



# Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android

Orange Bank, met à votre disposition un service de **paiement mobile**. Grâce à la technologie **NFC**, ce service **vous** permet de payer depuis votre smartphone 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** et les **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** 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 à l'utilisation du service.....	2
3. Règles générales du service.....	2
4. Achats par paiement mobile.....	4
5. Durée du contrat .....	4
6. Échanges d'informations.....	5
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 .....	9
14. Protection des données personnelles .....	9
15. Réclamations .....	11
16. Glossaire .....	13

## 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** smartphone. **Votre** enfant titulaire d'une carte Plus<sup>1</sup> peut bénéficier du service de **paiement mobile**<sup>2</sup>. 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-Mer<sup>3</sup>. Pour en bénéficier, **vous** devez être titulaire d'une **carte bancaire**, télécharger l'**application mobile** sur **votre mobile Android**<sup>4</sup> 7.0 ou supérieur, être titulaire d'un compte Google<sup>5</sup> et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de **paiement mobile** pendant toute sa durée d'utilisation.

## 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**.

---

<sup>1</sup> Sous réserve de disponibilité

<sup>2</sup> Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay.

<sup>3</sup> Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

<sup>4</sup> Android est une marque déposée de Google Inc.

<sup>5</sup> Google est une marque déposée de Google Inc.

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** noms et adresse.

L'activation du service de **paiement mobile** peut s'effectuer directement à partir de l'**application mobile** ou bien en enregistrant **votre carte bancaire** dans l'application **Google Pay**<sup>6</sup> (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la **carte bancaire**). Dans ce dernier cas, un code à usage unique **vous** sera 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**. **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** auquel la **carte bancaire** est rattachée peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis les **sites**.

**Vous** n'avez pas besoin de l'application **Google Pay** pour utiliser les fonctionnalités de paiement de **Google Pay** à travers **votre application mobile**. Il **vous** reste à saisir **votre code confidentiel Android** ou à **vous** identifier avec le schéma de déverrouillage, l'**empreinte digitale** ou la **reconnaissance faciale** à chaque fois que **votre** smartphone **vous** le demande. **Vous** pouvez payer avec **votre** smartphone ou avec des objets connectés de type Wear OS.

**Votre** code personnel pour déverrouiller **votre** téléphone pour les **paiements mobile** est différent du code PIN de **votre** carte SIM, ainsi que du code confidentiel de **votre carte bancaire**. Pour des raisons de sécurité, nous **vous** recommandons d'utiliser des codes différents.

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 les conditions tarifaires ou sur les **sites**. Ces frais seront prélevés sur le **compte** auquel la **carte bancaire** est rattachée.

---

<sup>6</sup> Google Pay est une marque déposée de Google Inc.

## 4. Achats par paiement mobile

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 applications mobiles compatibles avec **Google Pay**. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des **commerçants**.

Pour réaliser un paiement, il **vous** est demandé de **vous** identifier, en saisissant **votre code confidentiel Android** ou avec le **schéma de déverrouillage**, **l’empreinte digitale** ou la **reconnaissance faciale**.

Pour certains paiements de petit montant, **vous** devrez simplement allumer l’écran de **votre** smartphone.

Les montants des **transactions** sont instantanément débités du **compte** 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** smartphone devant le terminal de paiement électronique du **commerçant**. Si cela **vous** est demandé, il suffit alors de saisir **votre code confidentiel Android** ou de **vous** identifier avec le **schéma de déverrouillage**, **l’empreinte digitale** ou la **reconnaissance faciale**. **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** 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 supprimer le **paiement mobile** sur chacun des appareils et compte Google sur lequel il est activé en supprimant la **carte bancaire** depuis l’application **Google Pay**.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. Vous serez alors prévenu dans  **votre application mobile**  avec un préavis de 2 mois.

## 6. Échanges 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 jugés nécessaires
- 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**  peut consulter la Charte de Confidentialité d'Orange Bank disponible sur les  **sites** .

## 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**  smartphone 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**  ou sur  **votre Espace Client**  avec le conseiller virtuel Djingo<sup>7</sup>.

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** .

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement et vous pourrez ensuite, depuis  **votre application mobile** , 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**  ou  **sur votre Espace Client**  avec le conseiller virtuel Djingo<sup>7</sup>. Vous serez alors invité à nous retourner dans les plus brefs délais une déclaration exhaustive reprenant les faits déclarés. Orange Bank pourra, si besoin, vous demander de compléter les informations fournies.

---

<sup>7</sup> Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'application mobile

Conformément aux **Conditions Générales**, **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 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 Android**, le **schéma de déverrouillage**, l'**empreinte digitale** ou la **reconnaissance faciale** ou toute autre donnée de sécurité (article L.133-19 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 **vos** 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 **vos** smartphone sur lequel est installé le service de **paiement mobile**. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver **vos** **code confidentiel Android**, le **schéma de déverrouillage**, l'**empreinte digitale** ou la **reconnaissance faciale**, ainsi que **vos** identifiant et code d'accès à l'**application mobile** 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** 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** 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** auquel la **carte bancaire** est rattachée est déclaré perdu ou volé
- Une **transaction** est considérée comme illégale ou suspecte
- Un tribunal, la loi ou tout 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 ouvrable<sup>8</sup>), 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 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.

---

<sup>8</sup> 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.

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

**Orange Bank** peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le titulaire du **compte** sera informé de ces modifications par tout moyen disponible (email, SMS, notification sur l'**application mobile**...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

Le titulaire du **compte** peut consulter à tout moment la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'**application mobile** ou sur les **sites**. 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** 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** au moins 2 mois avant la date de suppression.

### 14. Protection des données personnelles

<mailto:dpo@orangebank.com>

Les informations collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation du service de paiement mobile Android 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. 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-Saisine du Médiateur**

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.

### **Contactez votre conseiller**

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile GBanque. Il saura répondre à la plupart de vos questions.

Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (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](mailto: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 votre 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 transmettrons 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 Google Pay ou de l'application mobile Google Pay 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.

### **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 - TSA10948 - 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 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 transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

### **Saisir le médiateur**

En cas de désaccord, vous pouvez saisir l'un des Médiateurs compétents et indépendants ci-dessous mentionnés :

Si votre réclamation porte sur un compte bancaire, vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...).

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) ou par courrier : Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française – CS151 – 75422 Paris Cedex 9.

Si votre réclamation porte sur un produit d'assurance, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank. Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF et la charte de la médiation de l'assurance sont disponibles sur le site [gbanque.com](http://gbanque.com)

## 16. Glossaire

- **Application mobile** : c'est, selon les cas, l'application mobile gratuite Orange Bank ou GBanque, éditée par Orange Bank, disponible ou téléchargeable sur votre smartphone. Cette application mobile Android vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.
- **Carte bancaire** : désigne la carte bancaire émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **Code confidentiel Android** : c'est le code de 4 à 6 chiffres que vous avez personnalisé et qui vous permet de déverrouiller votre mobile Android. Vous devez le saisir chaque fois que l'application mobile vous le demande.
- **Commerçants** : ce sont les commerçants membres du réseau Mastercard et équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) compatibles avec la

technologie NFC, permettant d'accepter les paiements en point de vente réalisés via le service de paiement mobile.

- **Compte** : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **Conditions Générales** : selon les cas, Conditions Générales banque au quotidien Nouvelle offre Orange Bank ou Conditions Générales banque au quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.
- **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** : selon les cas, les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank ou les conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque.
- **Empreinte digitale** : fonctionnalité de reconnaissance d'empreinte digitale disponible sur mobiles Android compatibles, qui peut, si vous le souhaitez, être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.
- **Google Pay** : plateforme de paiement développée par Google pour effectuer des paiements sans contact en point de vente, ou au sein d'applications mobiles, depuis un mobile Android compatible.
- **Mobile Android** : désigne le téléphone, équipé du système d'exploitation Android et compatible 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 à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'application mobile.
- **Paiement mobile** : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire, permettant la réalisation d'opérations de paiement sans contact en point de vente, en ligne, au sein d'applications mobiles, depuis un mobile Android compatible.
- **Reconnaissance faciale** : fonctionnalité de reconnaissance faciale disponible sur mobiles Android compatibles, qui, si vous le souhaitez, peut être utilisée en donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.
- **Schéma de déverrouillage** : fonctionnalité disponible sur mobiles Android compatibles qui, si vous le souhaitez, peut être utilisé en donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.
- **Sites** : selon les cas, le site orangebank.fr ou le site gbanque.com
- **Transaction** : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile.
- **Vous (et par extension, votre, vos)** : personne physique, titulaire d'une carte bancaire, équipée d'un smartphone compatible avec l'offre d'Orange Bank, titulaire d'un compte Google, ayant téléchargé l'application mobile et installé le service de paiement mobile.