

Conditions de service pour l'utilisateur final

Version: 8 janvier 2026

Merci de faire appel aux services de Tink.

Les présentes conditions de Service pour l'utilisateur final ("**Conditions**") expliquent les règles qui vous sont applicables ("**vous**", "**votre**", "**vos**") chaque fois que vous utilisez nos services d'information sur les comptes ("**SIC**") et/ou nos services d'initiation de paiement ("**SIP**") (ensemble ou séparément les "**Services**") fournis par Tink AB ou Tink Financial Services Limited (en fonction de votre localisation, voir l'article 1 ci-dessous) ("**Tink**", "**nous**", "**notre**", "**nos**").

Nous fournissons nos Services par l'intermédiaire des applications ou des sites web de nos clients qui vous offrent leurs propres services (par exemple des commerçants, des banques, des institutions financières ou d'autres prestataires de services) ("**Partenaire(s)**") ou, dans certains cas, par l'intermédiaire de clients de Partenaires. Pour utiliser nos Services, vous devez accepter et adhérer aux présentes conditions en cliquant sur "Continuer" ou "Accepter", ce qui constituera un accord entre vous et nous lorsque vous le ferez. Les présentes Conditions expliquent comment nous vous fournissons nos Services et, conformément à la législation Suédoise, vous donnent les informations légales requises sur le contrat de vente à distance de nos services financiers avant que vous n'acceptiez d'utiliser nos Services. Nous nous basons sur ces Conditions, c'est pourquoi, chaque fois avant d'accepter l'utilisation de nos Services, veuillez à les lire attentivement, à les télécharger et à les sauvegarder. Si vous n'acceptez pas ces Conditions, vous ne pouvez pas utiliser nos Services.

Les présentes Conditions ne s'appliquent qu'à nos Services. L'utilisation que vous faites d'applications ou de sites web qui vous sont fournis par un Partenaire ("**Service Partenaire**") fait l'objet d'un accord distinct entre vous et le Partenaire. Les présentes Conditions n'affecteront pas les termes de l'accord distinct conclu entre le Partenaire et vous.

Vous trouverez toujours ces Conditions et d'autres informations relatives aux Services sur notre site web. Certaines informations peuvent également être partagées avec vous dans le cadre de l'utilisation des Services, comme l'exige le droit impératif. Ces Conditions sont disponibles dans la rubrique "End-User Terms of Service" sur la page "[Our agreements](#)" de notre site web. Pour les coordonnées de contact, veuillez-vous reporter à l'article 11. Notre Déclaration d'Accessibilité est disponible dans la section "[Accessibility statement](#)" de la page "Consumers" de notre site web.

1. Qui sommes-nous?

1.1 Si vous êtes situé dans l'Espace économique européen ("EEE"):

Nous sommes Tink AB. Nous sommes une société privée à responsabilité limitée et un établissement de paiement agréé enregistré en Suède sous le numéro 556898-2192. Notre siège social est situé à Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Suède.

Nous sommes autorisés et régulés par l'Autorité de surveillance financière Suédoise (Sw. Finansinspektionen) ("**ASSF**"), en vertu de la Loi Suédoise sur les Services de Paiement (2010:751), ce qui est indiqué dans le [Registre des Sociétés tenu par l'ASSF](#). Notre numéro d'identification auprès de l'ASSF est le 44059. L'adresse de l'ASSF est Swedish Financial Supervisory Authority, Box 7821, 103 97 Stockholm, Suède et vous pouvez l'appeler au standard téléphonique de l'ASSF : [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+469084089800).

1.2 Si vous êtes situé au Royaume-Uni:

Nous sommes Tink Financial Services Limited. Nous sommes une société privée à responsabilité limitée et un établissement de paiement agréé, enregistrée en Angleterre sous le numéro 12347825. Notre siège social est situé au 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni.

Nous sommes autorisés et régulés par l'Autorité de Conduite Financière ("**ACF**") en vertu des Règlements sur les Services de Paiement 2017, ce qui est indiqué dans le [Registre des Services Financiers](#) tenu par l'ACF. Notre

numéro de référence auprès de l'ACF est le 988456. Vous trouverez les coordonnées de l'ACF ci-dessous et sur le [site Internet de l'ACF](#).

L'adresse de l'ACF est Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London, E20 1JN et vous pouvez l'appeler au centre de contact de l'ACF : [+44 \(0\)300 500 0597](#) ou le service d'assistance téléphonique aux consommateurs de l'ACF : [+44 \(0\)800 111 6768](#).

2. Quels services fournissons-nous et comment les fournissons-nous ?

2.1 Général

2.1.1 Nos Services sont intégrés à des Services Partenaires. Cela signifie que vous accédez à nos Services et les utilisez par l'intermédiaire d'un Service Partenaire (par exemple, lorsque vous souhaitez acheter des biens ou des services en ligne). Nous fournissons nos Services à vous seul et vous ne pouvez pas partager votre accès aux Services avec quelqu'un d'autre. L'utilisation de nos Services est gratuite. Toutefois, votre opérateur de téléphonie mobile ou votre fournisseur d'accès à Internet peut vous facturer des frais. Le Partenaire peut également vous facturer l'utilisation du Service Partenaire.

2.1.2 Vous devez avoir accès à une connexion internet stable pour utiliser nos Services. Vous pouvez utiliser nos Services avec votre navigateur internet et aucun logiciel spécial n'est nécessaire. Il se peut que vous receviez nos Services différemment selon le type d'appareil que vous utilisez, le type de compte(s) que vous possédez et la manière dont votre fournisseur de compte (par exemple, votre banque ou émetteur de carte) ("**Fournisseur de Compte**") fournit l'accès à votre (vos) compte(s).

2.1.3 Vous pouvez normalement utiliser nos Services 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Toutefois, en cas d'erreurs techniques ou d'événements hors de notre contrôle tels que définis dans les présentes Conditions, les Services peuvent être exécutés avec retard ou avec des interruptions. Nous pouvons procéder à des changements objectivement justifiables des méthodes d'exploitation et spécifications techniques et arrêter temporairement les Services pour des raisons de maintenance, de sécurité et des activités similaires nécessaires à la fourniture des Services. Vous trouverez des informations concernant la maintenance planifiée ou les incidents sur la [page d'état disponible](#) sur notre site web.

2.1.4 Nos Services peuvent vous être fournis par le Partenaire agissant comme notre agent. Si tel est le cas, vous en serez informé avant de donner votre consentement explicite à la fourniture de nos Services. Ces agents seront inscrits au registre public de l'ASSF ou de l'ACF, selon que le service est fourni dans l'EEE ou au Royaume-Uni, respectivement. Nous serons responsables des services qui vous seront fournis par nos agents. Vous trouverez des informations sur nos agents sur notre site web à l'adresse suivante [Tink's Use of Agents](#).

2.2 Services d'information sur les comptes ("SIC")

Qu'est-ce que c'est ?

2.2.1 Le SIC vous permet d'accéder aux informations relatives à un ou plusieurs de vos comptes de paiement en ligne ou d'autres comptes en ligne ("**Informations sur Compte**"). Les Informations sur Compte qui peuvent être partagées par l'intermédiaire de notre Service dépendent de ce qu'offre le Service Partenaire. Elles peuvent par exemple inclure vos transactions passées, les montants et les détails de ces transactions, le nom et le numéro de votre (vos) compte(s), la somme d'argent que vous avez sur votre (vos) compte(s), votre épargne, vos prêts et vos investissements, ainsi que d'autres détails sur les transactions que vous avez effectuées.

2.2.2 En fonction de ce que le Service Partenaire offre, le SIC peut vous être fourni de différentes manières. Il s'agit des suivantes :

- (a) **SIC Ponctuel** lorsque nous accédons une seule fois à vos Informations sur Compte ; et
- (b) **SIC Continu** dans le cadre duquel nous accédons périodiquement à vos Informations sur Compte jusqu'à ce que l'accord prenne fin conformément à l'article 8.1.2.

2.2.3 Les Informations sur Compte auxquelles nous avons accès peuvent ne pas inclure toutes les Informations sur Compte que vous verriez si vous accédiez à vos comptes par vous-même par l'intermédiaire de votre Fournisseur de Compte. Nous n'incluons pas d'informations considérées comme des "données de paiement Sensibles". C'est

votre Fournisseur de Compte qui décide ce que sont les "données de paiement Sensibles", mais il peut s'agir, par exemple, d'informations sur vos données de connexion qui peuvent être utilisées à des fins frauduleuses. Nous vous informerons des Informations sur Compte auxquelles nous aurons accès lorsque nous vous demanderons votre consentement explicite pour vous fournir le SIC.

Comment cela fonctionne-t-il?

2.2.4 Lorsque vous souhaitez accéder à vos Informations sur Compte en utilisant notre SIC, vous devez accepter les présentes Conditions et nous donner votre consentement explicite à la fourniture du SIC en cliquant sur "Continuer" ou "Accepter", ce qui signifie que vous consentez à ce que nous accédions à vos comptes. Vous serez informé de la durée pendant laquelle nous aurons accès à vos comptes lorsque nous vous demanderons votre consentement explicite. Vous pourrez alors soit consulter une liste de Fournisseurs de Comptes, soit être transféré de manière sécurisée à votre Fournisseur de Compte pour authentification (selon le fonctionnement du Service Partenaire concerné). Si une liste de Fournisseurs de Compte vous est présentée, vous sélectionnerez alors le(s) Fournisseur(s) de Compte dont vous souhaitez consulter vos Informations sur Compte.

2.2.5 Après avoir sélectionné votre Fournisseur de Compte, vous serez transféré de manière sécurisée pour fournir vos identifiants de connexion (soit sur un navigateur web, soit sur votre application mobile bancaire, soit directement auprès de nous). Vos données de connexion peuvent inclure une authentification à deux facteurs (par exemple, un mot de passe et un identifiant biométrique tel qu'une empreinte digitale ou une reconnaissance faciale) pour l'authentification. Vous devrez vous authentifier auprès de votre Fournisseur de Compte, de la même manière que vous le faites lorsque vous utilisez les applications ou les sites web du Fournisseur de Compte. Ni nous ni le Partenaire ne pouvons voir ou accéder à vos données de connexion et ce, à tout moment.

2.2.6 Une fois que votre Fournisseur de Compte a confirmé votre authentification, vous choisissez le(s) compte(s) dont vous souhaitez consulter les Informations sur Compte. Ensuite, nous aurons accès à vos Informations sur Compte et les partagerons avec le Partenaire. Nous n'aurons accès qu'aux comptes que vous aurez choisis. Vos Informations sur Compte peuvent ensuite vous être présentées par le Partenaire. Nous ne vérifions pas l'exactitude des Informations sur Compte. Nous nous fions à votre Fournisseur de Compte pour s'assurer que vos Informations sur Compte sont à jour et exactes.

Combien de temps cela prend-il ?

2.2.7 Le temps nécessaire pour vous fournir le SIC peut dépendre du temps nécessaire pour que vous soyez authentifié par votre Fournisseur de Compte. Il sera toutefois exécuté dès que possible après réception de votre consentement explicite à vous fournir le SIC, mais au plus tard dans les neuf (9) minutes qui suivent.

Quelle est la durée de validité de mon consentement et comment puis-je le retirer ?

2.2.8 Lorsque nous vous fournissons un SIC Ponctuel, votre consentement n'est valable que pour cette seule fois. Cela signifie que vous n'avez pas à retirer votre consentement après que le service vous a été fourni.

2.2.9 Lorsque nous vous fournissons un SIC Continu, nous mettons automatiquement à jour les Informations sur Compte sans vous demander de consentement supplémentaire. Une mise à jour automatique peut être effectuée jusqu'à quatre fois par jour et pour une durée maximale de 90 ou 180 jours. Tous les 90 ou 180 jours, nous vous demanderons de nous donner votre consentement explicite pour le SIC continu. Les heures et jours exacts de mise à jour automatique et de demande de consentement explicite dépendent de l'offre du Service Partenaire et de votre localisation. Si vous ne reconfirmez pas votre consentement explicite, nous cesserons d'accéder à vos Informations sur Compte et de les partager. Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à l'utilisation du SIC Continu. Vous pouvez le faire directement auprès du Fournisseur de Compte ou du Partenaire. Vous pouvez également retirer votre consentement en utilisant notre [Consent Revocation Portal](#) (portail de révocation des consentements). Si vous retirez votre consentement, nous cesserons d'accéder à vos Informations sur Compte.

2.2.10 Vous pouvez toujours refuser notre demande de consentement explicite à tout moment avant que le consentement ne soit donné en annulant le processus (ce que vous pouvez faire en cliquant sur "Refuser" ou en cliquant sur la X dans le coin supérieur droit). Dans ce cas, vous serez renvoyé vers le Service Partenaire.

2.3 Services d'initiation de paiement ("SIP")

Qu'est-ce que c'est?

2.3.1 Le SIP vous permet d'effectuer des paiements en ligne directement à partir d'un compte de paiement détenu auprès de votre Fournisseur de Compte. Avec votre consentement explicite et selon vos instructions, nous chargerons votre Fournisseur de Compte d'effectuer des paiements à partir du compte de paiement que vous avez sélectionné (dans la devise qui vous a été indiquée) au destinataire choisi.

2.3.2 En fonction de ce que le Service Partenaire offre et de votre localisation, le SIP peut vous être fourni de différentes manières. Il s'agit des suivantes :

- (a) **SIP Ponctuel** dans le cadre duquel nous effectuons un ou plusieurs paiements (selon le fonctionnement du Service Partenaire concerné) pour vous, une seule fois ; et
- (b) un **mandat de paiement récurrent variable** (Mandat PRV) avec lequel vous autorisez certaines règles de paiement dans le cadre desquelles une ou plusieurs initiations d'ordres de paiement peuvent être effectuées entre deux comptes.

Comment cela fonctionne-t-il ?

2.3.3 Lorsque vous souhaitez effectuer un paiement en utilisant notre SIP, vous devez accepter les présentes Conditions et nous donner votre consentement explicite à la fourniture du SIP en cliquant sur "Continuer" ou "Accepter". Vous serez soumis à l'authentification décrite à l'article 2.2.5.

2.3.4 Selon le fonctionnement du Service Partenaire concerné, les détails du paiement seront soit remplis par le Partenaire pour que vous les vérifiiez et les confirmiez, soit vous les remplirez vous-même. Ces détails de paiement peuvent inclure la personne à qui vous payez, la référence du paiement, la date à laquelle le paiement sera effectué et le montant. Dans le cas d'un Mandat PRV, vous fournirez une autorisation comprenant vos règles de paiement lors de la mise en place du Mandat PRV, auquel vous consentirez par la suite. Il est de votre responsabilité de vous assurer que tous les détails du paiement sont corrects avant de confirmer que nous pouvons initier le paiement et que vous disposez de fonds suffisants sur le compte sélectionné. Par exemple, lorsque vous utilisez notre SIP pour acheter des biens ou des services en ligne, vous devez vous assurer que le montant indiqué dans l'initiation du paiement correspond à ce que vous vous attendez à payer. Si ce n'est pas le cas, vous ne devriez pas effectuer le paiement. Avant d'initier votre paiement, nous pouvons vérifier la disponibilité des fonds sur votre compte de paiement afin de couvrir le montant du paiement initié.

2.3.5 Si vous nous avez donné votre consentement explicite pour initier un paiement et que des informations sur le compte de paiement à partir duquel vous souhaitez effectuer le paiement sont nécessaires, nous pouvons, en fonction de votre localisation, soit effectuer un SIC Ponctuel, soit un SIC Continu conformément à l'article 2.2 ci-dessus (pour lequel nous demanderons votre consentement explicite), soit recevoir les informations pertinentes de la part du Fournisseur de Compte (qui, dans certains cas, peuvent être partagées avec le Service Partenaire).

2.3.6 Une fois que votre Fournisseur de Compte aura confirmé l'authentification, vous choisirez le compte de paiement à partir duquel vous souhaitez initier le paiement (à moins que, dans certains cas, selon le fonctionnement du Service Partenaire concerné, vous n'ayez préalablement sélectionné votre compte de paiement lors de l'utilisation des Services). Nous demanderons alors à votre Fournisseur de Compte d'effectuer le paiement conformément au récapitulatif de paiement que nous lui aurons fourni.

2.3.7 Lorsque vous établissez un Mandat PRV, vous ne devez l'autoriser auprès de votre Fournisseur de Compte qu'une seule fois lors de l'établissement initial du Mandat PRV. En acceptant un Mandat PRV, vous nous donnez votre consentement explicite pour initier des ordres de paiement dans le cadre de votre autorisation. Nous continuerons à le faire aussi longtemps que vous l'aurez accepté dans le Mandat PRV, ou jusqu'à ce qu'il soit mis fin à l'accord comme indiqué à l'article 8.1 ci-dessous.

2.3.8 Le Fournisseur de Compte ne traitera le paiement qu'une fois que vous vous serez authentifié avec succès auprès de lui. Une fois que vous avez passé avec succès les contrôles de sécurité de votre Fournisseur de Compte, nous lui envoyons votre ordre d'initiation de paiement. Si vous avez établi un Mandat PRV, nous ne demanderons à votre Fournisseur de Compte d'exécuter un ordre d'initiation de paiement que dans le cadre des règles de paiement de votre autorisation.

2.3.9 Vous recevrez une confirmation que le paiement a été initié auprès de votre Fournisseur de Compte (ou si l'initiation a échoué). L'exécution du paiement proprement dit est effectuée par votre Fournisseur de Compte, ce

qui signifie qu'il peut être exécuté un autre jour que celui où vous avez confirmé l'initiation du paiement (en fonction du délai d'exécution des paiements du Fournisseur de Compte concerné). Votre initiation de paiement peut être soumise à un montant maximum lorsque vous utilisez notre SIP.

Combien de temps cela prend-il ?

2.3.10 Le temps nécessaire pour vous fournir le SIP peut dépendre du temps nécessaire pour que vous soyez authentifié par votre Fournisseur de Compte. Il sera toutefois effectué dès que possible après réception de votre consentement explicite à la fourniture du SIP. Le temps nécessaire à l'exécution du paiement par votre Fournisseur de Compte dépend de ses services spécifiques. C'est votre Fournisseur de Compte (et pas nous) qui est responsable de l'exécution du paiement.

Quand recevons-nous un ordre de paiement et comment est-il possible de l'annuler ?

2.3.11 Si vous avez initié un SIP Ponctuel, votre ordre d'initiation de paiement est considéré comme reçu par nous le jour même où vous l'avez confirmé. Si ce jour n'est pas un jour où les banques sont ouvertes, il est considéré comme reçu par nous le jour suivant lorsque les banques sont ouvertes. Une fois que nous avons reçu votre ordre d'initiation de paiement, nous le transférons à votre Fournisseur de Compte. Cela signifie que si vous effectuez un SIP Ponctuel, vous ne pourrez pas annuler l'ordre de paiement une fois que vous aurez donné votre confirmation (en donnant votre consentement explicite) et passé les contrôles de sécurité de votre Fournisseur de Compte. Si vous avez fixé une date de paiement future pour votre initiation de paiement, celle-ci est considérée comme reçue par nous le jour précédant la date de paiement spécifiée. Si ce jour n'est pas un jour où les banques sont ouvertes, elle est considérée comme reçue par nous le jour suivant lorsque les banques sont ouvertes. Cela signifie que vous pouvez annuler votre paiement jusqu'à la veille du jour où il est considéré comme reçu par nous, directement par l'intermédiaire de votre Fournisseur de Compte ou du Service Partenaire (selon leur fonctionnement). Si vous avez consenti à un SIP Ponctuel, votre consentement n'est valable que pour ce paiement spécifique. Cela signifie qu'il n'est pas nécessaire de retirer votre consentement pour un SIP Ponctuel (mais si vous avez consenti à un SIC Continu tel que décrit à l'article 2.3.5, vous pouvez retirer votre consentement pour le SIC Continu tel que décrit à l'article 2.2.9).

2.3.12 Si vous avez initié un Mandat PRV, chaque ordre d'initiation de paiement est considéré comme reçu par nous la veille des dates de paiement que vous avez spécifiées. Si ces dates tombent un jour où les banques ne sont pas ouvertes, nous considérerons que l'ordre d'initiation de paiement a été reçu le jour suivant lorsque les banques sont ouvertes. Vous pouvez annuler un Mandat PRV à tout moment en retirant votre consentement directement auprès de votre Fournisseur de Compte, du Service Partenaire ou en utilisant notre [Consent Revocation Portal](#). Si vous utilisez notre [Consent Revocation Portal](#) pour annuler un Mandat PRV, le prochain paiement ne sera annulé que si vous avez retiré votre consentement avant 16 heures GMT/BST la veille du jour où l'ordre d'initiation de paiement est considéré comme reçu. Si vous ne respectez pas la date limite d'annulation de votre Mandat PRV, il se peut que votre Fournisseur de Compte ne soit pas en mesure d'arrêter le prochain paiement à temps. Vous pourrez consulter votre Mandat PRV via les services bancaires en ligne de votre Fournisseur de Compte (lorsque cela est proposé). Si vous souhaitez plus d'informations sur la manière dont vous pouvez annuler les Mandats PRV, veuillez lire les conditions générales de votre Fournisseur de Compte.

Peut-on refuser d'initier un paiement ?

2.3.13 Nous pouvons refuser d'initier un paiement pour vous si nous craignons une fraude (ou tout autre type d'activité criminelle) ou un accès non autorisé. Dans la plupart des cas, nous vous informerons immédiatement, mais au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la réception de votre ordre de paiement, si nous décidons de ne pas initier le paiement et les raisons du refus, ainsi que la procédure pour corriger les erreurs qui ont causé le refus (sauf si cela enfreint la loi, ou si nous ne pouvons pas vous le dire pour des raisons de sécurité). Nous vous autoriserons à initier d'autres paiements dès que le(s) motif(s) de refus n'existera(ont) plus.

2.3.14 Selon le fonctionnement du Service Partenaire concerné, nous pouvons dans certains cas utiliser les informations que nous avons collectées dans le cadre du SIC (nous effectuerons un tel SIC conformément à l'article 2.2 ci-dessus et demanderons votre consentement explicite) en relation avec le SIP, afin de prévenir les comportements frauduleux. À cette fin, nous pouvons effectuer des vérifications, par exemple pour savoir si vous disposez de fonds suffisants sur votre compte de paiement correspondant pour couvrir le montant du paiement initié (vérification des fonds) et si des transactions initiées à partir de votre compte de paiement au cours des 30

derniers jours n'ont pas abouti. En fonction du résultat de ces vérifications, l'initiation du paiement sera effectuée ou refusée.

3. Quelles sont les conditions requises pour utiliser nos Services et les responsabilités liées à leur utilisation ?

3.1 Vous pouvez utiliser nos Services uniquement si vous :

- (a) êtes âgés d'au moins 18 ans et/ou avez le droit d'accepter les présentes Conditions conformément à la législation applicable ;
- (b) n'utilisez nos Services que conformément aux présentes Conditions ;
- (c) utilisez les Services pour accéder à des comptes détenus par une personne morale (société ou autre organisation) que vous représentez, vous acceptez les présentes Conditions au nom de cette personne morale ;
- (d) nous fournissez des informations qui sont vraies, complètes et à jour, et ne donnez pas de fausses informations sur vous-même ou sur quoi que ce soit d'autre ;
- (e) dans le cas où vous utilisez les Services de Tink Financial Services Limited, votre compte et votre Fournisseur de Compte sont situés au Royaume-Uni ; et
- (f) si vous utilisez les Services de Tink AB, votre compte et votre Fournisseur de Compte sont situés dans l'EEE.

3.2 En cliquant sur "Continuer" ou "Accepter" avant de commencer à utiliser nos Services, vous confirmez que :

- (a) vous avez lu, compris et que vous acceptez ces Conditions ;
- (b) vous n'utiliserez pas nos Services à des fins frauduleuses, contraires à la loi ou nuisibles ;
- (c) les données de connexion que vous utilisez sont les vôtres et, le cas échéant, la personne qui les fournit est autorisée par vous à les fournir, et vous êtes autorisé à utiliser les données de connexion pertinentes pour nous donner accès à votre/vos compte(s) afin de fournir nos Services ;
- (d) vous protégez vos données de connexion et vos dispositifs techniques contre tout accès non autorisé ;
- (e) les informations que vous fournissez dans les Services n'enfreignent pas les droits d'autrui ou ne violent pas la loi ou les droits d'autrui de quelque manière que ce soit ;
- (f) en donnant votre consentement explicite à la fourniture de notre SIC, vous acceptez d'accéder et de partager les Informations de Compte à partir du ou des comptes que vous avez sélectionnés, avec vous et tout Partenaire que vous avez sélectionné, tel que défini à l'article 2.2 des Conditions ;
- (g) en donnant votre consentement explicite à la fourniture de notre SIP, vous nous donnez l'instruction d'initier un paiement à partir du compte de paiement que vous avez sélectionné vers le destinataire que vous avez choisi, tel que défini dans la section 2.3 des Conditions ;
- (h) vous ne copiez, ne modifiez, ne partagez ni ne publiez aucun contenu de nos Services, et vous n'utiliserez d'aucune autre manière les Services à mauvais escient ou à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été conçus ; et
- (i) vous ne contournerez pas, et n'essaierez pas de contourner les mesures de sécurité ou autres restrictions des Services.

3.3 Si les conditions énoncées dans les présentes Conditions ne sont pas remplies ou s'il est illégal pour nous de vous fournir nos Services, nous avons le droit, sous réserve des lois impératives en droit de la consommation, de refuser de le faire. Dans ce cas, vous recevrez une notification vous informant que la fourniture du Service n'a pas abouti.

4. Qui est responsable en cas de problème ?

4.1 Général

4.1.1 Nous sommes responsables de la fourniture des Services, y compris de l'initiation d'un paiement ou de l'accès à vos Informations sur Compte de manière sûre et sécurisée. Nous sommes également responsables des dommages causés intentionnellement ou du fait de notre négligence grave. En outre, nous sommes responsables de tout manquement par négligence à nos obligations nécessaires à la bonne exécution du contrat, si le non-respect de ces obligations compromet l'objectif de l'accord. Dans ce dernier cas, nous ne sommes responsables que des dommages contractuels prévisibles types. Cela s'applique également aux manquements aux obligations par nos agents. Les exclusions de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de :

- (a) dommage à la vie, au corps et à la santé ;
- (b) notre fraude ou nos déclarations frauduleuses ;
- (c) la violation de conditions implicites applicables en vertu de la législation applicable aux consommateurs ;
ou
- (d) toute autre matière qui ne peut être exclue en vertu du droit applicable.

Dans le cas contraire, la responsabilité est exclue.

4.1.2 Nous ne sommes pas responsables de ce qui suit (qui, pour éviter toute ambiguïté, sont des éléments qui sont hors de notre contrôle et/ou des services que nous ne fournissons pas) :

- (a) l'exécution effective d'un paiement autorisé par le Fournisseur de Compte ou le contenu de vos Informations sur Compte ou tout autre problème qui pourrait survenir avec le Fournisseur de Compte (par exemple avec le fonctionnement des services du Fournisseur de Compte), qui relèvent de la responsabilité de votre Fournisseur de Compte ;
- (b) tout préjudice, dommage ou perte lié ou provenant d'un accès non autorisé à vos données de connexion qui n'est pas sous notre contrôle raisonnable ;
- (c) les Services Partenaires de quelque manière que ce soit et nous ne sommes pas responsables envers vous de tout préjudice, dommage ou perte résultant de votre utilisation des Services Partenaires ;
- (d) les services qui vous sont fournis par des tiers dont dépend le fonctionnement de nos Services (comme votre opérateur de téléphonie mobile ou votre fournisseur d'accès à Internet) ; ou
- (e) toute décision financière ou autre que vous prenez sur la base de votre utilisation des Services ou pour des services ou biens que vous choisissez d'acheter à des tiers indépendants ou à des entreprises avec lesquelles nous collaborons, y compris des Partenaires. Si vous n'êtes pas sûr qu'un produit ou un service soit financièrement adapté à votre situation, nous vous recommandons de demander l'avis d'un conseiller financier.

4.1.3 Nous ne sommes pas non plus responsables des retards ou des problèmes de fonctionnement ou de performance dus à des circonstances anormales et imprévisibles hors de notre contrôle raisonnable (force majeure), y compris, mais sans s'y limiter, des événements tels que les incendies, les inondations, les explosions, les émeutes, les actes de guerre, les ouragans, les sabotages, les actes de terrorisme, le vandalisme, les accidents, les maladies épidémiques, les mesures prises par les gouvernements ou les autorités gouvernementales, les injonctions des tribunaux, les grèves ou d'autres événements similaires qui peuvent survenir malgré nos efforts raisonnables pour prévenir, éviter, retarder ou atténuer les effets de ces événements.

4.1.4 Notre objectif est que tous les Services soient exécutés correctement à tout moment. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables si les Services sont indisponibles ou si une information ou une fonctionnalité ne fonctionne pas comme prévu, outre ce qui suit concernant notre responsabilité en vertu des présentes conditions et de la loi applicable.

4.1.5 À l'exception de ce qui est stipulé dans le droit impératif et dans les présentes Conditions, et si nous avons agi de manière frauduleuse, ou en cas de manquement délibéré, nous ne sommes en aucun cas responsables envers vous ou un tiers des pertes ou dommages directs ou indirects liés à la fourniture des Services. Notre responsabilité totale pour les dommages liés à votre utilisation des Services ne dépassera jamais €50 si vous êtes situé dans l'EEE, et £35 si vous êtes situé au Royaume-Uni.

4.2 En cas de paiements incorrects ou non autorisés ou de risques pour la sécurité

4.2.1 Vous êtes responsable de la protection de vos données de connexion et de vos dispositifs techniques contre toute personne qui ne devrait pas y avoir accès. Vous devez nous informer immédiatement si vous soupçonnez ou avez connaissance d'une utilisation non autorisée des Services ou des dispositifs techniques en nous contactant aux coordonnées indiquées à l'article 11.

4.2.2 Si vous soupçonnez qu'un paiement initié par notre intermédiaire (que ce soit à votre demande ou à celle du Fournisseur de Compte) peut avoir été incorrect, effectué sans votre approbation ou mal exécuté (par exemple en raison de retards ou d'autres erreurs), vous devez contacter le Fournisseur de Compte auprès duquel votre compte est détenu dès que possible après en avoir pris connaissance et au plus tard 13 mois après que le montant ait été débité de votre compte. Il incombe à votre Fournisseur de Compte de vous aider avec le paiement incorrect ou non autorisé et de vous rembourser si vous avez droit à un remboursement.

4.2.3 Si vous ne signalez pas le paiement incorrect ou non autorisé à votre Fournisseur de Compte dès que vous en avez pris connaissance et au plus tard dans les 13 mois suivant le débit de votre compte, vous pouvez perdre votre droit à obtenir un remboursement de la part de votre Fournisseur de Compte. Cela signifie que vous serez redevable de la totalité du montant débité de votre compte. Cela peut également être le cas si vous avez agi de manière frauduleuse ou si vous n'avez pas respecté, intentionnellement ou par négligence grave, les obligations de sécurité spécifiées à l'article 4.2.1. des Conditions.

4.2.4 Si vous êtes situé dans l'EEE (sauf la Suède, et en fonction de votre localisation), vous devez savoir que si vous avez droit à un remboursement pour un paiement incorrect ou non autorisé, vous pourriez néanmoins être tenu responsable pour un montant maximum de €50, ou NOK 450 si vous êtes situé en Norvège, pour tout paiement effectué dans le cas d'une opération de paiement non autorisée à la suite de la perte ou du vol de l'instrument de paiement avant que vous ne nous en ayez informés. Si vous avez agi de manière frauduleuse ou si, intentionnellement ou par négligence grave, vous n'avez pas conservé vos données de connexion ou votre instrument de paiement en sécurité, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes subies en raison de l'opération de paiement non autorisée. Si vous êtes un consommateur situé en Norvège et que, par négligence grave, vous n'avez pas assuré la sécurité de vos données de connexion ou de votre instrument de paiement, vous ne pouvez être tenu responsable que pour un montant maximum de NOK 12 000.

4.2.5 Si vous êtes situé en Suède, vous devez savoir que si une transaction non autorisée a été effectuée parce que vous n'avez pas protégé vos données de connexion, vous pouvez être tenu responsable de la transaction, jusqu'à un maximum de SEK 400. Si une transaction non autorisée a été effectuée parce que vous avez commis une négligence grave, que vous n'avez pas protégé vos données de connexion ou votre instrument de paiement ou que vous n'avez pas respecté les obligations énoncées au point 4.2, vous pouvez être tenu responsable de la totalité de la transaction ou d'un montant maximum de SEK 12,000 si vous êtes un consommateur. Si vous avez agi de manière particulièrement répréhensible (Sw. särskilt klandervärt), vous pouvez être tenu responsable pour l'ensemble de la transaction.

4.2.6 Si vous êtes situé au Royaume-Uni, vous devez savoir que si vous avez droit à un remboursement pour un paiement incorrect ou non autorisé, vous pourriez néanmoins être tenu responsable pour un montant maximum de £35. Si vous avez agi de manière frauduleuse ou si, intentionnellement ou par négligence grave, vous n'avez pas conservé vos données de connexion ou votre instrument de paiement en sécurité, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes subies en raison de l'opération de paiement non autorisée.

4.2.7 Vous devez également savoir que votre Fournisseur de Compte peut vous contacter directement (et non par notre intermédiaire ou celui d'un tiers) en cas de problème avec un paiement initié par notre intermédiaire (par exemple, si votre compte n'est pas suffisamment approvisionné ou s'il y a un problème avec votre autorisation).

4.2.8 Si nous soupçonnons un risque de sécurité ou qu'un paiement initié n'est pas autorisé, nous vous en informerons de la manière que nous jugerons appropriée, notamment en utilisant les coordonnées dont nous disposons (par exemple, par téléphone, courrier électronique ou l'intermédiaire du Partenaire). Nous pouvons bloquer temporairement les Services ou votre utilisation des Services à tout moment si :

- (a) il existe un risque d'utilisation non sécurisée des Services ;
- (b) il y a eu ou il pourrait y avoir une utilisation non autorisée des Services ; ou
- (c) il existe un risque de fraude ou d'autres activités illégales.

Nous vous en informerons au préalable, sauf si nous considérons raisonnablement qu'une telle notification n'est pas possible dans des circonstances spécifiques.

5. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle ?

5.1 L'ensemble du contenu et des fonctionnalités que vous utilisez dans le cadre de nos Services, de notre site web et de notre technologie, y compris, mais sans s'y limiter, les logiciels, les textes, les images et les logos, nous appartiennent ou appartiennent à nos donneurs de licence et sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle.

5.2 Vous avez le droit de les utiliser dans le cadre des Services que nous vous fournissons, mais vous ne pouvez pas les utiliser à d'autres fins sans notre autorisation. Cela signifie que vous ne pouvez pas copier, modifier, partager ou utiliser de quelque manière que ce soit ces éléments en dehors de l'usage prévu pour nos Services.

6. Que se passe-t-il si une partie des présentes Conditions est jugée invalide ?

6.1 Si une partie des présentes Conditions est jugée invalide, cette partie des Conditions sera modifiée pour la rendre valide ou, s'il n'est pas possible de modifier cette partie, elle sera considérée comme supprimée. Cela n'affectera pas les autres Conditions.

7. Comment traitons-nous vos données personnelles ?

7.1 Nous traitons vos données personnelles pour vous fournir nos Services. Nous le faisons conformément à notre Privacy Notice for End-Users (notice de protection de la vie privée pour les utilisateurs finaux), que vous pouvez trouver sur notre site web. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, comme cela est expliquée dans notre notice de protection de la vie privée pour les utilisateurs finaux, vous ne devez pas utiliser nos Services.

8. Comment ces Conditions peuvent-elles être résiliées ou modifiées ?

8.1 Durée et résiliation

8.1.1 Si vous avez utilisé notre SIC Ponctuel ou notre SIP Ponctuel, notre prestation de Service est terminée et notre accord avec vous a expiré une fois que vous avez accédé aux Informations sur Comptes depuis vos comptes ou que le paiement a été initié. Cela signifie que chaque fois que vous acceptez d'utiliser ces Services en cliquant sur "Continuer" ou "Accepter", vous concluez un nouvel accord avec nous et que l'accord est résilié dès que le Service est fourni.

8.1.2 Si vous utilisez notre SIC Continu, les présentes Conditions constituent un accord-cadre entre nous. Cela signifie que les présentes Conditions constituent un accord continu qui :

- (a) si vous êtes situé dans l'EEE, expire à la première des deux dates suivantes : (i) la date à laquelle vous ou nous résilions l'accord ou (ii) 180 jours à compter du jour où vous avez conclu l'accord avec nous ; ou
- (b) si vous êtes situé au Royaume-Uni, expire à la première des deux dates suivantes : (i) la date à laquelle vous ou nous résilions l'accord ou (ii) 90 jours à compter du jour où vous avez conclu l'accord avec nous.

Si vous retirez ou choisissez de ne pas reconfirmer votre consentement au SIC Continu, l'accord en cours sera résilié. Vous pouvez toujours résilier l'accord sans frais à tout moment en suivant la procédure décrite à l'article 2.2.9.

8.1.3 Si vous avez mis en place un Mandat PRV, les présentes Conditions constituent un accord-cadre entre nous qui expire à la première des deux dates suivantes : (i) lorsque l'accord est résilié par nous ou par vous (y compris si vous retirez votre consentement au Mandat PRV), ou (ii) à la date d'expiration spécifique que vous avez confirmée lors de l'établissement du Mandat PRV. Vous pouvez retirer votre consentement au Mandat PRV sans frais à tout moment en suivant la procédure décrite à l'article 2.3.12.

8.1.4 Nous pouvons résilier les présentes Conditions pour un SIC Continu ou un Mandat PRV si :

- (a) vous êtes en infraction grave des présentes Conditions ou avez agi d'une manière qui pourrait nous nuire ;
- (b) nous mettons fin à notre accord avec un Partenaire dont vous utilisez les services ; ou
- (c) vous nous mettez dans une position où nous pourrions violer une loi, un règlement, un code ou une autre obligation qui s'applique à nous, ou qui pourrait entraîner une mesure ou une censure de la part d'un gouvernement, d'une autorité de régulation ou d'un organisme chargé de l'application de la loi si nous continuons à vous fournir les Services.

8.2 Modifications des Conditions

8.2.1 Nous pouvons modifier les présentes Conditions à tout moment pour des modifications mineures ou pour des raisons objectives, notamment :

- (a) si nous souhaitons modifier l'un de nos Services ou introduire un nouveau service nécessitant une modification des présentes Conditions ;
- (b) si nous décidons de cesser de fournir tout ou partie des Services ;
- (c) si nous devons adapter notre façon de faire en raison de changements (ou de changements anticipés) dans la technologie, nos systèmes ou le système de paiement ;

- (d) en cas de modification d'une loi, d'un règlement, d'un code industriel que nous suivons, ou d'une décision judiciaire, d'une autorité de régulation ou d'un médiateur local ; et
- (e) si nous devons modifier nos coûts, par exemple si nous décidons de manière raisonnable de facturer nos Services.

8.2.2 Si nous vous fournissons un SIC Continu ou un Mandat PRV (qui sont des services faisant l'objet d'un accord permanent entre vous et nous), vous serez informé de toute modification des Conditions conformément à l'article 8.2.1, du délai d'opposition, du fait que la non-opposition sera considérée comme une acceptation et des conséquences de l'opposition au moins deux mois avant que les nouvelles conditions ne commencent à s'appliquer.

8.2.3 Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des modifications, vous pouvez résilier gratuitement votre accord avec nous en retirant votre consentement à tout moment avant que les modifications ne commencent à s'appliquer, en utilisant notre [Consent Revocation Portal](#). Vous serez réputé avoir accepté le(s) changement(s) si vous ne nous dites pas le contraire avant que les nouvelles conditions ne commencent à s'appliquer. Pour éviter toute ambiguïté, vous pouvez toujours résilier votre accord avec nous à tout moment après l'entrée en vigueur des modifications. Votre signature n'est pas nécessaire pour que les modifications commencent à s'appliquer. Pour tous nos Services qui font l'objet d'accords-cadres existants, les présentes Conditions ne peuvent entrer en vigueur qu'après la résiliation de ces accords-cadres.

9. Divers

9.1 Transfert des droits et obligations

9.1.1 À moins que cela ne réduise vos droits en vertu des présentes Conditions, nous avons le droit de transférer nos droits et obligations à un autre prestataire de services dûment autorisé, ou d'engager des sous-traitants pour l'exécution de nos obligations en vertu des présentes Conditions. Vous ne pouvez pas transférer vos droits en vertu des présentes Conditions à un tiers sans notre consentement écrit.

9.2 Renonciation aux droits

9.2.1 Un manquement ou un retard de l'un ou l'autre d'entre nous dans l'exercice ou l'application d'une disposition ou d'un droit des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation à cette disposition ou à ce droit.

9.3 Langue et communication

9.3.1 Bien que nous puissions fournir une traduction des Conditions dans une autre langue, la version Anglaise sera la version de référence et prévaudra en cas de divergence entre la version Anglaise et la (les) version(s) traduite(s).

9.3.2 Nous nous réservons le droit de communiquer en Anglais uniquement, bien que nous puissions communiquer dans d'autres langues pour des raisons de commodité. La fourniture de communications dans d'autres langues ne constitue pas une obligation pour nous de continuer à communiquer dans cette langue. Vous acceptez que toutes nos communications (y compris, mais sans s'y limiter, les notifications et les informations prévues par les présentes Conditions) puissent être envoyées par voie électronique.

9.4 Lutte contre le blanchiment de capitaux

9.4.1 Nous pouvons contrôler votre utilisation des Services afin de nous conformer aux règles de lutte contre le blanchiment de capitaux. Les principes de ce contrôle peuvent varier d'une fois à l'autre et dépendent des circonstances relatives à l'utilisateur, telles que les schémas de transaction et autres.

10. Quel droit et quelle juridiction sont applicables aux présentes Conditions ?

10.1 Si vous êtes situé dans l'EEE :

10.1.1 Si vous êtes un consommateur, vous bénéficierez de toutes les dispositions légales impératives du pays dans lequel vous résidez. Aucune disposition des présentes Conditions n'affecte votre droit, en tant que consommateur, de vous prévaloir des dispositions impératives de la législation de votre pays de résidence (pour éviter toute

ambiguïté, y compris tout droit de former un recours en justice sur la base de votre lieu de résidence en tant que consommateur).

10.1.2 Sous réserve de l'article 10.1.1, les présentes Conditions sont régies par le droit Suédois et relèvent de la compétence non exclusive des juridictions suédoises. Toute demande, réclamation ou litige découlant des présentes Conditions ou s'y rapportant, de nature contractuelle ou non contractuelle, est régi par le droit suédois et réglé conformément à ce dernier.

10.2 Si vous êtes situé au Royaume-Uni :

10.2.1 Les présentes Conditions sont régies par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles et sont soumises à la compétence non exclusive des juridictions d'Angleterre. Toute demande, réclamation ou litige découlant des présentes Conditions ou s'y rapportant, de nature contractuelle ou non contractuelle, est régi par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles et réglé conformément à ces lois. Si vous vivez au Pays de Galles, en Écosse ou en Irlande du Nord, vous pouvez également introduire une action contre nous devant les tribunaux du pays dans lequel vous vivez. Nous pouvons nous retourner contre vous devant les juridictions de votre pays de résidence. Si vous êtes un consommateur, vous bénéficierez de toutes les dispositions impératives prévues par les lois d'Angleterre et du Pays de Galles. Aucune disposition des présentes Conditions n'affecte votre droit, en tant que consommateur, de vous prévaloir des dispositions impératives de la législation d'Angleterre et du Pays de Galles.

11. Comment nous contacter ou formuler une réclamation ?

11.1 Vous pouvez nous contacter à l'adresse contact@tink.com ou en utilisant les coordonnées indiquées aux sections suivantes (en fonction de votre localisation) pour tout type de demande, réclamation, besoin d'assistance ou question nous concernant ou concernant nos Services, par exemple :

- si vous souhaitez recevoir une copie de ces conditions par courrier électronique ou postal;
- si vous n'êtes pas satisfait de nos Services ;
- si vous souhaitez que nous vous expliquions certains aspects des présentes Conditions ou de nos Services; ou
- si vous avez besoin que nous vous guidions dans l'utilisation des Services.

11.2.a Si vous n'êtes pas satisfait avec toute partie de notre Service et que vous souhaitez faire une réclamation, le moyen le plus simple pour nous en faire part est de nous contacter par courrier électronique à l'adresse contact@tink.com (en écrivant "Complaint" dans le champ objet). Vous pouvez également nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées aux articles 11.3.1 et 11.4.1, en fonction de votre localisation. Nous accuserons réception de votre réclamation sous trois jours ouvrables. Nous l'examinerons et vous enverrons une réponse complète dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Si, pour des raisons particulières, nous devons prolonger l'analyse au-delà des 15 jours ouvrables, nous vous informerons de l'état d'avancement et des raisons du retard, des faits qui doivent être établis pour traiter la réclamation, ainsi que de la date de résolution prévue. La date de résolution prévue sera dans les 35 jours ouvrables (ou, si vous êtes situé en Espagne, dans les deux mois civils) après que nous avons eu reçu votre réclamation. Les réclamations sont examinées gratuitement par nos soins.

11.2.b Si vous avez une réclamation ou un litige avec le Service Partenaire, vous devez toujours tenter de le résoudre avec le Service Partenaire.

11.3 Si vous êtes situé dans l'EEE :

11.3.1 Vous pouvez nous appeler au [+441273977590](tel:+441273977590) ou nous contacter à cette adresse : Tink AB, Att : Klagomål/Complaint, Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Suède.

11.3.2 Si vous ne recevez pas notre réponse ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous avez le droit de soumettre votre réclamation au médiateur local (ou à une autre autorité nationale de protection des droits des consommateurs) dans votre pays d'origine et de suivre les procédures locales pour enregistrer votre demande de résolution du litige à l'amiable. Vous devez déposer votre demande dans le délai de prescription spécifié par l'autorité locale. Plus d'informations peuvent également être trouvées sur le site Internet [Financial Dispute Resolution Network \(FIN-NET\)](#).

11.3.3 Si vous êtes un consommateur, vous pouvez contacter le Bureau National des Litiges de Consommation (Swe. Allmänna reklamationsnämnden) pour enregistrer une réclamation à l'adresse arn@arn.se. Vous devez enregistrer votre demande dans un délai d'un (1) an après nous avoir envoyé votre réclamation. Des frais de dossier peuvent s'appliquer pour déposer une demande auprès de l'Allmänna reklamationsnämnden. Vous pouvez également contacter l'ASSF par e-mail à l'adresse finansinspektionen@fi.se ou par téléphone au [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+46840898000). Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Internet de [l'Autorité Suédoise de Supervision Financière, où vous trouverez les coordonnées complètes](#).

11.4 Si vous êtes situé au Royaume-Uni :

11.4.1 Vous pouvez nous appeler au [+441273977590](tel:+441273977590) ou nous contacter à cette adresse : Tink Financial Services Limited, Att : Complaint, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni.

11.4.2 Si vous êtes un consommateur, une micro-entreprise ou un autre plaignant éligible et que vous ne recevez pas de réponse ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez soumettre votre réclamation au Financial Ombudsman Service (FOS) du Royaume-Uni. Le FOS est un service gratuit et indépendant qui peut être en mesure de régler un litige entre vous et nous. Vous devez déposer votre plainte dans les 6 mois suivant la réception de notre réponse et, en tout état de cause, dans les 6 ans suivant l'événement faisant l'objet de la réclamation (ou, si plus tard, 3 ans à partir du moment où vous avez pris conscience ou auriez dû raisonnablement prendre conscience que vous aviez un motif de réclamation).

11.4.3 Vous pouvez contacter le FOS par courrier électronique à l'adresse suivante : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, par téléphone au [0800 023 4567](tel:08000234567), ou par courrier postal : Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur le FOS sur son site Internet ou dans le dépliant FOS destiné aux consommateurs [intitulé "Want to take your complaint further"?](#).