

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

Wirecard Bank AG, partenaire d'Orange Bank, met à votre disposition un service de paiement mobile. Grâce à la technologie NFC, ce service vous permet de payer depuis votre mobile auprès des commerçants membres du réseau Visa.

L'utilisation de ce service suppose que vous soyez, préalablement et inconditionnellement d'accord avec d'une part, les 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, relevant de la responsabilité de Wirecard Bank AG, en tant qu'émetteur du service de paiement mobile.

### Sommaire

<a href="#">1. Présentation du service de paiement mobile.....</a>	<a href="#">01</a>
<a href="#">2. Conditions préalables à l'utilisation du service.....</a>	<a href="#">02</a>
<a href="#">3. Règles générales du service.....</a>	<a href="#">03</a>
<a href="#">4. Achats par paiement mobile.....</a>	<a href="#">04</a>
<a href="#">5. Durée du contrat .....</a>	<a href="#">04</a>
<a href="#">6. Échanges d'informations.....</a>	<a href="#">05</a>
<a href="#">7. En cas de perte ou de vol de votre mobile .....</a>	<a href="#">05</a>
<a href="#">8. Contestations des opérations non autorisées ou mal exécutées.....</a>	<a href="#">05</a>
<a href="#">9. Vos responsabilités .....</a>	<a href="#">06</a>
<a href="#">10. Responsabilités de Wirecard.....</a>	<a href="#">07</a>
<a href="#">11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction .....</a>	<a href="#">08</a>
<a href="#">12. Annulation, résiliation et suspension du service .....</a>	<a href="#">08</a>
<a href="#">13. Modifications des conditions générales d'utilisation .....</a>	<a href="#">09</a>
<a href="#">14. Protection des données personnelles .....</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">15. Réclamations .....</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">16. Glossaire .....</a>	<a href="#">12</a>

## 1. Présentation du service de paiement mobile

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

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 VISA 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 et opéré par Wirecard en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer<sup>1</sup>. Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'un **compte bancaire Orange Bank**, télécharger l'application mobile Orange Bank sur votre mobile Android<sup>2</sup> 5.0 ou supérieur, être titulaire d'un compte Google<sup>3</sup> et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

Autre condition indispensable, vous devez autoriser expressément Orange Bank à transmettre à Wirecard les informations vous concernant et concernant votre **compte bancaire Orange Bank** pour permettre la bonne exécution des paiements. Orange Bank doit notamment informer Wirecard de l'activation et de la désactivation de votre service de paiement mobile ou de la fermeture de votre **compte bancaire Orange Bank**. Ces données sont, en outre, nécessaires à Wirecard pour se conformer à la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Les données personnelles vous concernant transmises à Wirecard seront traitées conformément à la Charte de Confidentialité de Wirecard Bank disponible sur le site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr).

---

<sup>1</sup> Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

<sup>2</sup> Android est une marque déposée de Google Inc.

<sup>3</sup> Google est une marque déposée de Google Inc.

### 3. Règles générales du service

A la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de mobile 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 mobile 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 aux réglementations en vigueur. Wirecard se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, vous réclamer un document supplémentaire par l'intermédiaire d'Orange Bank.

L'activation du service de paiement mobile s'effectue directement et exclusivement à partir de l'application mobile Orange Bank. Elle 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, vous pouvez consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis le site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr).

Vous n'avez pas besoin de l'application Google Pay pour utiliser les fonctionnalités de paiement de Google Pay à travers votre application Orange Bank. 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 mobile vous le demande. Vous pouvez payer avec votre mobile uniquement, à l'exclusion de tout autre objet connecté.

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 de paiement Orange Bank. 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 le site internet d'Orange Bank. Ces frais seront prélevés sur votre compte bancaire Orange Bank.**

## 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 mobile.

Les montants des transactions sont débités de votre **compte bancaire Orange Bank** instantanément.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction en présentant votre mobile 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 que Wirecard 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 de Wirecard. 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 **compte bancaire Orange Bank**. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la clôture de votre **compte bancaire Orange Bank**. Vous pouvez cependant le résilier à tout moment par simple demande adressée à Orange Bank, par courrier ou via votre application, avec un préavis de 30 jours.

De son côté, Wirecard peut également résilier le service à tout moment. Vous serez alors prévenu par une notification dans votre application mobile Orange Bank 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 que Wirecard demande à Orange Bank des justificatifs de votre identité.
- Autoriser Orange Bank à transmettre à Wirecard les éléments que Wirecard réclame
- Fournir à Wirecard tous éléments que Wirecard jugera nécessaires
- Délivrer, d'une façon plus générale, tous justificatifs d'identité ou toute autre information que Wirecard jugera utile au bon fonctionnement du service

Soulignons que Wirecard 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 vous pouvez consulter la Charte de Confidentialité de Wirecard Bank disponible sur le site [orangebank.fr](https://www.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 mobile associé au service de paiement mobile, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du service afin qu'il puisse être bloqué.

Vous pouvez adresser à Orange Bank cette demande de blocage à tout moment en composant le numéro d'urgence **09 69 32 82 88** (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine), 7j/7 et 24h/24.

Votre demande est prise en compte immédiatement et fait l'objet d'un numéro d'enregistrement qui vous est communiqué. Wirecard conserve la trace de ce blocage pendant 12 mois. **À noter que cette demande de blocage n'a aucune incidence sur le fonctionnement de votre compte bancaire Orange Bank.**

## 8. Contestations des opérations non autorisées ou mal exécutées

Si vous estimez qu'une transaction non autorisée a été exécutée ou qu'une transaction a été mal exécutée, vous devez contacter immédiatement le numéro d'urgence **09 69 32 82 88** (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine), 7j/7 et 24h/24. Vous serez alors invité à nous retourner dans les plus brefs délais une déclaration exhaustive reprenant les faits déclarés. Wirecard pourra, si besoin, vous demander de compléter les informations fournies.

Orange Bank vous remboursera toute transaction non-autorisée ou mal exécutée, sauf lorsque Orange Bank ou Wirecard auront des raisons légitimes de suspecter que cet incident pourra avoir été causé par une violation des présentes Conditions générales ou une négligence grave de votre part, 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 que vous ne contactiez le numéro d'urgence **09 69 32 82 88**, 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 vous avez 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. Wirecard et Orange Bank pourront également, le cas échéant, vous facturer les frais de recherche prévus dans les conditions tarifaires.

Vous pouvez obtenir le remboursement d'une transaction lorsque vous ne l'avez pas autorisée conformément aux conditions prévues dans les présentes conditions générales ou lorsque Wirecard est responsable de la mauvaise exécution d'une transaction. Le remboursement ne pourra être demandé qu'à la condition que vous ayez notifié, dans chaque cas, la transaction non autorisée ou mal exécutée sans tarder et au plus tard dans les 13 mois maximum suivant la date de débit de la transaction litigieuse.

Orange Bank vous remboursera immédiatement suivant la réception de la demande de remboursement ou de toute autre information complémentaire pouvant vous être demandée pour confirmer votre droit au remboursement. Cette demande de remboursement devra être adressée à **Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9**.

## **9. Vos responsabilités**

Un moyen de paiement impose toujours des mesures de prudence. Vous devez ainsi prendre garde à votre mobile sur lequel est installé le service de paiement mobile. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre 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 Orange Bank permettant d'accéder au service de paiement mobile.

Vous devez également utiliser le service de paiement mobile uniquement pour vos dépenses personnelles. Par ailleurs, vous supportez les transactions effectuées par le service de paiement mobile tant qu'une demande de blocage n'aura pas été faite dans les conditions décrites ci-dessus. Rappelons que les transactions non autorisées effectuées avant la demande de blocage sont à votre charge dans la limite de 50 € (selon conditions prévues par la réglementation). Mais, lorsqu'une transaction a été effectuée sans utiliser le code confidentiel Android, le schéma de

déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale, vous êtes remboursé(e) du montant intégral de l’opération non autorisée.

Les transactions non autorisées suite à la perte ou au vol de votre mobile et effectuées après la demande de blocage sont à notre charge, à l'exception des opérations que vous avez effectuées.

Toutes les transactions non autorisées sont à votre charge en cas de négligence grave ou en cas d'agissements intentionnels ou frauduleux dont vous seriez responsable.

## 10. Nos responsabilités

La responsabilité de Wirecard 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 Wirecard de ses dispositions légales et réglementaires
- Perte ou altération des données, sauf si elles sont causées par un manquement délibéré de Wirecard
- Problème d'utilisation de l'application mobile Orange Bank auprès d'un **commerçant**
- 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 virus sur votre terminal ou causés par une défaillance de votre matériel
  - des solutions de reconnaissance biométrique de votre mobile
  - 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

Wirecard ou Orange Bank peuvent 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 mobile

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

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

- Vous ne disposez pas des sommes suffisantes sur votre **compte bancaire Orange Bank** pour payer le montant de la transaction
- Vous agissez en violation des présentes conditions générales d'utilisation
- Votre mobile associé à votre **compte bancaire Orange Bank** est déclaré perdu ou volé
- Une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- Un tribunal, la loi, Orange Bank ou tout autre entité, demande à Wirecard 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 le plus tôt possible, en tout état de cause, dans un délai d'un jour ouvrable, ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). 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 Wirecard continue d'assurer le service de paiement mobile.

## 12. Annulation, résiliation et suspension du service

Vous avez un **droit de rétractation** (vous renoncez à bénéficier du service de paiement mobile) pendant un délai maximum de 14 jours, à partir de la date d'activation du service de paiement mobile. Au premier paiement mobile effectué, vous signifiez que vous souhaitez bénéficier du service immédiatement. Autrement



dit, si vous utilisez le service avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires et que vous exercez ensuite votre droit de rétractation, les sommes et les frais liés aux transactions déjà effectuées seront débités de votre **compte bancaire Orange Bank**. Contactez Orange Bank pour exercer ce droit de rétractation.

Wirecard et Orange Bank peuvent résilier 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 Wirecard 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 de comportement menaçant ou abusif avec le personnel Wirecard ou toute personne agissant pour son compte
- 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, Wirecard et Orange Bank peuvent également résilier 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 Wirecard 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, Wirecard 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**

Wirecard peut modifier les présentes conditions générales à tout moment en publiant une nouvelle version sur le site internet d'Orange Bank ou sur l'application mobile Orange Bank. Vous serez informé de ces modifications par tout 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).

Vous pouvez consulter à tout moment la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'application mobile Orange Bank ou sur le site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr). Vous pouvez 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, vous pouvez refuser la modification en informant

Orange Bank. Le service de paiement mobile sera alors immédiatement résilié. Sans refus de votre part, la modification sera considérée comme acceptée.

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

## 14. Protection des données personnelles

Dans le cadre du service de paiement mobile, Wirecard et Orange Bank agissent en tant que responsables conjoints du traitement de vos données personnelles conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelle dont notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

A ce titre, vos données personnelles sont traitées dans les conditions définies dans la charte de confidentialité paiement mobile, disponible sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr), rubrique « Protection des données personnelles ».

## 15. Réclamations

Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si vous avez un motif d'insatisfaction, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous ferons tout notre possible pour satisfaire à votre demande.

### 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](http://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 – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client(e) ? 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.

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

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai 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.

## **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, dépôt ou **retrait 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 ce délai 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](http://www.lemediateur.fbf.fr) ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

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

En cas de litige lié à une transaction effectuée au moyen du service de paiement mobile, il vous appartient de le régler avec la personne auprès de laquelle vous avez effectué la transaction. Wirecard n'est pas responsable de la qualité, de la sécurité ou de tout autre aspect des biens ou services achetés par paiement mobile.

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

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont soumises au droit français. Tout litige devra être soumis à la compétence des juridictions françaises compétentes.

## 16. Glossaire

- **Application mobile Orange Bank** : c'est l'application mobile gratuite éditée par Orange Bank, disponible ou téléchargeable sur votre mobile. Cette application mobile Android vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile
- **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 Orange Bank vous le demande
- **Commerçants** : ce sont les commerçants membres du réseau Visa 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 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 Banque au Quotidien Orange Bank
- **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<sup>70</sup>** : 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 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 Wirecard à votre demande lors de la réalisation d'opérations de paiement sans contact en point de vente, directement lié à votre compte Orange Bank
- **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
- **Transaction** : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile
- **Vous (et par extension, votre, vos)** : personne physique, client d'Orange Bank, détenteur d'un **compte** Orange Bank en son nom, équipée d'un mobile compatible avec l'offre d'Orange Bank, titulaire d'un compte Google, ayant

téléchargé l'application mobile Orange Bank et souscrit au service de paiement mobile

- **Wirecard Bank AG (ou Wirecard)** : établissement bancaire dont le siège social est situé : Einsteinring 35, 85609 Aschheim, en Allemagne, immatriculée auprès de la District Court de Munich, sous le numéro 161178. Wirecard est un établissement de crédit agréé par l'Office Fédéral Allemand de Surveillance des Services Financiers (« BaFin » : Graurheindorfer str. 108, 53117 Bonn, Allemagne - [www.bafin.de](http://www.bafin.de)) et autorisé à fournir des services bancaires