

**NOTICE D'INFORMATION DE
L'ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT ORANGE BANK
EN OPTION**

L'Assurance Moyens de Paiement Orange Bank en option est proposée au titre du contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°4410, souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex, par ORANGE BANK - mandataire d'assurance exclusif de l'Assureur et immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex, ci-après dénommé « le Contrat d'assurance ».

CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

MUTUAIDE ASSISTANCE permet aux *Assurés*, qui ont choisi d'adhérer au Contrat d'assurance n°4410, de bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'Information en cas de vol ou de perte de leurs *Moyens de paiement et/ou retrait* ORANGE BANK.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'*Assuré*.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 7 « Définitions ».

L'Assureur invite l'Assuré à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis au chapitre 8 de la Notice d'Information. Si tel est le cas, l'Assuré se reporte au Chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance » pour connaître les modalités de sa renonciation aux garanties.

CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

ORANGE BANK, en sa qualité de mandataire d'assurance exclusif de l'*Assureur*, s'engage à remettre à l'*Assuré* la Notice d'Information définissant notamment les garanties assorties des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La preuve de la remise de la Notice d'Information à l'*Assuré* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, ORANGE BANK informera, par tout moyen à sa convenance, l'*Assuré* au moins deux mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Assurance

TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex

Mail : gestion-assurance@mutuaide.fr

Tel : + 33 (0) 1.45.16.87.57

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

CHAPITRE 3 CONDITIONS – EFFET – DUREE DE L'ADHESION

Conditions

L'*Assuré* doit adhérer à l'Assurance Moyens de Paiement ORANGE BANK préalablement au *Vol* ou à la perte d'un ou de plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

Effet et durée de l'adhésion

Les garanties prennent effet à la date de signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture du compte bancaire.

L'adhésion est annuelle et reconduite chaque année tacitement, lors de la date anniversaire de l'adhésion. L'adhésion au Contrat d'assurance cesse pour l'*Assuré* :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances.
- De plein droit, à la résiliation du Contrat d'assurance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit Contrat entraîne la cessation des garanties pour l'Assuré à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation.
- en cas de clôture du *Compte bancaire* ORANGE BANK, puisque les garanties sont accordées avec l'ouverture et la détention d'un Compte bancaire auprès ORANGE BANK.
- en cas de renonciation aux garanties exercées dans un délai de 14 jours calendaires, dans les conditions définies au chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance ».
- en cas de résiliation, selon les modalités décrites au chapitre 6 « Résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance ».

CHAPITRE 4 COTISATION

L'adhésion à l'assurance Moyens de Paiement est gratuite. L'Assuré ne sera prélevé d'aucune cotisation. En cas de résiliation de l'adhésion, l'Assuré ne pourra bénéficier d'aucune nouvelle adhésion.

CHAPITRE 5 DROIT DE RENONCIATION A L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

L'Assuré bénéficie d'un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de la garantie, sans frais ni pénalités.

Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré a déclaré un *Sinistre* garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours.

L'Assuré peut exercer son droit à renonciation par courrier ou tout autre support durable adressé, à ORANGE BANK - Service Clientèle – TSA 56 792 – 95 939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

Le modèle de courrier de renonciation est proposé ci-après :

« Je soussigné M. / Mme.....demeurantrenonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de dommage N°4410 souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun *Sinistre* mettant en jeu une garantie de ce Contrat».

Conséquences de la renonciation:

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance à compter de la date de réception de la demande de renonciation. Dès lors que l'Assuré a connaissance d'un *Sinistre* mettant en jeu une garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, il ne peut plus exercer ce droit.

CHAPITRE 6 RESILIATION DE L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

• **Par l'Assuré :**

- à tout moment, au-delà du délai de 14 jours calendaires du droit de renonciation au Contrat d'assurance prévu au chapitre 5.
- à chaque échéance annuelle, si l'Assuré refuse les nouvelles dispositions du Contrat d'assurance.

L'Assuré peut demander la résiliation de son adhésion au Contrat d'assurance par téléphone, par Chat, via le formulaire de contact disponible dans la rubrique "Mes demandes / nouvelle demande " de son espace client ORANGE BANK ou par courrier (ORANGE BANK - Service Clientèle – TSA 56 792 – 95 939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation sera adressée par mail à l'Assuré par ORANGE BANK. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

• **Par l'Assureur :**

- Chaque année à la date anniversaire, ORANGE BANK devant en informer l'Assuré au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance.

- Après sinistre, la résiliation ne pouvant prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification faite à l'Assuré, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification précitée (article R 113-10 du Code des assurances).

CHAPITRE 7 DEFINITIONS

• **Assuré :** désigne la personne qui adhère au Contrat d'assurance N°4410 souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. L'Assuré est nommément désigné sur les Conditions Particulières de l'Assurance Moyens de Paiement et Titulaire ou Co-titulaire du *Compte bancaire* (les mandataires ne peuvent pas être assurés), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale). L'Assuré doit être obligatoirement domicilié en France.

• **Assureur :** MUTUAIDE ASSISTANCE – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous la référence 383 974 086 et située 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex.

• **Banque :** Etablissement financier qui s'occupe de la gestion des *moyens de paiement et/ou retrait*.

• **Compte bancaire :** le *Compte bancaire* de l'Assuré ouvert en euros auprès d'ORANGE BANK, étant précisé qu'en cas de transfert au sein d'ORANGE BANK d'un *Compte bancaire* vers un autre, les présentes garanties se poursuivent et couvrent le nouveau *Compte bancaire*.

• **Déchéance :** Perte du droit à la garantie pour le *Sinistre* en cause.

• **Moyens de paiement et/ou de retrait :** la Carte Visa ORANGE BANK ou les formules de chèque de l'Assuré attachées à son *Compte bancaire* et émises par ORANGE BANK, le téléphone mobile permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile ORANGE BANK.

• **Opérations frauduleuse :** Tout débit frauduleux constaté sur le *Compte bancaire*, consécutif au *Vol* ou à la *Perte* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

• **Prescription :** Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.

• **Pertes pécuniaires :** Perte engendrée par des *Opérations frauduleuses* débitées sur le *Compte bancaire* en cas de perte ou de *Vol* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

• **Sinistre :** Evénement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.

- **Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).

- **Vol**: Soustraction frauduleuse du ou des Moyens de paiement et/ou de retrait.

CHAPITRE 8 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser l'Assuré des *Pertes pécuniaires* non couvertes par ORANGE BANK (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien) et restées à sa charge en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un *Tiers* à l'aide d'un ou plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au Contrat d'assurance.

La garantie s'exerce uniquement pour les *Opérations frauduleuses* commises entre le moment de la perte ou du *Vol* et la demande de mise en opposition du ou des *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés.

IMPORTANT

L'Assuré doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* et notamment de son téléphone mobile, de ses chèques, de ses cartes et de leur code confidentiel, tenir ses codes confidentiels absolument secrets, ne les communiquer à qui que ce soit et notamment ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document.

CHAPITRE 9 EXCLUSIONS

- *Faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *Guerre civile ou étrangère,*
- *Embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *Désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,*
- *Pertes pécuniaires consécutives au Vol ou à la perte d'un ou plusieurs des Moyens de paiement et/ou de retrait de l'Assuré s'il les a confiés à une autre personne,*
- *Utilisations frauduleuses du ou des Moyens de paiement et/ou de retrait commises après opposition auprès de la banque,*
- *Utilisations frauduleuses commises avant la remise du ou des Moyens de paiement et/ou retrait à l'Assuré ou avant leur réception par ce dernier.*

CHAPITRE 10 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURÉ)

L'Assureur prend en charge :

- ✓ la franchise restant à la charge de l'Assuré après remboursement effectué par ORANGE BANK, conformément à la législation en vigueur.

- ✓ les *Pertes pécuniaires* liées aux *Opérations frauduleuses*, non supportées par ORANGE BANK et restant à la charge de l'*Assuré* dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an.

Le montant de la garantie intègre le versement systématique d'une somme forfaitaire de 15 € en cas de *Sinistre* indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels l'*Assuré* a pu avoir à faire face à l'occasion de ce *sinistre* (frais téléphoniques, timbres...).

Toutes les *Opérations frauduleuses* commises à la suite d'une même perte ou d'un même *Vol* constituent un seul et même *Sinistre*.

CHAPITRE 11 TERRITORIALITE

Monde entier.

CHAPITRE 12 QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Sous peine de *déchéance*, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'*Assuré* doit, dès qu'il constate la perte ou le *Vol* :

- faire opposition à ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*, selon les modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien ou dans les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile,
- faire le plus rapidement possible une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.

Dès que l'*Assuré* constate sur son relevé d'opérations le débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés, il doit contester les *Opérations frauduleuses* auprès d'ORANGE BANK, soit depuis le formulaire de réclamation disponible depuis son espace client, soit par courrier.

Lorsque les *Pertes pécuniaires* ne sont pas couvertes par ORANGE BANK ou ne le sont que partiellement (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux Conditions Générales Banque au Quotidien), celle-ci transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'*Assureur* dans les meilleurs délais et en informera l'*Assuré*.

CHAPITRE 13 DETERMINATION DE L'INDEMNITE

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'*Assuré* doit fournir :

- le courrier de contestation ou le formulaire de réclamation adressé à ORANGE BANK reprenant le détail des opérations contestées,
- le récépissé du dépôt de plainte ou de la déclaration de perte ou de *Vol*,
- copie du relevé de compte ou tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec les *Moyens de paiement et/ou de retrait* de l'*Assuré*,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'*Assureur* estimera nécessaires à l'appréciation du *Sinistre*.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par l'*Assureur* pour apprécier les circonstances du *Sinistre* et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

MODIFICATION

En cas de modifications des dispositions du Contrat d'assurance collective souscrit par ORANGE BANK auprès de l'Assureur, ORANGE BANK en informera l'Assuré par écrit, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion au Contrat d'assurance. En cas de refus des nouvelles conditions, l'Assuré pourra résilier son adhésion au Contrat d'assurance à l'échéance annuelle.

CESSIBILITE DE LA GARANTIE

La garantie est acquise pour l'Assuré, elle n'est pas cessible.

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat d'assurance.

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par lui dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la Notice d'information sont couvertes en tout ou partie auprès d'un autre organisme assureur, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cet assureur.

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de *sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Ce délai de *prescription* peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code

civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;

- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de *prescription* contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de *prescription* à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de *prescription*, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de *prescription* pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de *prescription* contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de *prescription* peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un *sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *sinistre*).

COLLECTE DE DONNEES

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

• Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.

• En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

• Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

• En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

• Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

• Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra

également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1 .En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties dont il bénéficie au titre de son adhésion au Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut, aussi, contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé susceptible d'enregistrement – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à ORANGE BANK – Service réclamations – TSA 56792 – 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut 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.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

TRIBUNAUX COMPETENTS

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.