

Pleo Master Service Agreement



EEA/EU

Effective Date:
11 November 2024

A translated version of the Master Service Agreement is available starting on page 34. The English version will prevail in case of conflicts.

Definitions	3
1. Introduction	6
2. Software Service	6
3. Account and password	7
4. Dematerialisation of receipts (Sweden, Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland & Estonia)	7
5. Dematerialisation of receipts (Spain & France)	8
6. Dematerialisation of receipts (Norway)	8
7. Dematerialisation of receipts (Luxembourg & Italy)	9
8. Payment service and AML/CTF checks	9
9. Wallet and Available Funds	10
10. Card issuance	11
11. Cards	11
12. Identification required for purchase of Cards	12
13. How to use the Card	12
14. Restrictions on the use of Card	13
15. Managing the Cards	14
16. Expiry of the Card	14
17. Mobile Wallet	14
18. Vendor Cards	15
19. Temporary Virtual Cards	15
20. Keeping the Card and Wallet and its details safe; liability of the Customer	15
21. Lost, stolen or damaged Cards or devices	16
22. Purchases from retailers	16
23. Transaction disputes and Card suspension	17
24. Reimbursements	20
25. Per diem (Sweden, Germany)	20
26. Invoices	20
27. Fraud reporting	21
28. Fees and charges	21
29. Billing	22
30. Cashback	22
31. Redemption procedure	23
32. Expiry and termination of this Agreement	23
33. Intellectual property	24
34. Confidentiality	25
35. Customer services, communication and complaints	25
36. Limitation of liability	26
37. Personal data and data processing	27
38. Changes to the Agreement	27
39. Law and courts	28
40. Assignment	28
41. Severance	28
Appendix 1: Fee and charges in EUR/DKK/SEK/NOK	29

Definitions

Account	Means the Online Platform and the Pleo App in which the Customer and the Users can manage and access the Service.
Admin	Means any administrator of the Account assigned by the Customer, the Verified Admin or Multi-Entity Admin.
Agreement	Means this Master Service Agreement, including Appendix(es).
AISP	Means Account Information Service Provider, which provides account information services (i.e., online services providing consolidated information on one or more payment accounts held by the Customer with another payment service provider or with more than one payment service provider).
Auto Top-Up	Means automatic Wallet load as described in clause 9.4 .
Available Funds	Means at any given time any unspent funds loaded onto the Wallet and any authorised negative balance on the Wallet which are available to pay for transactions and fees and charges payable under this Agreement.
Business Day	Means any day other than a Saturday, Sunday or national public holiday on which banks are open for business in the Customer's country.
Card, Pleo Commercial Mastercard or Commercial Mastercard	Means a virtual or physical payment card issued by Pleo to the Customer.
Cardholder	Means any person representing the Customer in the performance of the Agreement (including the use of the Card), or who makes any communication or gives any authorisation for a transaction or other instructions to Pleo on the Customer's behalf, in respect of the Card or any of the services provided by Pleo in the Agreement; for the avoidance of doubt, the Cardholder is not acting as a consumer for the purpose of this Agreement.
Cashback Rate	Means the percentage rate as described in clause 30 .
Commencement Date	Means the date the Customer accepts this Agreement by subscribing via Pleo's Website or by agreeing to an Order Form, loading the Wallet, or a Cardholder commences using the Card or activates it, whichever is applicable to the specific sign-up flow. The Commencement Date will also follow from the Online Platform, Order Form or separate confirmation email(s).
Contactless	Means a payment feature that provides the Cardholder with a way to pay by tapping the Card on a point-of-sale terminal reader for transactions up to a specified limit.
Customer	Means the corporate customer in whose name the Wallet is registered and who has accepted this Agreement.
Customer's Employees	Means the corporate customer's employees who have access to the Pleo App by authorisation from the Customer or a User.
Customer Services	Means the customer support services available as described in clause 35 .
EEA	Means the European Economic Area.
Expiry Date	Means the date printed on the Cardholder's Card, which is the date the Card will cease to work.
External Bookkeeper	Means the Customer's external bookkeeper which the Customer has assigned to the Account.

Initial or Renewal Term Period	Means the term period set in an Order Form accepted by the Customer and during which the Customer cannot change or terminate the Service.
Linked Account	Means any business bank account held in the Customer's name that the Customer has authorised Pleo to access to allow Pleo to verify and analyse account balances, transactions and account information and/or to initiate transactions.
Mobile Wallet	Means the digital storage of the Card in a virtual wallet via ApplePay, GooglePay or similar, in order for purchases to be made using a mobile device.
Multi-entity Account	Means multiple Customer Accounts grouped together into a Multi-entity Account.
Multi-entity Admin	Means an administrator with access to manage all Customer Accounts in a Multi-entity Account.
Online Platform	Means the secure personal log-in area of Pleo's Website where the Customer may view Available Funds, monthly statements, and manage the Account.
Order Form	Means any valid Order Form accepted by the Customer.
Payment Service	Means the payment services offered by Pleo Financial Services A/S as described in this Agreement.
Per Diem	Means the feature defined in clause 25.1
PIN	Means the Cardholder's unique personal identification number for use with the Card.
Pleo	Means both Pleo Technologies A/S and Pleo Financial Services A/S.
Pleo App	Means the Pleo mobile application.
PISP	Means payment initiation service provider, which provides payment initiation services (i.e. online services to initiate a payment order at the Customer's request with respect to the account held with Pleo).
Pricing Page	Means the page on Pleo's Website where the fees and charges are reflected along with the Services available for each Subscription Plan.
Reimbursements	Means the Payment Service defined in clause 24.1
Reimbursement-only User	Means a User who is solely authorised to use the Reimbursement Service defined in clause 24 .
Service	Means both the Software Service and the Payment Service.
Subscription Fee	Means the monthly fee paid by the Customer for the use of the Software Service.
Subscription Plan	Means the plan applicable to the Customer which determines what Service the Customer has access to.
Software Service	Means the software services offered by Pleo Technologies A/S as described in this Agreement.
Temporary Virtual Cards	Means a special type of virtual card defined in clause 19 .
Term	Means the term period from the Commencement Date until terminated in accordance with clause 32 , unless otherwise set out for the Initial or Renewal Term Period(s).
User	Means anyone (such as Verified Admin, Admin, External Bookkeeper, Multi-entity Admin, the Customer's Employees, the Customer's External Bookkeeper) who the Customer has authorised access to use the Pleo App and/or the Online Platform.
Verified Admin	Means the main administrator of the Account assigned by the Customer in connection with the creation of the Account.
Vendor Cards	Means a special type of virtual card defined in clause 18 .
Wallet	Means the electronic account, including any sub-account(s), in the Customer's

name where Available Funds are held.

Website

Means Pleo's website available at www.pleo.io.

1. Introduction

- 1.1. This Agreement sets out the general terms and conditions between the Customer and Pleo. Copies of this Agreement can be found at Pleo's Website or can be obtained free of charge by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#).
- 1.2. By subscribing to any Service via Pleo's Website, agreeing to an Order Form, activating or using the Card (through a Cardholder), whichever is applicable to the specific sign-up flow, the Customer agrees to be bound by and to comply with the terms of this Agreement.
- 1.3. The Agreement will commence on the Commencement Date. The Agreement will terminate in accordance with clause [32](#).
- 1.4. The Agreement and all communications between the Customer and Pleo shall be in the English language, and to the extent that this Agreement is translated into any other local language, the English version is the binding legal document and shall prevail in case of inconsistency or conflicts.
- 1.5. This Agreement together with the Order Form, if any, and the Data Processing Agreement, embody the entire agreement between Pleo and the Customer and supersedes and replaces, oral or written, all prior agreements and understandings. Any ambiguity, conflict or inconsistency between the documents comprising this Agreement shall be resolved according to the following order of precedence:
 - Order Form (if any);
 - Data Processing Agreement; and
 - This Agreement.

2. Software Service

- 2.1. The Software Service is a paid service whereby the Customer gets access to some or all of the Software Service features. The Software Service is provided by Pleo Technologies A/S. The Software Service includes the following features (but not limited to):
 - Organisation management tools
 - Onboarding of Users
 - Delegation of Mastercard cards (virtual and/or plastic) to Users
 - Overview of purchase activity
 - Purchase notifications
 - Tools to capture receipts, analytics, categorize expenses and make comments
 - Export functionality to accounting software
 - Access for External Bookkeeper
 - Mileage feature.
- 2.2. Pleo shall provide any part or all of the Software Service to the Customer and strives to attain extremely high levels of the Software Service features. Pleo may decide to change its Software Service or add new features in the future. By agreeing to this Agreement, the Customer acknowledges and agrees that the form and nature of the Software Service may change without prior notice to the Customer.
- 2.3. The Customer acknowledges and agrees that Pleo is not an accounting service. The Customer undertakes to ensure the accuracy and correctness of the data deriving from the Customer or the Users when using the Software Service. Pleo is not liable for any loss incurred by the Customer while using the Software Service if the data derived from the Customer or the User is not accurate or correct.

- 2.4. Pleo offers different types of Subscription Plans for the Software Service. The details of the Subscription Plans are accessible on the Pricing Page and/or Order Form. In the Online Platform, the Customer can see which Subscription Plan the Customer has subscribed to. In the Online Platform, the Customer is able to change the Subscription Plan unless the Customer is subject to an Initial or Renewal Term Period in accordance with a separate Order Form.

3. Account and password

- 3.1. When the Customer creates an Account with Pleo, the Customer must provide information that is accurate, complete and current at all times. The Customer shall assign a Verified Admin to manage the Account.
- 3.2. The Verified Admin may give permission to further Admin(s) and an External Bookkeeper, if applicable, to manage the Account. The External Bookkeeper may be given limited or extended access.
- 3.3. The management of the Account allows the Verified Admin, Admin and External Bookkeeper (depending on whether limited or extended permission has been given) to add and onboard Users to the Account.
- 3.4. Upon the Customer's request, Pleo may decide to create a Multi-entity Account for multiple entities in a group provided that all entities become Customers of Pleo in accordance with this Agreement. If applicable, the Customer can create a Multi-entity Account and add more entities to the Multi-entity Account in the Online Platform provided that each entity becomes a Customer of Pleo in accordance with this Agreement. A Multi-entity Admin can manage the Account of each Customer in the Multi-entity Account. A Multi-entity Admin's spending is limited to the Account in which the Multi-entity Admin was created or added.
- 3.5. The Customer undertakes to ensure that the Users including the Verified Admin, Admin, External Bookkeeper and the Multi-entity Admin use and manage the Account in compliance with the Agreement.
- 3.6. The Customer and the Users are responsible for safeguarding the Account and password they use to access the Service.
- 3.7. The Customer remains fully responsible and liable for all activities and actions under the Account(s) by the Customer and/or the Users whether managed by a Verified Admin, an Admin, an External Bookkeeper and/or a Multi-entity Admin.
- 3.8. Accounts and access credentials (including one-time passwords and magic links) must not be shared. The Customer and Users agree not to disclose passwords or passcodes to any third party, and the Customer is obligated to remove access to any User who is no longer authorized to access the Service (for example former Customer Employee(s) or External Bookkeeper(s)). The Customer and the Users must notify Pleo immediately upon becoming aware of any breach of security or any actual or suspected unauthorised use of the Account.
- 3.9. The Customer shall be responsible for all acts and omissions of any Cardholder and User.

4. Dematerialisation of receipts (Sweden, Belgium, The Netherlands, Denmark, Austria, Finland, Portugal, Germany, Ireland & Estonia)

- 4.1. When the User uses Pleo's Service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the tax and bookkeeping regulations in the Customer's country, as well as the local tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.
- 4.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitised receipts for tax purposes only.
- 4.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified. Each digitised receipt will be securely stored for the relevant retention period.

5. Dematerialisation of receipts (Spain & France)

- 5.1. When the User takes a picture of a physical receipt using the camera in the Pleo App, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the tax and bookkeeping regulation of the Customer's country as well as the local tax authority's requirements for performing digitisation of receipts.
- 5.2. When the User takes pictures directly through the Pleo App, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on behalf of the Customer. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that overall entails that each physical receipt is converted into a PDF file when using the camera in the Pleo App. Each PDF file is sealed and timestamped and provided with an individual key number using a certificate from a third-party service provider on a Trusted List.
- 5.3. Each PDF file will subsequently be securely stored for the relevant retention period. Pleo's process of digitisation allows the Customer to keep the digitised receipts only when the receipts have been uploaded using the camera in the Pleo App.

6. Dematerialisation of receipts (Norway)

- 6.1. When the User uses Pleo's service, Pleo will perform the dematerialisation of the receipts in accordance with the Norwegian tax and bookkeeping regulation, as well as the Norwegian tax authority's requirements for performing the digitisation of receipts.
- 6.2. By use of the service, the Customer accepts and acknowledges that the digitisation of the physical receipt is done by Pleo on the Customer's behalf. Pleo's process of digitisation then allows the Customer to keep the digitized receipts for tax purposes only.
- 6.3. Pleo has a compliant technical set-up for dematerialisation that ensures the authenticity (origin) and readability of the data and guarantees that the receipt will not be modified.
- 6.4. By using Pleo's service, the User will perform the registration and documentation of expenses in another EEA than the tax authority's pre-approved countries for electronic storage. According to Norwegian tax rules, in order for the User to ensure compliant electronic storage of the digitized expenses, the User should transfer the accounting material, which includes the digitized receipts, for electronic storage in Norway within one month of the establishment of the annual accounts and no later than seven months after the end of the financial year. The transfer of the digitized expense documentation can be done by using the export function in the Pleo service into the User's accounting and bookkeeping setup for electronic storage compliance.

7. Dematerialisation of receipts (Luxembourg & Italy)

- 7.1. If the Customer is registered in Luxembourg or Italy, Pleo does not offer a compliant solution for the digitisation of receipts as the digitised receipts are either not accepted by the tax authorities for tax and bookkeeping purposes or because Pleo does not offer a compliant digitisation solution in accordance with the local tax laws. Therefore, Pleo advises the Customer to keep their physical receipts after the User has taken a picture of the receipt.

8. Payment service and AML/CTF checks

- 8.1. The Payment Service is provided by Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is a regulated electronic money institution supervised by the Danish Financial Supervisory Authority (Finanstilsynet): [Finanstilsynet's registry](#). The registered office of Pleo Financial Services A/S is Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Copenhagen N, 2200, Denmark, CVR Number: 39155435.
- 8.2. Pleo reserves the right to refuse the potential Customer's application to subscribe or to activate the Card if the results of the checks carried out pursuant to this Agreement or otherwise give Pleo reason to suspect the Customer of being involved in or intending to use the Payment Service for money laundering, terrorist financing, fraud, or other illegal activity. If Pleo refuses the subscription or activation and use of the Card, Pleo will inform the potential Customer of the refusal but may not provide the reason for the refusal.
- 8.3. The Payment Service is intended for use by corporate firms (even though the use of the Card is through individual Cardholders representing the Customer. In order to subscribe, use the Payment Service, and obtain a Card, the Customer must be a body corporate (e.g. a company) or other duly registered entity or partnership acting within the ordinary course of business, registered and/or incorporated in the EEA/Europe. Pleo may require evidence of what the Customer is, the Customer's controllers and the Customer's registered office and place of business. Pleo may ask the Customer to provide some documentary evidence to prove this and/or Pleo may carry out checks on the Customer or persons connected to the Customer electronically.
- 8.4. When Pleo carries out these checks, information (including personal information in relation to persons connected to the Customer including but not limited to directors, officers, shareholders, beneficial owners and Cardholders) may be disclosed to credit reference agencies and fraud prevention agencies. These agencies may keep a record of the information and a footprint may be left on the Customer or the relevant person's credit file, although the footprint will denote that the search was not a credit check and was not carried out in support of a credit application. It is an identity check only and will therefore have no adverse effect on the Customer or the relevant person's credit rating.
- 8.5. In addition, Pleo may run credit checks on the Customer from time to time. These credit checks will not, however, affect the Customer's credit score.
- 8.6. The Customer represents and warrants to Pleo that:
- The Customer is a body corporate or other entity, which is duly incorporated or registered in the country where the Customer is established, or a partnership, acting within the scope of the Customer's ordinary course of business;
 - The Customer is duly authorised to enter into the Agreement and to perform the Customer's obligations

hereunder, and the person(s) entering into the Agreement on the Customer's behalf are duly authorised to represent and bind the Customer;

- The terms of the Agreement constitute and create legal, valid and binding obligations on the Customer which are enforceable in accordance with their terms and do not constitute a breach of any obligations by which the Customer is bound whether arising by contract, operation of law or otherwise;
- The Customer is not in a state of bankruptcy or insolvency, has not petitioned a compromise or arrangement with creditors or submitted a company recovery application, and is not in any similar situation under the applicable laws;
- The Customer holds the necessary licences, registrations and other forms of authorisation as may be required under the applicable laws for the carrying out of the Customer's trade, business or professional activities in the jurisdiction(s) where the Customer's trade, business or professional activities are carried out;
- The Customer undertakes to only allow the use of the Card and any Payment Service provided under the Agreement exclusively for the purpose of the Customer's regular trade, business or professional activities, as the case may be;
- The Customer is in compliance with all applicable anti-money laundering and sanctions laws and is not aware of any breach by the Customer or any authorised persons of any such laws; and
- If the Customer becomes aware that any authorised person is (or will be) in breach of the terms of the Agreement, the Customer will take steps to remedy the breach and/or prevent the authorised person concerned from using the Card or any Payment Service.

9. Wallet and Available Funds

- 9.1. The Wallet shall be loaded by the Customer prior to use of the Service.
- 9.2. The Wallet may only be loaded by the Customer in whose name the Wallet is registered unless otherwise approved by Pleo. Loading by Cardholders or by another source is not permitted. The applicable fees are provided in [Appendix 1](#) below, cf. clause [28](#). For the purposes of preventing fraud, money laundering, terrorist financing or any other financial crime Pleo reserves the right to vary the limits, suspend the Wallet and/or to decline any reload at any time. The Wallet may only be loaded via channels and accounts that Pleo approves.
- 9.3. Spending limits may apply to the Card, the Wallet or any other Payment Service.
- 9.4. If applicable, the Customer may activate automatic Wallet load (Auto Top-Up) by creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, entitling Pleo to withdraw funds from the Linked Account when the Available Funds in the Customer's Wallet fall below a Customer set threshold. The amount of the automatic Direct Debit, or similar, transfer is set by the Customer when activating Auto Top-Up and may be changed at any time by the Customer. Limits for automatic transfers may apply.
- 9.5. At Pleo's sole discretion Pleo may choose to grant to the Customer an authorised negative balance in the Wallet, which will allow a set threshold of a permissible negative balance in the Wallet when a Direct Debit transfer has been triggered and until the funds arrive in the Wallet. The limit offered to the Customer by Pleo will be presented via the Online Platform. The Customer's activation of Auto Top-Up including creating a Linked Account and establishing a Direct Debit Mandate, or similar, is a de minimis prerequisite for an authorised negative balance.

- 9.6. An authorised negative balance may not be used by the Customer for ATM withdrawals and cannot be redeemed by the Customer.
- 9.7. Pleo will determine an authorised negative balance limit, which may be adjusted at Pleo's sole discretion at any point and without prior notice to the Customer or the Cardholders. Pleo may restrict or cancel the Wallet and the Cards without prior notice if Pleo deems that there has been a significant increase in the risk that the Customer may be unable to satisfy the current or future payment obligations. In such cases, Pleo will advise the Customer without unnecessary delay after such a decision has been made.
- 9.8. If for any reason, there are no funds available on the Linked Account or the Direct Debit transfer, or similar, is recalled, or the mandate is terminated by the Customer without Pleo's consent, Pleo reserves the right to terminate the Agreement. The Customer agrees and acknowledges to pay all outstanding amounts to Pleo incurred by the Wallet balance going into negative for any reason whatsoever except during a shorter period in which the Customer by Pleo has been granted an authorised negative balance.
- 9.9. The Customer further agrees to pay all relevant penalties as well as costs, including interest and legal or collection fees as permitted by the law, that Pleo may incur while collecting amounts owed by the Customer under this Agreement. For the purposes of collections of amounts owed, the Customer agrees that Pleo may further authorise third parties to pursue collections of amounts owed under this Agreement.

10. Card issuance

- 10.1. This Agreement between the Customer and Pleo governs the possession and use of the Card. By allowing a Cardholder to use or activate the Card the Customer accepts the Agreement.
- 10.2. Cards are issued by Pleo Financial Services A/S pursuant to a licence from Mastercard International Incorporated. At all times the Card remains the property of Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S is the payment services provider and e-money issuer for the purposes of the Agreement.
- 10.3. The production of the Cards and the technology systems required to operate the Cards are provided by Pleo Technologies A/S, incorporated and registered in Denmark.

11. Cards

- 11.1. The Card is a commercial payment card which may be used to pay for goods and services at participating retailers. The virtual card is designed for use in online shops or for telephone purchases where the Card is not required to be physically present. The physical card may be used in shops and retail locations where the Cardholder is physically present or for online and other distance purchases. The physical card (if not a virtual Card and only if enabled) may be permitted to make cash withdrawals from ATMs and banks that agree to provide this service. Like any payment card, Pleo cannot guarantee that a particular retailer will accept the Card. Cardholders should check with the retailer before attempting the transaction if unsure. The Cardholder will not be able to use the Card to make any purchases from some retailers; such retailers have been blocked by Pleo's systems in order to prevent the potential use of cards for unauthorised or unlawful activity.
- 11.2. The Card is a financial product, regulated by the Danish Financial Supervisory Authority ("Finanstilsynet"), Denmark. It is a commercial card and is not directly linked to the Customer's bank account. The Customer

must ensure that the Customer has sufficient Available Funds in order for the Cardholder to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card. The Card is intended for use as a Means of payment, and funds loaded onto the Wallet do not constitute a deposit. The Customer will not earn interest on the balance of the Wallet. The Card will expire on the Expiry Date and will cease to work. Please refer to clause [16](#) of this Agreement for further information.

- 11.3. When the Cardholder receives a physical Card, it will be issued in an inactive state. The Cardholder will need to activate it by logging onto the Pleo App and then following the activation request for the Card prior to use.
- 11.4. A virtual Card can be used immediately after it is generated and does not need to be activated.

12. Identification required for purchase of Cards

- 12.1. The Card is a payment services product, and Pleo is therefore required by law to hold certain information about Pleo's customers. Pleo uses this information to administer the Card and to help Pleo identify the Customer and the Card in the event that it is lost or stolen. Pleo only keeps this information as long as is necessary and for the purposes described. Please see clause [37](#) for more information.
- 12.2. Where permitted, the Customer may request additional Cardholders. The Customer authorises Pleo to issue Cards and PINs to the additional Cardholders and the Customer authorises each additional Cardholder to authorise transactions on the Customer's behalf. The Customer remains responsible for any fees, transactions, use or misuse of any Card requested by the Customer. If the Customer fails to comply with any provisions of the Agreement as a result of any act or omission by a Cardholder, the Customer will be liable for any losses Pleo sustains as a result.
- 12.3. The Agreement also applies to any additional Cards and Cardholders that the Customer has arranged. The Customer must communicate the terms of this Agreement to any additional Cardholders before they start using the Card. The Customer must also provide to Pleo on request any details of any Cardholders and proof of any Cardholder's authority to act on the Customer's behalf.

13. How to use the Card

- 13.1. A Card may only be used by the Cardholder. The Card is otherwise non-transferable, and the Customer and the Cardholder are not permitted to allow any other person to use the Card, for example, by disclosing the PIN or allowing others to use the Card details to purchase goods via the internet. If a physical Card, prior to use, the Card should be signed on the signature strip located on the back of the Card by the Cardholder.
- 13.2. Pleo will be entitled to assume that a transaction has been authorised by the Customer, or a Cardholder acting on the Customer's behalf, and the Customer has therefore given consent to a transaction where either:
 - 13.2.1. In the case of a physical Card:
 - 13.2.1.1. the magnetic strip on the Card was swiped by the retailer or the Card was inserted into a chip & PIN device;
 - 13.2.1.2. the Card PIN was entered or a sales slip was signed; or

- 13.2.1.3. the Card is tapped against a Contactless enabled reader and accepted by such reader.
 - 13.2.2. In the case of either a physical or virtual Card:
 - 13.2.2.1. relevant information was supplied to the retailer or the PISP that allows them to process the transaction, for example, providing the retailer with the 3-digit security code on the back of the Card in the case of an internet or other non-face-to-face transaction.
- 13.3. Pleo receives notification of the authorisation by way of an electronic message in line with the rules and procedures of the payment scheme (Mastercard network). Once a transaction has been authorised, the transaction cannot be stopped or revoked. However, the Customer may in certain circumstances be entitled to a refund in accordance with clauses [22](#) and [23](#).
- 13.4. On receipt of notification of the authorisation of a transaction and the transaction payment order, Pleo deducts the value of the transaction, plus any applicable fees and charges, from the Available Funds.
- 13.5. If any payment is attempted that exceeds the Available Funds, the transaction will be declined. In certain circumstances, a transaction may take the Available Funds into a negative balance. In most instances, this will occur when the retailer has failed to seek authorisation for the transaction. In these cases, Pleo will attempt to recover some or all of the money from the retailer if possible, providing that Pleo is satisfied that the Customer or the Cardholder have not deliberately used the Card in any manner that would result in a negative balance. Pleo will deal with such instances on a case-by-case basis, but where there is a negative balance in the Wallet, Pleo may require the Customer to make up the shortfall and, until there are Available Funds, Pleo may restrict or suspend the use of the Cards.
- 13.6. If the Card is used for a transaction in a currency other than the currency that the Card is denominated in, the transaction will be converted to the currency that the Card is denominated in by the Mastercard scheme network at a rate set by Mastercard International Incorporated, please refer to [Mastercard's currency converter](#). The exchange rate varies throughout the day and is not set by Pleo, therefore Pleo is not responsible for and cannot guarantee the Customer will receive a favourable exchange rate. Changes in the exchange rates may be applied immediately and without notice. The Customer can ask Pleo for information about the exchange rate used after the transaction has been completed by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#). The Customer will also be notified of any applicable exchange rate for each transaction in the Online Platform, which is updated daily, where the exchange was performed by Pleo.
- 13.7. Pleo will apply reasonable technical and organizational measures to be able to support transactions 24 hours per day, 365 days per year. However, Pleo cannot guarantee this will be the case, and in certain circumstances – for example, a serious technical problem – Pleo may be unable to receive or complete transactions.

14. Restrictions on the use of Card

- 14.1. The Customer must ensure there are sufficient Available Funds to pay for each purchase, payment or cash withdrawal using the Card.
- 14.2. The Card is not linked to a bank deposit account and may not be used as evidence of identity.

- 14.3. The Card may not be used for gambling or illegal purposes. Furthermore, certain types of transactions may be blocked.
- 14.4. Spending limits may apply to the Card.
- 14.5. Any pre-authorisation amount (such as a hotel booking or car hire) will place a “hold” on the Available Funds until the retailer sends Pleo the final payment amount of the purchase. Once the final payment amount is received, the pre-authorisation amount on hold will be removed. It may take up to 30 days for the hold to be removed. During the hold period, the Customer and the Cardholders will not have access to the pre-authorized amount.

15. Managing the Cards

- 15.1. Pleo will publish transactions and activity statements in the Online Platform and Pleo App. Each transaction will specify:
 - 15.1.1. a reference enabling the Customer to identify each transaction;
 - 15.1.2. the amount of each transaction;
 - 15.1.3. the currency in which the Card is debited;
 - 15.1.4. the amount of any transaction charges including their breakdown, where applicable;
 - 15.1.5. the exchange rate used in the transaction by Pleo and the amount of the transaction after the currency conversion, where applicable; and
 - 15.1.6. the transaction debit value date.
- 15.2. The Customer, the User and the Cardholder will need access to the internet to manage the Card. The Customer, the User and the Cardholder may check the balance on the Card or view a statement of recent transactions, which will be updated in real-time, by visiting the Online Platform or Pleo App and following the login request for the Account.

16. Expiry of the Card

- 16.1. The Card will expire on the Expiry Date. On that date, subject to clause [16.2](#) below, the Card will cease to function and the Cardholder will not be entitled to use the Card.
- 16.2. Pleo may issue a new Card shortly before the Expiry Date, however, Pleo is not obligated to do so, and may elect not to issue a replacement Card at Pleo’s sole discretion, for example, if the Agreement is due to expire or terminate or the Customer wishes to close the Account. If Pleo does issue a new Card, a new Expiry Date will apply, and the new Card will expire on that Expiry Date.
- 16.3. If the Customer does not wish to receive a replacement Card, the Customer may inform Customer Services in accordance with clause [35](#) prior to the expiry of the Card.

17. Mobile Wallet

- 17.1. The Cardholder may choose to link the Card with their Mobile Wallet by adding the Card to the Mobile Wallet app on their mobile device. Pleo may in some circumstances require an extra authentication step to confirm the Cardholder’s identity.

- 17.2. The Cardholder may remove the Card from the Mobile Wallet at any time.
- 17.3. In addition to the Cardholder's obligations regarding securing the Card details and reporting unrecognized transactions as stated in clause [21](#), Pleo will not accept any liability for transactions if the Cardholder has shared the login details for their account or Mobile Wallet or authorised another individual to make transactions via the Cardholder's Mobile Wallet. If the Cardholder suspects their Mobile Wallet, device or log-in details have been compromised, the Cardholder must advise Customer Services immediately, cf. clause [35](#).
- 17.4. Pleo will not accept liability for any issues arising from the use of a Mobile Wallet or device which are outside of Pleo's control.

18. Vendor Cards

- 18.1. Vendor Cards allow Admins and Extended Bookkeepers to create dedicated Virtual Cards for specific spend. The Vendor Card is separate from individual employee expenses and spending limits, meaning that Admins and Extended Bookkeepers can amend spending limits and Cardholders, without cancelling subscriptions or campaigns.
- 18.2. If applicable, a Vendor Card can be created via the Online Platform under the Subscriptions tab.
- 18.3. Each Vendor Card must have one (1) sole owner (Cardholder) and the card must be connected to the same home entity as the Pleo Admin.
- 18.4. Vendor Cards can be used for online transactions only and can not be added to the Cardholder's Mobile Wallet.

19. Temporary Virtual Cards

- 19.1. Temporary Virtual Cards allow Admins and Extended Bookkeepers to create virtual cards for Reimbursement-only Users as described in clause [24](#).
- 19.2. If applicable, Temporary Virtual Cards can be created via the Online Platform under the People tab.
- 19.3. Temporary Virtual Cards will have a specified start date and end date, on which the card will automatically be deactivated. The duration of a Temporary Virtual Card is restricted to a maximum of 45 days.
- 19.4. Admins and Extended Bookkeepers can set spending limits on each Temporary Virtual Card, including both total spend and per purchase limits, via the Online Platform.
- 19.5. Each Temporary Virtual Card must have one (1) sole owner (Cardholder) and the Card must be connected to the same home entity as the Pleo Admin.

20. Keeping the Card and Wallet and its details safe; liability of the Customer

- 20.1. Pleo will assume that all transactions entered into by the Customer or a Cardholder with the Card or Card details are made by the Customer or a Cardholder unless Pleo is notified otherwise in accordance with clause [20.1](#).
- 20.2. The Customer is responsible for keeping and ensuring that each Cardholder keeps the Card and its details safe, and the Customer is responsible for all Card transactions, fees under the Agreement, and losses and liabilities arising from the use or misuse of the Card or Wallet. This means the Customer must take and ensure that each Cardholder takes all reasonable steps to avoid the loss, theft or misuse of the Card or details. Do not disclose, and ensure that no Cardholder discloses, the Card details to anyone except where necessary to complete a transaction.
- 20.3. The Customer must keep and ensure that each Cardholder keeps their PIN safe at all times. This includes:
 - 20.3.1. memorising the PIN as soon as the Cardholder receives it;
 - 20.3.2. never writing the PIN on the Card or on anything usually kept with the Card;
 - 20.3.3. keeping the PIN secret at all times, including by not using the PIN if anyone else is watching; and
 - 20.3.4. not disclosing the PIN to any person.
- 20.4. Failure to comply with this may be treated as gross negligence and may affect the Customer's ability to claim any losses. NEVER COMMUNICATE THE PIN TO ANYONE ELSE (OTHER THAN A CARDHOLDER) IN WRITING OR OTHERWISE. This includes printed messages, email and online forms.

21. Lost, stolen or damaged Cards or devices

- 21.1. If the Customer loses or any Cardholder loses the Card or it is stolen or damaged or the Customer suspects it has been used without the Customer's authority, the Customer must notify Pleo without undue delay as soon as becoming aware of this. This includes if a device, which may be used to access the Card and Wallet and its details, has been lost, stolen or misappropriated. The Customer can do this by blocking the Card through either the Mobile App or the Online Platform or by telephoning Customer Services in accordance with clause [35](#) of this Agreement. The Customer will be asked to provide the Card number and other information to verify that the Customer is the customer or that the notifier is an authorised Cardholder. Following satisfactory completion of the verification process, Pleo will then immediately block any lost or stolen Card to prevent unauthorised use and cancel any damaged Card to prevent further use.
- 21.2. After the Customer has notified Pleo of the loss, theft or risk of misuse, and providing that Pleo is able to identify the Card and satisfy certain security checks, Pleo will issue a replacement Card and/or PIN to the Cardholder. Certain fees may apply for the re-issue of a lost or stolen card, please see clause [28](#) for further details.

22. Purchases from retailers

- 22.1. Pleo is not responsible for the safety, legality, quality or any other aspect of the goods and services purchased with the Card.

- 22.2. Where a retailer provides a refund for any reason (for example, if a Cardholder returns the goods as faulty), it can take several days for the notification of the refund and the money itself to reach Pleo. As such, please allow at least 5-10 days from the date the refund was carried out for the refund to be applied to the Card and Wallet.

23. Transaction disputes and Card suspension

- 23.1. If the Customer believes the Customer or the Cardholder did not authorise a particular transaction or that a transaction was incorrectly carried out, in order to get a refund the Customer or the Cardholder must contact Customer Services without undue delay - as soon as the Customer or the Cardholder notice the problem, and in any case no later than 13 months after the amount of the transaction has been deducted from the Available Funds. Pleo will as soon as practicable, and in any event no later than the end of the Business Day following the day on which Pleo becomes aware of the unauthorised transaction, refund any unauthorised transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement subject to the rest of this clause [23](#), except in cases where Pleo have a reasonable suspicion that the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, in which case Pleo will conduct an investigation as quickly as possible and notify the Customer of the outcome. If the investigation shows that the transaction was indeed unauthorised, Pleo will refund the Customer as set out above in this clause [23.1](#).
- 23.2. If a transaction initiated by a retailer (for example, this happens when the Cardholder uses the Card in a shop) has been incorrectly executed and Pleo receives proof from the retailer's payment service provider that Pleo is liable for the incorrectly executed transaction, Pleo will refund as appropriate and immediately the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement.
- 23.3. Pleo is not liable for any incorrectly executed transactions if Pleo can show that the payment was actually received by the retailer's payment service provider, in which case they will be liable.
- 23.4. If a transaction initiated by the Customer or the Cardholder has been incorrectly executed, Pleo will refund without undue delay the transaction and any associated transaction fees and charges payable under this Agreement except where any payment instructions the Customer or the Cardholder gave Pleo were incorrect, in which case Pleo will make reasonable efforts to recover the funds but may charge the Customer a reasonable fee to cover Pleo's administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 23.5. Pleo executes transactions in accordance with the transaction detail received. Where the detail provided to Pleo is incorrect, Pleo will not be liable for incorrectly executing the transaction, but Pleo will make reasonable efforts to recover the funds involved. In such a case Pleo may charge the Customer a reasonable fee to cover the administration costs, of which Pleo will notify the Customer in advance.
- 23.6. If the Customer or the Cardholder initiates a payment to someone in the EEA and it is received by them later than this Agreement stipulates, the Customer can notify Pleo so that Pleo can ask the recipient's payment service provider to correct the amount of any fees and charges on the account of the recipient (so that it is as if they received the payment on time and are not at a loss).
- 23.7. If the Customer or the Cardholder receives a late payment from another payment service provider (e.g. a refund from a retailer's bank) via Pleo, Pleo will credit the Customer's account with the relevant amount of any associated fees and charges.

- 23.8. Subject to the rest of this clause [23](#), Pleo may require that the Customer is liable for up to 375 DKK/50EUR/563SEK for any losses incurred in respect of unauthorised transactions arising from the use of a lost or stolen Card, or the misappropriation of the Card's details.
- 23.9. Clause [23.8](#) above does not apply if:
- 23.9.1. the loss, theft or misappropriation of the Card was not detectable by the Customer before the unauthorised transaction took place (unless the Customer or the Cardholder acted fraudulently, in which case the Customer is liable for all losses incurred in respect of the unauthorised transaction), or
 - 23.9.2. the loss was caused by acts or omissions of one of Pleo's employees or agents, in which case the Customer is not liable for any losses.
- 23.10. The Customer will be liable for all losses incurred in respect of an unauthorised transaction if the Customer:
- 23.10.1. Has acted fraudulently; or
 - 23.10.2. Have intentionally or with gross negligence failed to:
 - 23.10.2.1. look after and use the Card in accordance with the Agreement; or
 - 23.10.2.2. notify Pleo of the problem in accordance with this Agreement.
- 23.11. Except where the Customer or the Cardholder have acted fraudulently, the Customer will not be liable for any losses incurred in respect of an unauthorised transaction:
- 23.11.1. which arise after the Customer's notification to Pleo;
 - 23.11.2. where the Card has been used in connection with a distance contract, for example, for an online purchase;
 - 23.11.3. where Pleo has failed to provide the Customer with the appropriate means of notification, as found in clause [35.2](#).
- 23.12. Depending on the circumstances, Customer Services may require the Customer to complete a dispute declaration form. Pleo may conduct an investigation either before or after any refund has been made. Pleo will let the Customer know as soon as possible the outcome of any such investigation. If Pleo's investigations show that any disputed transaction was authorised by the Customer or the Cardholder, or the Customer or the Cardholder may have acted fraudulently or with gross negligence, Pleo may reverse any refund made and the Customer will be liable for all losses Pleo suffers in connection with the transaction including but not limited to the cost of any investigation carried out by Pleo in relation to the transaction. Pleo will give the Customer reasonable notice of any reverse refund.
- 23.13. In certain circumstances, a transaction will be initiated but not fully completed. Where this happens, this may result in the value of the transaction being deducted from the Available Funds and therefore unavailable for use. Pleo refers to this as a "hanging authorisation" or "block". In these cases, the Customer will need to contact Customer Service in accordance with clause [35](#) and present relevant evidence to show that the transaction has been cancelled or reversed.
- 23.14. In certain circumstances, Pleo may without notice refuse to complete a transaction that the Customer or the Cardholder have authorised. These circumstances include:

- 23.14.1. if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or Pleo suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner;
 - 23.14.2. if there are not sufficient Available Funds to cover the transaction and all associated fees at the time that Pleo receives notification of the transaction;
 - 23.14.3. if there is an outstanding shortfall on the Available Funds;
 - 23.14.4. if Pleo has reasonable grounds to believe the Customer or the Cardholder are acting in breach of this Agreement;
 - 23.14.5. if there are errors, failures (mechanical or otherwise) or refusals by retailers, payment processors or payment schemes processing transactions; or
 - 23.14.6. if Pleo is required to do so by law.
- 23.15. Unless it would be unlawful for Pleo to do so, where Pleo refuses to complete a transaction for the Customer or the Cardholder in accordance with clause [23.13](#) above, Pleo will notify the Customer as soon as reasonably practicable of the refusal and the reasons for the refusal, together, where relevant, with the procedure for correcting any factual errors that led to the refusal.
- 23.16. Pleo may suspend the Card, in which case the Cardholder will not be able to use it for any transactions, if Pleo has reasonable concerns about the security of the Card or suspects the Card is being used in a fraudulent or unauthorised manner. Pleo will notify the Customer of any such suspension in advance, or immediately after if this is not possible, and of the reasons for the suspension unless to do so would compromise reasonable security measures or otherwise be unlawful. Pleo will lift the suspension and, where appropriate, issue a new Card free of charge as soon as practicable once the reasons for the suspension cease to exist. The Customer may also contact Customer Services in accordance with clause [35](#), to arrange for a suspension to be lifted if appropriate.
- 23.17. This clause [23.17](#) applies when the Customer and the Cardholder use AISP or PISP services. Pleo may deny an AISP or PISP access to the Wallet connected to the Card for reasonably justified and duly evidenced reasons relating to unauthorised or fraudulent access to the account by that AISP or PISP, including the unauthorised or fraudulent initiation of a transaction. If Pleo does deny access in this way, Pleo will notify the Customer of the denial and the reason for the denial in advance if possible, or immediately after the denial of access, unless to do so would compromise reasonably justified security reasons or is unlawful. Pleo will allow AISP or PISP access to the Customer's account once the reasons for denying access no longer apply.
- 23.18. The Customer may claim a refund for a transaction that the Customer authorised provided that:
- 23.18.1. the authorisation did not specify the exact amount when the Customer or the Cardholder consented to the transaction; and
 - 23.18.2. the amount of the transaction exceeded the amount that the Customer or the Cardholder could reasonably have expected it to be taking into account the previous spending pattern on the Card, the Agreement and the relevant circumstances.
 - 23.18.3. Such a refund must be requested from Customer Services within 8 weeks of the amount being deducted from the Card. Pleo may require the Customer to provide evidence to substantiate the claim. Any refund shall be equal to the amount of the transaction. Any such refund will not be subject to any fee.

24. Reimbursements

- 24.1. Reimbursements is a Payment Service which allows the Customer to refund the Customer's Employees for expenses made without the use of the Card by adding the expense in the Pleo App. In order to use the Reimbursements service, it must be activated by the Customer via the Online Platform.
- 24.2. If applicable, reimbursement of expenses can be done by a payment transaction to the Customer's Employee's bank account. The Customer and the Customer's Employees are responsible for providing all relevant details in order for Pleo to execute the payment transaction including reimbursement amount, receipt, as well as, bank account details, the full name, date of birth and in some cases address of the Customer's Employee.
- 24.3. Payment transactions with Reimbursements shall be deemed authorised and consented by the Customer once the expense added by the Customer's Employee in the Pleo App and, if applicable, has been reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 24.4. The Customer may set a threshold for when a reimbursement shall not need review and approval by a User within the Online Platform. Such payment transactions below the set threshold shall be deemed authorised and consented to by the Customer once added in the Pleo App by the Customer's Employee. Payment transactions with Reimbursements above the set threshold shall be deemed authorised and consented by the Customer once in the Pleo App by the Customer's Employee and reviewed and approved by a User within the Online Platform or the Pleo App.
- 24.5. The details of each executed payment are visible within the Online Platform and the Pleo App. The payment will be processed on the day on which it has been added to the Pleo App by the Customer's employee or approved by a User.
- 24.6. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about an executed payment transaction as is reasonably possible.
- 24.7. Pleo executes a payment transaction in accordance with the details Pleo has received from the Customer and the Customer's Employees. Where the details provided by the Customer and the Customer's Employees are incorrect or if a payment transaction by the Customer's instruction which Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised, Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

25. Per diem (Sweden, Germany)

- 25.1. Per Diem allows reimbursements from the Customer to the Customer's Employees for predetermined sums of money that the Customer's Employee can spend during a work trip. If applicable, in order to use Per Diem, the Customer must activate it via the Online Platform. Activating the Payment Service Reimbursements is a prerequisite for the use of Per Diem.

26. Invoices

- 26.1. If applicable, Invoices is a Payment Service which allows the Customer to pay invoices within the Online Platform and the Pleo App.

- 26.2. In order to execute a payment transaction with Invoices, the Customer must provide Pleo with the following information: original invoice, account details of beneficiary, name of the beneficiary, and address of the beneficiary.
- 26.3. Pleo will assign each payment with a reference number and the details of each scheduled and executed payment shall be visible within the Online Platform and in the Pleo App.
- 26.4. Payment transactions will be authorised through the Online Platform or the Pleo App and shall be deemed consented to by the Customer if approved within the Online Platform or the Pleo App.
- 26.5. Payment transactions may be processed using any of the following methods: Wire transfer; Faster Payments payment; SEPA Payment.
- 26.6. Scheduled payments can be cancelled up to 2 Business Days before the scheduled date of payment via the Online Platform or the Pleo App.
- 26.7. Payments scheduled or cancelled after 5 pm (CET) on any given Business Day shall be deemed to be executed or cancelled on the subsequent Business Day. Payments shall be processed on the Business Day on which they are scheduled for payment.
- 26.8. Pleo may at any time and for any reason refuse to execute or require additional information about a scheduled or executed transaction, however, Pleo will always provide as much notice of any refusal to execute a transaction as is reasonably possible.
- 26.9. Pleo executes payment transactions in accordance with the details received via the Online Platform or the Pleo App; where the details provided to Pleo are incorrect or if the Customer initiates a payment transaction that Pleo reasonably believes to be genuine, correct and appropriately authorised; Pleo will not be liable for any loss due to executing such payment transaction.

27. Fraud reporting

- 27.1. Further information regarding how to report and prevent fraud is available on Pleo's Website: [Customer Security and Fraud Awareness](#).

28. Fees and charges

- 28.1. The fees (including the Subscription Fee) and charges associated with the Service, Wallet and Card form an integral part of the Agreement. The Subscription Fee is set out on the Pricing Page, Online Platform and/or an Order Form or issued upon request by contacting Customer Services as described in clause [35](#). Other fees and charges associated with the Wallet and Card are set out in [Appendix 1](#). The existing Subscription Fee for the Subscription Plan can be seen at <https://www.pleo.io/da/pricing> (for reference this pricing applies to Danish customers and each market has a similar dedicated price page). Other taxes or costs may exist that are related to the Wallet and Card but are not paid via Pleo or imposed by Pleo. Customers on legacy pricing plans can see the fees here: <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.
- 28.2. These fees and charges may at Pleo's sole discretion be waived for certain periods or otherwise.
- 28.3. Pleo reserves the right to adjust and increase the fees and charges set out on the Pricing Page, this Agreement and/or an Order Form during the Term of the Agreement, in accordance with the Harmonised Index of Consumer Prices (HICP) Consumer Price Index published by the European Central Bank, or if

the Customer is located in a country not part of the HICP, the relevant Consumer Price Index for that market. Such price increase can only be performed annually and requires thirty (30) day written notice and will not be retroactive. The first price increase shall not start before the first year of the contract and will not exceed more than five per cent (5%) change annually.

29. Billing

- 29.1. The amount of payment billed will depend on the fees and charges as outlined in clause 28.
- 29.2. The Customer will be billed periodically by automatic billing. Billing cycles can be monthly or yearly as presented in the Online Platform or the Order Form (if any). Pleo will issue an invoice which will appear on the Online Platform. Pleo will collect the payment by deducting the billed amount from the Available Funds on the Customer's Wallet.
- 29.3. If the Available Funds on the Wallet are not sufficient to cover the billed payment or automatic billing has failed to occur for any other reason, Pleo will contact the Customer directly or via the Online Platform. The Customer must load the Wallet or provide a valid payment method within 7 calendar days after payment has failed.
- 29.4. If the Customer fails to load the Wallet with sufficient Available Funds to cover the billed payment or provide a valid payment method within the timeframe specified in clause [29.3](#), Pleo reserves the right to suspend the Service and recover any outstanding debt or due payment directly from the Customer or via a third party collection service.
- 29.5. If the Customer terminates the Service in accordance with clause [32](#) below, the Customer's recurring billing schedule will be ended, and no cancellation fee will be levied. However, the Customer will be charged for the month of the termination and/or for the remainder of the Initial or Renewal Term Period agreed in a separate Order Form plus any outstanding months for which payment has not been received.

30. Cashback

- 30.1. If eligible, the Customer shall be entitled to Cashback at the percentage rate reflected in the applicable Order Form and/or the Pricing Page on Pleo's Website (the "Cashback Rate").
- 30.2. The Cashback is calculated as the Cashback Rate on the total card spend within each eligible Cashback period and shall cover a rolling 30-day period. As for Multi-entity Account, Cashback shall be based on the total Card spend of only the entity signing the Order Form, unless otherwise specified in the Order Form. The Cashback will be applied towards the reduction of the total Subscription Fee for the subsequent invoice period. Cashback will be credited to the Customer's Wallet on a monthly basis and shown as a reduction in the total Subscription Fee as reflected in the invoice and/or billing information, however, the Customer will still need to pay the full Subscription Fee.
- 30.3. The Cashback shall in no event exceed an amount greater than the total Subscription Fee as reflected in the monthly or annual invoice, unless otherwise specified in the Order Form. For monthly billing any card spend exceeding the Cashback limit in one Cashback period cannot be transferred to a previous or subsequent Cashback period and can only be applied to the following month's Subscription Fee. For annual billing, the Cashback limit shall be applied against the annual invoice and cannot exceed the Subscription Fee reflected herein.

- 30.4. The card spend eligible for Cashback shall cover all types of authorised card payment transactions that have been settled within the relevant invoice period. In this regard, certain card spend will not be eligible for Cashbacks. For the avoidance of doubt, ineligible spend includes but is not limited to chargeback, authorisation reversals, authorised amounts that are not presented, Pleo Invoices and Reimbursements. In such events, Pleo reserves the right to discount Cashback amounts relating to ineligible spend from the Cashback amounts of subsequent invoice periods, including but not limited to chargebacks filed after the relevant invoice period.
- 30.5. In addition to and irrespective of clause [32](#), Pleo can terminate the Cashback feature by giving the Customer one month's notice. Upon termination of the agreement for any reason whatsoever, card spend relating to the Cashback period leading up to the termination shall not be eligible for Cashback and shall not be credited to the Wallet and Cashback relating to this termination period will automatically be forfeited by the Customer. For the avoidance of doubt, any decrease of the Cashback Rate shall in any case be notified in accordance with clause 38.
- 30.6. Whether Cashback is applicable to the Customer will follow from Pleo's Website on the Pricing Page and the Order Form. For the avoidance of doubt, the term Cashback may also be referred to as Cash Rebate.

31. Redemption procedure

- 31.1. The Customer may terminate this Agreement in accordance with clause [32](#) and redeem all of the Available Funds by contacting Pleo's Customer Services in accordance with clause [35](#). Upon expiry of the Agreement, the Customer may redeem all of the Available Funds on the Wallet free of charge.
- 31.2. Before termination and during the Agreement period the Customer may redeem some or all of the Available Funds on the Wallet by contacting Customer Services in accordance with clause [35](#). Pleo will deduct any Available Funds Refund Fee payable to Pleo from the Available Funds on the Wallet.
- 31.3. Pleo will not complete the Customer's redemption request if Pleo believes that the Customer has provided false information or engaged in fraud or other illegal activities, if the Customer is in a state of bankruptcy, insolvency or similar, if Pleo is concerned about the security of a transaction, if the Wallet is not in good standing, if there are insufficient Available Funds to cover the Available Funds Refund Fee or if there are outstanding pending transactions or pre-authorised amounts awaiting settlement on the Customer's Wallet.
- 31.4. If the Customer requests redemption of the entire remaining balance in accordance with clause [31.2](#), Pleo will assume that it is the Customer's intention to terminate this Agreement and may choose to cancel the Wallet and the Cards.
- 31.5. If for any reason, the Customer has some Available Funds left in the Wallet following the termination of the Agreement for any reason, the Customer may redeem them in full up to 13 months following the termination, cf. clause [32.1](#). After 13 months following the termination, Pleo reserves the right to charge a monthly Inactivity Fee by deducting the Available Funds in the Wallet until the Wallet is empty, and thereby cancel the Wallet.

32. Expiry and termination of this Agreement

- 32.1. The Agreement will continue until terminated by either Pleo or the Customer in accordance with this clause [32](#).
- 32.2. Pleo may terminate this Agreement with immediate effect:
 - 32.2.1. if the Customer, a User or a Cardholder breaches any requirements stated in clause [3](#);
 - 32.2.2. if the Customer, a User or a Cardholder breach a material part of this Agreement, or repeatedly breach the Agreement and fails to resolve the matter within 10 days, or use the Service including the Card or any of its facilities in a manner that Pleo reasonably believe is fraudulent or unlawful;
 - 32.2.3. if the Customer, a User or a Cardholder act in a manner that is threatening or abusive to Pleo's staff, or any of Pleo's representatives;
 - 32.2.4. if the Customer fails to pay fees or charges that have incurred or fails to put right any shortfalls on the balance of the Wallet or the Card;
 - 32.2.5. If the Customer has not loaded the Wallet for a period of 13 months, in which case, Pleo reserves the right to cancel the Wallet and charge an Inactivity Fee; or
 - 32.2.6. If the Customer does not use the Service in the manner in which it was intended.
- 32.3. Pleo may also terminate the Agreement for no or any reason by giving the Customer two months' notice.
- 32.4. Unless the Customer is subject to an Initial or Renewal Term Period(s) as specified in the Order Form or any specific terms outlined in the Online Platform, the Customer may terminate the Agreement at any time by providing one (1) calendar month's notice free of charge by contacting Pleo using the contact details in clause [35](#), by sending an email requesting termination to cancellation@pleo.io or via the Online Platform (if available).
- 32.5. The Customer may also terminate this Agreement with immediate effect:
 - 32.5.1. in case of Pleo's material breach of this Agreement; or
 - 32.5.2. if Pleo act in a manner that is threatening or abusive to the Customer's staff, or any of the Customer's representatives.
- 32.6. If the Agreement terminates, Pleo will cancel the Wallet and all Cards and the Customer must inform Pleo as soon as practicable what the Customer wants Pleo to do with any unused Available Funds in accordance with clause [31](#) by writing to support@pleo.io.

33. Intellectual property

- 33.1. Pleo shall own and retain all rights, titles, and interests in and to the Service (except for any licensed content and software components included therein). The Customer and Users agree not to reverse engineer, decompile, distribute, license, sell, transfer, disassemble, copy, alter, modify, or create derivative works of the Service or otherwise use the Service in any way that violates the use restrictions contained in this Agreement.

- 33.2. Pleo does not grant the Customer nor the Users any license, express or implied, to the intellectual property of Pleo or its licensors. The Customer and the Users further acknowledge and agree that any information regarding the design, "look and feel", specifications, components, functionality or operation and payment terms and pricing (if applicable) of the Service is considered confidential and proprietary information of Pleo.
- 33.3. Pleo's trademarks and trade dress such as graphics, logos, designs, page headers, button icons and scripts may not be used, in whole or in part, without Pleo's prior written permission.

34. Confidentiality

- 34.1. The Customer and Pleo maintain confidential any sensitive information and trade secrets (Confidential Information) of the disclosing party and shall not disclose such Confidential Information to any third parties, except for the information i) that is under the obligation to be disclosed pursuant to the applicable laws or regulations, rules of any stock exchange, or orders of the court or other government authorities or ii) to the Customer or Pleo's shareholders, investors, legal counsels, financial advisors or third party providers, provided that such shall be bound by the confidentiality obligations similar to those set forth in this clause. With respect to this clause, affiliates of Pleo and its representatives shall not be regarded as third parties.

35. Customer services, communication and complaints

- 35.1. Pleo's Customer Services can be contacted 24 hours a day, 7 days a week. However, outside normal business opening hours, contact may be restricted to automated answering systems. Pleo will endeavour to resolve all enquiries immediately, however, please note that certain types of enquiries can only be resolved during normal business opening hours. The Customer can contact Customer Services by the following methods:
- telephoning +45 78730915
 - emailing support@pleo.io
- 35.2. If Pleo needs to contact the Customer or the Cardholder or send a notification under this Agreement, Pleo will do so by either sending a notification in the Online Platform, the Pleo App or by sending an email to the email address provided when the Customer subscribed or the Cardholder obtained the Card, unless stated otherwise in the Agreement or Order Form.
- 35.3. If Pleo needs to contact the Customer in the event of suspected or actual fraud or security threats, Pleo will notify the Customer via either email, telephone or through a notification in the Online Platform prompting the Customer to contact Customer Services.
- 35.4. Pleo's business opening hours are Monday to Friday, 9 am to 5 pm (CET). Correspondence received after the close of business on a particular day or a non-Business Day will be treated as having arrived on the following Business Day.
- 35.5. If the Customer is not satisfied with any element of the service received, any complaints should be made to Customer Services using the contact details in clause [35.1](#) above. Calls may be monitored or recorded for documentation and training purposes.

- 35.6. Pleo will do everything Pleo can to make sure the Customer receives the best possible service. However, if the Customer is not happy with how the complaint has been managed by Customer Services and the Customer wishes to escalate the complaint, the Customer should contact Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5C, 4, Copenhagen N, 2200, Denmark, email address: complaints@pleo.io, web: www.pleo.io in the first instance for further assistance. A copy of Pleo's complaints policy can be found on Pleo's Website: [Complaint process](#) or requested by contacting Customer Services.
- 35.7. If, having exhausted the complaints procedure, the Customer remains unhappy, the Customer may complain to the Financial Supervisory Authority, Århusgade 110, Copenhagen Ø, 2100, Denmark, e-mail finanstilsynet@ftnet.dk web www.dfsa.dk. Please note that it is not the role of the Danish Financial Supervisory Authority to resolve disputes between the Customer and Pleo.

36. Limitation of liability

- 36.1. Pleo, nor its directors, employees, partners, agents, suppliers, or affiliates, shall in no event be liable for:
- 36.1.1. the Customer's access to or use of or inability to access or use the Service unless it is due to Pleo's default;
 - 36.1.2. any conduct or content of any third party on the Service;
 - 36.1.3. any content obtained from the Service;
 - 36.1.4. fraud, breach of spend policies or other unauthorised use of the Service by any person internally from the Customer's organisation;
 - 36.1.5. unauthorised access, use or alteration of the Customer's transmissions or content;
 - 36.1.6. any fault or failure relating to the use of Service that is a result of abnormal and unforeseeable circumstances beyond Pleo's control which would have been unavoidable despite Pleo's efforts to the contrary, including but not limited to, a fault in or failure of data processing systems;
 - 36.1.7. the goods or services that a Cardholder purchases with the Card;
 - 36.1.8. any loss of profits, loss of business, or any indirect, consequential, special or punitive losses;
 - 36.1.9. a merchant refusing to honour a transaction or refusing a payment; or
 - 36.1.10. any acts or omissions that are a consequence of Pleo's compliance with any national or European Union law.
- 36.2. In addition to clause [36.1](#) Pleo's liability shall be limited as follows:
- 36.2.1. where sums are incorrectly deducted from the Card or the Wallet due to Pleo's fault, Pleo's liability shall be limited to payment to the Customer of an equivalent amount;
 - 36.2.2. where in all other circumstances of Pleo's default, Pleo's liability shall be limited to the amount of the Available Funds in the Wallet at the time that the event occurs.

- 36.3. The limitations set out in clause [36.1](#) and [36.2](#) shall not apply if they result from Pleo's fraudulent, willful or grossly negligent behaviour.
- 36.4. Nothing in this Agreement shall exclude or limit any regulatory responsibilities Pleo has which Pleo is not permitted to exclude or limit, or Pleo's liability for death or personal injury.
- 36.5. If the Customer, the User or the Cardholder has used the Card or any other Payment Service or allowed the Card or any other Payment Service to be used fraudulently, in a manner that does not comply with this Agreement, for illegal purposes, or if the Customer, the User or the Cardholder have allowed the Card or details or any other Payment Service to be compromised due to the Customer, the User or the Cardholder's gross negligence, the Customer will be held responsible for the use and misuse of the Card and any other Payment Service. Pleo will take all reasonable and necessary steps to recover any loss from the Customer, and there shall be no maximum limit to the Customer's liability except where relevant laws or regulations impose such a limit.
- 36.6. The Customer shall in no event be liable for any loss of profits, loss of business, or any indirect, consequential, special or punitive losses unless they result from Customer's fraudulent, willful or grossly negligent behaviour.
- 36.7. The Danish Deposit Guarantee Scheme does not apply to the Card or the Wallet. However, in the unlikely event that Pleo Financial Services A/S became insolvent, it is Pleo Financial Services' obligation, as a regulated institution, to hold the Available Funds in a secure client account, specifically for the purpose of redeeming transactions made via the Card. In the unlikely event of any insolvency, funds that have reached the secure client account will be protected in accordance with applicable law. Pleo will be happy to talk through any questions or concerns the Customer might have. Please contact Customer Services for further information.

37. Personal data and data processing

- 37.1. For the purposes of the Agreement and the performance of the Services, Pleo is required to process Personal Data or have access to it on behalf of the Customer. In this regard, Pleo acts as "Data Processor" and the Customer acts as "Data Controller" within the meaning of the General Data Protection Act.
- 37.2. Pleo's processing of Personal Data is described in detail in Pleo's Data Processing Agreement. The Data Processing Agreement is applicable as part of the Agreement between Pleo and the Customer.
- 37.3. Please refer to [Pleo's Privacy Policy](#) for full details of how Pleo processes Personal Data.
- 37.4. Unless the Customer has provided explicit permission, personal data will not be used for marketing purposes by Pleo or Pleo's commercial partners (unless the Customer has independently provided consent to them directly), nor will it be shared with third parties unconnected with the Card scheme.

38. Changes to the Agreement

- 38.1. Any changes made to the Agreement which are favourable to the Customer will be published on Pleo's Website. Copies of the most up-to-date version of the Agreement will be made available on Pleo's Website at all times and will be sent to the Customer by email upon request free of charge at any time during the Agreement.

- 38.2. If any changes to the Agreement are made to the detriment of the Customer, Pleo will provide at least two months' notice before the changes take effect (unless the law requires or permits Pleo to make a more immediate change or in the event of a change to the exchange rate).
- 38.3. The Customer will be deemed to have accepted the changes if the Customer does not notify Pleo otherwise prior to the date the change takes effect and continues to use the Service. If the Customer does not accept the changes, the Customer may terminate this Agreement immediately and free of charge (subject to payment of any Service already used) before the expiry of the notice regardless of any Initial and Renewal Term agreed in a separate Order Form.

39. Law and courts

- 39.1. The Agreement, and the relationship between the Customer and Pleo arising out of or relating to the Agreement, will be governed by the laws of Denmark. All disputes arising out of or relating to the Agreement shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Denmark.

40. Assignment

- 40.1. Pleo Technologies A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Software Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 40.2. Pleo Financial Services A/S may assign all rights and obligations pursuant to this Agreement pertaining to the Payment Service to one of its subsidiaries or affiliates at any time by giving the Customer 2 months' notice of this.
- 40.3. If Pleo Technologies A/S and/or Pleo Financial Services A/S do this, the Customer's rights will not be affected. The Customer will indicate agreement to the assignment by the continued use of the Service following the 2 months notice period. If the Customer does not agree to the assignment, the Customer may terminate the Agreement free of charge.
- 40.4. In all other cases, Pleo may not assign the rights and obligations pursuant to this Agreement without the Customer's express written consent, such consent may not be unreasonably withheld. The Customer may not assign this Agreement or rights provided, or delegate any of its obligations, without Pleo's express written consent.

41. Severance

- 41.1. If any term or provision in the Agreement shall be held to be illegal or unenforceable, in whole or in part, under any enactment or rule of law, such term or provision or part shall to that extent be deemed not to form part of the Agreement but the validity and enforceability of the remainder of the Agreement shall not be affected.

Appendix 1:

Fee and charges in EUR/DKK/SEK/NOK

CURRENCY	EUR			
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES				
Initial Physical Card Fee*	NO FEE			
Replacement Physical Card Fee**	15.00 per card	5.00 per card	5.00 per card	5.00 per card
Replacement Physical Priority Card Fee	N/A	N/A	30.00 per card	15.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	NO FEE			
Additional Virtual Card Fee	NO FEE			
Replacement Virtual Card Fee	NO FEE			
MASTER WALLET LOADING FEES				
Loading by Bank Transfer	NO FEE			
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE			
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE			
TRANSACTION FEES				
ATM Domestic Withdrawal	5.00	0.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	5.00	0.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEE			
ATM Decline	NO FEE			
POS Domestic Transaction	NO FEE			
POS International Transaction	NO FEE			
Invoice Fee Cross-border	NO FEE			
Invoice Fee Domestic	NO FEE			
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS				
Available Funds Refund****	29.00	19.00	19.00	19.00
Chargeback processing	29.00	19.00	19.00	19.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%

Reimbursement*****	0.9% capped at €1 per reimbursement			0%
Inactivity Fee (monthly)	100.00 (after 13 months of inactivity)			
Invoice FX Margin	2.49% per invoice	1.99% per invoice	1.99% per invoice	1.49% per invoice
Invoice Payment SaaS Fee (Applicable to both Cross-border and Domestic Invoice Payments)	1.5 per invoice above limit	0.95 per invoice above limit	0.95 per invoice above limit	0.95 per invoice above limit
Invoice Payment Transaction Repair Fee	29.00	19.00	19.00	19.00
Invoice Payment Transaction Investigation Fee	29.00	19.00	19.00	19.00

CURRENCY	DKK			
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES				
Initial Physical Card Fee*	NO FEE			
Replacement Physical Card Fee**	90.00 per card	45.00 per card	45.00 per card	45.00 per card
Replacement Physical Priority Card Fee	N/A	N/A	270.00 per card	135.00 per card
Initial Virtual Card Fee***	NO FEE			
Additional Virtual Card Fee	NO FEE			
Replacement Virtual Card Fee	NO FEE			
MASTER WALLET LOADING FEES				
Loading by Bank Transfer	NO FEE			
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE			
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEE			
TRANSACTION FEES				
ATM Domestic Withdrawal	45.00	0.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	45.00	0.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEE			
ATM Decline	NO FEE			
POS Domestic Transaction	NO FEE			
POS International Transaction	NO FEE			
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS				

Available Funds Refund****	260.00	170.00	170.00	170.00
Chargeback processing	260.00	170.00	170.00	170.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
Reimbursement*****	0.9% capped at 10 DKK per reimbursement			0%
Inactivity Fee (monthly)	900.00 (after 13 months of inactivity)			
Invoice FX Margin	2.49% per invoice	1.99% per invoice	1.99% per invoice	1.49% per invoice
Invoice Payment SaaS Fee (Applicable to both Cross-border and Domestic Invoice Payments)	16 DKK per invoice above limit	8 DKK per invoice above limit	8 DKK per invoice above limit	8 DKK per invoice above limit
Invoice Payment Transaction Repair Fee	260 DKK	170 DKK	170 DKK	170 DKK
Invoice Payment Transaction Investigation Fee	260 DKK	170 DKK	170 DKK	170 DKK

CURRENCY	SEK			
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES				
Initial Physical Card Fee*	NO FEES			
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Replacement Physical Priority Card Fee	N/A	N/A	360.00	180.00
Initial Virtual Card Fee***	NO FEES			
Additional Virtual Card Fee	NO FEES			
Replacement Virtual Card Fee	NO FEES			
MASTER WALLET LOADING FEES				
Loading by Bank Transfer	NO FEES			
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEES			
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEES			
TRANSACTION FEES				
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEES			

ATM Decline	NO FEES			
POS Domestic Transaction	NO FEES			
POS International Transaction	NO FEES			
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS				
Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
Reimbursement*****	0.9% capped at 10 SEK per reimbursement			0%
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)			

CURRENCY	NOK			
SUBSCRIPTION PLAN	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
CARD ACTIVATION AND PERIODIC FEES				
Initial Physical Card Fee*	NO FEES			
Replacement Physical Card Fee**	120.00 per card	60.00 per card	60.00 per card	60.00 per card
Replacement Physical Priority Card Fee	N/A	N/A	360.00	180.00
Initial Virtual Card Fee***	NO FEES			
Additional Virtual Card Fee	NO FEES			
Replacement Virtual Card Fee	NO FEES			
MASTER WALLET LOADING FEES				
Loading by Bank Transfer	NO FEES			
Loading by Debit Card Load Fee (Percentage of Amount Loaded)	NO FEES			
Loading by Credit Card Load (Percentage of Amount Loaded)	NO FEES			
TRANSACTION FEES				
ATM Domestic Withdrawal	60.00	0.00	0.00	0.00
ATM International Withdrawal	60.00	0.00	0.00	0.00
ATM Balance Inquiry	NO FEES			

ATM Decline	NO FEES			
POS Domestic Transaction	NO FEES			
POS International Transaction	NO FEES			
ADMINISTRATIVE TRANSACTIONS				
Available Funds Refund****	350.00	230.00	230.00	230.00
Chargeback processing	350.00	230.00	230.00	230.00
FX Fee POS International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
FX Fee ATM International*****	2.49%	1.99%	1.99%	1.49%
Reimbursement*****	0.9% capped at 10 NOK per reimbursement			0%
Inactivity Fee (monthly)	1200.00 (after 13 months of inactivity)			

* No charge is applied for the Customer's first Card regardless of the number of Cards ordered.

** Fee applicable to the Customer's second Card order onwards, applied for each Card ordered.

*** No charge is applied for the Customer's first Card regardless of the number of Cards ordered.

**** Applicable during the Agreement term, or if redemption is requested more than 13 months post expiry.

***** Different fees may be applicable. Please refer to the applicable Order Form.

***** If applicable in accordance with the Pricing Page.

Accord-cadre de services Pleo

EEE/EU

Date d'effet :
11 novembre 2024

Définitions	3
1. Introduction	6
2. Service logiciel	6
3. Compte et mot de passe	7
4. Dématérialisation des reçus (Suède, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Estonie, Finlande, Irlande, Pays-Bas et Portugal)	7
5. Dématérialisation des reçus (Espagne et France)	8
6. Dématérialisation des reçus (Norvège)	8
7. Dématérialisation des reçus (Italie et Luxembourg)	9
8. Service de paiement et vérifications relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	9
9. Portefeuille et fonds disponibles	10
10. Émission de la carte	11
11. Cartes	11
12. Identification nécessaire pour l'achat de cartes	12
13. Utilisation de la carte	12
14. Restrictions d'utilisation de la carte	13
15. Gestion des cartes	14
16. Expiration de la carte	14
17. Portefeuille mobile	14
18. Cartes fournisseurs	15
19. Cartes virtuelles temporaires	15
20. Mise en sécurité de la Carte et du Portefeuille ainsi que de leurs informations ; responsabilité du Client	15
21. Cartes ou appareils perdus, volés ou endommagés	16
22. Achats auprès de commerçants	16
23. Litiges concernant les transactions et suspension de la carte	17
24. Remboursements	20
25. Indemnités journalières (Allemagne, Suède)	20
26. Factures	20
27. Signalement des fraudes	21
28. Frais 21	
29. Facturation	22
30. Cashback	22
31. Procédure de restitution	23
32. Expiration et résiliation de ce Contrat	23
33. Propriété intellectuelle	24
34. Confidentialité	25
35. Services client, communication et réclamations	25
36. Limitation de responsabilité	26
37. Données personnelles et traitement des données	27
38. Changements au contrat	27
39. Loi et tribunaux	28
40. Attribution	28
41. Cessation	28
Annexe 1 :	
Frais en EUR/DKK/SEK/NOK	29

Définitions

Compte	Désigne la Plateforme en ligne et l'Application Pleo dans lesquelles le Client et les Utilisateurs peuvent gérer le Service et y accéder.
Administrateur	Désigne tout administrateur du Compte attribué par le Client, l'Administrateur Vérifié ou l'Administrateur multi-entités.
Contrat	Désigne l'Accord-cadre de services, ainsi que toute Annexe à celui-ci.
FSIC	Désigne le Fournisseur de Services d'Informations sur le Compte, qui fournit des services d'information sur les comptes (c'est-à-dire des services en ligne qui fournissent une synthèse des informations concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Client auprès d'un autre fournisseur de services de paiement ou de plusieurs fournisseurs de services de paiement).
Virement automatique	Désigne le chargement automatique du Portefeuille comme décrit dans la clause 9.4 .
Fonds disponibles	Désigne à tout moment tous les fonds non dépensés virés sur le Portefeuille et tout solde négatif du Portefeuille, disponibles pour le règlement des transactions et des frais à payer en vertu de ce Contrat.
Jour ouvré	Désigne tout jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié, pendant lequel les banques sont ouvertes dans le pays du Client.
Carte, Mastercard commerciale Pleo ou Mastercard commerciale	Désigne une carte de paiement virtuelle ou physique émise par Pleo au Client.
Titulaire de la carte	Désigne toute personne qui représente le Client pour l'exécution de ce Contrat (y compris l'utilisation de la Carte) ou qui, au nom du Client, communiquera avec Pleo ou donnera l'autorisation de réaliser une transaction ou de suivre d'autres instructions en ce qui concerne la Carte ou tout service que Pleo fournit dans le cadre de ce Contrat ; pour éviter toute ambiguïté, le Titulaire de la Carte n'agit pas en tant que consommateur aux fins du présent Contrat.
Taux de Cashback	Désigne le pourcentage tel qu'il est décrit dans la clause 30 .
Date de début	Désigne la date à laquelle le Client accepte ce Contrat en souscrivant via le site Web de Pleo ou en acceptant un Formulaire de commande, en chargeant le Portefeuille, ou à laquelle le Titulaire de la Carte commence à utiliser la Carte ou l'active, selon l'éventualité applicable au flux d'inscription spécifique. La Date de début résultera également de la Plateforme en ligne, du Formulaire de commande ou d'email(s) de confirmation séparés.
Sans contact	Désigne une fonctionnalité de paiement qui permet au Titulaire de la Carte de régler en apposant la Carte sur le terminal de paiement d'un point de vente pour des transactions d'un montant limité spécifique.
Client	Désigne l'entreprise cliente au nom de laquelle le Portefeuille est enregistré et qui a accepté ce Contrat.
Employés du client	Désigne les employés de l'entreprise cliente qui ont accès à l'application Pleo sur autorisation du Client ou d'un Utilisateur.
Service client	Désigne les services de support aux clients disponibles comme décrit dans la clause 35 .
EEE	Désigne l'Espace économique européen.
Date d'expiration	Désigne la date imprimée sur la Carte du Titulaire de la Carte, qui correspond à la date à laquelle la Carte cessera de fonctionner.

Expert-comptable externe	Désigne l'expert-comptable externe du Client, que le client a attribué au Compte.
Période initiale ou de renouvellement	Désigne la période définie dans un Formulaire de commande accepté par le Client, et durant laquelle le Client ne peut ni modifier ni résilier le Service.
Compte associé	Désigne tout compte bancaire professionnel détenu au nom du Client et auquel le Client a autorisé Pleo à accéder pour permettre à Pleo de vérifier et d'analyser les soldes de compte, les transactions et les informations de compte et/ou pour procéder à des transactions.
Portefeuille mobile	Désigne le stockage numérique de la Carte dans un portefeuille virtuel via ApplePay, GooglePay ou un outil similaire, afin de pouvoir réaliser des achats à l'aide d'un appareil mobile.
Compte multi-entités	Désigne les comptes de plusieurs clients regroupés dans un compte multi-entités.
Administrateur multi-entités	Désigne un administrateur bénéficiant d'un accès pour gérer tous les comptes clients d'un compte multi-entités.
Plateforme en ligne	Désigne la zone de connexion personnelle sécurisée du site Web de Pleo, où le Client peut consulter ses Fonds disponibles et ses relevés mensuels, et gérer son Compte.
Formulaire de commande	Désigne tout Formulaire de commande valide accepté par le Client.
Service de paiement	Désigne les services de paiement proposés par Pleo Financial Services A/S comme décrit dans ce Contrat.
Indemnités journalières	Désigne la fonctionnalité définie dans la clause 25.1
CODE PIN	Désigne le numéro d'identification personnel unique du Titulaire de la Carte à utiliser avec la Carte.
Pleo	Désigne aussi bien Pleo Technologies A/S que Pleo Financial Services A/S.
Application Pleo	Désigne l'application mobile Pleo.
FSDP	Désigne le fournisseur de services de demande de paiement, qui fournit des services de demande de paiement (c'est-à-dire des services en ligne destinés à effectuer un ordre de paiement à la demande du Client en ce qui concerne le compte que le client détient auprès de Pleo).
Page « Tarification »	Désigne la page du site Web de Pleo sur laquelle sont indiqués les frais ainsi que les Services disponibles pour chaque Abonnement.
Remboursements	Désigne le Service de paiement défini dans la clause 24.1 .
Utilisateurs avec seulement la fonctionnalité Remboursements	Désigne un Utilisateur uniquement autorisé à utiliser le Service Remboursement défini dans la clause 24 .
Service	Désigne aussi bien le Service logiciel que le Service de paiement.
Frais d'abonnement	Désigne les frais mensuels payés par le Client pour l'utilisation du Service logiciel.
Abonnement	Désigne l'abonnement applicable au Client, qui détermine le Service auquel le Client a accès.
Service logiciel	Désigne les services logiciels proposés par Pleo Technologies A/S comme décrit dans ce Contrat.
Cartes virtuelles temporaires	Désigne le type d'une catégorie spéciale de carte virtuelle définie dans la clause 19 .
Durée	Désigne la période allant de la Date de début à la résiliation conformément à la clause 32 , sauf disposition contraire pour la ou les Période(s) initiale(s) ou de renouvellement.
Utilisateur	Désigne quiconque (par exemple, l'Administrateur Vérifié, l'Administrateur, l'Expert-comptable externe, l'Administrateur multi-entités, les Employés du Client, l'Expert-comptable externe du Client) à qui le Client a autorisé l'accès à l'Appli Pleo et/ou à la Plateforme en ligne.
Administrateur vérifié	Désigne l'administrateur principal du Compte attribué par le Client en rapport avec la création

du Compte.

Cartes fournisseurs

Désigne le type d'une catégorie spéciale de carte virtuelle définie dans la clause [18](#).

Portefeuille

Désigne le compte électronique, y compris tout sous-compte, ouvert au nom du Client et sur lequel les Fonds disponibles sont détenus.

Site Web

Désigne le site Web de Pleo, accessible à l'adresse www.pleo.io.

1. Introduction

- 1.1. Ce Contrat présente les termes et conditions généraux entre le Client et Pleo. Vous pouvez trouver des copies de ce Contrat sur le site Web de Pleo, ou en obtenir gratuitement en contactant le Service client conformément à la clause [35](#).
- 1.2. En s'abonnant à un Service depuis le site Web de Pleo, en acceptant un Formulaire de commande ou en utilisant la Carte (par l'intermédiaire du Titulaire de la carte), selon l'éventualité applicable au flux d'inscription spécifique, le Client accepte d'être lié aux conditions du présent Contrat et de s'y conformer.
- 1.3. Ce Contrat commencera à la Date de début. Ce Contrat sera résilié conformément à la clause [32](#).
- 1.4. La langue anglaise sera utilisée dans ce Contrat et toutes les communications qui se feront entre le Client et Pleo ; dans la mesure où ce Contrat est traduit dans toute autre langue locale, la version anglaise est le document juridiquement contraignant et prévaudra en cas d'incohérence ou de conflit.
- 1.5. Ce Contrat, avec le Formulaire de commande le cas échéant, et l'Accord de traitement de données constitue la totalité de l'accord passé entre Pleo et le Client. Il annule et remplace tout accord ou entente préalable, écrit ou verbal. Tout conflit, ambiguïté ou incohérence concernant les documents composant ce Contrat seront résolus conformément à l'ordre de préséance suivant :
 - Bon de commande (le cas échéant) ;
 - Accord de traitement de données ; et
 - ce contrat.

2. Service logiciel

- 2.1. Le Service logiciel est un service payant au moyen duquel le Client bénéficie d'un accès à certaines ou toutes les fonctionnalités du Service logiciel. Le Service logiciel est fourni par Pleo Technologies A/S. Le Service logiciel comprend les fonctionnalités suivantes (sans s'y limiter) :
 - des outils de gestion de l'organisation ;
 - l'intégration des utilisateurs ;
 - la délégation de cartes Mastercard (virtuelles et/ou physiques) aux Utilisateurs ;
 - une présentation de l'activité concernant les achats ;
 - des notifications d'achat
 - des outils destinés à saisir les reçus, à analyser, à catégoriser les frais et à ajouter des commentaires ;
 - une fonctionnalité d'exportation vers un logiciel de comptabilité ;
 - un accès pour les experts-comptables externes ;
 - la fonctionnalité Kilométrage.
- 2.2. Pleo fournira tout ou partie des Services logiciels au Client et s'efforcera de fournir des versions extrêmement performantes des fonctionnalités du Service logiciel. Pleo peut décider de modifier ses Services logiciels ou d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à l'avenir. En acceptant ce contrat, le Client reconnaît et convient que la forme et la nature du Service logiciel peuvent être modifiées sans préavis.
- 2.3. Le Client reconnaît et convient que Pleo n'est pas un service de comptabilité. Le Client s'engage à garantir la précision et l'exactitude des données provenant du Client ou des Utilisateurs lors de l'utilisation du Service logiciel. Pleo n'est tenu responsable d'aucune perte encourue par le Client lors de l'utilisation du Service logiciel si les données provenant du Client ou de l'Utilisateur ne sont pas précises ou exactes.

- 2.4. Pleo propose différents types d'abonnement au Service logiciel. Les détails des abonnements sont accessibles sur la page « Tarification » et/ou le Formulaire de commande. Sur la Plateforme en ligne, le Client peut voir à quel abonnement il a souscrit. Sur la Plateforme en ligne, le Client peut modifier l'abonnement, sauf si le Client est lié à une Période initiale ou de renouvellement conformément à un Formulaire de commande distinct.

3. Compte et mot de passe

- 3.1. Lorsque le Client crée un compte auprès de Pleo, il doit fournir à tout moment des informations exactes, complètes et actualisées. Le Client doit attribuer un Administrateur vérifié à la gestion du Compte.
- 3.2. L'Administrateur vérifié peut autoriser un ou plusieurs autres Administrateurs et un Expert-comptable externe, le cas échéant, à gérer le compte. L'Expert-comptable externe peut se voir accorder un accès limité ou étendu.
- 3.3. La gestion du Compte permet à l'Administrateur vérifié, à l'Administrateur et à l'Expert-comptable externe (selon le type d'autorisation, limitée ou étendue, ayant été octroyé) d'ajouter et d'intégrer des Utilisateurs au Compte.
- 3.4. À la demande du Client, Pleo peut décider de créer un Compte multi-entités pour plusieurs entités d'un groupe, à condition que l'ensemble des entités deviennent des Clients de Pleo conformément au présent Contrat. Le cas échéant, le Client peut créer un Compte multi-entités et ajouter des entités supplémentaires à celui-ci sur la Plateforme en ligne, à condition que chaque entité devienne Cliente de Pleo conformément au présent Contrat. Un Administrateur multi-entités peut gérer le Compte de chaque Client du Compte multi-entités. Un Administrateur multi-entités peut uniquement effectuer des dépenses pour un Compte pour lequel il a été créé ou ajouté.
- 3.5. Le Client s'engage à garantir que les Utilisateurs, y compris l'Administrateur vérifié, l'Administrateur, l'Expert-comptable externe et l'Administrateur multi-entités utilisent et gèrent le Compte conformément à ce Contrat.
- 3.6. Le Client et les Utilisateurs sont responsables de la protection du Compte et du mot de passe qu'ils utilisent pour accéder au Service.
- 3.7. Le Client conserve une responsabilité totale pour toutes les activités et actions réalisées dans le ou les Compte(s) par le Client et/ou les Utilisateurs, qu'il(s) soi(en)t géré(s) par un Administrateur vérifié, un Administrateur, un Expert-comptable externe et/ou un Administrateur multi-entités.
- 3.8. Les Comptes et les identifiants d'accès (y compris les mots de passe et les liens de connexion à usage unique) ne doivent pas être partagés. Le Client et les Utilisateurs acceptent de ne dévoiler les mots de passe et les codes d'accès à aucun tiers et le Client a l'obligation de retirer l'accès à tout Utilisateur qui n'est plus autorisé à accéder au Service (par exemple, un ou des ancien(s) Employé(s) du Client ou Expert(s)-comptable(s) externe(s)). Le Client et les Utilisateurs doivent notifier Pleo immédiatement, lorsqu'ils en prennent connaissance, de toute violation de sécurité ou utilisation non autorisée avérée ou présumée du Compte.
- 3.9. Le Client est responsable de tous les actes et omissions des Titulaires de la carte et des Utilisateurs.

4. Dématérialisation des reçus (Suède, Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Estonie, Finlande,

Irlande, Pays-Bas et Portugal)

- 4.1. Lorsque l'Utilisateur utilise le Service de Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité du pays du Client ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales locales relatives à la numérisation des reçus.
- 4.2. En utilisant ce service, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique se fait par Pleo en son nom. Le processus de numérisation de Pleo permet ensuite au Client de conserver les reçus numérisés à des fins fiscales uniquement.
- 4.3. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle garantit l'authenticité (origine) et la lisibilité des données, ainsi que l'absence de modification du reçu. Chaque reçu numérisé sera ensuite stocké de façon sécurisée pendant la période de conservation concernée.

5. Dématérialisation des reçus (Espagne et France)

- 5.1. Lorsque l'Utilisateur prend une photo d'un reçu physique à l'aide de l'appareil photo de l'Application Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité du pays du Client ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales locales relatives à la numérisation des reçus.
- 5.2. Lorsque l'Utilisateur prend des photos directement via l'application Pleo, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique soit effectuée par Pleo au nom du Client. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle implique globalement que chaque reçu physique soit converti en fichier PDF lors de l'utilisation de l'appareil photo dans l'Application Pleo. Chaque fichier PDF est scellé et horodaté et fourni avec un numéro de clé individuel utilisant un certificat provenant d'un fournisseur de services tiers d'une Liste de confiance.
- 5.3. Chaque fichier PDF sera ensuite stocké de façon sécurisée pendant la période de conservation concernée. Le processus de numérisation de Pleo permet au Client de conserver les reçus numérisés uniquement lorsque les reçus ont été chargés à l'aide de l'appareil photo dans l'Application Pleo.

6. Dématérialisation des reçus (Norvège)

- 6.1. Lorsque l'Utilisateur utilise le service Pleo, Pleo procédera à la dématérialisation des reçus conformément aux réglementations fiscales et de comptabilité norvégiennes ainsi qu'aux exigences des autorités fiscales norvégiennes relatives à la numérisation des reçus.
- 6.2. En utilisant ce service, le Client accepte et reconnaît que la numérisation du reçu physique se fait par Pleo en son nom. Le processus de numérisation de Pleo permet ensuite au Client de conserver les reçus numérisés à des fins fiscales uniquement.
- 6.3. La configuration technique de Pleo est conforme avec la dématérialisation. Elle garantit l'authenticité (origine) et la lisibilité des données, ainsi que l'absence de modification du reçu.
- 6.4. En utilisant le service de Pleo, l'Utilisateur procédera à l'enregistrement et à la documentation des dépenses dans un pays de l'EEE autre que les pays que l'autorité fiscale a pré-approuvés pour le stockage électronique. Conformément aux règlements fiscaux norvégiens, pour garantir la conformité du stockage électronique des dépenses numérisées, l'Utilisateur doit transférer les données comptables,

dont les reçus numérisés, afin qu'elles soient stockées de façon numérique en Norvège, et ce, dans le mois suivant l'établissement des comptes annuels, et au plus tard sept mois après la fin de l'exercice fiscal. Pour que le stockage électronique soit conforme, le transfert de la documentation numérisée relative aux dépenses peut être effectué à l'aide de la fonction Exportation du service Pleo vers la configuration comptable de l'Utilisateur.

7. Dématérialisation des reçus (Italie et Luxembourg)

- 7.1. Pleo ne propose pas de solution de numérisation des reçus conforme aux clients enregistrés au Luxembourg ou en Italie, soit parce que les reçus numérisés ne sont pas acceptés par les autorités fiscales à des fins fiscales et comptables, soit parce que Pleo ne propose pas de solution de numérisation conforme répondant aux exigences de la réglementation fiscale locale. Par conséquent, Pleo recommande au Client de conserver les reçus papier après que l'Utilisateur a pris en photo le reçu.

8. Service de paiement et vérifications relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

- 8.1. Le Service de paiement est fourni par Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S est un établissement de monnaie électronique réglementé, supervisé par l'Autorité de surveillance financière du Danemark (Finanstilsynet) : [registre de Finanstilsynet](#). Le siège social de Pleo Financial Services A/S est situé à Ravnsborg Tværgade 5 C, 4. Copenhague N, 2200, Danemark. Numéro d'entreprise : 39155435.
- 8.2. Pleo se réserve le droit de refuser la demande d'un Client potentiel de souscrire ou d'activer la Carte si le résultat des vérifications effectuées en vertu de ce Contrat ou autre donne à Pleo des raisons de suspecter que le Client est impliqué dans ou a l'intention d'utiliser le Service de paiement à des fins de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme, de fraude ou d'autres activités illégales. Si Pleo refuse la souscription ou l'activation et l'utilisation de la Carte, Pleo informera le client potentiel du refus, sans forcément en fournir la raison.
- 8.3. Le Service de paiement est destiné à être utilisé par des entreprises (même si l'utilisation de la Carte se fait par des Titulaires de la Carte individuels qui représentent le Client). Pour pouvoir souscrire, utiliser le Service de paiement et obtenir une Carte, le Client doit être une personne morale (par exemple, une entreprise) ou tout autre entité ou partenariat dûment enregistré agissant dans le cadre normal des affaires, enregistré et/ou déclaré dans l'EEE/en Europe. Pleo peut être amené à réclamer des justificatifs concernant le statut du Client, de ses directeurs et de son siège social, et de ses locaux commerciaux. Pleo peut être amené à demander au client de fournir des pièces justificatives prouvant ces informations et/ou réaliser des contrôles électroniques portant sur le Client ou ses contacts.
- 8.4. Lorsque Pleo réalise ces contrôles, il se peut que des informations (dont les informations personnelles concernant les contacts du Client, y compris, sans s'y limiter, les directeurs, responsables, parties prenantes, bénéficiaires effectifs et Titulaires de la Carte) soient divulguées à des agences de référence de crédit ou à des agences de lutte contre la fraude. Il est possible que ces agences gardent une trace de ces informations et qu'il en reste une empreinte sur le dossier de crédit du Client ou celui de la personne concernée. Cependant, cette empreinte indiquera que la recherche ne concernait pas un examen de solvabilité et n'a pas été effectuée en vue d'une demande de crédit. Il s'agit uniquement

d'une vérification d'identité, qui n'aura donc pas d'impact négatif sur l'indice de solvabilité du Client ou celui de la personne concernée.

- 8.5. Pleo peut également effectuer des examens de solvabilité du Client de temps à autre. Cependant, ces examens de solvabilité n'affecteront pas la cote de solvabilité du Client.
- 8.6. Le Client déclare et garantit à Pleo que :
- le Client agit en tant que personne morale ou autre entité dûment déclarée ou enregistrée dans le pays dans lequel le Client est établi, ou en tant que partenariat agissant dans le cadre normal des affaires ;
 - le Client est dûment autorisé à conclure ce Contrat et à assumer ses obligations en vertu des présentes, et que la ou les personne(s) qui conclu(en)t ce Contrat en son nom est ou sont dûment autorisée(s) à le représenter et à le lier à ce Contrat ;
 - les termes de ce Contrat constituent et créent des obligations légales, valides et contraignantes pour le Client qui sont exécutoires conformément à leurs termes et ne constituent aucune violation des obligations auxquelles le Client est lié, qu'elles découlent d'un contrat, de la loi ou autres ;
 - le Client n'est pas en état de faillite ni d'insolvabilité, n'a pas déposé de demande de compromis ni d'arrangement auprès de créanciers ni envoyé de demande de redressement d'entreprise, et ne se trouve dans aucune situation similaire en vertu des lois applicables ;
 - le Client détient les licences, déclarations et autres formes d'autorisations nécessaires requises par les lois en vigueur pour l'exercice de son activité commerciale ou de ses activités professionnelles dans la ou les juridiction(s) dans la ou lesquelles il exerce son activité commerciale ou ses activités professionnelles ;
 - le Client s'engage à autoriser l'utilisation de la Carte et de tout Service de paiement fourni aux termes de ce Contrat exclusivement aux fins de son activité commerciale ou de ses activités professionnelles régulière(s), selon la situation ;
 - le Client respecte toutes les lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et imposant des sanctions et n'a connaissance d'aucune violation de ces lois commise par lui ou toute personne autorisée ; et
 - si le Client prend connaissance qu'une personne autorisée ne respecte pas (ou ne respectera pas) les termes de ce Contrat, il prendra des mesures pour remédier à la situation et/ou éviter que la personne autorisée concernée n'utilise la Carte ou tout Service de paiement.

9. Portefeuille et fonds disponibles

- 9.1. Le Portefeuille doit être chargé par le Client avant l'utilisation du Service.
- 9.2. Le Portefeuille ne peut être chargé que par le Client au nom duquel le Portefeuille est enregistré, sauf approbation de la part de Pleo. Le chargement par des Titulaires de la Carte ou toute autre source n'est pas autorisé. Les frais applicables peuvent être consultés à [l'Annexe 1](#) ci-dessous, cf. la clause [28](#). À des fins de prévention de la fraude, du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme ou de tout autre crime financier, Pleo se réserve le droit de modifier ces limites, de suspendre le Portefeuille et/ou de refuser un chargement à n'importe quel moment. Le Portefeuille ne peut être chargé que par l'intermédiaire de canaux et de comptes que Pleo a approuvés.

- 9.3. Des limites de dépenses peuvent s'appliquer à la Carte, au Portefeuille ou à tout autre Service de paiement.
- 9.4. Le cas échéant, le Client peut activer le chargement automatique du Portefeuille (Virement automatique) en créant un Compte associé et en mettant en place un Accord de débit direct autorisant Pleo à retirer des fonds depuis le Compte associé lorsque les Fonds disponibles dans le Portefeuille du Client sont inférieurs à un seuil défini par le Client. Le montant du débit direct automatique ou similaire est défini par le Client lorsqu'il active le virement automatique, et peut être modifié à tout moment par le Client. Des limites de virement automatique peuvent s'appliquer.
- 9.5. Pleo pourra choisir, à sa seule discrétion, d'accorder au Client un solde négatif autorisé dans le Portefeuille, qui autorisera un seuil défini de solde négatif permis dans le Portefeuille, lorsqu'un virement de Débit direct a été déclenché, et ce, jusqu'à ce que les fonds arrivent dans le Portefeuille. La limite offerte au Client par Pleo sera présentée via la Plateforme en ligne. L'activation par le Client du Virement automatique, y compris la création d'un Compte associé et la mise en place d'un Accord de débit direct ou similaire, est une condition sine qua non d'un solde négatif autorisé.
- 9.6. Le Client ne peut pas utiliser de solde négatif autorisé pour des Retraits au guichet automatique. Ce solde ne peut pas non plus être encaissé par le Client.
- 9.7. Pleo déterminera une limite de solde négatif autorisé, qui pourra être ajusté à tout moment à sa seule discrétion et sans préavis au Client ou aux Titulaires de la Carte. Pleo peut restreindre ou annuler le Portefeuille ou les Cartes sans préavis s'il juge qu'il y a eu une augmentation significative du risque que le Client puisse manquer de satisfaire aux obligations de paiement actuelles ou futures. Dans ces cas, Pleo informera le Client sans délai inutile une fois cette décision prise.
- 9.8. Si pour une raison quelconque, aucun Fonds n'est disponible sur le Compte associé, que le virement de Débit direct ou similaire est rappelé, ou que l'Accord est résilié par le Client sans le consentement de Pleo, Pleo se réserve le droit de résilier ce Contrat. Le Client reconnaît et accepte de payer tous les montants restant dus à Pleo occasionnés par le solde négatif du Portefeuille pour quelque raison que ce soit, excepté lors d'une courte période durant laquelle le Client se sera vu accorder par Pleo un solde négatif autorisé.
- 9.9. Le Client accepte en outre de payer toutes les pénalités concernées ainsi que les coûts, y compris les intérêts et les frais juridiques ou de recouvrement dans le cadre autorisé par la loi, qui peuvent survenir lors du recouvrement des montants dus par le Client aux termes de ce Contrat. Aux fins de recouvrement des montants dus, le Client accepte que Pleo puisse autoriser des tiers à réclamer le recouvrement des montants dus aux termes de ce Contrat.

10. Émission de la carte

- 10.1. Ce Contrat entre le Client et Pleo régit la possession et l'utilisation de la Carte. L'acceptation de l'utilisation ou de l'activation de la Carte par un Titulaire de la Carte vaut acceptation du Contrat par le Client.
- 10.2. Les Cartes sont émises par Pleo Financial Services A/S aux termes d'une licence accordée par Mastercard International Incorporated. La Carte reste à tout moment la propriété de Pleo Financial Services A/S. Pleo Financial Services A/S est le fournisseur de services de paiement et l'émetteur de monnaie électronique aux fins du présent Contrat.
- 10.3. La production des Cartes et les systèmes de technologie nécessaires au fonctionnement des Cartes sont fournis par Pleo Technologies A/S, déclaré et enregistré au Danemark.

11. Cartes

- 11.1. La Carte est une carte de paiement commerciale qui peut être utilisée pour payer des biens et des services auprès de revendeurs participants. La carte virtuelle est conçue pour être utilisée dans des boutiques en ligne ou pour des achats par téléphone lorsque la Carte n'est pas physiquement requise. La carte physique peut être utilisée dans des boutiques ou des points de vente dans lesquels le Titulaire de la Carte est présent physiquement, ou pour des achats en ligne ou autres achats à distance. La carte physique (s'il ne s'agit pas d'une Carte virtuelle et uniquement si elle est activée) peut servir à effectuer des retraits en espèces dans des guichets automatiques et des banques fournissant ce service. Tout comme avec toute carte de paiement, Pleo ne peut garantir qu'un commerçant en particulier acceptera la Carte. En cas de doute, les Titulaires de la Carte ont la responsabilité de vérifier cette information auprès du commerçant avant de tenter de réaliser une transaction. Le Titulaire de la Carte ne pourra pas utiliser la Carte pour effectuer des achats auprès de certains commerçants ; ces commerçants ont été bloqués par les systèmes de Pleo afin d'éviter l'utilisation potentielle de cartes pour des activités non autorisées ou illégales.
- 11.2. La Carte est un produit financier, réglementé par l'Autorité danoise de surveillance financière du Danemark (« Finanstilsynet »). Il s'agit d'une Carte commerciale, qui n'est pas directement associée au compte bancaire du Client. Le Client doit s'assurer d'avoir suffisamment de Fonds disponibles pour que le Titulaire de la Carte puisse honorer chaque achat, paiement ou retrait d'espèces effectué avec la Carte. La Carte est destinée à être utilisée en tant que moyen de paiement, et les fonds virés sur le Portefeuille ne constituent pas un dépôt. Le solde du Portefeuille ne rapporte pas d'intérêts au Client. La Carte expirera à la Date d'expiration et cessera de fonctionner. Veuillez consulter la clause [16](#) de ce Contrat pour en savoir plus.
- 11.3. À réception, la Carte physique émise pour le Titulaire de la Carte sera inactive. Avant d'utiliser la Carte, le Titulaire de la Carte devra l'activer en se connectant à l'Application Pleo, puis en suivant la procédure de demande d'activation de la Carte.
- 11.4. Une Carte virtuelle peut être utilisée immédiatement après qu'elle a été générée et ne doit pas être activée.

12. Identification nécessaire pour l'achat de cartes

- 12.1. La Carte est un produit de services de paiement, Pleo est donc tenu par la loi de détenir certaines informations concernant ses clients. Pleo utilise ces informations pour gérer la Carte et pour aider Pleo à identifier le Client et la Carte, en cas de perte ou de vol. Pleo ne conserve ces informations que le temps nécessaire aux fins énoncées, et uniquement à ces fins. Veuillez consulter la clause [37](#) pour en savoir plus.
- 12.2. Lorsque cela est possible, le Client peut demander à ajouter des Titulaires de la Carte supplémentaires. Le Client autorise Pleo à émettre des Cartes et des codes PIN aux Titulaires de la Carte supplémentaires et le Client autorise chaque Titulaire de la Carte supplémentaire à autoriser des transactions en son nom. Le Client reste responsable de tous frais, transactions, utilisation ou mauvaise utilisation de toute Carte que le client aurait demandée. Si le Client contrevient à l'une des dispositions de ce Contrat par suite d'une action ou d'une omission de la part d'un Titulaire de la Carte, il sera tenu pour responsable de toute perte que Pleo pourrait subir en conséquence.
- 12.3. Ce Contrat s'applique également à toutes les Cartes et tous les Titulaires de la Carte supplémentaires que le Client a prévus. Le Client doit communiquer les termes de ce Contrat à tout Titulaire de la Carte

supplémentaire avant qu'il commence à utiliser la Carte. Si Pleo en fait la demande, le Client devra également fournir tout détail concernant les Titulaires de la Carte ainsi que la preuve que les Titulaires de la Carte sont habilités à agir au nom du Client.

13. Utilisation de la carte

- 13.1. Une Carte ne peut être utilisée que par le Titulaire de la Carte. La Carte est autrement non cessible, et ni le Client ni le Titulaire de la Carte ne peuvent autoriser une autre personne à l'utiliser, par exemple en divulguant le code PIN ou en autorisant cette personne à utiliser les informations de la Carte pour acheter des biens via Internet. Dans le cas d'une Carte physique, avant de l'utiliser, la Carte doit être signée par le Titulaire de la Carte à l'endroit prévu à cet effet au dos de la Carte.
- 13.2. Pleo pourra supposer qu'une transaction a été autorisée par le Client, ou un Titulaire de la Carte agissant en son nom, et que le Client a donc donné son consentement à une transaction dans l'un des cas suivants :
 - 13.2.1. Dans le cas d'une Carte physique :
 - 13.2.1.1. la bande magnétique de la Carte a été passée dans le lecteur d'un commerçant ou la Carte a été insérée dans un appareil utilisant une puce et un code PIN ;
 - 13.2.1.2. le code PIN de la Carte a été saisi ou un ticket de caisse a été signé ; ou
 - 13.2.1.3. la Carte a été apposée sur un lecteur adapté aux transactions sans contact et acceptée par ce lecteur.
 - 13.2.2. Dans le cas d'une Carte physique ou virtuelle :
 - 13.2.2.1. des informations pertinentes ont été fournies au commerçant ou au FSDP, qui leur ont permis de traiter la transaction, par exemple, le fait de fournir aux commerçants le code de sécurité à trois chiffres figurant au dos de la Carte en cas de transaction Internet ou autre transaction à distance.
- 13.3. Pleo reçoit une notification de l'autorisation par message électronique conformément aux règles et procédures du programme de paiement (réseau Mastercard). Une fois qu'une transaction a été autorisée, elle ne peut pas être stoppée ni révoquée. Toutefois, le Client peut dans certaines circonstances avoir droit à une restitution de fonds conformément aux clauses [22](#) et [23](#).
- 13.4. À réception de la notification de l'autorisation d'une transaction et de l'ordre de paiement de la transaction, Pleo déduira la valeur de la transaction, plus tous frais applicables, des Fonds disponibles.
- 13.5. Si une tentative de paiement dépassant le montant des Fonds disponibles a lieu, la transaction sera refusée. Dans certaines circonstances, il se peut qu'une transaction entraîne un solde négatif des Fonds disponibles. Dans la plupart des cas, cette situation se déroulera si le commerçant n'a pas procédé à une autorisation de la transaction. Dans ces cas-là, Pleo essaiera de récupérer une partie ou l'intégralité de l'argent auprès du commerçant si possible, sous réserve que Pleo soit assuré que le Client ou le Titulaire de la Carte n'a pas délibérément utilisé la Carte d'une façon qui résulterait en un solde négatif. Pleo traitera cela au cas par cas, mais s'il existe un solde négatif dans le Portefeuille, Pleo peut demander au Client de compenser l'insuffisance et, jusqu'à ce que des Fonds soient de nouveau disponibles, Pleo peut restreindre ou suspendre l'utilisation des Cartes.

- 13.6. Si la Carte est utilisée pour une transaction dans une devise autre que la devise dans laquelle la Carte est libellée, la transaction sera convertie dans la devise dans laquelle la Carte est libellée par le réseau de programme Mastercard au taux établi par Mastercard International Incorporated ; veuillez consulter le [convertisseur de devises Mastercard](#). Le taux de change varie dans la journée et n'est pas défini par Pleo, qui n'en est donc pas responsable et ne peut pas garantir que le taux de change sera en faveur du Client. Les modifications du taux de change peuvent s'appliquer immédiatement et sans préavis. Le Client peut demander à Pleo des informations concernant le taux de change utilisé après que la transaction a été menée en contactant le Service client conformément à la clause [35](#). Le Client sera également informé de tout taux de change applicable pour chaque transaction sur la Plateforme en ligne, qui est mise à jour quotidiennement, si le change a été effectué par Pleo.
- 13.7. Pleo appliquera des mesures techniques et organisationnelles raisonnables permettant de gérer des transactions 24 heures par jour et 365 jours par an. Toutefois Pleo ne peut garantir que ce sera le cas, et dans certaines circonstances (par exemple, un problème technique grave), il se peut que Pleo ne puisse pas recevoir de transactions ni les mener à bien.

14. Restrictions d'utilisation de la carte

- 14.1. Le Client doit s'assurer d'avoir suffisamment de Fonds disponibles pour régler chaque achat, paiement ou retrait en espèces à l'aide de la Carte.
- 14.2. La Carte n'est pas associée à un compte bancaire de dépôt et ne peut pas être utilisée comme pièce d'identité.
- 14.3. La Carte ne peut pas être utilisée pour des paris ni à des fins illégales. De plus, certains types de transactions peuvent être bloqués.
- 14.4. Des limites de dépenses peuvent s'appliquer à la Carte.
- 14.5. Toute somme associée à une pré-autorisation (par exemple, pour une réservation d'hôtel ou une location de voiture) sera « bloquée » dans les Fonds disponibles jusqu'à ce que le commerçant ait envoyé à Pleo le montant du paiement final de l'achat. Une fois le montant du paiement final reçu, la somme bloquée associée à la pré-autorisation sera débloquée. Le déblocage peut prendre jusqu'à 30 jours. Pendant la période de blocage, le Client et les Titulaires de la Carte n'auront pas accès à la somme associée à la pré-autorisation.

15. Gestion des cartes

- 15.1. Pleo publiera les relevés de transaction et d'activité sur la Plateforme en ligne et l'Application Pleo. Il est précisé, pour chaque transaction :
- 15.1.1. la référence permettant au Client d'identifier la transaction ;
 - 15.1.2. le montant de chaque transaction ;
 - 15.1.3. la devise dans laquelle la Carte est débitée ;
 - 15.1.4. le montant des frais de transaction s'il y en a, ainsi que ce à quoi ils correspondent ;
 - 15.1.5. le taux de change appliqué par Pleo pour la transaction et le montant de celle-ci après la conversion monétaire, le cas échéant ; et
 - 15.1.6. la date de valeur du débit de la transaction.

- 15.2. Le Client, l'Utilisateur et le Titulaire de la Carte devront bénéficier d'un accès à Internet pour gérer la Carte. Le Client, l'Utilisateur et le Titulaire de la Carte pourront vérifier le solde de la Carte ou consulter un relevé des transactions récentes, qui seront mises à jour en temps réel, en se rendant sur la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo et en suivant les étapes de connexion au Compte.

16. Expiration de la carte

- 16.1. La Carte expirera à la date d'expiration. À cette date, sous réserve de la clause [16.2](#) ci-dessous, la Carte cessera de fonctionner et le Titulaire de la Carte n'aura plus le droit d'utiliser la Carte.
- 16.2. Pleo pourra émettre une nouvelle Carte avant la date d'expiration, toutefois, Pleo n'est pas dans l'obligation de le faire et peut choisir de ne pas émettre de Carte de remplacement à sa seule discrétion, par exemple, si le Contrat arrive à expiration ou est résilié, ou si le Client souhaite fermer son Compte. Si Pleo émet une nouvelle Carte, une nouvelle date d'expiration s'appliquera, et la nouvelle Carte expirera à cette date d'expiration.
- 16.3. Si le Client ne souhaite pas recevoir de Carte de remplacement, il peut en informer le Service client conformément à la clause [35](#) avant l'expiration de la Carte.

17. Portefeuille mobile

- 17.1. Le Titulaire de la Carte peut choisir d'associer la Carte à son Portefeuille mobile en l'ajoutant à l'application Portefeuille mobile de son appareil. Dans certains cas, Pleo peut exiger une étape d'authentification supplémentaire pour confirmer l'identité du Titulaire de la Carte.
- 17.2. Le Titulaire de la Carte peut supprimer la Carte du Portefeuille mobile à tout moment.
- 17.3. En plus des obligations du Titulaire de la Carte de sécuriser les informations de la Carte et de signaler des transactions non reconnues comme indiqué dans la clause [21](#), Pleo n'acceptera aucune responsabilité pour les transactions si le Titulaire de la Carte a partagé les détails de connexion à son compte ou à son Portefeuille mobile, ou a autorisé un tiers à réaliser des transactions via le Portefeuille mobile du Titulaire de la Carte. Si le Titulaire de la Carte soupçonne que son Portefeuille mobile, son appareil ou ses informations de connexion ont été mis en danger, il doit en avertir immédiatement le Service client, cf. la clause [35](#).
- 17.4. Pleo n'acceptera aucune responsabilité pour tout problème découlant de l'utilisation d'un Portefeuille mobile ou d'un appareil hors de son contrôle.

18. Cartes fournisseurs

- 18.1. Les Cartes fournisseurs permettent aux Administrateurs et aux Comptables étendus de créer des Cartes virtuelles dédiées pour des dépenses spécifiques. La Carte fournisseurs n'est pas liée aux dépenses et aux limites de dépenses individuelles des employés. Les Administrateurs et les Comptables étendus peuvent donc modifier ces dernières ainsi que les Titulaires de la carte, sans avoir à annuler les abonnements ou les campagnes.
- 18.2. Le cas échéant, il est possible de créer une Carte fournisseurs sous l'onglet Abonnements de la Plateforme en ligne.

- 18.3. Chaque Carte fournisseurs appartient à un (1) seul titulaire (Titulaire de la carte) et elle doit être associée à la même entité d'origine que l'Administrateur Pleo.
- 18.4. Les Cartes fournisseurs peuvent uniquement être utilisées pour les transactions en ligne et ne peuvent être ajoutées au Portefeuille mobile du Titulaire de la carte.

19. Cartes virtuelles temporaires

- 19.1. Grâce aux cartes virtuelles temporaires, les administrateurs et les comptables étendus peuvent créer des cartes virtuelles pour les utilisateurs avec seulement la fonctionnalité Remboursements comme décrit dans la clause [24](#).
- 19.2. Le cas échéant, il est possible de créer une Carte virtuelle temporaire sous l'onglet Employés de la Plateforme en ligne.
- 19.3. Les cartes virtuelles temporaires sont activées à une date de début spécifique et désactivées automatiquement à une date de fin donnée. La durée d'utilisation d'une carte virtuelle temporaire est limitée à un maximum de 45 jours.
- 19.4. Les Administrateurs et les Comptables étendus peuvent définir des limites de dépenses pour chaque carte virtuelle temporaire, y compris des limites de dépenses totales et par achat, depuis la Plateforme en ligne.
- 19.5. Chaque Carte virtuelle temporaire appartient à un (1) seul titulaire (Titulaire de la carte) et elle doit être associée à la même entité d'origine que l'Administrateur Pleo.

20. Mise en sécurité de la Carte et du Portefeuille ainsi que de leurs informations ; responsabilité du Client

- 20.1. Pleo suppose que toutes les transactions engagées par le Client ou un Titulaire de la Carte à l'aide de la Carte ou des informations de la Carte sont réalisées par le Client ou un Titulaire de la Carte, sauf si Pleo est notifié du contraire conformément à la clause [20.1](#).
- 20.2. Le Client est responsable de la mise en sécurité de la Carte et de ses informations par chaque Titulaire de la Carte et il est responsable de toutes les transactions liées à la Carte, des frais aux termes de ce Contrat, et des pertes et responsabilités résultant de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de la Carte ou du Portefeuille. Cela signifie que le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables destinées à éviter la perte, le vol ou la mauvaise utilisation de la Carte et de ses informations, et s'assurer que le Titulaire de la Carte fasse de même. Ne divulguez pas, et assurez-vous qu'aucun Titulaire de la Carte ne divulgue, les informations de la Carte à qui que soit, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une transaction.
- 20.3. Le Client doit garder son code PIN en lieu sûr à tout moment et s'assurer que chaque Titulaire de la Carte fasse de même. Cela inclut :
 - 20.3.1. la mémorisation du code PIN dès que le Titulaire de la Carte le reçoit ;

- 20.3.2. de ne jamais écrire le code PIN sur la Carte ni sur tout support gardé habituellement avec la Carte ;
 - 20.3.3. de garder le code PIN secret à tout moment, ce qui inclut de ne pas utiliser le code PIN si quelqu'un regarde ; et
 - 20.3.4. de ne divulguer le code PIN à personne.
- 20.4. Le non-respect de ces consignes peut être considéré comme une négligence grave et impacter négativement la possibilité du Client d'effectuer une réclamation en cas de pertes. **NE COMMUNIQUEZ JAMAIS LE CODE PIN À QUELQU'UN D'AUTRE (HORMIS UN TITULAIRE DE LA CARTE) PAR ÉCRIT NI AUTREMENT.** Cela comprend les messages imprimés, les emails et les formulaires en ligne.

21. Cartes ou appareils perdus, volés ou endommagés

- 21.1. Si le Client ou un Titulaire de la Carte perd la Carte ou qu'elle est volée ou endommagée ou que le Client pense qu'elle a été utilisée sans son accord, il doit en notifier Pleo sans délai dès qu'il en prend connaissance. Ceci inclut les cas où un appareil, qui peut avoir été utilisé pour accéder à la Carte et au Portefeuille ainsi qu'à ses informations, a été perdu, volé ou détourné. Pour ce faire, le Client peut bloquer la Carte sur l'application mobile ou la Plateforme en ligne ou en téléphonant au Service client conformément à la clause [35](#) de ce Contrat. Il sera demandé au Client de fournir son numéro de Carte et d'autres informations pour vérifier qu'il est le client ou que le notifiant est un Titulaire de la Carte autorisé. Après la réalisation satisfaisante du processus de vérification, Pleo bloquera immédiatement toute Carte perdue ou volée afin d'éviter toute utilisation non autorisée et annulera toute Carte endommagée pour éviter une utilisation ultérieure.
- 21.2. Une fois que le Client aura informé Pleo de la perte, du vol ou du risque de mauvaise utilisation, et à condition que Pleo soit en mesure d'identifier la Carte et d'effectuer certaines vérifications de sécurité, Pleo émettra au Titulaire de la Carte une Carte et/ou un code PIN de remplacement. Certains frais peuvent s'appliquer pour la réédition d'une Carte perdue ou volée, veuillez consulter la clause [28](#) pour en savoir plus.

22. Achats auprès de commerçants

- 22.1. Pleo n'est pas responsable de la sécurité, de la légalité, de la qualité, ni de tout autre aspect des biens et services achetés avec la Carte.
- 22.2. Si un commerçant émet une restitution de fonds pour une raison quelconque (par exemple, si le Titulaire de la carte a renvoyé des articles défectueux), plusieurs jours peuvent être nécessaires pour que Pleo soit informé du remboursement et que l'argent parvienne à Pleo. À ce titre, veuillez prévoir au moins 5 à 10 jours à partir de la date d'exécution de la restitution de fonds pour qu'il soit appliqué à la Carte et au Portefeuille.

23. Litiges concernant les transactions et suspension

de la carte

- 23.1. Si le Client pense que lui ou le Titulaire de la Carte n'a pas autorisé une transaction en particulier ou qu'une transaction a été exécutée de façon incorrecte, pour recevoir une restitution de fonds, le Client ou le Titulaire de la Carte doit contacter sans délai le Service client, dès que le Client ou le Titulaire de la Carte a connaissance du problème, et dans tous les cas, 13 mois au plus tard après que le montant de la transaction a été déduit des Fonds disponibles. Pleo rembourse, dès que possible et, dans tous les cas, pas plus tard qu'à la fin du jour ouvré suivant le jour où le Client ou le Titulaire de la Carte a eu connaissance de la transaction non autorisée, toute transaction non autorisée et tous frais de transaction associés à régler aux termes de ce Contrat, sous réserve de la suite de cette clause [23](#), sauf dans les cas où Pleo soupçonne de manière raisonnable que le Client ou le Titulaire de la Carte a agi de manière frauduleuse, auquel cas Pleo mènera une enquête aussi vite que possible et informera le Client de sa conclusion. Si l'enquête démontre que la transaction était en effet non autorisée, Pleo rembourse le Client comme indiqué ci-dessus dans la clause [23.1](#).
- 23.2. Si une transaction initiée par le commerçant (ce qui arrive par exemple lorsque le Titulaire de la carte utilise sa Carte dans une boutique) a été mal exécutée et que Pleo reçoit la preuve du fournisseur de services de paiement du commerçant que Pleo est responsable de la transaction mal exécutée, Pleo rembourse immédiatement, le cas échéant, la transaction et tous frais de transaction associés à régler aux termes de ce Contrat.
- 23.3. Pleo n'est pas responsable des transactions mal exécutées s'il peut démontrer que les paiements ont bien été reçus par le fournisseur de services de paiement du commerçant, auquel cas la responsabilité lui incombe.
- 23.4. Si une transaction initiée par le Client ou le Titulaire de la Carte a mal été exécutée, Pleo rembourse sans délai la transaction et tous les frais de transaction associés à régler au terme de ce Contrat, excepté si les instructions de paiement que le Client ou le Titulaire de la Carte a données à Pleo étaient incorrectes, auquel cas Pleo fera le nécessaire pour récupérer les Fonds, mais pourra facturer au Client un montant raisonnable servant à couvrir les coûts administratifs de Pleo, ce dont Pleo notifiera le Client à l'avance.
- 23.5. Pleo réalise les transactions conformément aux informations de transactions reçues. Si les informations fournies à Pleo sont incorrectes, Pleo ne sera pas responsable de l'exécution incorrecte de la transaction, mais fera le nécessaire pour récupérer les fonds concernés. Dans ce cas, Pleo pourra facturer au Client un montant raisonnable servant à couvrir les coûts administratifs, ce dont Pleo le notifiera à l'avance.
- 23.6. Si le Client ou le Titulaire de la Carte initie un paiement à une personne se trouvant dans l'EEE et que cette personne le reçoit plus tard que ce qui est stipulé dans ce Contrat, le Client peut en informer Pleo afin que Pleo puisse demander au fournisseur de services de paiement du destinataire de rectifier le montant des frais apparus sur le compte du destinataire (de sorte que ce soit comme s'ils avaient reçu le paiement à temps, et n'aient pas de manque à gagner).
- 23.7. Si le Client ou le Titulaire de la Carte a reçu un paiement tardif provenant d'un autre fournisseur de services de paiement (par exemple, une restitution de fonds provenant de la banque d'un commerçant) en passant par Pleo, Pleo créditera le compte du Client du montant associé aux frais liés.
- 23.8. Sous réserve de la suite de cette clause [23](#), Pleo peut demander à ce que la responsabilité du Client soit portée à 375 DKK/50 EUR/563 SEK maximum pour toute perte occasionnée en ce qui concerne des transactions non autorisées résultant de l'utilisation d'une Carte perdue ou volée, ou du détournement des informations de la Carte.

- 23.9. La clause [23.8](#) ne s'applique pas si :
- 23.9.1. le client n'a pas pu détecter la perte, le vol ou le détournement de la Carte avant le déroulement de la transaction non autorisée (excepté en cas d'action frauduleuse de la part du Client ou du Titulaire de la Carte, auquel cas le Client est tenu responsable de toutes les pertes occasionnées en ce qui concerne la transaction non autorisée), ou
 - 23.9.2. la perte a été causée par des agissements ou des oublis d'un membre du personnel de Pleo ou d'un de ses agents, auquel cas le Client n'est tenu responsable d'aucune perte.
- 23.10. Le Client sera tenu responsable de toutes les pertes occasionnées en ce qui concerne la transaction non autorisée s'il :
- 23.10.1. a agi de manière frauduleuse ; ou
 - 23.10.2. a intentionnellement ou suite à une négligence grave omis de :
 - 23.10.2.1. surveiller et utiliser sa Carte conformément à ce Contrat ; ou
 - 23.10.2.2. de notifier Pleo du problème conformément à ce Contrat.
- 23.11. Sauf en cas d'action frauduleuse de la part du Client ou du Titulaire de la Carte, le Client ne sera pas tenu responsable des pertes occasionnées en ce qui concerne une transaction non autorisée :
- 23.11.1. qui survient après que le Client en a informé Pleo ;
 - 23.11.2. si la Carte a été utilisée en relation avec un contrat à distance, par exemple, pour un achat en ligne ;
 - 23.11.3. si Pleo n'a pas fourni au Client de moyen de notification approprié, comme indiqué dans la clause [35.2](#).
- 23.12. Selon les circonstances, le Service client peut demander au Client de remplir le formulaire de déclaration de litige. Pleo peut mener une enquête avant ou après qu'une restitution de fonds a été effectuée. Pleo informera le Client dès que possible du résultat de cette enquête. Si les recherches de Pleo montrent qu'une transaction litigieuse a été autorisée par le Client ou le Titulaire de la Carte, ou que Client ou le Titulaire de la Carte ont peut-être agi de manière frauduleuse ou commis un acte de négligence grave, Pleo peut annuler toute restitution de fonds émise et le Client sera tenu pour responsable de toutes les pertes que Pleo subirait en lien avec cette transaction, y compris, sans s'y limiter, le coût de toute recherche effectuée par Pleo en rapport avec cette transaction. Pleo informera le Client raisonnablement à l'avance de toute annulation de restitution de fonds.
- 23.13. Dans certaines circonstances, une transaction sera initiée sans être totalement terminée. Dans ce cas, il se peut que la valeur de la transaction soit déduite des Fonds disponibles et ne puisse ainsi pas être utilisée. Pleo appelle ça « autorisation en attente » ou « blocage ». Dans ces cas, le Client devra contacter le Service client conformément à la clause [35](#) et présenter des preuves pertinentes démontrant que la transaction a été annulée ou inversée.
- 23.14. Dans certaines circonstances, Pleo peut refuser sans prévenir de réaliser une transaction que le Client ou un Titulaire de la Carte a autorisée. Lesdites circonstances comprennent :
- 23.14.1. si Pleo juge raisonnablement préoccupant l'état de sécurité de la Carte ou suspecte que la Carte est utilisée de façon frauduleuse ou non autorisée ;

- 23.14.2. si les Fonds disponibles pour couvrir la transaction et tous les frais associés au moment où Pleo reçoit la notification de la transaction ne sont pas suffisants ;
- 23.14.3. si les Fonds disponibles présentent un déficit ;
- 23.14.4. si Pleo a des raisons de penser que les actions du Client ou celles du Titulaire de la Carte enfreignent ce Contrat ;
- 23.14.5. si le traitement des transactions rencontre des erreurs, des pannes (mécaniques ou autres) ou des refus de la part de commerçants, d'organismes de paiement ou de programmes de paiement ; ou
- 23.14.6. si la loi oblige Pleo à le faire.
- 23.15. Sauf si cette action s'avérait illégale, si Pleo refuse de réaliser une transaction pour le Client ou le Titulaire de la Carte conformément à la clause [23.13](#) ci-dessous, Pleo notifiera ce refus et les raisons derrière ce refus au Client dès que cela sera raisonnablement possible, en même temps qu'il l'informerá, le cas échéant, de la procédure de rectification de toute erreur factuelle ayant causé ce refus.
- 23.16. Pleo peut suspendre la Carte, auquel cas le Titulaire de la Carte ne pourra plus l'utiliser pour des transactions, si Pleo juge raisonnablement préoccupant l'état de sécurité de la Carte ou suspecte que la Carte est utilisée de façon frauduleuse ou non autorisée. Pleo notifiera le Client de toute suspension de ce type à l'avance ou immédiatement après en cas d'impossibilité, ainsi que des raisons de la suspension, sauf si cela compromettrait des mesures de sécurité raisonnables ou s'avérait illégal. Pleo lèvera la suspension et, le cas échéant, émettra gratuitement une nouvelle Carte dès que cela sera raisonnablement possible, une fois que les raisons de la suspension auront disparu. Le client peut également contacter le Service client conformément à la clause [35](#) pour prendre des dispositions pour qu'une suspension soit levée le cas échéant.
- 23.17. Cette clause [23.17](#) s'applique lorsque le Client et le Titulaire de la Carte utilisent des services de FSIC ou de FDSP. Pleo peut refuser à un FSIC ou à un FDSP l'accès au Portefeuille connecté à la Carte pour des raisons raisonnablement étayées et dûment justifiées se rapportant à un accès non autorisé ou frauduleux au compte par ce FSIC ou FDSP, y compris l'initiation d'une transaction non autorisée ou frauduleuse. Si Pleo refuse ainsi l'accès, Pleo notifiera le Client du refus et de la raison du refus à l'avance si possible, ou immédiatement après le refus de l'accès, sauf si cela risquait de compromettre des mesures de sécurité raisonnablement justifiées ou s'avérait illégal. Pleo autorisera au FSIC ou au FDSP l'accès au compte du Client une fois que les raisons motivant le refus de l'accès ne s'appliqueront plus.
- 23.18. Le Client peut réclamer la restitution des fonds d'une transaction qu'il a autorisée à condition que :
- 23.18.1. l'autorisation n'ait pas précisé le montant exact lorsque le Client ou le Titulaire de la Carte ont consenti à la transaction ; et
- 23.18.2. le montant de la transaction ait excédé le montant auquel le Client ou le Titulaire de la Carte auraient pu raisonnablement s'attendre compte tenu des précédents schémas de dépenses sur la Carte, du Contrat et des circonstances concernées.
- 23.18.3. Cette restitution de fonds doit être demandée auprès du Service client dans les huit semaines suivant le prélèvement du montant sur la Carte. Pleo peut demander au Client de fournir les preuves étayant sa demande. Toute restitution de fonds doit être égale au montant de la transaction. Une telle restitution de fonds ne sera soumise à aucuns frais.

24. Remboursements

- 24.1. Remboursements est un Service de paiement qui permet au Client de rembourser ses Employés pour les dépenses faites sans la Carte, en ajoutant la dépense à l'Application Pleo. Pour utiliser le service Remboursements, celui-ci doit être activé par le Client via la Plateforme en ligne.
- 24.2. S'il y a lieu, le remboursement des dépenses peut être effectué par paiement vers le compte bancaire de l'Employé du Client. Le Client et ses Employés ont la responsabilité de fournir toutes les informations pertinentes et nécessaires à l'exécution du paiement par Pleo, y compris le montant du remboursement, le reçu ainsi que les informations relatives au compte bancaire, le nom complet, la date de naissance et, dans certains cas, l'adresse de l'Employé du Client.
- 24.3. Les paiements avec Remboursements seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois la dépense ajoutée par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et, le cas échéant, vérifiée et approuvée par un utilisateur au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 24.4. Le Client peut définir un seuil pour indiquer quand un remboursement n'a pas besoin d'être vérifié ni approuvé par un Utilisateur au sein de la Plateforme en ligne. Les paiements en dessous du seuil défini seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois ajoutés dans l'Application Pleo par l'Employé du Client. Les paiements avec Remboursements dépassant le seuil défini seront considérés comme autorisés et consentis par le Client une fois la dépense ajoutée par l'Employé du Client dans l'Application Pleo et vérifiée et approuvée par un utilisateur au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 24.5. Les informations de chaque paiement exécuté sont visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo. Le paiement sera traité le jour de son ajout dans l'Application Pleo par l'Employé du Client ou de son approbation par un Utilisateur.
- 24.6. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison, quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement exécuté, dans la limite du raisonnable.
- 24.7. Pleo exécute un paiement conformément aux informations reçues de la part du Client ou des Employés du Client. Si les informations fournies par le Client et les employés du Client sont incorrectes ou qu'un paiement effectué selon les instructions du client, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

25. Indemnités journalières (Allemagne, Suède)

- 25.1. Le service Indemnités journalières permet au Client de rembourser ses Employés de sommes prédéterminées que l'Employé du Client a dépensées lors d'un voyage d'affaires. Le cas échéant, pour utiliser le service Indemnités journalières, le Client doit l'activer via la Plateforme en ligne. Il est nécessaire d'activer le Service de paiement Remboursements pour utiliser le service Indemnités journalières.

26. Factures

- 26.1. Lorsqu'il y a lieu, Factures est un Service de paiement permettant au Client de régler ses factures au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 26.2. Pour exécuter un paiement avec Factures, le Client doit fournir à Pleo les informations suivantes : la facture d'origine, les informations concernant le compte du bénéficiaire ainsi que le nom du bénéficiaire et son adresse.
- 26.3. Pleo attribuera à chaque paiement un numéro de référence, et les informations concernant chaque paiement planifié et exécuté devront être visibles au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 26.4. Les transactions Pleo seront autorisées via la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo et seront considérées comme consenties par le Client si elles ont été approuvées au sein de la Plateforme en ligne ou de l'Application Pleo.
- 26.5. Les paiements peuvent être traités à l'aide d'une des méthodes suivantes : virement bancaire ; paiement via le service Faster Payments ; paiement SEPA.
- 26.6. Les paiements planifiés peuvent être annulés jusqu'à deux Jours ouvrés avant la date de paiement prévue via la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo.
- 26.7. Les paiements planifiés ou annulés après 17 h CET un Jour ouvré donné seront considérés comme exécutés ou annulés le Jour ouvré suivant. Les paiements seront considérés comme traités le Jour ouvré où ils seront programmés.
- 26.8. Pleo pourra à tout moment, et pour toute raison, quelle qu'elle soit, refuser d'exécuter un paiement ou demander des informations complémentaires concernant un paiement programmé ou exécuté. Toutefois, Pleo fournira toujours un préavis de refus d'exécution d'une transaction aussi à l'avance qu'il est raisonnablement possible.
- 26.9. Pleo exécute les paiements conformément aux informations reçues dans la Plateforme en ligne ou l'Application Pleo ; si les informations fournies à Pleo sont incorrectes ou si le Client initie un paiement, que Pleo pense raisonnablement être authentique, correct et autorisé de façon appropriée, Pleo ne sera tenu responsable d'aucune perte due à l'exécution de cette transaction.

27. Signalement des fraudes

- 27.1. Vous trouverez des informations supplémentaires concernant le signalement et la prévention des fraudes sur le site Web de Pleo : [Sécurité du client et sensibilisation à la fraude](#).

28. Frais

- 28.1. Les frais (y compris les Frais d'abonnement) associés au Service, au Portefeuille et à la Carte font partie intégrante de ce Contrat. Les Frais d'abonnement sont exposés sur la page « Tarification », la Plateforme en ligne et/ou un Formulaire de commande, ou émis sur demande en contactant le Service client comme décrit dans la clause [35](#). Les autres frais associés au Portefeuille et à la Carte sont exposés dans l'[Annexe 1](#). Vous pouvez consulter les Frais d'abonnement existants associés à l'Abonnement à l'adresse <https://www.pleo.io/da/pricing> (pour référence, cette tarification s'applique aux clients danois, et chaque marché possède une page « Tarification » dédiée similaire). Il peut exister d'autres frais ou coûts associés

au Portefeuille et à la Carte, mais qui ne sont pas réglés à ni imposés par Pleo. Les clients possédant d'anciens tarifs peuvent consulter les frais ici : <https://help.pleo.io/en/articles/6376505>.

- 28.2. Pleo peut décider, à sa seule discrétion, de renoncer à ces frais pour un certain temps ou pour tout autre motif.
- 28.3. Pleo se réserve le droit d'ajuster ou d'augmenter les frais exposés sur la page « Tarification », dans le présent Contrat et/ou un Formulaire de commande pendant la période de ce Contrat, conformément à l'Indice des prix à la consommation harmonisé (Harmonised Index of Consumer Prices – HICP) publié par la Banque centrale européenne, ou, si le Client se situe dans un pays ne faisant pas partie du HICP, sur l'Indice des prix à la consommation de ce marché. Cette augmentation des prix ne peut être effectuée qu'annuellement, exige un préavis écrit de trente (30) jours, et ne sera pas rétroactive. La première augmentation des prix ne commencera pas avant la première année du contrat et ne dépassera pas cinq pour cent (5 %) à l'année.

29. Facturation

- 29.1. Le montant du paiement facturé dépendra des frais exposés dans la clause 28.
- 29.2. Le Client sera facturé de façon périodique par facturation automatique. Les cycles de facturation peuvent être mensuels ou annuels, comme présentés dans la Plateforme en ligne ou le Formulaire de commande (le cas échéant). Pleo émettra une facture qui apparaîtra sur la Plateforme en ligne. Pleo encaissera le paiement en déduisant le montant facturé des Fonds disponibles dans le Portefeuille du Client.
- 29.3. Si les Fonds disponibles dans le Portefeuille ne sont pas suffisants pour couvrir le paiement facturé ou que la facturation automatique ne s'est pas présentée pour toute autre raison, Pleo contactera le Client directement via la Plateforme en ligne. Le Client devra approvisionner le Portefeuille ou fournir un moyen de paiement valide dans les 7 jours calendaires suivant l'échec du paiement.
- 29.4. Si le Client n'a pas ajouté sur son Portefeuille suffisamment de Fonds disponibles pour couvrir le paiement facturé ou fourni de moyen de paiement valide dans le laps de temps indiqué à la clause [29.3](#), Pleo se réserve le droit de suspendre le Service et de récupérer toute dette impayée ou tout paiement dû directement auprès du Client ou via un service de recouvrement tiers.
- 29.5. Si le Client résilie le service conformément à la clause [32](#) ci-dessous, il sera mis fin au calendrier de facturation récurrent du client, et aucuns frais d'annulation ne seront prélevés. Toutefois, le Client se verra facturer le mois de résiliation et/ou le reste de la Période initiale ou de renouvellement convenu dans un Formulaire de commande distinct, plus les mois restants pour lesquels aucun paiement n'a été reçu.

30. Cashback

- 30.1. En cas d'éligibilité, le Client aura droit à du Cashback à hauteur du pourcentage reflété dans le Formulaire de commande applicable et/ou sur la page « Tarification » du site Web de Pleo (le « Taux de Cashback »).
- 30.2. Le Cashback est calculé en tant que Taux de Cashback sur la dépense totale par carte pendant chaque période de Cashback éligible, et couvrira une période de 30 jours glissants. Comme pour le Compte

Multi-entités, le Cashback sera basé sur la dépense totale par carte de l'entité qui signe le Formulaire de commande uniquement, sauf indication contraire dans le Formulaire de commande. Le Cashback sera appliqué en tant que réduction des Frais d'abonnement totaux pour la période de facturation suivante. Le Cashback sera crédité sur le Portefeuille du Client sur une base mensuelle et s'affichera sous forme de réduction des Frais d'abonnement totaux, comme reflété dans les informations de facturation. Toutefois, le Client devra toujours payer l'intégralité des Frais d'abonnement.

- 30.3. Le Cashback ne saurait en aucun cas excéder le montant des Frais d'abonnement totaux, comme reflété dans la facture mensuelle ou annuelle, sauf indication contraire dans le Formulaire de commande. Pour la facturation mensuelle, toute dépense par carte dépassant la limite de Cashback d'une période de Cashback ne pourra être transférée vers une période de Cashback antérieure ou ultérieure, et ne pourra être appliquée que sur les Frais d'abonnement du mois suivant. Pour la facturation annuelle, la limite de cashback sera appliquée à la facture annuelle, et ne pourra excéder les Frais d'abonnement reflétés dans le présent contrat.
- 30.4. La dépense par carte éligible pour le Cashback couvrira tous les types de paiements par carte autorisés ayant été réglés pendant la période de facturation concernée. À cet égard, certaines dépenses par carte ne seront pas éligibles au Cashback. Pour éviter toute ambiguïté, les dépenses inéligibles comprennent, sans s'y limiter, la rétrofacturation, l'inversion d'autorisation, les montants autorisés non présentés, les factures Pleo et les remboursements. Dans ces cas-là, Pleo se réserve le droit d'écarter les montants de Cashback se rapportant aux dépenses inéligibles des montants de Cashback des périodes de facturation suivante, y compris, sans s'y limiter, les rétrofacturations déposées après la période de facturation concernée.
- 30.5. En plus et indépendamment de la clause [32](#), Pleo peut mettre fin à la fonctionnalité de Cashback sous réserve de donner au Client un préavis d'un mois. À résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, les dépenses par carte effectuées pendant la période de Cashback précédent la résiliation ne seront pas éligibles au Cashback et ne seront pas créditées dans le Portefeuille, et le Cashback se rapportant à cette période de résiliation sera automatiquement perdu par le Client. Pour éviter toute ambiguïté, toute diminution du Taux de Cashback devra dans tous les cas être notifiée conformément à la clause 38.
- 30.6. L'éligibilité du client au cashback dépendra des informations indiquées sur la page « Tarification » du site Web de Pleo et du Formulaire de commande. Pour éviter toute ambiguïté, le Cashback peut également être appelé Remise en espèces.

31. Procédure de restitution

- 31.1. Le Client peut résilier ce Contrat conformément à la clause [32](#) et récupérer tous les Fonds disponibles en contactant le Service client de Pleo conformément à la clause [35](#). À expiration de ce Contrat, le Client peut récupérer tous les Fonds disponibles dans le Portefeuille gratuitement.
- 31.2. Avant résiliation et pendant la durée de ce Contrat, le Client peut récupérer une partie de ou tous les Fonds disponibles dans le Portefeuille en contactant le Service client conformément à la clause [35](#). Pleo déduira tous frais de restitution de Fonds disponibles qui lui sont dus des Fonds disponibles dans le Portefeuille.
- 31.3. Pleo ne traitera pas la demande de restitution du Client s'il pense que le Client a fourni de fausses informations ou est impliqué dans des activités frauduleuses ou autrement illégales, si le Client est en état de faillite, d'insolvabilité ou autre, si Pleo juge préoccupant l'état de sécurité d'une transaction, si le Portefeuille n'est pas en règle, si les Fonds disponibles sont insuffisants pour couvrir les frais de

restitution des Fonds disponibles ou s'il existe des transactions en attente ou des montants pré-autorisés en attente de règlement dans le Portefeuille.

- 31.4. Si le Client demande la restitution de l'intégralité du solde restant conformément à la clause [31.2](#), Pleo supposera que son intention est de résilier ce Contrat et pourra choisir d'annuler le Portefeuille et les Cartes.
- 31.5. Si pour une raison quelconque il reste au Client des Fonds disponibles dans le Portefeuille suite à la résiliation de ce Contrat, le Client peut les récupérer totalement jusqu'à 13 mois après résiliation, cf. la clause [32.1](#). Au bout de 13 mois après la résiliation, Pleo se réserve le droit de facturer des frais d'inactivité mensuels en défalquant les Fonds disponibles dans le Portefeuille jusqu'à ce qu'il soit vide, et ainsi annuler le Portefeuille.

32. Expiration et résiliation de ce Contrat

- 32.1. Ce Contrat restera en vigueur jusqu'à sa résiliation soit par Pleo, soit par le Client, conformément à la clause [32](#).
- 32.2. Pleo peut résilier ce Contrat avec effet immédiat :
- 32.2.1. si le Client, un Utilisateur ou un Titulaire de la carte enfreint l'une des exigences prévues dans la clause [3](#) ;
 - 32.2.2. si le Client, un Utilisateur ou un Titulaire de la Carte enfreignent un aspect important de ce Contrat, ou enfreignent ce Contrat de façon répétée sans résoudre le problème sous 10 jours, ou utilisent le Service, y compris la Carte ou l'une de ses fonctions, d'une manière dont Pleo peut raisonnablement penser qu'elle est frauduleuse ou illégale ;
 - 32.2.3. si le Client, un Utilisateur ou un Titulaire de la Carte agit de telle manière que le personnel de Pleo ou l'un de ses représentants se sent menacé ou maltraité ;
 - 32.2.4. si le Client ne règle pas des frais engagés ou ne rectifie pas l'insuffisance de solde du Portefeuille ou de la Carte ;
 - 32.2.5. Si le Client n'a pas rechargé le Portefeuille depuis 13 mois, alors Pleo se réserve le droit d'annuler le Portefeuille et de facturer des frais d'inactivité ; ou
 - 32.2.6. si le Client n'utilise pas le service de la façon prévue.
- 32.3. Pleo peut également résilier ce Contrat avec ou sans motif, en donnant au Client deux mois de préavis.
- 32.4. Sauf si le Client est lié à une ou des Période(s) initiale(s) ou de renouvellement comme indiqué dans le Formulaire de commande ou toute condition spécifique exposée sur la Plateforme en ligne, le Client peut résilier gratuitement le Contrat à tout moment en fournissant un préavis d'un (1) mois calendaire en contactant Pleo aux coordonnées indiquées dans la clause [35](#), en envoyant un email demandant la résiliation à cancellation@pleo.io ou via la Plateforme en ligne (si disponible).
- 32.5. Le Client peut également résilier ce Contrat avec effet immédiat :
- 32.5.1. en cas de violation substantielle du Contrat par Pleo ; ou

32.5.2. si Pleo agit de telle manière que le personnel du Client ou l'un de ses représentants se sent menacé ou maltraité.

32.6. Si le Contrat est résilié, Pleo annulera le Portefeuille et toutes les Cartes, et le Client devra informer Pleo dès que possible de ce qu'il souhaite que Pleo fasse de tous les Fonds disponibles inutilisés conformément à la clause [31](#) en écrivant à l'adresse support@pleo.io.

33. Propriété intellectuelle

33.1. Pleo détient et conserve tous droits, titres et intérêts du et sur le Service (à l'exception de tout contenu et composant de logiciel sous licence qu'il contient). Le Client et les Utilisateurs acceptent de ne pas rétroconcevoir, décompiler, distribuer, accorder de licence, vendre, transférer, désassembler, copier, transformer, modifier, ni créer des travaux dérivés du Service ni d'autrement utiliser le Service de quelque façon qui enfreint les restrictions d'utilisation contenues dans ce Contrat.

33.2. Pleo n'accorde au Client ni à l'Utilisateur aucune licence, explicite ni implicite, pour les licences de Pleo ou ses concédants. Le Client et les Utilisateurs reconnaissent et conviennent également que toute information concernant le design, l'apparence, les spécifications, les composants, les fonctionnalités ou le fonctionnement ainsi que les conditions et la tarification du paiement (le cas échéant) du Service est considérée comme étant une information confidentielle et propriétaire de Pleo.

33.3. Les marques déposées ou l'habillage commercial de Pleo tels que les graphiques, logos, dessins, en-têtes de page, icônes de bouton et scripts ne peuvent pas être utilisés, en tout ou partie, sans l'autorisation écrite préalable de Pleo.

34. Confidentialité

34.1. Le Client et Pleo gardent confidentiels toute information sensible et tout secret commercial (Informations confidentielles) de la partie divulgateur et ne divulguera ces Informations confidentielles à aucun tiers, excepté i) les informations devant être divulguées conformément aux lois et réglementations en vigueur, aux règles d'un marché boursier, ou sur ordre d'un tribunal ou d'autres autorités gouvernementales, ou ii) aux actionnaires, investisseurs, avocats, conseillers financiers ou fournisseurs tiers du Client ou de Pleo, pourvu que des obligations de confidentialité similaires à celles exposées dans cette clause leur soient également appliquées. Concernant cette clause, les affiliés de Pleo et ses représentants ne seront pas considérés comme des tiers.

35. Services client, communication et réclamations

35.1. Vous pouvez contacter le Service client de Pleo 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Toutefois, en dehors des heures normales de travail, il se peut que les méthodes de contact soient restreintes aux systèmes de répondeur automatique. Pleo s'efforcera de répondre immédiatement à toutes les demandes, toutefois, veuillez noter que certains types de demandes ne peuvent être résolus que pendant les heures normales de travail. Le Client peut contacter le Service client des deux façons suivantes :

- par téléphone au +45 78730915 ;
- par email à l'adresse support@pleo.io.

- 35.2. Si Pleo doit contacter le Client ou le Titulaire de la Carte ou lui envoyer une notification dans le cadre de ce Contrat, Pleo le fera soit en envoyant une notification sur la Plateforme en ligne ou dans l'Application Pleo, soit en envoyant un email à l'adresse email fournie lorsque le Client s'est abonné ou que le Titulaire de la Carte a obtenu la Carte, sauf indication contraire dans le Contrat ou le Formulaire de commande.
- 35.3. Si Pleo doit contacter le Client en cas de fraude ou de menaces de sécurité suspectée ou avérée, Pleo en notifiera le Client soit par email, soit par téléphone, soit par notification sur la Plateforme en ligne l'invitant à contacter le Service client.
- 35.4. Les heures d'ouverture de Pleo sont du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (CET). Les courriers reçus après les heures de fermeture du jour ou un jour non ouvré seront traités comme étant arrivés le jour ouvré suivant.
- 35.5. Si le Client n'est pas satisfait d'un service qu'il a reçu, il doit adresser toutes ses réclamations au Service client, aux coordonnées indiquées dans la clause [35.1](#) ci-dessus. Les appels peuvent être surveillés ou enregistrés à des fins de documentation ou de formation.
- 35.6. Pleo fera tout pour garantir que le Client reçoive le meilleur service possible. Toutefois, si le Client n'est pas satisfait de la façon dont sa réclamation a été gérée par le Service client de Pleo et souhaite faire remonter sa réclamation, il doit en premier lieu contacter Pleo Financial Services, Ravnsborg Tværgade 5 C, 4, Copenhague N, 2200, Danemark, adresse email : complaints@pleo.io, site Web : www.pleo.io pour obtenir de l'aide. Une copie de la politique de Pleo en matière de réclamations est accessible sur le site Web de Pleo : [Réclamations](#). Vous pouvez également contacter le Service client pour en demander une.
- 35.7. Si, après avoir suivi toutes les procédures de réclamation, le Client n'est toujours satisfait, il peut adresser sa réclamation à l'Autorité de surveillance financière du Danemark, Århusgade 110, Copenhague Ø, 2100, Danemark, adresse email finanstilsynet@ftnet.dk, site Web www.dfsa.dk. Veuillez noter que l'Autorité de surveillance financière du Danemark n'a pas vocation à résoudre les litiges entre le Client et Pleo.

36. Limitation de responsabilité

- 36.1. Pleo ni ses directeurs, employés, partenaires, agents, fournisseurs ou entités affiliées, ne sauraient en aucun cas être tenus responsables :
- 36.1.1. de l'accès ou l'utilisation de ou l'incapacité à accéder à ou à utiliser le Service par le Client ;
 - 36.1.2. de tout comportement ou contenu d'un tiers sur le Service ;
 - 36.1.3. de tout contenu obtenu auprès du Service ;
 - 36.1.4. d'une fraude, une violation des politiques de dépenses ou autre utilisation non autorisée du Service par toute personne interne à l'organisation du Client ;
 - 36.1.5. de l'accès, l'utilisation ou l'altération non autorisée des transmissions ou contenus du Client ;
 - 36.1.6. de tout incident ou défaut associé à l'utilisation du Service résultant de circonstances anormales ou imprévisibles dépassant le contrôle de Pleo, et qui n'auraient pu être évitées malgré tous ses efforts, y compris, sans s'y limiter, un incident ou un défaut des systèmes de traitement de données ;

- 36.1.7. des biens et services qu'un Titulaire de la Carte achète avec la Carte ;
 - 36.1.8. de toute perte de profit, perte d'activité ou tout dommage indirect, consécutif, spécial ou punitif ;
 - 36.1.9. d'un commerçant refusant d'honorer une transaction ou refusant un paiement ; ou
 - 36.1.10. de tout acte ou omission résultant du respect des lois nationales ou de l'Union européenne de la part de Pleo.
- 36.2. En plus des limites indiquées dans la clause [36.1](#), la responsabilité de Pleo sera limitée comme suit :
- 36.2.1. si des sommes ont été déduites de la Carte ou du Portefeuille de façon incorrecte par la faute de Pleo, la responsabilité de Pleo sera limitée au paiement au nom du Client d'un montant équivalent ;
 - 36.2.2. si, dans tous les autres cas de défaut de la part de Pleo, la responsabilité de Pleo sera limitée au montant de tous les Fonds disponibles sur le Portefeuille au moment du déroulement de l'événement.
- 36.3. Les limites indiquées dans les clauses [36.1](#) et [36.2](#) ne s'appliquent pas si elles résultent du comportement frauduleux ou d'une faute grave ou intentionnelle de la part de Pleo.
- 36.4. Rien dans le présent Contrat ne saurait exclure ou limiter les éventuelles responsabilités réglementaires auxquelles Pleo est soumis et que Pleo n'est pas autorisé à exclure ou à limiter, ou sa responsabilité en cas de décès ou de dommage corporel.
- 36.5. Si le Client, l'Utilisateur ou le Titulaire de la Carte a utilisé la Carte ou tout autre Service de paiement ou autorisé la Carte ou tout autre Service de paiement à être utilisé de manière frauduleuse, d'une façon qui ne respecte pas ce Contrat, à des fins illégales, ou si le Client, l'Utilisateur ou le Titulaire de la Carte a autorisé que la Carte ou ses informations ou tout autre Service de paiement soient mis en danger en raison d'une négligence grave du Client, de l'Utilisateur ou du Titulaire de la Carte, le Client sera tenu pour responsable de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de la Carte ou de tout autre Service de paiement. Pleo prendra toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour compenser toute perte que le Client aurait subie, et il n'existera aucune limite maximum à la responsabilité du Client, excepté si les lois ou réglementations en vigueur imposent cette limite.
- 36.6. Le Client n'est en aucun cas responsable de toute perte de profit, perte d'activité ou tout dommage indirect, consécutif, spécial ou punitif, sauf s'ils résultent du comportement frauduleux ou d'une faute grave ou intentionnelle de la part du Client.
- 36.7. Le Fonds danois de garantie des dépôts ne s'applique pas à la Carte ou au Portefeuille. Toutefois, dans le cas peu probable où Pleo Financial Services A/S deviendrait insolvable, Pleo Financial Services a l'obligation, en tant qu'institution réglementée, de conserver les Fonds disponibles sur un compte client sécurisé destiné spécifiquement au remboursement des transactions effectuées avec la Carte. Dans le cas peu probable d'une insolvabilité, les Fonds étant arrivés sur le compte client sécurisé seront protégés conformément aux lois en vigueur. Pleo sera ravi de répondre aux questions ou aux préoccupations du Client. Veuillez contacter le Service client pour en savoir plus.

37. Données personnelles et traitement des données

- 37.1. Aux fins du présent contrat et de la fourniture des Services, il est nécessaire que Pleo traite des Données personnelles ou y ait accès au nom du Client. À cet égard, Pleo agit en tant que « Processeur de données » et le Client agit en tant que « Contrôleur des données », au sens du Règlement général sur la protection des données.
- 37.2. Le traitement par Pleo des Données personnelles est décrit en détail dans l'Accord de traitement de données de Pleo. L'Accord de traitement de données est applicable dans le cadre du Contrat entre Pleo et le Client.
- 37.3. Veuillez consulter la [Politique de confidentialité](#) de Pleo pour en savoir plus sur la façon dont Pleo traite les Données personnelles.
- 37.4. Sauf autorisation explicite de la part du Client, les données personnelles ne seront pas utilisées à des fins marketing par Pleo ou ses partenaires commerciaux (sauf si le Client leur a directement fourni son consentement de façon indépendante), ni ne seront partagées avec des tiers non associés au programme associé à la Carte.

38. Changements au contrat

- 38.1. Toute modification apportée à ce Contrat qui serait favorable au Client sera publiée sur le site Web de Pleo. Des copies de la version la plus à jour de ce Contrat seront disponibles à tout moment sur le site Web de Pleo et seront envoyées au Client gratuitement par email sur demande à tout moment durant la période du Contrat.
- 38.2. En cas de changement apporté au contrat au détriment du Client, Pleo donnera un préavis d'au moins deux mois avant la prise d'effet de ces changements (sauf si les lois nécessitent ou permettent à Pleo d'apporter un changement plus immédiat, ou dans le cas d'une modification du taux de change).
- 38.3. Le Client sera supposé avoir accepté la modification s'il ne notifie pas Pleo du contraire avant la date de prise d'effet de la modification et qu'il continue à utiliser le Service. Si le client n'accepte pas les modifications, il peut résilier ce contrat immédiatement et gratuitement (sous réserve du paiement de tout Service déjà utilisé) avant l'expiration du préavis, quelle que soit la Période initiale et de renouvellement convenue dans un Formulaire de commande distinct.

39. Loi et tribunaux

- 39.1. Ce Contrat, et la relation du Client avec Pleo découlant de ou en rapport avec ce Contrat, seront régis par les lois du Danemark. Tous les litiges découlant de ou en rapport avec ce Contrat seront soumis à la juridiction exclusive des tribunaux du Danemark.

40. Attribution

- 40.1. Pleo Technologies A/S peut à tout moment attribuer à l'une de ses filiales tous droits et obligations en vertu de ce contrat concernant le Service logiciel, sous réserve de donner au Client un préavis de deux mois.

- 40.2. Pleo Financial Services A/S peut à tout moment attribuer à l'une de ses filiales tous droits et obligations en vertu de ce contrat concernant le Service de paiement, sous réserve de donner au Client un préavis de deux mois.
- 40.3. Si Pleo Technologies A/S et/ou Pleo Financial Services A/S effectue cette démarche, les droits du Client n'en seront pas affectés. L'utilisation continue du Service une fois la période de préavis de deux mois écoulée indiquera l'accord du Client à cette attribution. Si le Client ne consent pas à cette attribution, il peut résilier le Contrat gratuitement.
- 40.4. Dans tous les autres cas, Pleo ne peut attribuer aucun droit ni obligation en vertu de ce Contrat sans le consentement explicite écrit du Client, consentement qui ne peut être déraisonnablement refusé. Le Client ne peut pas attribuer ce Contrat ou les droits fournis ni déléguer l'une quelconque de ses obligations, sans le consentement explicite écrit de Pleo.

41. Cessation

- 41.1. Si l'une quelconque des modalités ou des dispositions de ce Contrat était déclarée illégale ou non exécutoire, en tout ou en partie, en vertu d'un texte législatif ou d'une règle de droit, cette modalité ou disposition ou partie sera réputée ne pas faire partie du Contrat sans que la validité et l'applicabilité du reste du Contrat n'en soient affectées.

Annexe 1 :

Frais en EUR/DKK/SEK/NOK

DEVISE	EUR			
ABONNEMENT	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
FRAIS PÉRIODIQUES ET D'ACTIVATION DE LA CARTE				
Frais de Carte physique initiale*	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte physique de remplacement**	15,00 par carte	5,00 par carte	5,00 par carte	5,00 par carte
Frais de Carte physique de remplacement prioritaire	N/A	N/A	30,00 par carte	15,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle de remplacement	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE CHARGEMENT DU PORTEFEUILLE PRINCIPAL				
Chargement par virement bancaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE TRANSACTION				
Retrait national à un guichet automatique	5,00	0,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	5,00	0,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	AUCUNS FRAIS			
Retrait au guichet automatique refusé	AUCUNS FRAIS			
Transaction nationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
Transaction internationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
Frais de facturation internationaux	AUCUNS FRAIS			
Frais de facturation nationaux	AUCUNS FRAIS			
TRANSACTIONS ADMINISTRATIVES				

Restitution de Fonds disponibles****	29,00	19,00	19,00	19,00
Traitement de la rétrofacturation	29,00	19,00	19,00	19,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Remboursement*****	0.9% capped at €1 per reimbursement			0 %
Frais d'inactivité (mensuels)	100,00 (après 13 mois d'inactivité)			
Marge de frais de facturation	2,49 % par facture	1,99 % par facture	1,99 % par facture	1,49 % par facture
Frais SaaS de paiement de factures (applicables aussi bien aux paiements de factures internationales que nationales)	1,5 par facture au-dessus de la limite	0,95 par facture au-dessus de la limite	0,95 par facture au-dessus de la limite	0,95 par facture au-dessus de la limite
Frais de correction concernant un paiement de facture	29,00	19,00	19,00	19,00
Frais d'enquête concernant un paiement de facture	29,00	19,00	19,00	19,00

DEVISE	DKK			
ABONNEMENT	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
FRAIS PÉRIODIQUES ET D'ACTIVATION DE LA CARTE				
Frais de Carte physique initiale*	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte physique de remplacement**	90,00 par carte	45,00 par carte	45,00 par carte	45,00 par carte
Frais de Carte physique de remplacement prioritaire	N/A	N/A	270,00 par carte	135,00 par carte
Frais de Carte virtuelle initiale***	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle de remplacement	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE CHARGEMENT DU PORTEFEUILLE PRINCIPAL				
Chargement par virement bancaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			

FRAIS DE TRANSACTION				
Retrait national à un guichet automatique	45,00	0,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	45,00	0,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	AUCUNS FRAIS			
Retrait au guichet automatique refusé	AUCUNS FRAIS			
Transaction nationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
Transaction internationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
TRANSACTIONS ADMINISTRATIVES				
Restitution de Fonds disponibles****	260,00	170,00	170,00	170,00
Traitement de la rétrofacturation	260,00	170,00	170,00	170,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Remboursement*****	0,9 % plafonnés à 10 DKK par remboursement			0 %
Frais d'inactivité (mensuels)	900,00 (après 13 mois d'inactivité)			
Marge de frais de facturation	2.49% par facture	1.99% par facture	1.99% par facture	1.49% par facture
Frais SaaS de paiement de factures (applicables aussi bien aux paiements de factures internationales que nationales)	16 DKK par facture au-dessus de la limite	8 DKK par facture au-dessus de la limite	8 DKK par facture au-dessus de la limite	8 DKK par facture au-dessus de la limite
Frais de correction concernant un paiement de facture	260 DKK	170 DKK	170 DKK	170 DKK
Frais d'enquête concernant un paiement de facture	260 DKK	170 DKK	170 DKK	170 DKK

DEVISE	SEK			
ABONNEMENT	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
FRAIS PÉRIODIQUES ET D'ACTIVATION DE LA CARTE				
Frais de Carte physique initiale*	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte physique de	120,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte

remplacement**				
Frais de Carte physique de remplacement prioritaire	N/A	N/A	360,00	180,00
Frais de Carte virtuelle initiale***	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle de remplacement	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE CHARGEMENT DU PORTEFEUILLE PRINCIPAL				
Chargement par virement bancaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE TRANSACTION				
Retrait national à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	AUCUNS FRAIS			
Retrait au guichet automatique refusé	AUCUNS FRAIS			
Transaction nationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
Transaction internationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
TRANSACTIONS ADMINISTRATIVES				
Restitution de Fonds disponibles****	350,00	230,00	230,00	230,00
Traitement de la rétrofacturation	350,00	230,00	230,00	230,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Frais de transaction internationale à un guichet automatique*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Remboursement*****	0,9 % plafonnés à 10 SEK par remboursement			0 %
Frais d'inactivité (mensuels)	1 200,00 (après 13 mois d'inactivité)			

DEVISE	NOK			
ABONNEMENT	STARTER	ESSENTIAL	ADVANCED	BEYOND
FRAIS PÉRIODIQUES ET D'ACTIVATION DE LA CARTE				
Frais de Carte physique initiale*	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte physique de remplacement**	120,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte	60,00 par carte
Frais de Carte physique de remplacement prioritaire	N/A	N/A	360,00	180,00
Frais de Carte virtuelle initiale***	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle supplémentaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de Carte virtuelle de remplacement	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE CHARGEMENT DU PORTEFEUILLE PRINCIPAL				
Chargement par virement bancaire	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de débit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
Frais de chargement en cas de chargement par Carte de crédit (Pourcentage du montant chargé)	AUCUNS FRAIS			
FRAIS DE TRANSACTION				
Retrait national à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00	0,00
Retrait international à un guichet automatique	60,00	0,00	0,00	0,00
Consultation de solde à un guichet automatique	AUCUNS FRAIS			
Retrait au guichet automatique refusé	AUCUNS FRAIS			
Transaction nationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
Transaction internationale auprès d'un point de vente	AUCUNS FRAIS			
TRANSACTIONS ADMINISTRATIVES				
Restitution de Fonds disponibles****	350,00	230,00	230,00	230,00
Traitement de la rétrofacturation	350,00	230,00	230,00	230,00
Frais de transaction internationale auprès d'un point de vente*****	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %
Frais de transaction internationale à un	2,49 %	1,99 %	1,99 %	1,49 %

guichet automatique*****				
Remboursement*****	0,9 % plafonnés à 10 NOK par remboursement			0 %
Frais d'inactivité (mensuels)	1 200,00 (après 13 mois d'inactivité)			

* Aucuns frais ne sont appliqués à la première Carte du Client, quel que soit le nombre de Cartes commandées.

** Frais applicables à la deuxième commande de Cartes du Client et aux suivantes, appliqués par Carte commandée.

*** Aucuns frais ne sont appliqués à la première Carte du Client, quel que soit le nombre de Cartes commandées.

**** Applicable pendant la durée du Contrat, ou si le remboursement est demandé plus de 13 mois après son expiration.

***** Des frais différents peuvent s'appliquer. Veuillez consulter le Formulaire de commande concerné.

***** Le cas échéant, conformément à la page « Tarification ».