



Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS

Orange Bank, met à votre disposition un service de paiement mobile. Grâce à la technologie NFC d'Apple Pay¹, ce service vous permet de payer depuis votre iPhone auprès des commerçants membres du réseau Mastercard.

L'utilisation de ce service suppose que vous soyez, préalablement et inconditionnellement d'accord avec, d'une part, les Conditions générales banque au quotidien et Conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank et, d'autre part, avec les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile décrites ci-après.

Sommaire

1. Présentation du service de paiement mobile	2
2. Conditions préalables pour utiliser le service	2
3. Règles générales du service	3
4. Achats par paiement mobile	3
5. Durée du contrat	4
6. Echanges d'informations	4
7. En cas de perte ou de vol de votre mobile	5
8. Contestations des opérations non autorisées ou mal exécutées	5
9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile	6
10. Nos responsabilités	6
11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction	7
12. Suppression du service	8
13. Modifications des conditions générales d'utilisation	8

¹ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105

14. Protection des données personnelles	9
15. Réclamations	10
16. Glossaire	12

1. Présentation du service de paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de réaliser des paiements sans contact en point de vente depuis votre iPhone.

Votre enfant titulaire d'une carte Plus² peut bénéficier du service de paiement mobile³. Les règles de fonctionnement, de ce service, décrites dans les présentes conditions générales d'utilisation s'appliqueront alors à lui. Toutefois, les actions prévues aux paragraphes 6, 7, 8, 11 et 15 resteront de la responsabilité du parent.

En point de vente, le service de paiement mobile est doté de données de sécurité personnalisées permettant de faire vos achats auprès de commerçants, prestataires de services ou automates équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) sans contact.

Les conditions d'acceptation du service de paiement mobile peuvent évoluer en fonction des technologies ou des réglementations.

A l'étranger, vous pouvez réaliser un paiement mobile auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique affichant la marque Mastercard et compatibles avec la technologie NFC. Cette possibilité peut cependant être limitée ou exclue dans certains pays, voire engendrer des frais.

Le paiement mobile est réservé à des fins personnelles et non professionnelles. Vous ne devez pas en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

2. Conditions préalables à l'utilisation du service

Le service de paiement mobile est émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer⁴.

Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », télécharger l'application mobile Orange Bank sur votre iPhone 6 ou supérieur disposant d'iOS 12 ou supérieur, disposer d'un identifiant Apple connecté à un compte iCloud et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

² Sous réserve d'acceptation par Orange Bank

³ Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Apple Pay

⁴ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

3. Règles générales du service

A la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'Orange Bank.

Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux présentes conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile Orange Bank ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Apple Wallet (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte bancaire). Dans ce dernier cas, un code à usage unique peut vous être envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les Conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank. Vous acceptez également les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

Enfin, vous devez connecter l'application mobile Orange Bank au service Apple Pay⁵ disponible sur les iPhone compatibles. Il ne vous reste plus qu'à saisir votre code confidentiel Apple ou à vous identifier avec la fonction « Touch ID » ou « Face ID » chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans nos conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

4. Achats par paiement mobile

⁵Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

Le service de paiement mobile vous permet de régler vos achats de biens ou de prestations de services auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques compatibles, sur les sites web ou les applications mobiles compatibles avec Apple Pay. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des commerçants.

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction, en présentant votre iPhone devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Il suffit alors de vous identifier via Touch ID, Face ID ou de saisir votre code confidentiel Apple. **Dès ce moment, l'ordre de paiement devient irrévocable.** Vous ne pouvez pas l'annuler une fois qu'Orange Bank a accusé réception de l'ordre de paiement du commerçant.

Pour toute transaction sur Internet ou au sein d'une application mobile, vous donnez votre consentement pour réaliser une opération de paiement en fournissant les informations demandées.

Chaque transaction fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès d'Orange Bank. Si le commerçant n'est pas en mesure de réaliser une telle demande (parce que son équipement n'est pas connecté par exemple), la transaction ne pourra aboutir.

Le service de paiement mobile peut ne pas être accepté chez certains commerçants qui exigent la présentation d'une carte de paiement pour la livraison du bien ou la fourniture d'un service.

5. Durée du contrat

La durée de validité du service de paiement mobile est la même que celle de votre carte bancaire. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci. Vous pouvez cependant le supprimer sur chacun des appareils sur lequel il est activé en supprimant la carte bancaire depuis l'application Apple Pay ou depuis les paramètres de votre appareil.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. Vous serez alors prévenu par tout moyen approprié avec un préavis de 2 mois.

6. Echanges d'informations

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile, vous vous engagez expressément, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à :

- Accepter qu'Orange Bank vous demande des justificatifs de votre identité,

- Fournir à Orange Bank tous éléments qu'elle jugera nécessaire,
- Délivrer, d'une façon plus générale, tous justificatifs d'identité ou toute autre information qu'Orange Bank jugera utile au bon fonctionnement du service

Soulignons qu'Orange Bank est autorisée à suspendre le service de paiement mobile et l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation sans avoir à vous indemniser. Pour plus d'information le titulaire du compte Orange Bank peut consulter la Charte de Confidentialité d'Orange Bank disponible sur le site orangebank.fr.

7. En cas de perte ou de vol de votre mobile

Vous devez informer Orange Bank immédiatement en cas de perte ou de vol de votre iPhone associé au service de paiement mobile, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du service afin qu'il puisse être bloqué.

Pour faire opposition, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application mobile Orange Bank ou sur dans votre espace client avec le conseiller virtuel Djingo⁶.

La mise en opposition de votre paiement mobile passe par la mise en opposition de votre carte bancaire, dans les conditions prévues aux Conditions générales banque au quotidien.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement et vous pourrez ensuite, depuis votre application mobile Orange Bank, commander votre nouvelle carte bancaire.

8. Contestations des opérations non autorisées

Si vous estimez qu'une transaction non autorisée a été exécutée, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application mobile Orange Bank ou dans votre espace client avec le conseiller virtuel Djingo⁷⁷. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation. Orange Bank pourra, si besoin, vous demander de compléter les informations fournies.

Conformément aux conditions générales de la banque au quotidien, Orange Bank vous remboursera toute transaction non-autorisée ou mal exécutée, sauf lorsqu'Orange Bank aura des raisons légitimes de suspecter que cet incident pourra avoir été causé par une violation des présentes conditions générales ou une négligence grave de la part du titulaire de la carte bancaire, ou des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude. Un montant de 50 € sera retenu par Orange

⁶ Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'application mobile

Bank si la transaction dont le remboursement est demandé résulte d'une opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol du moyen de paiement et a été effectuée avant la demande de mise en opposition de la carte bancaire, en utilisant le code confidentiel Apple, le Touch ID, le Face ID ou toute autre donnée de sécurité (article L.133-19 I du Code Monétaire et Financier).

S'il s'avère que le titulaire de la carte bancaire a autorisé ou effectué, de manière intentionnelle, frauduleuse ou gravement négligente, une transaction partiellement ou totalement remboursée, nous serons en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager votre responsabilité afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du service de paiement mobile. Orange Bank pourra également, le cas échéant, vous facturer les frais de recherche prévus dans les conditions tarifaires.

9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile

Un moyen de paiement impose toujours des mesures de prudence. Vous devez ainsi prendre garde à votre iPhone sur lequel est installé le service de paiement mobile. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Apple ainsi que vos identifiants et code d'accès de l'application mobile Orange Bank permettant d'accéder au service de paiement mobile.

10. Nos responsabilités

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Transaction inaboutie en raison du fonctionnement et des moyens de sécurité propres au paiement mobile
- Circonstances imprévisibles extérieures et échappant à son contrôle
- Refus d'un paiement mobile de la part d'un commerçant
- Respect par Orange Bank de ses dispositions légales et réglementaires
- Perte ou altération des données, sauf si elles sont causées par un manquement délibéré d'Orange Bank
- Problème d'utilisation de l'application mobile Orange Bank auprès d'un commerçant ou pour payer en ligne
- Pertes d'économies que vous escomptez de l'utilisation du service de paiement mobile ou de tout autre préjudice indirect

Orange Bank utilise au mieux les connaissances techniques actuelles pour vous permettre d'utiliser le service dans de bonnes conditions et pour en préserver la confidentialité et la sécurité. Cependant, Orange Bank n'est pas responsable :

- du transport des données

- de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication
- des interruptions de service qui ne sont pas de notre faute (cas fortuits ou de force majeure)
- des interruptions de service dues à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance
- des dommages directs et/ou indirects en cas de présence de logiciel malveillant (virus, espionnage, etc.) sur votre terminal ou causés par une défaillance de votre matériel
- des solutions de reconnaissance biométrique de votre smartphone
- et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont vous êtes responsable.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amené à suspendre le service.

11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction

Orange Bank peut bloquer, restreindre ou annuler à tout moment l'utilisation du service de paiement mobile pour l'une des raisons suivantes :

- Suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de paiement mobile
- Protection de la sécurité du service de paiement mobile
- Contrainte légale
- Perte ou vol de votre smartphone

Orange Bank mettra en œuvre les moyens nécessaires pour vous informer en cas de blocage, de restriction ou d'annulation de votre service de paiement mobile, sauf si le fait de vous en informer compromet des mesures de sécurité ou serait illégal.

Orange Bank s'engage également à débloquer le service dès que les raisons qui ont présidé à son interruption auront disparu.

Enfin, Orange Bank a le droit de refuser une transaction réalisée par paiement mobile si :

- le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée ne dispose pas des sommes suffisantes pour payer le montant de la transaction
- Vous agissez en violation des présentes conditions générales d'utilisation
- Votre smartphone associé au compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée est déclaré perdu ou volé
- Une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- Un tribunal, la loi ou toute autre entité demande à Orange Bank de refuser la transaction, en cas d'erreurs, de pannes, de refus des commerçants, des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des systèmes de paiement, ou encore si la transaction concerne des jeux d'argent non approuvés par les commerçants

En cas de refus d'une transaction, vous serez prévenu au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable⁷), ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). Nous considérerons ne pas avoir reçu cet ordre.

Dans la foulée, vous serez informé de la marche à suivre pour contester le refus. Vous pouvez également contacter Orange Bank pour obtenir ces informations. Même en cas de refus d'une transaction, les présentes conditions générales continuent de s'appliquer et Orange Bank continue d'assurer le service de paiement mobile. Le refus d'exécution pour défaut de provision peut donner lieu à des frais (voir nos conditions tarifaires).

12. Suppression du service

Orange Bank peut supprimer de plein droit et sans délai le service de paiement mobile dans les cas suivants :

- Si vous ne respectez pas les présentes conditions générales,
- Si vous ne payez pas l'intégralité des transactions effectuées (et des frais éventuellement associés) après une relance restée sans réponse,
- Si Orange Bank n'a plus le droit d'émettre des paiements mobiles,
- Si vous n'utilisez pas le service de paiement mobile pendant 12 mois consécutifs,
- En cas de décès,
- En cas d'utilisation frauduleuse ou illégale de votre service de paiement mobile.

Dans ces cas, le service sera immédiatement bloqué.

Outre les cas prévus ci-dessus, Orange Bank peut également supprimer le service sans motif avec un préavis de deux mois.

En cas de résiliation du service de paiement mobile, vous en serez informé dans les plus brefs délais si Orange Bank est autorisé à le faire, sauf si le fait de vous en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal. Si votre service de paiement mobile est annulé ou résilié, Orange Bank le bloquera immédiatement afin que le service de paiement mobile ne puisse plus être utilisé.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, nous pouvons être amenés à vous contacter par tout moyen approprié.

13. Modifications des conditions générales d'utilisation

Orange Bank peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le titulaire du compte Orange Bank sera informé de ces modifications par tout

⁷ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors **nous vous** en informerons au plus tard le 1er jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'information sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier

moyen disponible (email, SMS, notification sur l'application mobile Orange Bank...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

Le titulaire du compte Orange Bank peut à tout moment consulter la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'application mobile Orange Bank ou sur le site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr). Il peut également demander à Orange Bank, à tout moment, et gratuitement, une copie des présentes conditions générales.

Toute modification prend automatiquement effet 2 mois après la réception de la notification. Au cours de ce délai, le titulaire du compte Orange Bank peut refuser la modification en résiliant la carte bancaire. Le service de paiement mobile sera alors immédiatement résilié. Sans résiliation de la carte bancaire dans ce délai, la modification sera considérée comme acceptée.

Orange Bank se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le service de paiement mobile à sa seule discrétion. Dans ce cas, Orange Bank en informera le titulaire du compte Orange Bank au moins 2 mois avant la date de suppression.

14. Protection des données personnelles

Les informations collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation du service de paiement mobile les sont nécessaires pour :

- activer le service de paiement mobile
- assurer la sécurité et la confidentialité des vos transactions
- réaliser les paiements sans contact depuis votre terminal mobile
- vous protéger contre les risques de la fraude
- respecter nos obligations bancaires et financières de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, les sanctions internationales et les embargos.

Elles peuvent être communiquées à nos prestataires de services et sous-traitants exécutant au sein ou en dehors de l'Union européenne pour notre compte, certaines tâches liées à l'utilisation du service mobile de paiement.

Aucune donnée personnelle vous concernant ne sera cédée à des tiers à des fins de marketing ou de prospection commerciale, sans votre consentement. Nous nous assurons que nos partenaires et prestataires, qui interviennent dans le cadre de la fourniture du service, respectent les principes issus de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Nous pouvons également communiquer vos données personnelles lorsque le secret professionnel est levé par la loi notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, la Banque de France ...

Le secret professionnel ne peut pas être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ou dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles

appropriées pour assurer un niveau de protection élevé de vos données personnelles.

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi vous pouvez également nous demander la limitation du traitement vous concernant ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès. Vous disposez également le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Pour toute information complémentaire sur les traitements mis en œuvre par Orange Bank vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr). Nous vous recommandons de les lire attentivement et d'en conserver une copie.

Les détails (nom, classification, finalité, source, emplacement, durée de conservation) des cookies et traceurs utilisés sur le site d'Orange Bank sont disponibles, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr
Pour toute question générale sur la protection des données personnes vous pouvez consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

15. Réclamations

Une question ?

Un complément d'informations ? Une difficulté ?

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Pour toutes vos questions et réclamations sur le service de paiement mobile, vous pouvez contacter le service Client Orange Bank depuis votre espace client.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile Orange Bank ou à partir du site internet orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il vous met en relation avec un expert Orange Bank.

Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf contexte particulier), au **01 43 60 01 52** (appel non – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

▪ Vous êtes déjà client ? Vous avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».

▪ Vous n'êtes pas encore client ? Envoyez-nous un mail à information@contact.orangebank.fr.

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces,...), nous vous transmettons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation relative à l'un de vos services de paiement.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation. Les éventuelles réclamations portant spécifiquement sur le fonctionnement de la fonctionnalité de Apple Pay ou de l'application mobile Google Wallet indépendamment du service fourni par Orange Bank devront être adressées directement à Google.

Toutefois, Orange Bank dégage toute responsabilité sur la qualité ou tout autre désagrément lié aux biens et services achetés par paiement mobile.

2. Adresser une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes » ,

- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA
10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 20 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces ...), nous vous répondons, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

Dans tous les cas, pour une demande liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite. Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

Vous pouvez le saisir par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre réclamation porte sur les produits d'assurance, vous pouvez saisir la Médiation de L'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF figurent sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site orangebank.fr

16. Glossaire

Apple Pay : plateforme de paiement développée par Apple pour effectuer des paiements sans contact en point de vente, en ligne, ou au sein d'applications mobiles, depuis un iPhone compatible.

Apple Wallet : application Apple mise à disposition des utilisateurs depuis leur iPhone permettant de dématérialiser et d'accéder depuis son iPhone à tous types de cartes (cartes bancaires, cartes de fidélité, coupons, tickets de cinéma ou de concert...) qui peuvent être utilisées comme moyen de paiement via Apple Pay.

Application mobile Orange Bank : c'est l'application mobile gratuite éditée par Orange Bank disponible ou téléchargeable sur votre mobile. Cette application mobile iOS vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.

Carte bancaire : désigne la carte bancaire de paiement Standard, Premium ou Plus émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les conditions générales banque au quotidien.

Code confidentiel Apple : c'est le code de 4 à 6 chiffres que vous avez personnalisé et qui vous permet de déverrouiller votre iPhone. Vous devez le saisir chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Commerçants : ce sont les commerçants membres du réseau Mastercard et équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) compatible avec la technologie NFC Apple Pay, permettant d'accepter les paiements en point de vente avec le service de paiement mobile.

Compte Orange Bank : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les conditions générales Orange Bank.

Face ID : fonctionnalité de reconnaissance faciale disponible sur iPhone compatibles (iPhone X ou supérieur), qui, si vous le souhaitez, peut être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée à la place du code confidentiel Apple.

Identifiant Apple : identifiant personnel (ou iCloud) créé en ligne sur www.icloud.com ou lors de l'activation d'un appareil Apple. Cet identifiant vous permet d'accéder à des services en ligne depuis vos appareils Apple, comme iCloud, App Store¹ ou pour communiquer entre différents appareils Apple.

iPhone compatible avec Apple Pay : désigne l'iPhone 6 ou supérieur, équipé du système d'exploitation iOS 12 ou supérieur d'Apple, compatibles avec la technologie NFC.

NFC (Near Field Communication) : technologie qui permet d'effectuer un paiement sans contact (ou paiement NFC), sous réserve que le TPE du commerçant soit compatible avec cette technologie.

Orange Bank : établissement de crédit agréé Orange Bank assurant la mise à disposition de l'Application mobile Orange Bank à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'Application mobile Orange Bank.

Paiement mobile : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », permettant la réalisation d'opérations de paiement sans contact en point de vente, en ligne, ou au sein d'applications mobiles, depuis un iPhone compatible.

Touch ID : fonctionnalité de reconnaissance d'empreinte digitale disponible sur iPhone compatibles (iPhone 5S ou supérieur), qui peut, si vous le souhaitez, être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée à la place du code confidentiel Apple.

Transaction : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile.

Vous (et par extension, votre, vos) : personne physique détentrice d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank » équipée d'un iPhone compatible avec l'offre d'Orange Bank, ayant téléchargé l'application mobile Orange Bank et installé le service de paiement mobile.