are an agreement between you and us. Only you and we have rights under these terms. You cannot transfer any of your rights or obligations to anyone. If one part of these terms is invalid, the other parts of these terms are still valid. We may transfer any of your and our rights or obligations under these terms.

These terms do not apply to your relationship with your device provider or any platform that allows you to access our products and services. Your device provider is not responsible for any content nor any support or maintenance services for our products and services. If our products and services do not meet any standards or other promises, your device provider will not be responsible for any claims you have in relation to our products and services (to the maximum extent permitted by law).

We (and not your device provider) are responsible for investigating or dealing with any third party intellectual property claims in relation to our products and services.

You acknowledge that you're not listed on any Canadian government prohibited or restricted party list.

## Global Transfer Exchange Rate and Fees

### *Exchange Rate*

If you make a Global Transfer that requires one or more currency conversions (for example because your Paysend Account or your funding source is denominated in a currency that is different from the currency in which the Recipient's receiving account or card is denominated), we will need to exchange your money. To do so, we apply the foreign exchange rate set out in our system on the day of the Global Transfer. You can check our daily rates and fees on the calculator in our Mobile App or Website. The fee and exchange rate that is applied to your Global Transfer will also be disclosed before you make the Global Transfer and will appear in the transaction history in your Paysend Account.

Our exchange rate is based on many factors including the rate we're charged, the mid-market rate (which is the midpoint between the buy and sell prices of any two currencies) and the rates of our third-party partners. We may also include a mark-up in our exchange rate. As there are outside factors that influence our rates, the rate we apply can change daily and when they do those changes will be made right away.

The exchange rate applicable to each transaction currency conversion is determined by us and depends on the time at which a transaction is executed. In the Mobile App or Website, you will be able to see the total cost of the transaction including the exchange rate and any other additional fees (see table above), before you make a Global Transfer. The exchange rate that we disclose to you before you make a Global Transfer forms part of your agreement with us.

Mastercard's exchange rate is based on market or government-mandated rates and can fluctuate. This means that there could be a difference in the amount that is debited from your funding source and the rate at the time you authorized the Global Transfer.

### *Fees*

The Fees applicable when you make a Global Transfer (depending on your funding currency) are set out in our real-time live pricing table, that you can find [here](#), and based on the applicable exchange rate of that day (that we determine from our calculator which you can check in our Mobile App or Website). The Fees that we disclose to you in the Mobile App or Website before you confirm that you want to make a Global Transfer form part of your agreement with us. The fee and exchange rate that is applied to your payment will also appear in the transaction history in your Paysend Account. Fees will be deducted from your funding source.

**The END of English version \*\*\* La FIN de la version anglais\*\*\***

**Version française suit \*\*\* The French version follows \*\*\***

## Conditions d'utilisation relatives aux transferts mondiaux

**Version : – mai 2026**

### **24. Pourquoi ces conditions sont-elles importantes**

Les présentes conditions générales (« **conditions** ») s'appliquent au compte que vous créez auprès de nous sur notre application mobile ou notre site Web (« **compte Paysend** »). Nous vous demanderons d'accepter ces conditions avant que vous ne créiez un compte Paysend. Vous pouvez télécharger ces conditions à tout moment à partir de notre site Web ou de notre application mobile, ou communiquer avec nous pour en demander une copie. Les présentes conditions énoncent également d'autres renseignements importants que vous devez connaître concernant les produits et services décrits ci-dessous.

Toute référence à « nous », « notre » ou « nos » dans les présentes conditions désigne Paysend CA Limited (sauf si le contexte exige autrement), dont les bureaux sont situés au 2800 Skymark Ave., bureau 300, Mississauga (Ontario) L4W 5A6.

Vous devez lire les présentes conditions conjointement avec [l'Avis de confidentialité](#), lesquels constituent ensemble une entente juridique entre :

- vous, le titulaire du compte Paysend; et
- nous, l'entité Paysend décrite ci-dessus.

### **25. Renseignements réglementaires**

Nous ne sommes pas une banque ni un autre type d'institution réglementée acceptant des dépôts. Les montants détenus auprès de nous, le cas échéant, ne sont couverts par aucune assurance-dépôts, y compris celle de la [SADC](#). Votre compte Paysend ne génère aucun intérêt.

### **26. Ouverture d'un compte Paysend**

Pour utiliser nos produits et services, vous devez d'abord vous inscrire auprès de nous en créant un compte Paysend. Afin de créer un compte Paysend, nous vous demanderons de fournir des renseignements vous concernant et de créer des identifiants afin de vous connecter de manière sécurisée à votre compte Paysend. Nous pouvons vous demander des renseignements concernant l'origine de vos fonds. Nous pouvons également vous demander ultérieurement de fournir des renseignements mis à jour.

Vous devez nous fournir des renseignements exacts et véridiques, et vous devez nous informer de tout changement à ces renseignements. Nous demandons ces renseignements afin de respecter nos obligations légales et réglementaires et de vérifier votre identité. Nous pouvons également procéder à des vérifications d'identité supplémentaires de temps à autre. Notre [Avis de confidentialité](#) explique plus en détail comment nous utilisons vos renseignements à ces fins et à d'autres fins.

Une fois que nous disposons des renseignements requis, nous ouvrirons votre compte Paysend et vous pourrez commencer à utiliser nos produits et services. Si vous ne fournissez pas les

renseignements demandés, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser tout ou partie de nos produits ou services.

Vous ne pouvez pas ouvrir de compte Paysend :

- si vous n'avez pas encore atteint l'âge de 19 ans;
- si vous avez déjà un compte Paysend;
- si vous aviez auparavant un compte Paysend auprès de nous que nous avons dû fermer;
- afin de l'utiliser pour payer toute [activité interdite](#); ou
- si votre intégration entraînerait une violation de la loi ou de l'une quelconque de nos politiques.

Vos renseignements seront automatiquement intégrés à nos dossiers, et vos données personnelles feront l'objet d'un filtrage automatique au regard des listes de sanctions suivantes :

- Liste consolidée des sanctions autonomes canadiennes, y compris :
  - les personnes inscrites en vertu de la Loi sur les mesures économiques spéciales; et
  - les personnes inscrites en vertu de la Loi sur la justice pour les victimes de dirigeants étrangers corrompus;
- Loi sur le blocage des biens de dirigeants étrangers corrompus (Canada);
- Règlement établissant une liste d'entités en vertu du Code criminel (Canada);
- listes administrées par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC), y compris la liste des Specially Designated Nationals and Blocked Persons;
- ministère du Trésor de Sa Majesté – Royaume-Uni (HMT);
- sanctions de l'Union européenne (UE);
- sanctions des Nations Unies (ONU); et
- toute autre liste de sanctions ou liste similaire que nous jugeons nécessaire afin de nous acquitter de nos obligations.

Vous ne devez effectuer aucun paiement par l'intermédiaire de votre compte Paysend pour le compte d'une autre personne que vous-même. Votre compte Paysend demeurera ouvert, et les présentes conditions continueront de s'appliquer, jusqu'à ce que vous ou nous fermions votre compte Paysend.

Votre compte Paysend doit être utilisé exclusivement par vous. Vous ne devez permettre à aucune autre personne d'utiliser votre compte Paysend. Le fait de permettre à un tiers d'utiliser votre compte peut compromettre son intégrité et peut nous empêcher de vous protéger contre toute utilisation non autorisée. Si nous découvrons que votre compte Paysend a été utilisé par une personne autre que vous, nous pouvons bloquer votre compte Paysend (et vous en aviser conformément à la section « [Autres moyens par lesquels nous protégeons votre argent](#) » ci-dessous), et vous ne pourrez plus l'utiliser.

Nous vous fournissons un compte Paysend afin de vous permettre d'utiliser nos services pour vos transactions personnelles. Vous pouvez utiliser votre compte Paysend pour effectuer des transferts à des amis, des membres de votre famille ou des commerçants lorsque vous achetez des biens ou des services. Toutefois, vous ne devez pas utiliser votre compte Paysend à des fins commerciales (y compris, sans s'y limiter, le paiement de partenaires commerciaux, de fournisseurs, de travailleurs autonomes ou de toute autre entreprise ou personne lorsque le transfert est lié à des activités commerciales).

Vous ne pouvez pas utiliser de robot, d'araignée, de robot d'exploration (crawler), de scraper, d'outils d'exploration de données, de scripts automatisés ou tout autre moyen automatisé pour accéder à toute partie de la plateforme Paysend, pour collecter, copier ou surveiller son contenu, à quelque fin

que ce soit, sans le consentement écrit préalable de Paysend. Vous acceptez de ne pas perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement de la plateforme ou toute activité qui s’y déroule, ni de contourner toute mesure que nous pourrions utiliser pour prévenir ou restreindre l’accès. Toute utilisation non autorisée de systèmes automatisés ou de logiciels pour extraire des données de la plateforme peut entraîner la résiliation immédiate de votre accès et peut constituer une violation des lois applicables en matière de propriété intellectuelle, de protection de la vie privée ou d’utilisation abusive des systèmes informatiques.

## 27. Prélèvement automatique préautorisé personnel

À titre de condition pour que nous vous donnions accès à votre compte Paysend, vous devez conclure une entente de prélèvement automatique préautorisé personnel (« **PAP** ») et vous nous autorisez également à communiquer directement avec votre institution financière afin de nous aider à effectuer la vérification des transactions, la prévention de la fraude et le respect des lois applicables. Vous devez nous fournir tous les renseignements nécessaires à la mise en place des prélèvements automatiques préautorisés et vous confirmez que tous ces renseignements sont exacts. Si des changements surviennent relativement aux renseignements que vous nous avez fournis dans le cadre du PAP, vous devez nous en informer immédiatement.

## 28. Transfert mondial

Nous offrons un service de transfert d’argent (« **Transfert mondial** ») qui vous permet d’envoyer de l’argent à d’autres personnes au moyen de votre compte Paysend. Chaque fois que vous effectuez un Transfert mondial, les présentes conditions sont intégrées aux conditions applicables à chaque Transfert mondial.

Nous pouvons effectuer un Transfert mondial si vous nous fournissez certains renseignements vous concernant ainsi que des renseignements concernant le bénéficiaire. Les renseignements que nous vous demandons dépendent de la façon dont vous envoyez les fonds et de la façon dont le bénéficiaire les reçoit. Le tableau ci-dessous présente les renseignements les plus couramment requis concernant le bénéficiaire afin de compléter un Transfert mondial. Veuillez noter que les renseignements précis peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs. Paysend se réserve le droit de demander tout renseignement supplémentaire nécessaire au traitement de votre transfert ou au respect des exigences applicables.

| Mode d’envoi des fonds ou mode de réception des fonds par le bénéficiaire | Renseignements relatifs au bénéficiaire que vous devez nous fournir                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Compte Paysend multidevise d’une autre personne</i>                    | numéro de téléphone mobile (y compris l’indicatif du pays)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <i>Autre compte de paiement</i>                                           | coordonnées du compte, selon les exigences du fournisseur du compte du bénéficiaire. Par exemple, si vous effectuez un paiement à une personne au Royaume-Uni, vous devrez fournir son nom, son sort code et son numéro de compte. Si vous effectuez un paiement à une personne à l’extérieur du Royaume-Uni, vous pourriez devoir fournir son IBAN ou son code BIC/SWIFT. |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Transfert par carte</i>                                                                    | nom du bénéficiaire et numéro de carte à 16 chiffres du bénéficiaire. Pour ce type de paiement, le paiement est acheminé par l'entremise d'un réseau de cartes (tel que Mastercard ou Visa).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Portefeuille numérique</i>                                                                 | numéro d'identification du portefeuille numérique et tout autre renseignement que nos partenaires locaux peuvent demander (tels que le nom et l'adresse du bénéficiaire) afin de les aider à identifier le bénéficiaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <i>Retrait en espèces</i>                                                                     | nom du bénéficiaire ainsi que tout autre renseignement que notre partenaire local peut exiger pour identifier le bénéficiaire (tels que des renseignements relatifs aux documents d'identification locaux du bénéficiaire et à son adresse).                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <i>Carte virtuelle que le bénéficiaire peut utiliser pour payer des biens et des services</i> | numéro de téléphone mobile (y compris l'indicatif du pays). Le bénéficiaire doit également cliquer sur le lien que nous lui envoyons par message texte afin de créer (ou d'ouvrir une session dans) son compte Paysend. Une fois que le bénéficiaire crée un compte Paysend (ou s'il possède déjà un compte Paysend), il pourra dépenser la valeur des fonds que vous lui avez envoyés au moyen d'un compte multidevise (s'il réside au Royaume-Uni ou dans l'EEE) ou d'une carte virtuelle détenue par Paysend Plc. |

Vous devez nous fournir les coordonnées exactes du bénéficiaire. À défaut, votre paiement pourrait être retardé ou être envoyé à la mauvaise personne. Selon les exigences légales du lieu où se trouve le bénéficiaire, nous pourrions également vous demander des renseignements supplémentaires vous concernant ou concernant le bénéficiaire.

Pour poursuivre l'exécution d'un Transfert mondial, vous serez invité à financer votre Transfert mondial (voir la section [Financement de votre Transfert mondial](#) ci-dessous). Une fois que vous aurez saisi ces renseignements et financé votre Transfert mondial, vous aurez autorisé un Transfert mondial.

Nous ne pourrions effectuer un Transfert mondial que si vous l'avez financé au moyen d'un compte ou d'une carte à votre nom. Si vous souhaitez effectuer un Transfert mondial :

- dans la même devise que la devise de financement, nous pouvons vous facturer des frais; ou
- dans une devise différente de celle du compte ou de la carte utilisés pour effectuer le Transfert mondial, nous pouvons vous facturer des frais et convertir vos fonds en utilisant notre taux de change en vigueur au moment du paiement.

Nos frais et notre taux de change applicables à un Transfert mondial figurent dans notre tableau de tarification en temps réel, que vous pouvez consulter [ici](#). La façon dont nous calculons notre taux de change est décrite en détail à la page [Taux de change et frais applicables au Transfert mondial](#) (ci-dessous). Nous vous informerons toujours de tout frais applicable au Transfert mondial ainsi que de tout taux de change applicable à partir de votre compte Paysend et avant que vous n'effectuiez un Transfert mondial.

## 29. Demande Paysend

Vous pouvez demander à un autre titulaire d'un compte Paysend d'effectuer un paiement vers une carte ou un compte que vous détenez en utilisant notre service Demande Paysend. Vous devez nous fournir le numéro de téléphone mobile du payeur (y compris l'indicatif du pays), les renseignements relatifs à la carte ou au compte sur lequel vous souhaitez recevoir les fonds, ainsi que le montant que

vous souhaitez recevoir. Vous devrez ensuite désigner le payeur dans votre compte Paysend. Pour que les fonds vous soient versés, le payeur que vous avez désigné doit suivre les étapes indiquées dans son compte Paysend, autoriser le paiement et accepter le taux de change et les frais applicables au paiement.

### 30. Financement de votre Transfert mondial

Vous pouvez financer un Transfert mondial en utilisant l'un des modes de financement affichés dans l'application ou sur le site Web de Paysend (tels qu'un virement bancaire ou une carte). Sauf lorsque vous utilisez la fonctionnalité Demande Paysend, nous n'acceptons que les fonds provenant d'un compte ou d'une carte détenus à votre nom.

Si vous financez votre Transfert mondial en sélectionnant votre fournisseur de compte à partir de votre compte Paysend, sans saisir nos coordonnées ni les vôtres dans l'interface de votre fournisseur de compte, vous autorisez un fournisseur de services bancaires ouverts à initier un paiement en votre nom à partir d'un autre compte que vous détenez. Ce fournisseur est autorisé par un organisme de réglementation à fournir ce service et, après avoir confirmé le paiement, il vous sera demandé d'accepter ses conditions d'utilisation et ses coordonnées vous seront communiquées. Lorsque vous autorisez un fournisseur de services bancaires ouverts à initier un paiement en votre nom, nous devons fournir l'accès à certains éléments de votre compte Paysend si cela est nécessaire pour initier votre paiement.

Nous traiterons votre Transfert mondial une fois que nous aurons reçu les fonds ou que nos partenaires tiers auront confirmé que ces fonds sont disponibles. Si nous ne recevons pas les fonds ou si ceux-ci ne nous parviennent pas dans un délai raisonnable, nous pouvons annuler le Transfert mondial. Si vous ne disposez pas de fonds suffisants pour annuler le Transfert mondial, vous devez nous rembourser dès que nous vous en faisons la demande.

### 31. Limites de transaction

Votre demande de Transfert mondial peut être assujettie à des limites liées aux transactions. Nous pouvons augmenter ou diminuer ces limites transactionnelles ou ajouter des limites supplémentaires de temps à autre, à notre entière discrétion et sans préavis, dans la mesure permise par la loi applicable. Pour des raisons de sécurité, nous pouvons imposer des limites supplémentaires. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de refuser toute demande d'utilisation de votre compte Paysend si nous soupçonnons raisonnablement que votre compte Paysend est utilisé à des fins interdites. Vos limites transactionnelles personnelles sont accessibles sur la page d'accueil de notre site Web et de notre application mobile après connexion. Pour demander l'accès à des limites mensuelles supérieures, vous devrez fournir des pièces justificatives supplémentaires.

| Limites de transaction *                                                                |                                  |                                   |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                         | Niveau 1 (Basic)                 | Niveau 2 (Advance)                | Niveau 3 (Ultimate)               |
| <b>Quotidien :</b> montant cumulatif maximal de tous les transferts d'argent quotidiens | Peut ne pas dépasser 1 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 10 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 40 000 \$ CA |

|                                                                                           |                                  |                                   |                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Mensuel</b> : montant cumulatif maximal de tous les transferts d'argent mensuels       | Peut ne pas dépasser 1 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 10 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 40 000 \$ CA |
| <b>Semestriel</b> : montant cumulatif maximal de tous les transferts d'argent semestriels | Peut ne pas dépasser 1 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 10 000 \$ CA | Peut ne pas dépasser 40 000 \$ CA |

\* Nous imposons également d'autres limites de transaction pour certaines options de versement ainsi que pour les bénéficiaires des fonds dans certains pays.

Nous pouvons accepter ou refuser toute demande d'exécution d'un Transfert mondial si nous soupçonnons raisonnablement que le Transfert mondial est interdit tel que prévu aux présentes conditions ou par la loi applicable.

### 32. Votre consentement : lorsque votre compte bancaire est votre mode de paiement

En choisissant votre compte bancaire comme mode de paiement, vous acceptez que : (a) vous avez lu, compris et accepté les présentes conditions; (b) vous consentez à la transmission électronique des communications contenues dans les présentes conditions; (c) vous nous autorisez à effectuer toute vérification que nous jugeons nécessaire afin de valider tout différend relatif à votre paiement, ce qui peut inclure la vérification des renseignements que vous fournissez auprès de bases de données de tiers; et (d) vous nous autorisez à initier une ou plusieurs opérations de débit par transfert électronique de fonds (TEF), et vous autorisez l'institution financière qui détient votre compte bancaire à débiter ces paiements, selon les montants et la fréquence prévus dans votre plan de prélèvement automatique en vigueur à ce moment-là.

### 33. Transfert par TEF et virement Interac®

Si vous choisissez de payer votre transfert au moyen d'un TEF ou d'un virement Interac®, votre paiement demeurera inactif jusqu'à ce que nous recevions vos fonds. Les paiements de dépôt doivent être effectués par TEF Push ou par virement Interac®. Si, pour quelque raison que ce soit, votre transaction est annulée ou refusée, nous retournerons rapidement le dépôt au compte d'où il provient. Si nous sommes incapables de retourner le dépôt, nous communiquerons rapidement avec vous en utilisant les renseignements les plus récents que vous nous avez fournis.

### 34. Combien de temps faut-il pour effectuer un Transfert mondial?

Nous souhaitons que vos fonds parviennent au bénéficiaire rapidement et en toute sécurité.

Lorsque vous effectuez un Transfert mondial, vous pouvez transmettre vos instructions en tout temps, et nous recevrons généralement vos instructions immédiatement.

La durée des Transferts mondiaux effectués au Canada et à l'extérieur du Canada (c.-à-d. le délai requis pour que la banque ou le fournisseur de compte du bénéficiaire reçoive les fonds) dépend de l'emplacement du fournisseur de compte du bénéficiaire et/ou de la devise. Vous pouvez communiquer avec nous et nous vous indiquerons le délai que nous prévoyons pour le Transfert

mondial. Nous ne sommes pas responsables des retards imputables au fournisseur de compte du bénéficiaire pour le crédit du montant du Transfert mondial.

Dans certaines circonstances, nous pouvons avoir besoin de plus de temps pour traiter votre Transfert mondial (par exemple, lorsque nous soupçonnons une fraude) ou être dans l'impossibilité d'effectuer le Transfert mondial (voir la section [Moments où nous ne pouvons pas effectuer un Transfert mondial](#) ci-dessous).

### 35. Cas où nous ne pouvons pas effectuer un paiement

Il existe des situations dans lesquelles nous pouvons être dans l'impossibilité d'effectuer un paiement ou dans lesquelles votre paiement peut être retardé. Ces situations comprennent notamment les cas suivants :

- la carte ou le compte que vous utilisez pour déposer des fonds refuse de financer un paiement (par exemple, si vous ne disposez pas de fonds suffisants ou si le fournisseur du compte a suspendu le compte);
- vous avez atteint une limite de dépenses;
- vous ne nous avez pas fourni suffisamment de renseignements pour traiter le paiement;
- l'exécution du paiement nous amènerait à enfreindre la loi ou les présentes conditions;
- vous nous devez de l'argent;
- une ordonnance de faillite a été rendue contre vous ou vous avez conclu une entente volontaire individuelle avec vos créanciers;
- nous vous avons demandé des renseignements importants et vous ne nous les avez pas fournis;
- vous ne vous êtes pas conformé aux présentes conditions;
- un tiers nous empêche d'effectuer le paiement;
- votre compte Paysend a été suspendu; ou
- nous devons effectuer des vérifications supplémentaires vous concernant afin de respecter nos obligations réglementaires et vous ne nous avez pas fourni suffisamment de renseignements.

Nous ne sommes pas responsables des pertes que vous pourriez subir en raison de notre refus ou du retard d'un paiement. Si vous résidez dans la province de Québec, nous vous fournirons un avis expliquant la raison pour laquelle nous avons dû refuser ou retarder un paiement.

### 36. Cas où nous devons rembourser votre paiement

Si vous avez envoyé un Transfert mondial à un bénéficiaire au moyen d'une carte virtuelle, nous devons rembourser le Transfert mondial (ou toute partie non utilisée de celui-ci) au compte ou à la carte que vous avez utilisés pour effectuer le Transfert mondial dans les cas suivants :

- le bénéficiaire n'est pas admissible à la création d'un compte Paysend ou ne crée pas de compte Paysend (parce qu'il ne nous fournit pas les renseignements que nous demandons ou pour toute autre raison);
- le bénéficiaire crée un compte Paysend ou en possède déjà un, mais n'accepte pas le paiement dans un délai de quatorze (14) jours; ou
- à l'expiration de toute carte virtuelle, le bénéficiaire ne dépense pas la valeur du paiement et demande que le paiement (ou une partie de celui-ci) vous soit remboursé.

Si nous ne sommes pas en mesure de rembourser le paiement non utilisé (ou une partie de celui-ci) au compte ou à la carte que vous avez utilisés pour effectuer le paiement, nous communiquerons avec vous afin de déterminer un autre mode de remboursement.

### 37. Vos renseignements et nos communications avec vous

- (f) Vous devez nous informer dès que possible de tout changement concernant votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre adresse courriel (voir la section [Comment nous contacter](#) ci-dessous). Si nous communiquons avec vous relativement à votre compte Paysend, par exemple pour vous aviser que nous avons annulé votre compte Paysend, nous utiliserons les coordonnées les plus récentes que vous nous avez fournies. Nous ne serons pas responsables envers vous si vos coordonnées ont changé et que vous ne nous en avez pas informés.

#### (g) Communications générales avec vous

Nous pouvons vous envoyer des communications et des avis au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel que vous nous avez fournis lors du processus d'inscription (ou tels que mis à jour ultérieurement par vous). Ces communications peuvent prendre la forme de messages texte par service de messages courts (« **SMS** »), d'alertes push mobiles, de notifications intégrées à l'application, de courriels, de courrier postal, d'appels téléphoniques et d'appels téléphoniques préenregistrés (chacun constituant individuellement une « **Notification** » et collectivement des « **Notifications** »). Ces Notifications peuvent être envoyées à des fins opérationnelles afin de vous fournir des renseignements importants relatifs à votre compte Paysend (« **Notifications de service et transactionnelles** ») et aux transferts de fonds, et/ou à des fins commerciales afin de vous informer de services ou de fonctionnalités susceptibles de vous intéresser (« **Notifications marketing** »). Vous devez consentir à la réception de certaines de ces Notifications au moment de votre inscription auprès de nous ou ultérieurement en communiquant avec nous. Vous pouvez consulter notre [Avis de confidentialité](#) en tout temps pour obtenir des renseignements détaillés sur la manière dont nous traitons vos renseignements personnels. Vous pouvez vous désinscrire de toutes les Notifications en tout temps en appelant notre service à la clientèle ou en utilisant l'option de clavardage en ligne ou dans l'application mobile (voir la section [Comment nous contacter](#)); toutefois, nous nous réservons le droit de restreindre ou de mettre fin à votre accès à tout ou partie des produits connexes si vous retirez votre consentement à la réception de communications électroniques. Tout retrait de votre consentement à la réception de Notifications ne prendra effet qu'après un délai raisonnable nous permettant de traiter votre demande. Le retrait de votre consentement n'aura aucune incidence sur la validité juridique et le caractère exécutoire des Notifications de service et transactionnelles antérieures transmises sous forme électronique. Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables des Notifications incomplètes, perdues, tardives, endommagées, illisibles ou mal acheminées, ni de tout problème technique, défaillance des lignes téléphoniques, des systèmes informatiques, des serveurs, des fournisseurs, du matériel ou des logiciels, des connexions réseau perdues ou indisponibles, des transmissions échouées, incomplètes, altérées ou retardées, ni de tout dommage causé à un téléphone ou à un système informatique résultant de votre participation à ces Notifications ou de l'accès ou du téléchargement d'informations en lien avec celles-ci. Si vous résidez dans la province de Québec, ce qui précède n'a pas pour effet de nous libérer des conséquences de nos propres actes ou de ceux de nos représentants.

Nous pouvons communiquer avec vous au sujet de votre compte, de vos transactions, de la sécurité et des mises à jour de service par divers canaux, y compris, sans s'y limiter, le courriel,

les SMS, les notifications intégrées à l'application et les plateformes de messagerie « over-the-top » (OTT) (telles que Telegram et d'autres).

Lorsque cela est applicable, nous pouvons envoyer des mots de passe à usage unique (OTP) ou des codes de sécurité requis pour la connexion, l'inscription ou l'autorisation des transactions par l'intermédiaire de canaux OTT. Vous reconnaissez et acceptez que ce mode de transmission constitue une composante requise et non facultative de l'utilisation de nos services. Il vous incombe de vous assurer que vous maintenez l'accès aux canaux de communication enregistrés.

Tous les mécanismes de transmission des OTP, y compris par l'intermédiaire de canaux OTT, sont assujettis à nos normes de sécurité internes.

Nous pouvons également envoyer des messages marketing par l'intermédiaire de canaux OTT, mais uniquement lorsque :

- vous avez expressément consenti à recevoir de tels messages (par exemple, en cochant une case lors de l'inscription); ou
- vous êtes un utilisateur existant et le message comporte une option de désabonnement claire et facilement accessible (par exemple, répondre « STOP »).

Ces renseignements seront toujours mis à votre disposition en anglais et, selon votre langue de préférence, nous pourrions également être en mesure de vous fournir ces renseignements dans votre langue de préférence.

**(h) Communications avec vous par courriel**

Toutes les communications et tous les avis transmis par courriel par l'une ou l'autre des parties en vertu des présentes conditions sont réputés avoir été donnés le jour de l'envoi du message, sauf si la partie expéditrice reçoit une indication électronique selon laquelle le message n'a pas été livré. Si vous souhaitez cesser de recevoir des Notifications marketing, vous pouvez cliquer sur le lien de retrait du consentement ou de désabonnement figurant au bas de tout courriel que vous recevez. Vous pouvez recevoir un avis de confirmation confirmant votre décision de vous désabonner. Vous acceptez que nous puissions vous transmettre de tels avis de confirmation. Vous reconnaissez également qu'à des fins de sécurité du compte, nous pouvons vous envoyer des courriels concernant votre compte Paysend même si vous vous êtes désabonné de la réception des Notifications marketing générales de notre part. Nous nous réservons le droit de vous envoyer des Notifications de service et transactionnelles par courriel lorsque vous vous inscrivez à un compte Paysend afin de vous fournir des mises à jour importantes.

**(i) Communications avec vous par notification push**

Pour recevoir des alertes push mobiles à des fins de Notifications marketing, vous devez consentir expressément à ce service. Nous nous réservons le droit de vous envoyer des Notifications de service et transactionnelles par notification push lorsque vous vous inscrivez à un compte Paysend afin de vous fournir des mises à jour importantes.

**(j) Communications avec vous par téléphone**

À des fins de sécurité du compte, nous pouvons vous appeler au sujet de votre compte Paysend même si votre numéro figure sur une liste d'exclusion d'appels.

Lorsque vous effectuez un Transfert mondial, nous vous enverrons des renseignements (tels que la date du paiement, la référence du paiement et le taux de conversion) concernant le Transfert mondial.

Afin de recevoir nos Notifications et nos courriels :

- vous devez disposer de la version la plus récente de notre application mobile;
- les coordonnées figurant dans votre compte Paysend doivent être exactes et à jour. Vous pouvez mettre à jour vos renseignements dans votre compte Paysend en tout temps ou communiquer avec nous;
- pour certaines fonctionnalités de paiement, l'expéditeur doit avoir saisi correctement vos renseignements.

Ces renseignements seront toujours disponibles en anglais et, selon votre langue de préférence, nous pourrions également être en mesure de vous fournir ces renseignements dans votre langue de préférence.

### **38. HComment assurer la sécurité de votre compte Paysend**

Nous prenons des mesures de précaution afin d'assurer la sécurité de votre compte Paysend. Nous vous demandons d'en faire autant en protégeant les éléments de sécurité de votre compte Paysend.

Cela signifie que vous ne devez pas conserver votre code d'accès ou vos renseignements de sécurité à proximité de tout appareil que vous utilisez pour accéder à votre compte Paysend, et que vous devez les dissimuler ou les protéger si vous les consignez par écrit ou les stockez. Ne communiquez votre code d'accès ou vos renseignements de sécurité à personne.

Voici d'autres mesures que vous devez prendre afin d'assurer la sécurité de votre compte Paysend :

- vous déconnecter de votre compte Paysend après avoir utilisé nos produits et services;
- fermer notre application mobile lorsque vous n'utilisez pas votre compte Paysend;
- conserver en lieu sûr les éléments que vous utilisez pour vous connecter à votre compte Paysend (tels que votre carte SIM ou votre numéro de téléphone) et ne pas permettre à d'autres personnes de les utiliser; et
- télécharger, dès qu'elles sont disponibles, les versions les plus récentes de notre application mobile ou de tout logiciel de l'appareil à partir duquel vous accédez à votre compte Paysend.

Vous devez communiquer immédiatement avec nous à partir de votre compte Paysend (en cliquant sur l'icône de votre profil dans le coin supérieur droit de votre compte Paysend et en sélectionnant Support) ou par courriel à l'adresse [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com) si les éléments de sécurité de votre compte Paysend ont pu être utilisés sans votre autorisation. Si nous soupçonnons une fraude, un problème de sécurité ou toute autre activité suspecte, nous communiquerons avec vous par courriel.

Vous devez toujours vérifier que vous avez saisi les renseignements exacts concernant la personne à qui vous souhaitez effectuer un paiement avant de procéder à un paiement. Voici quelques éléments à prendre en considération avant d'effectuer un paiement :

- assurez-vous de connaître la personne à qui vous effectuez un paiement. Si une personne vous approche et vous demande d'effectuer un paiement, mais que vous n'êtes pas certain de son identité ou de l'objet du paiement, vous pourriez être victime d'une fraude et nous pourrions être dans l'impossibilité de récupérer les fonds pour vous; et
- les contacts que vous voyez dans votre compte Paysend proviennent des noms et numéros de téléphone que vous avez enregistrés dans votre propre téléphone. Ces noms et numéros ne sont vérifiés ni par nous ni par quiconque. Cela signifie que si vous avez enregistré un numéro ou un nom incorrect dans votre téléphone, ou si une autre personne utilise désormais ce numéro, vous effectuerez un paiement à la mauvaise personne et pourriez perdre vos fonds.

Nous ne sommes pas responsables si nous effectuons un paiement à la personne que vous nous avez indiquée, même si vous nous avez fourni par erreur un numéro de compte, des renseignements de carte ou un numéro de téléphone incorrects. Toutefois, si vous nous en faites la demande, nous tenterons de récupérer vos fonds pour vous. Nous pourrions également tenter de vous fournir des renseignements concernant le bénéficiaire afin que vous puissiez tenter de récupérer les fonds vous-même (si la loi nous le permet). Bien que nous tenterons de le faire, nous ne garantissons pas que nous serons en mesure de récupérer les fonds, et dans certains cas, nous ne pourrions pas les récupérer.

Si vous ne respectez pas ces mesures visant à assurer la sécurité de votre compte Paysend, nous pourrions être dans l'impossibilité de rembourser des paiements effectués au moyen de votre compte Paysend, même si vous n'avez pas autorisé ces paiements.

### **39. Autres moyens par lesquels nous assurons la sécurité de votre compte Paysend**

Nous pouvons suspendre ou bloquer l'un quelconque de nos services à votre égard (y compris le gel de votre carte Paysend) :

- afin de respecter nos obligations réglementaires, ou si nous estimons que le fait de ne pas suspendre ou bloquer nos services entraînerait une violation de ces obligations;
- afin d'enquêter sur tout accès non autorisé ou toute activité suspecte ou inhabituelle;
- si nous avons des préoccupations raisonnables en matière de sécurité, notamment si nous estimons que vos identifiants d'autorisation ont été utilisés de manière abusive ou compromis;
- si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou criminelle, ou si une telle activité a eu lieu; ou
- si cela nous permet de protéger la sécurité et l'intégrité de nos systèmes opérationnels.

Nous vous informerons à l'avance par l'intermédiaire de votre compte Paysend, ou dès que possible par la suite, si nous suspendons ou bloquons l'un de nos services. Nous vous indiquerons la raison de cette mesure (sauf si le fait de vous en informer est illégal). Tant que votre compte Paysend est suspendu ou bloqué, vous ne pourrez effectuer aucun paiement. Nous rétablirons votre accès une fois que les motifs de la suspension auront été résolus (sauf s'il est illégal de le faire).

### **40. Paiements non autorisés ou incorrects**

Si vous estimez qu'un paiement figurant dans votre compte Paysend n'a pas été effectué par vous ou a été exécuté incorrectement, vous devez communiquer avec nous dès que possible et au plus tard dans les soixante (60) jours suivant le paiement. À moins que vous n'ayez autorisé le paiement, nous

vous rembourserons le paiement ainsi que les frais que vous avez payés en lien avec ce paiement. Si vous communiquez avec nous après l'expiration du délai de 60 jours, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de rembourser le paiement. Vous devez nous aviser dans tous les cas où vous croyez qu'une opération non autorisée ou incorrectement exécutée impliquant votre compte Paysend a eu lieu, même si vous avez également avisé d'autres entreprises.

Si vous soupçonnez un paiement non autorisé ou incorrect, veuillez communiquer immédiatement avec nous à partir de votre compte Paysend (en cliquant sur l'icône de votre profil dans le coin supérieur droit de votre compte Paysend et en sélectionnant Support) ou par courriel à l'adresse [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com).

Si nous avons commis une erreur dans l'exécution d'un paiement, nous vous rembourserons le paiement ainsi que les frais que vous avez engagés en raison de notre erreur. Nous effectuerons ce remboursement avant la fin de notre journée ouvrable suivant votre avis, ou plus tôt si possible, de manière à ce que le compte ou la carte utilisés pour effectuer le Transfert mondial soient rétablis dans l'état où ils se trouvaient immédiatement avant l'imposition des frais.

Nous vous rembourserons si :

- le paiement a été effectué après que vous nous ayez informés que vos éléments de sécurité avaient été compromis;
- nous ne vous avons pas fourni de moyen de nous informer que vos éléments de sécurité avaient été compromis;
- nous n'avons pas appliqué les procédures de sécurité que nous sommes tenus d'utiliser pour vérifier votre identité lors de l'autorisation d'un paiement; ou
- une enquête relative à un différend établit que l'erreur est imputable à Paysend CA Limited.

Vous n'aurez pas droit à un remboursement si vous avez intentionnellement ou par négligence grave compromis la sécurité de votre compte Paysend, ou si nous soupçonnons que vous avez agi de manière frauduleuse. Si nous estimons que vous avez agi frauduleusement, nous pouvons en aviser les autorités locales compétentes. Si nous déterminons que vous n'avez pas droit à un remboursement, nous vous informerons des motifs ayant justifié cette décision.

Si vous nous en faites la demande, nous tenterons toujours de retracer un paiement non autorisé ou défectueux et nous vous informerons des résultats de cette démarche.

Inversement, si un paiement est versé par erreur dans votre compte Paysend, nous pouvons annuler le paiement ou en bloquer l'accès. Nous pouvons le faire même si vous avez déjà dépensé une partie du paiement, et vous devrez nous rembourser le montant dépensé lorsque nous vous en ferons la demande. Si la personne ayant effectué le paiement par erreur présente une réclamation légale afin de récupérer elle-même les fonds, il se peut que nous devions lui communiquer vos renseignements.

Pour ces raisons, vous devez vérifier régulièrement votre compte Paysend afin de vous assurer que toutes les opérations sont exactes.

#### **41. Notre droit de recouvrer des sommes auprès de vous**

- (h) Nous facturons des frais pour chaque opération que vous nous demandez d'effectuer en votre nom, sauf indication contraire dans le cadre de campagnes marketing que nous pouvons mener de temps à autre. Ces frais sont indiqués dans notre [tableau de tarification](#), auquel vous pouvez accéder en tout temps avant d'effectuer un Transfert mondial. Nous vous informerons toujours

des frais applicables à un Transfert mondial ainsi que de tout taux de change applicable à partir de votre compte Paysend avant que vous n'effectuiez un Transfert mondial. Il constitue une condition des présentes conditions, ainsi qu'une condition de notre acceptation de votre demande d'effectuer un Transfert mondial, que vous reconnaissez et acceptiez de payer les frais déterminés pour tout Transfert mondial effectué un jour donné. Vous reconnaissez et acceptez également de nous payer tous autres frais, charges ou montants exigibles, au moment où ils deviennent exigibles. Tous les frais sont libellés en dollars canadiens.

- (i) Nous nous réservons le droit de recouvrer toute somme que vous nous devez, en tout temps pendant que vous détenez un compte Paysend ou après la suspension ou la fermeture de votre compte Paysend.
- (j) Si des fonds sont transférés dans votre compte Paysend par erreur ou autrement à la suite d'une erreur, nous pouvons corriger la situation en déduisant le montant du transfert de votre compte Paysend sans préavis. Si vous résidez au Québec, nous vous fournirons un avis de cette déduction, mais sans préavis préalable.
- (k) Lorsque nous avons tenté, sans succès, de recouvrer les sommes que vous nous devez de la manière décrite ci-dessus, nous pouvons recouvrer ces sommes par tout moyen légal de notre choix, y compris, sans s'y limiter, par l'entremise d'agences de recouvrement, de mécanismes juridiques de recouvrement et de procédures judiciaires, dans chaque cas sous réserve de la loi applicable. Sous réserve de la loi applicable, vous serez tenu de payer l'ensemble des coûts, frais, débours et charges, y compris tous les honoraires et frais juridiques raisonnablement engagés par nous pour le recouvrement de toute somme que vous nous devez et/ou pour l'exécution de toute partie des présentes conditions.
- (l) Toute perte subie par nous découlant de votre manquement aux présentes conditions ou en résultant, y compris, sans s'y limiter, les annulations, rétrofacturations, réclamations, frais, amendes et pénalités (collectivement, les « **pertes** »), relèvera exclusivement de votre responsabilité, et vous devrez nous rembourser sans délai toute perte que nous aurons subie.
- (m) Sans limiter la portée générale du paragraphe précédent, si un PAP (prélèvement automatique préautorisé) ou une opération est annulé(e) par vous au motif que vous n'avez pas autorisé cette opération ou ce PAP, et que nous déterminons par la suite, à notre entière discrétion, que cette opération ou ce PAP a bel et bien été autorisé(e) par vous :
  - vous nous rembourserez immédiatement toute perte que nous aurons subie;
  - nous pourrions immédiatement fermer ou suspendre votre compte Paysend; et
  - nous pourrions annuler cette opération ou ce PAP.Si vous résidez dans la province de Québec, nous vous fournirons un avis expliquant les raisons pour lesquelles nous avons déterminé que l'opération ou le PAP avait effectivement été autorisé(e) par vous.
- (n) Si vous recevez un paiement qui est invalidé pour quelque raison que ce soit, vous serez responsable envers nous du montant total du paiement, ainsi que de tous frais et charges accessoires engagés ou facturés par nous. Si vous résidez dans la province de Québec, vous ne serez pas responsable des frais et charges accessoires facturés par nous.

## 42. Fermeture de votre compte Paysend

Votre compte Paysend n'a pas de date d'expiration et demeurera valide jusqu'à ce qu'il soit résilié par vous ou par nous.

Vous pouvez fermer votre compte Paysend en communiquant avec nous en tout temps (voir la section [Comment nous contacter](#) ci-dessous). La fermeture de votre compte Paysend met fin à votre entente avec nous.

Nous pouvons également être tenus de fermer votre compte Paysend ou de suspendre immédiatement votre utilisation de nos services, sans vous en aviser au préalable :

- si vous contrevenez de manière substantielle à notre entente;
- afin de respecter nos obligations réglementaires;
- si nous soupçonnons une activité frauduleuse ou criminelle, ou si une telle activité a eu lieu; ou
- si cela nous permet de protéger la sécurité et l'intégrité de nos systèmes opérationnels.

Si vous résidez dans la province de Québec, nous vous informerons, après la fermeture ou la suspension de votre compte Paysend, de la raison pour laquelle nous avons pris cette mesure.

S'il existe des paiements en attente que vous souhaitez que nous effectuions et que la loi nous permet de les effectuer, nous procéderons à ces paiements. Une fois ces paiements effectués, nous mettrons fin à votre accès et votre compte Paysend sera définitivement fermé.

Lorsque votre compte Paysend est résilié, nous bloquerons immédiatement votre compte Paysend afin qu'il ne puisse plus être utilisé. Vous demeurerez responsable de toutes les obligations liées à votre compte Paysend, même après sa fermeture. La fermeture de votre compte Paysend ne signifie pas que nous supprimons les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet; nous continuerons de conserver ces renseignements, y compris l'historique de vos transactions, pendant une période minimale de sept (7) ans ou pour toute autre durée exigée par la loi.

## 43. Cas où nous pouvons modifier les présentes conditions

Les taux de change que nous établissons changent fréquemment et sans préavis. Par conséquent, nous ne vous aviserons pas de toute modification de nos taux de change, mais vous pouvez toujours consulter nos taux et frais en vigueur [ici](#) et dans votre compte Paysend avant d'effectuer un Transfert mondial.

Dans tous les autres cas, nous pouvons modifier toute disposition des présentes conditions en tout temps en vous fournissant un préavis. Nous vous enverrons un avis au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des modifications, indiquant l'ensemble des renseignements qui ont été modifiés ainsi que la date à laquelle les modifications prennent effet. Si vous conservez votre compte Paysend après la date d'entrée en vigueur des modifications, nous considérerons que vous avez accepté ces modifications. Si vous ne souhaitez pas accepter les modifications, vous devez nous en aviser et fermer votre compte Paysend. Si vous résidez dans la province de Québec et que les modifications entraînent une augmentation de vos obligations ou une réduction de nos obligations, vous pouvez refuser d'accepter les modifications et résilier votre entente avec nous, sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en nous en avisant dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur des modifications.

#### 44. Comment nous contacter

Le moyen le plus rapide de communiquer avec nous consiste à utiliser la fonction de clavardage dans votre compte Paysend. Il vous suffit d'ouvrir votre compte Paysend, de cliquer sur l'icône de votre profil dans le coin supérieur droit de votre compte Paysend, puis de cliquer sur Support. Vous pouvez ensuite choisir de clavarder avec nous ou de consulter notre foire aux questions. Vous pouvez également amorcer une conversation avec nous à l'adresse [help.paysend.com](https://help.paysend.com) ou nous envoyer un courriel à [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com).

Pour le service à la clientèle ou pour obtenir des renseignements supplémentaires concernant votre compte Paysend, y compris les conditions et les frais applicables, ainsi que l'historique de vos transactions, veuillez communiquer avec nous :

**En visitant notre site Web :** [www.paysend.com](https://www.paysend.com) et en cliquant sur l'icône de clavardage au bas de chaque page;

**En vous connectant à l'application mobile** et en sélectionnant Chat dans le menu principal;

**Par courriel à l'adresse :** [help@paysend.com](mailto:help@paysend.com);

**Par la poste à l'adresse :** PAYSEND, 2800 Skymark Ave, bureau 300, Mississauga (Ontario) L4W 5A6, Canada;

**Par téléphone au :** +1 844-419-2885.

Aucun frais n'est exigé pour communiquer avec le service à la clientèle. Lorsque vous communiquez avec le service à la clientèle, il se peut que nous vous demandions de fournir certains renseignements personnels afin de vérifier votre identité.

#### 45. Comment déposer une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, veuillez d'abord communiquer avec nous afin que nous puissions tenter de résoudre la situation. Nous pourrions vous demander des renseignements supplémentaires vous concernant et concernant votre compte Paysend afin de nous assurer que nous communiquons bien avec vous.

Nous examinerons toute plainte officielle que vous nous transmettez. Si vous souhaitez déposer une plainte officielle, vous pouvez nous envoyer un courriel à [complaint@paysend.com](mailto:complaint@paysend.com). Si vous nous indiquez que vous souhaitez déposer une plainte, nous pouvons soumettre une plainte officielle en votre nom si vous nous le demandez. Veuillez nous indiquer ce qui vous insatisfait, la date de début du problème et la façon dont nous pouvons résoudre la situation, ainsi que votre nom complet et vos coordonnées.

Nous examinerons votre plainte et en accuserons réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Notre réponse finale à votre plainte, ou une réponse écrite expliquant pourquoi la réponse finale n'a pas encore été fournie, vous sera transmise par courriel dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant le dépôt de votre plainte.

Nous communiquerons avec vous en anglais ou en français, selon votre préférence.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre résolution, vous pourriez être en mesure de soumettre votre plainte directement à un organisme de règlement extrajudiciaire des différends. L'organisme compétent dépend de votre lieu de résidence et de la nature de votre plainte. Vous avez le droit de vous adresser à tout tribunal compétent si vous estimez que nous avons enfreint la loi.

#### 46. Autres dispositions juridiques

Nous ne serons pas responsables de toute perte ou de tout dommage qui n'est pas raisonnablement prévisible ou qui résulte de votre manquement aux présentes conditions. Une perte ou un dommage est considéré comme prévisible soit lorsqu'il est évident qu'il se produira, soit lorsque, au moment où vous avez commencé à utiliser nos services, vous et nous savions qu'il pourrait se produire. Aucune disposition des présentes conditions n'exclut ni ne limite notre responsabilité en cas de décès ou de blessure corporelle résultant de notre négligence, ni en cas de fraude ou de déclarations frauduleuses. Si vous résidez dans la province de Québec, aucune disposition des présentes conditions, y compris le présent paragraphe, n'a pour effet de nous libérer des conséquences de nos propres actes ou de ceux de nos représentants.

Les lois du Canada ainsi que les lois de la province ou du territoire où vous résidez s'appliquent à votre compte Paysend, à son contenu, aux présentes conditions et à votre utilisation de votre compte Paysend, sans égard aux principes de conflit de lois.

Si vous avez des différends concernant des achats effectués au moyen de votre compte Paysend, vous devez les régler directement avec le commerçant auprès duquel vous avez acheté les biens ou services. Nous ne sommes pas responsables de la qualité, de la sécurité, de la légalité ni de tout autre aspect des biens ou services achetés au moyen de votre compte Paysend. Veuillez noter qu'une fois que vous avez utilisé votre compte Paysend pour effectuer un achat, nous ne pouvons pas interrompre cette transaction.

Pour consulter la version française des présentes conditions, cliquez [ici](#). Pour consulter les présentes modalités en français, cliquer [ici](#).

L'ensemble de la propriété intellectuelle relative à nos produits et services (par exemple, le compte Paysend, le contenu de notre application mobile et de notre site Web, nos noms de produits, notre logo et les conceptions de cartes) appartient à Paysend Group Limited (société constituée en Écosse sous le numéro SC562529) et est utilisée par nous et par d'autres sociétés affiliées à Paysend Group Limited. Vous ne devez pas utiliser notre propriété intellectuelle comme si elle vous appartenait, sauf dans le cadre de l'utilisation de nos services. Vous ne devez pas non plus procéder à l'ingénierie inverse de nos services (c'est-à-dire les reproduire après avoir examiné leur mode de fonctionnement).

Les présentes conditions constituent une entente entre vous et nous. Seuls vous et nous disposez de droits en vertu des présentes conditions. Vous ne pouvez céder aucun de vos droits ou obligations à quiconque. Si une partie des présentes conditions est invalide, les autres dispositions demeurent valides. Nous pouvons céder tout droit ou toute obligation vous concernant ou nous concernant en vertu des présentes conditions.

Les présentes conditions ne s'appliquent pas à votre relation avec le fournisseur de votre appareil ni avec toute plateforme vous permettant d'accéder à nos produits et services. Le fournisseur de votre appareil n'est pas responsable du contenu ni des services d'assistance ou d'entretien relatifs à nos produits et services. Si nos produits et services ne respectent pas certaines normes ou promesses, le fournisseur de votre appareil ne sera pas responsable de toute réclamation que vous pourriez formuler à l'égard de nos produits et services, dans toute la mesure permise par la loi.

Nous (et non le fournisseur de votre appareil) sommes responsables de l'examen ou du traitement de toute réclamation de tiers en matière de propriété intellectuelle relative à nos produits et services.

Vous reconnaissez que vous ne figurez sur aucune liste canadienne de parties interdites ou restreintes établie par le gouvernement.

## Taux de change et frais applicables au Transfert mondial

### *Taux de change*

Si vous effectuez un Transfert mondial nécessitant une ou plusieurs conversions de devises (par exemple, parce que votre compte Paysend ou votre source de financement est libellé dans une devise différente de celle dans laquelle le compte ou la carte de réception du bénéficiaire est libellé), nous devons convertir vos fonds. À cette fin, nous appliquons le taux de change applicable établi dans notre système le jour du Transfert mondial. Vous pouvez consulter nos taux et frais quotidiens au moyen du calculateur disponible dans notre application mobile ou sur notre site Web. Les frais et le taux de change appliqués à votre Transfert mondial vous seront également communiqués avant que vous n'effectuiez le Transfert mondial et figureront dans l'historique des transactions de votre compte Paysend.

Notre taux de change est fondé sur de nombreux facteurs, notamment le taux qui nous est facturé, le taux du marché intermédiaire (soit le point médian entre les prix d'achat et de vente de deux devises quelconques) ainsi que les taux de nos partenaires tiers. Nous pouvons également inclure une majoration dans notre taux de change. Étant donné que des facteurs externes influencent nos taux, le taux que nous appliquons peut changer quotidiennement et, le cas échéant, ces changements prennent effet immédiatement.

Le taux de change applicable à chaque conversion de devise liée à une transaction est déterminé par nous et dépend du moment où la transaction est exécutée. Dans l'application mobile ou sur le site Web, vous pourrez consulter le coût total de la transaction, y compris le taux de change et tout autre frais supplémentaire (voir le tableau ci-dessus), avant d'effectuer un Transfert mondial. Le taux de change que nous vous communiquons avant que vous n'effectuiez un Transfert mondial fait partie intégrante de votre entente avec nous.

Le taux de change de Mastercard est fondé sur les taux du marché ou sur des taux imposés par les autorités gouvernementales et peut fluctuer. Cela signifie qu'il peut y avoir une différence entre le montant débité de votre source de financement et le taux en vigueur au moment où vous avez autorisé le Transfert mondial.

### *Frais*

Les frais applicables lorsque vous effectuez un Transfert mondial (selon votre devise de financement) sont indiqués dans notre tableau de tarification en temps réel, que vous pouvez consulter [ici](#), et sont fondés sur le taux de change applicable le jour même (que nous déterminons au moyen de notre calculateur, lequel peut être consulté dans notre application mobile ou sur notre site Web). Les frais que nous vous communiquons dans l'application mobile ou sur le site Web avant que vous ne confirmiez votre intention d'effectuer un Transfert mondial font partie intégrante de votre entente avec nous. Les frais et le taux de change appliqués à votre paiement figureront également dans l'historique des transactions de votre compte Paysend. Les frais seront débités de votre source de financement.

**La fin de la version française \*\*\* The END of French version \*\*\***