



Conditions Générales d'Utilisation

Club clients Orange Bank

Orange Bank, société anonyme au capital de 475 075 712€, immatriculée au Registre ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369 ayant son siège social 67, rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex propose le service « Club Clients » (ci-après dénommé le Service)

Les présentes conditions générales d'utilisation (« les CGU ») définissent les modalités et les conditions dans lesquelles Orange Bank met à la disposition des Utilisateurs le Service accessible en ligne sur le site <https://clubclients.orangebank.fr> (ci-après dénommé « le Site ») hébergé par Orange SA.

L'accès et l'utilisation du Site et du Service sont soumis aux présentes CGU que l'Utilisateur accepte expressément et sans réserve lors de son inscription au Service.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans les présentes CGU, les termes commençant par une majuscule ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

Contenus : désigne l'ensemble des contenus créés par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service (notamment sans que cette liste soit exhaustive : pseudonymes, textes, photos, éléments sonores, vidéos, liens, commentaires, avis...). Ces Contenus appartiennent à Orange Bank et sont hébergés par Orange SA.

Produits : désigne les différents produits (carte bancaire,...) et/ou services pouvant être souscrits par les Utilisateurs du Service dans le cadre des Programmes de test.

Programme de test : désigne les opérations ponctuelles organisées par Orange Bank, au cours desquelles les Utilisateurs sont invités à tester, évaluer, découvrir des Produits et à faire part de leur avis.

Rubriques : désigne l'ensemble des rubriques proposées par le Service sur le Site notamment « Programme de test », « Ateliers de co-création », « focus groupes », « forum de discussion » etc...

Service : désigne le Club Clients Orange Bank comme décrit à l'article 2 des présentes CGU

Site : désigne le site internet <https://clubclients.orangebank.fr> permettant à l'Utilisateur d'accéder au Service, ce site est hébergé par Orange SA.

Utilisateur : désigne toute personne physique accédant au Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial.

ARTICLE 2. PRESENTATION DU SERVICE

Le Service est un programme d'échange et de partage entre Orange Bank et les Utilisateurs qui participent à l'innovation d'Orange Bank. Le Service propose aux Utilisateurs d'avoir accès à des contenus présentant en avant-première des produits et services de la banque. Le Service propose également aux Utilisateurs d'accéder à différentes Rubriques permettant par exemple de participer à un Programme de test et ainsi de tester en avant-première des produits et services innovants.

Pour favoriser la communication au sein de la communauté des Utilisateurs, le Club Clients Orange Bank met à la disposition des Utilisateurs différents outils de communication : un espace dédié aux forums, une messagerie personnelle.

ARTICLE 3. SELECTION DES UTILISATEURS

L'accès et l'utilisation du Service sont réservés aux personnes majeures, titulaires d'un compte bancaire nouvelle offre Orange Bank.

Le Service est limité à 300 places avec comme critères de sélection, les critères suivants :



- 60 salariés Orange SA, Orange Bank et des filiales du groupe Orange détenues à plus de 50% du capital par Orange SA, avec une répartition des participants de 50% Android et 50% iOS, ayant validé en premier leur demande via le formulaire de recrutement.
- 100 clients mobile ou internet Orange ou Sosh, non salariés Orange SA, Orange Bank et des filiales du groupe Orange détenues à plus de 50% du capital par Orange SA, avec une répartition des participants de 50% Android et 50% iOS, ayant validé en premier leur demande via le formulaire de recrutement.
- 140 non clients Orange et non-salariés Orange avec une répartition des participants de 50% Android et 50% iOS, ayant validé en premier leur demande via le formulaire de recrutement
- Réalisation d'au moins dix (10) paiements par mois sur une période de six (6) / les six (6) derniers mois
- Nécessité de posséder au moins 1 (un) moyen de paiement monétique (carte bancaire Visa Orange Bank ou paiement mobile Orange Bank)
- Sous réserve de s'être connecté à son Application Orange Bank au moins une fois par semaine sur une période de 6 (six) mois / sur les 6 (six) derniers mois.

ARTICLE 4. ACCES AU SERVICE

1. Pré requis techniques

Pour pouvoir utiliser le Service depuis le Site, l'Utilisateur doit disposer de tout matériel nécessaire et notamment d'un ordinateur ou d'un terminal mobile compatible, d'un modem ou de tout autre outil de connexion, afin d'assurer sa connexion au réseau internet.

2. Participation aux Rubriques dans le cadre du Service

Les Rubriques proposées dans le cadre du Service permettent de participer à un Programme de test ou de commenter tout contenu public du Service, il doit au préalable procéder à la création d'un compte Utilisateur.

3. La création du compte

L'Utilisateur choisit un identifiant et un mot de passe personnels (ainsi qu'un pseudonyme s'il souhaite participer aux forums).

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de la préservation de la confidentialité de son identifiant et mot de passe personnels. L'Utilisateur reconnaît être informé des risques face à la protection de la vie privée sur le réseau Internet et du piratage possible des informations circulant sur le réseau Internet.

Il appartient à l'Utilisateur d'assurer la confidentialité de ses identifiants lui permettant de se connecter au Service (login, mots de passe). L'Utilisateur s'engage à avertir Orange Bank de toute utilisation non autorisée de ses identifiants, ou de toute autre atteinte à la sécurité de son compte. En cas de divulgation volontaire de ses identifiants, l'Utilisateur est seul responsable des conséquences dommageables que pourrait avoir cette divulgation.

Orange Bank ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'accès par un tiers au compte d'un Utilisateur dans le cadre du Service.

Outre les Contenus communiqués par l'Utilisateur dans le cadre de sa participation aux Rubriques du Service, seuls le pseudonyme et les informations que l'Utilisateur décidera de rendre publiques (blog/site, activités et centres d'intérêt) seront visibles par tous les autres Utilisateurs.

ARTICLE 5. PRIX

Le Service est proposé gratuitement mais n'inclut pas les frais d'accès à internet qui restent à la charge de l'Utilisateur.



ARTICLE 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'ORANGE BANK

Lors de la réalisation du Programme de test, Orange Bank demandera à l'Utilisateur d'accepter des conditions spécifiques propres à un Programme de test qui nécessite des engagements complémentaires aux présentes CGU.

Lors de la réalisation du Programme de test, les Produits peuvent par essence contenir des défauts, des dysfonctionnements, des erreurs, le but principal du Programme de test étant d'obtenir des remarques relatives à la performance de Produits, d'en identifier les défauts. L'Utilisateur s'engage à ne pas rechercher la responsabilité d'Orange Bank au titre des dysfonctionnements des Produits dans le cadre du Programme de test.

Orange Bank décline toute responsabilité sur les Contenus déposés par l'Utilisateur dans le cadre du Service étant rappelé que seul l'Utilisateur est entièrement responsable de ces Contenus en qualité d'éditeur.

Conformément aux dispositions des présentes, Orange Bank pourra en tout état de cause supprimer un Contenu manifestement illicite et suspendre ou fermer sans délai le compte d'un Utilisateur qui contreviendrait aux dispositions des présentes CGU.

Par ailleurs, Orange Bank décline toute responsabilité sur l'utilisation frauduleuse qui pourrait être faite des Contenus déposés sur le Service par l'Utilisateur, d'un quelconque dommage que l'Utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son compte, que l'Utilisateur ait eu connaissance ou non de cette utilisation, ou de l'accès non autorisé par un tiers sur le compte de l'Utilisateur.

En cas de manquement de tout ou partie par l'Utilisateur des présentes CGU, Orange Bank se réserve la possibilité de suspendre ou fermer sans délai le compte de l'Utilisateur et ce, sans que ce dernier ne puisse réclamer de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

Orange Bank pourra être amenée à effectuer différentes interventions pouvant rendre le Service momentanément indisponible sans que la responsabilité d'Orange Bank puisse être recherchée.

En aucun cas Orange Bank ne sera tenu responsable de quelque dommage, direct ou indirect, que ce soit du fait de l'accès au Site, à une Rubrique ou à la participation à un Programme de test.

A l'occasion ou pour les besoins de sa participation au Programme de test, Orange Bank pourra solliciter l'Utilisateur afin qu'il participe physiquement à des réunions, des ateliers ou des « focus group ». Dans cette hypothèse, les locaux étant destinés à supporter une activité liée au secret bancaire, tout Utilisateur devra être accompagné par un collaborateur d'Orange Bank et devra respecter l'ensemble des règles de sécurité en vigueur dans les locaux d'Orange Bank.

ARTICLE 7. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

7.1. Rubriques

7.1.1 Obligations Générales

L'Utilisateur est seul responsable des Contenus qu'il dépose sur le Site via les espaces communautaires proposés dans les Rubriques du Service.

A ce titre, les Contenus déposés dans l'ensemble des espaces communautaires du Service ne doivent pas être contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux dispositions des présentes CGU. Par ailleurs ils ne doivent pas porter atteinte aux droits des tiers, ni être susceptibles de porter atteinte à l'image du Service, de la marque ou du Groupe Orange.

Ainsi l'Utilisateur s'engage notamment à ce qu'aucun Contenu dont il est titulaire ne contienne :

- des propos et/ou des images susceptibles de porter atteinte à l'ordre public, au respect de la personne humaine ou de sa dignité, à l'égalité entre femmes et hommes, à la protection des mineurs (enfants et adolescents),
- d'éléments portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou droits de la personnalité (par exemple des Contenus reprenant, sans autorisation des auteurs et des producteurs ou personnes représentées, dans leur intégralité ou par extraits, des œuvres cinématographiques ou audiovisuelles, des vidéoclips, des représentations d'une personne dans le cadre de sa vie privée ou portant atteinte à son droit à l'image),



- des propos et/ou des images encourageant la commission de crimes et délits ou le commerce et la consommation de substances interdites, la prostitution, le terrorisme, les agressions sexuelles, le vol, le suicide, la violence, les dégradations et détériorations volontaires dangereuses pour les personnes, les atteintes à l'autorité de la Justice,
- des propos et/ou des images faisant l'apologie ou la négation ou la remise en question des crimes de guerre et/ou contre l'humanité,
- des propos et/ou des images encourageant, contenant ou provoquant à la discrimination, l'injure, la haine ou la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, notamment en raison de leur origine, ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race, ou une religion déterminée, de leur handicap, de leurs préférences sexuelles ou de toute autre différence,
- des propos et/ou des images grossiers, insultants ou diffamants à l'encontre d'autrui, notamment en raison de leur origine, ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race, ou une religion déterminée, de leur handicap, de leurs préférences sexuelles ou de toute autre différence ; ou portant atteinte à l'image ou à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale, de quelque que manière que ce soit,
- des propos et/ou des images à caractère pédophile,
- des propos et/ou des images à caractère pornographique ou sollicitant l'échange, la vente ou l'achat de matériaux à caractère pornographique et/ou à caractère illégal, y compris des photographies, des films, des vidéos et des images réalistes ou non, cette liste n'étant pas limitative.

7.1.2. Respect de la charte d'utilisation

L'Utilisateur s'engage par ailleurs à respecter la charte d'utilisation définie ci-après.

Les échanges doivent se faire dans un esprit de convivialité et de compréhension.

L'Utilisateur s'engage à rester courtois dans le cadre des commentaires et messages qu'il formule.

Les débats sont autorisés mais l'agressivité, les règlements de comptes ou les insultes ne le sont pas.

Les espaces collaboratifs ne doivent pas être utilisés à des fins commerciales.

Il est rappelé que selon les dispositions du code de la propriété intellectuelle, une œuvre (livre, chanson, etc.) ne peut pas être reproduite sur Internet sans l'autorisation de l'auteur ou de ses ayants droit (auteur, éditeur, producteur...).

L'incitation à l'intrusion dans des systèmes protégés, sans autorisation, est interdite.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier que ses messages ne sont pas hors sujet et qu'ils sont pertinents.

A défaut, l'Utilisateur risque de ne recevoir aucune réponse et de perturber les échanges.

L'Utilisateur doit veiller aux éventuelles fautes d'orthographe, de syntaxe et éviter au maximum les mots abrégés, type langage SMS, qui ne sont pas compréhensibles par tous. Il doit veiller à utiliser des mots simples, dans un langage maîtrisé de tous : Français ou locutions Anglais connues de tous.

De même, il n'est pas nécessaire de crier pour se faire comprendre, l'Utilisateur doit donc éviter de rédiger ses messages en lettres majuscules.

Attention aux propositions de rencontres réelles : la personne qui est derrière un pseudonyme n'est pas forcément celle qu'elle prétend être.

Il est recommandé de n'insérer aucune donnée personnelle dans les messages (téléphone, adresse électronique, etc.) afin d'éviter toute utilisation malintentionnée par des tiers.

Les propos incitant clairement à la consommation d'alcool et de tabac seront rejetés.

Les commentaires peuvent être critiques, dans la mesure où ils ne sont pas insultants et ne visent pas un individu nommément.

Seront rejetés :

- Les propos de mauvaise foi : absence d'expérience mais parti pris,



- Les commentaires à caractère promotionnel déguisé – flagornerie exagérée,
- L'acharnement – la critique exagérée.

L'Utilisateur est invité à faire preuve de discernement et de prudence s'agissant des informations auxquelles il accède et/ou qu'il transmet.

L'Utilisateur s'interdit également de tenter d'induire en erreur les tiers en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé d'Orange SA ou d'Orange Bank.

7.2. Programme de test

L'Utilisateur pourra être sélectionné pour participer aux tests des Produits proposés par Orange Bank dans le cadre du Service, selon les critères de sélection définis en amont de chaque Programme de test par Orange Bank et communiqués lors de l'envoi du formulaire de recrutement. A l'issue de chaque Programme de test, l'Utilisateur devra communiquer à Orange Bank un bilan de conclusion dans lequel il fera part de ses commentaires à l'égard du Produit testé.

L'Utilisateur s'engage à ne faire usage d'une quelconque documentation transmise par Orange Bank et Produits auxquels il pourrait avoir accès dans le cadre du Programme de test pour les seuls besoins du Programme de test et pour un usage strictement personnel et conforme aux présentes CGU et/ou aux éventuelles conditions spécifiques qui auront pu lui être communiquées par Orange Bank. L'Utilisateur s'engage en effet à effectuer les Programmes de test dans les conditions prévues par Orange Bank.

Le Programme de test sera effectué par l'Utilisateur avec son téléphone mobile ou son internet personnel. L'Utilisateur s'engage à s'acquitter du prix résultant de l'utilisation de sa ligne personnelle mobile et/ ou de son abonnement internet personnel.

ARTICLE 8. GARANTIE DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur garantit être titulaire ou disposer sans restriction de toute autorisation requise au titre des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteurs, droit voisins du droit d'auteur, droit des marques) et plus généralement de tout droit (droit de la personnalité afférent à ses Contenus) pour la publication des Contenus sur le Service.

Dans le cas où la responsabilité d'Orange Bank serait judiciairement recherchée à raison d'un manquement par l'Utilisateur aux obligations qui lui incombent en application des présentes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, Orange Bank pourra appeler l'Utilisateur en garantie.

ARTICLE 9. SUSPENSION OU EXCLUSION D'UN PROGRAMME DE TEST

Orange Bank se réserve le droit de suspendre ou d'exclure définitivement du Programme de test et/ou d'un test et ce, sans préavis, tout Utilisateur en cas de (sans que cette liste soit limitative) :

- non-participation active de l'Utilisateur au Programme de test ;
- détournement du Programme de test de sa finalité par l'Utilisateur ;
- détournement de leur finalité des Produits mis à la disposition de l'Utilisateur ;
- propos diffamatoires, insultants, racistes et /ou xénophobes (sans que cette liste soit limitative) tenus par l'Utilisateur à l'encontre d'Orange Bank, de ses partenaires, des autres Utilisateurs ou de tout autre tiers ;
- fausse déclaration de données lors de son inscription au Site ou ultérieurement ;
- condamnation par décision de justice de l'Utilisateur dans un litige l'opposant à Orange Bank ;
- comportement de l'Utilisateur préjudiciable aux droits d'un tiers.

En cas d'exclusion du Programme de test, Orange Bank mettra fin à l'utilisation du Service par l'Utilisateur. Ceci entraînera la clôture du compte Utilisateur et la perte des avantages acquis grâce à la jouissance du Service.



En outre, en cas d'atteinte portée à ses droits ou aux droits d'un tiers, Orange Bank se réserve le droit d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire pour faire cesser cette atteinte et obtenir réparation du préjudice subi.

ARTICLE 11. DELIVRANCE DU SERVICE : EVOLUTION, SUSPENSION, ARRET

Orange Bank se réserve le droit de modifier, d'interrompre ou d'arrêter le Service à tout moment. Sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

Orange Bank se réserve le droit de faire évoluer le Service et/ou les CGU, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en en modifiant ou en supprimant certaines.

Ces modifications donneront lieu à de nouvelles CGU qui devront être acceptées par l'Utilisateur. En cas d'acceptation des nouvelles CGU, l'Utilisateur s'engage à les respecter.

En cas de non acceptation des nouvelles CGU l'Utilisateur sera désinscrit du Service. Vous pourrez également vous désinscrire du Service en envoyant un mail à clubclients@orangebank.fr

ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Service, l'Utilisateur recevra de la part d'Orange Bank et/ou d'Orange SA certaines informations juridiques, comptables, stratégiques, financières et autres ayant un caractère confidentiel, qu'elles soient révélées de manière orale, écrite, visuelle ou électronique avant ou après la date de début des présentes.

Les informations relatives aux Programmes de test et aux Produits auxquels l'Utilisateur aurait accès directement ou indirectement, à l'occasion de l'utilisation du Service, ainsi que les Produits eux-mêmes, et toute autre information ou donnée dont l'Utilisateur pourrait avoir connaissance, sont strictement confidentielles et réservées à l'usage exclusif de l'Utilisateur.

Au sens des présentes CGU, sont considérés comme confidentiels (i) toutes les informations, données de toute nature, documents, quelle qu'en soit la forme (ex. écrites ou orales, papier ou électronique), échangés, communiqués et/ou préparés dans le cadre du Service, notamment des Programmes de test, (ci-après ensemble les "Informations") et (ii) la transmission des Informations assurée par tout moyen incluant sans limitation, tout écrit, note, documentation relative au Service et/ou aux Produits, rapport, étude, analyse, e-mail, lettre, listing, logiciel, chiffre, graphique, enregistrement sonore, copie, toute réunion ou tout échange avec une ou des personnes.

Le terme "Informations" exclut toutefois toute information dont il serait démontré qu'elle est ou était disponible dans le public autrement que par la divulgation d'Informations faite en violation des stipulations du présent engagement.

Elles ne doivent être ni divulguées ni communiquées sous quelque forme que ce soit par l'Utilisateur sans l'accord préalable et écrit d'Orange Bank. Cette confidentialité s'étend aussi à toutes les informations ou données dont l'Utilisateur pourrait avoir connaissance notamment au cours des réunions ou ateliers dans les locaux d'Orange Bank ou de ses partenaires. En cas de non-respect de cet engagement, Orange Bank se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin, à tout moment, à l'utilisation du Service par un Utilisateur et d'engager toute action pour faire cesser toute atteinte à ses droits et obtenir réparation du préjudice subi.

Cette obligation de confidentialité reste en vigueur tout au long de la vie du Service et en tout état de cause tant que les Informations échangées dans le cadre du Service et notamment des Programmes de test n'ont pas été rendues publiques.

ARTICLE 13. MODERATION

Les échanges sur le Site font l'objet d'une modération a posteriori. Les Utilisateurs ont la possibilité, via le service client ou via le formulaire de contact afin de signaler aux équipes d'Orange Bank toutes données manifestement illicites faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale ou la pornographie infantile, ainsi que contre les infractions visées aux cinquième et huitième alinéas de l'article 24 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse et à l'article 227-23 du code pénal. Orange Bank se réserve le droit de supprimer



sans préavis tout message qui ne respecterait pas les dispositions de l'article 7 des CGU.

ARTICLE 14. DONNEES PERSONNELLES

L'utilisation du Service et notamment l'accès à certaines Rubriques nécessite, de la part de l'Utilisateur, la communication d'un certain nombre de données à caractère personnel (les « Données Personnelles ») qui seront traitées par Orange Bank et ses éventuels sous-traitants dans le cadre de l'exécution des présentes CGU conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données personnelles qu'Orange Bank s'engage à respecter.

L'Utilisateur est seul responsable des Données Personnelles qu'il communique à Orange Bank au travers du Service et déclare que les Données Personnelles fournies sont parfaitement renseignées et exactes.

Nature des Données Personnelles traitées

Les Données Personnelles traitées par Orange Bank et ses éventuels sous-traitants dans le cadre du Service sont les données qui sont communiquées volontairement par l'Utilisateur lors de son inscription au Programme de test via le formulaire d'inscription qu'il est invité à remplir et comprennent notamment des données d'identification (nom, prénom, âge, etc..) et des données de contact (adresses postale et électronique, numéro de téléphone fixe ou mobile...) avec indication du caractère obligatoire ou facultatif des réponses à fournir.

Lors de sa participation à des Programmes de test, l'Utilisateur peut être amené éventuellement à communiquer des Données Personnelles additionnelles en fonction du test envisagé et nécessaires à la réalisation desdits tests. Le traitement de ces Données Personnelles additionnelles ne se fera qu'après accord exprès de l'Utilisateur.

Finalités des traitements

L'Utilisateur est informé de ce que les Données Personnelles signalées comme étant obligatoires sur le formulaire d'inscription et communiquées volontairement par l'Utilisateur dans le cadre du Service sont nécessaires pour l'utilisation du Service.

La finalité du traitement est la sélection et la participation de l'Utilisateur aux activités du Club Clients d'Orange Bank.

Le traitement de l'ensemble des Données Personnelles collectées dans le cadre du Service permet à Orange Bank de :

- améliorer l'utilisation et les fonctionnalités du Service ;
- faire bénéficier à l'Utilisateur d'avantages particuliers pour sa participation aux Programmes de test ;
- adresser à l'Utilisateur des communications par SMS et par e-mail pour l'informer des nouveaux tests et de l'activité du Site, sachant que l'Utilisateur peut décider à tout moment de se désabonner de la réception de ces communications ;
- faire bénéficier l'Utilisateur du service client dédié au Site et au Programme de test ; (Lors de chacun des échanges entre l'Utilisateur et le service client, les échanges sont tracés afin de pouvoir réaliser un suivi des problèmes que l'Utilisateur peut rencontrer sur le Site ou dans le cadre d'une expérimentation).

Destinataires des Données

Les Données Personnelles collectées dans le cadre du Service sont destinées aux équipes d'Orange Bank.

L'Utilisateur est informé que ses Données Personnelles peuvent être éventuellement divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

Conservation des Données

Les Données Personnelles des Utilisateurs sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités susvisées. Les données peuvent être conservées plus longtemps pour tenir compte du respect des obligations légales et réglementaires auxquelles Orange Bank est soumise.



L'Utilisateur est informé qu'en cas d'inactivité de son compte supérieure à trois ans ses Données Personnelles sont automatiquement supprimées.

Droits des Utilisateurs

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des Données Personnelles le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition sous réserve de justifier de son identité (indiquer son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité). Il dispose également d'un droit à la limitation des traitements, ainsi que du droit à la portabilité de ses données. L'Utilisateur peut émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données personnelles après son décès.

L'Utilisateur peut exercer ses droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles d'Orange Bank en écrivant à l'adresse mail suivante : dpo@orangebank.com

L'Utilisateur pourra, s'il le souhaite, introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (www.cnil.fr).

ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1 Marques et Droits d'Auteur relatifs Au Site

Le Site et les éléments composant le Site (tels que, sans que cette liste soit limitative, nom de domaine, textes ou autres signes distinctifs, base de données) sont la propriété exclusive d'Orange ou ont fait l'objet de la part des tiers détenteurs d'une autorisation spécifique préalable au profit d'Orange. Le Site et ces éléments sont protégés par le droit d'auteur.

Toute reproduction et/ou représentation, en tout ou partie, du Site et des éléments le composant sans l'autorisation préalable d'Orange ou Orange Bank sont strictement interdites et constituent une contrefaçon.

Ainsi l'Utilisateur n'est pas autorisé à publier, distribuer, extraire, réutiliser ou reproduire lesdits éléments sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit (y compris à le photocopier ou le stocker sur tout type de support par mode électronique).

15.2 Contenus Utilisateurs

S'agissant des Contenus, l'Utilisateur concède à Orange Bank, gratuitement et pour la durée de protection par le droit d'auteur, une licence non exclusive, transférable à toutes sociétés du groupe Orange, pour le monde entier :

- le droit de reproduire, de représenter, d'adapter et d'archiver ses Contenus par voie de diffusion sur le Site accessible depuis tous terminaux de réception et de mettre à la disposition des internautes visitant le Site les Contenus en tout ou partie et ceci à partir du ou des serveurs d'Orange ;
- le droit de reproduire et de représenter par voie de diffusion sur le Site un quelconque élément des Contenus et notamment un extrait, à des fins exclusives de présentation ou de promotion du Site ;

ARTICLE 16. LOI APPLICABLE

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

En cas de litige avec une personne physique, le tribunal compétent sera celui du domicile de la personne physique.

ARTICLE 17. RECLAMATIONS

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre appli Orange Bank ou à partir d'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, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé susceptible d'enregistrement – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

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



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

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. Vous pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank TSA 10948 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait ou dépôt d'espèces), nous vous répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

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 en précisant le délai dans lequel nous vous répondrons.

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

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, si vous êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Orange Bank, vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Contactez-le par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre litige 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.

Si votre litige porte sur le paiement mobile, vous pouvez saisir le Médiateur des banques allemandes dont relève Wirecard, notre partenaire, par courrier : Ombudsman - Customer Complaints Office, Bundesverband deutscher Banken (Association of German Banks), Postfach 040307, 10062 Berlin – Allemagne ; par fax : +49 (0)30 16633169 ou par mail : ombudsmann@bdb.de.

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

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance et celle du médiateur des banques allemandes sont disponibles sur le site orangebank.fr.