



Conditions générales d'utilisation de la plateforme de règlement d'une demande d'argent Orange Bank

Ce document décrit les modalités d'utilisation de notre plateforme de règlement d'une demande d'argent Orange Bank. Cette plateforme est principalement dédiée aux destinataires d'une demande d'argent n'ayant pas ouvert un compte bancaire Orange Bank.

Présentation générale

Avec une offre différenciante qui se veut au cœur des usages de ses clients, Orange Bank leur propose des services simples et innovants qui s'intègrent facilement dans leur quotidien. La demande d'argent par SMS en est une illustration !

Après un restaurant entre amis au cours duquel vous avez oublié vos moyens de paiement, votre ami(e) s'est proposé(e) de vous avancer les frais. Si vous êtes dans cette situation ou dans plein d'autres, il est possible que vous receviez prochainement une demande d'argent par SMS envoyée par notre client(e) (« l'**Emetteur** »).

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (les « **CGU** ») décrivent et encadrent le fonctionnement et l'utilisation par ses utilisateurs, principalement non clients d'Orange Bank (les « **Utilisateurs** » ou individuellement « l'**Utilisateur** ») de la plateforme de demande d'argent Orange Bank (la « **Plateforme** »).

Comme précisé sur la plateforme, en acceptant ou en refusant une demande d'argent, vous reconnaissez avoir lu et accepté sans réserve les présentes CGU. Alors, prenez quelques instants et bonne lecture !

Utilisation générale de la plateforme de demande d'argent

Sur la **Plateforme**, vous retrouvez les informations sur l'**Emetteur** (Prénom, Nom) et sur le montant qui vous est demandé. Vous n'avez pas la possibilité de les modifier mais nous vous recommandons de vérifier leur cohérence avant d'aller plus loin.

Un appel ou un SMS à l'**Emetteur** ne sera pas de trop... Orange Bank est et restera étrangère à toute discussion ou litige, pour quelque cause que ce soit, entre l'**Emetteur** et vous.

Vous attestez que vous êtes le destinataire visé par l'**Emetteur** et que l'opération entre dans un cadre purement personnel et n'est aucunement en lien avec une activité professionnelle.

A l'issue de la vérification de cohérence, deux choix s'offrent à vous : Vous pouvez accepter d'honorer cette demande d'argent ou vous pouvez la refuser.

- Pour refuser une demande d'argent, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Refuser » depuis la **Plateforme**. Une notification est alors envoyée à l'**Emetteur** pour l'informer de votre décision. À noter : votre refus sera irrévocable.
- Accepter une demande d'argent n'est pas beaucoup plus compliqué. Vous devez disposer d'une carte bancaire à votre nom et renseigner les informations ci-après :
 - Numéro de la carte bancaire
 - Nom du titulaire de la carte
 - Date d'expiration
 - Numéro de CVV (les 3 chiffres au dos de votre carte)

Et quand c'est fait, vous pouvez cliquer sur le bouton « Valider ».

Si votre banque le requiert, vous serez redirigé vers le parcours de sécurisation de paiement 3D Secure mis à disposition par votre banque. Cette étape franchie, la mise à disposition des fonds sur le compte de l'**Emetteur** sera effectuée immédiatement à la réception des fonds par Orange Bank.

Si vous souhaitez conserver un justificatif de votre transaction, nous vous donnons la possibilité de télécharger directement depuis la **Plateforme** la preuve de votre paiement.

Accès à la plateforme

L'**Utilisateur** accède à la **Plateforme** en cliquant sur le lien envoyé par SMS au numéro de téléphone transmis par l'**Emetteur** à Orange Bank.

L'accès à la **Plateforme** est gratuit. Les frais d'équipement, de même que les coûts facturés par le fournisseur d'accès internet ou par l'opérateur téléphonique, restent à la charge exclusive de l'**Utilisateur**.

Le lien rattaché au SMS et renvoyant à la **Plateforme** est valable pour une durée de 7 jours calendaires, délai dans lequel l'Utilisateur peut accepter ou refuser la demande d'argent.

Ce SMS et son lien peuvent être invalidés par anticipation si l'**Emetteur** adresse à l'**Utilisateur** un SMS de relance¹ ou un SMS d'annulation².

Dans le cas particulier de la réception d'un SMS de relance, ce dernier SMS annule et remplace en effet le précédent et fait courir un nouveau délai de 7 jours pour accepter ou refuser la demande d'argent par l'**Utilisateur**. Orange Bank ne saurait engager sa responsabilité si l'**Utilisateur** n'a pas donné suite à la demande d'argent dans le délai qui lui est imparti pour quelque cause que ce soit.

Protection de vos données personnelles

Les informations collectées dans le cadre de cette opération sont obligatoires pour la réalisation de la demande d'argent. Elles sont destinées à Orange Bank, responsable de traitement, à notre fournisseur de solution de paiement ainsi qu'à l'établissement bancaire de l'**Utilisateur**.

Elles peuvent également être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures, recherches judiciaires, ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Les données collectées et traitées dans le cadre de cette opération seront conservées pendant le temps nécessaire à la réalisation de l'opération et jusqu'à l'expiration des délais légaux applicables.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués selon la législation applicable.

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

Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale.

¹ Sous réserve de disponibilité de la fonctionnalité de relance d'une demande d'argent

² Sous réserve de disponibilité de la fonctionnalité d'annulation d'une demande d'argent

Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de votre identité par la production d'une copie signée d'un justificatif d'identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Pour toute information complémentaire sur les traitements mis en œuvre par Orange Bank vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter la rubrique protection des données de notre site internet.

Déclarations et engagements de l'Utilisateur

L'**Utilisateur** déclare :

- Être majeur et capable,
- Avoir assuré et veillé à la protection et la sécurité de tous les appareils ou logiciels utiles à l'utilisation de la **Plateforme** (téléphone, navigateur Internet...),
- Respecter toutes les conditions légales et réglementaires applicables à l'utilisation de la **Plateforme**,
- Respecter à ce jour les conditions d'usage de la **Plateforme** telles que décrites dans les présentes **CGU**.

L'**Utilisateur** s'engage à informer Orange Bank de toute modification ou évolution de sa situation personnelle. S'il ne devait plus satisfaire aux conditions d'utilisations de la **Plateforme**, il s'engage à ne plus l'utiliser.

La responsabilité d'Orange Bank ne saurait être engagée en cas de déclaration erronée de l'**Utilisateur** ou de manquement à ses obligations.

Droits de la propriété intellectuelle

Le contenu de ce site est protégé par la réglementation relative au droit d'auteur (Art. L111-1 du Code de la Propriété Intellectuelle).

Orange Bank est titulaire des droits, de tous les éléments qui composent ce site notamment les données, dessins et graphiques. Toute reproduction, représentation, diffusion ou rediffusion, totale ou partielle du contenu de ce site par quelque procédé que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable d'Orange Bank est interdite, et constituerait une contrefaçon au sens des articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Sécurité

Il est de la responsabilité de l'**Utilisateur** d'assurer la sécurité du téléphone mobile sur lequel il reçoit le lien SMS envoyé par Orange Bank. L'**Utilisateur** est responsable des conséquences de l'utilisation par un tiers de son téléphone pour accéder à la **Plateforme**.

Pour éviter tout risque d'usurpation, Orange Bank conseille aux utilisateurs ne souhaitant pas répondre à une demande d'argent reçue, de supprimer le SMS contenant le lien d'accès à la **Plateforme**.

Par mesure de sécurité, Orange Bank se réserve le droit de limiter ou bloquer l'accès à la **Plateforme** si les circonstances l'exigent.

Orange Bank met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Durée et modification

Les présentes **CGU** entre en vigueur à compter du 23 août 2019 et seront applicables pour une durée indéterminée à toutes les transactions réalisées sur la **Plateforme** par l'**Utilisateur**.

L'**Utilisateur** pourra résilier à tout moment et sans préavis les présentes **CGU**. Il pourra notifier sa décision par simple demande à Orange Bank à l'adresse électronique suivante : support.P2P@orangebank.com avec en objet du courriel électronique la mention « RSL demande d'argent P2P +336676341XX » où +336676341XX est le numéro de mobile de l'**Utilisateur**. À noter : le numéro doit comporter l'indicatif international.

À tout moment et sans préavis, Orange Bank se réserve le droit, à son entière discrétion de résilier, modifier ou compléter les présentes CGU et fonctionnalités de la Plateforme. Dans les mêmes conditions, Orange Bank pourra suspendre tout ou partie des fonctions de la Plateforme ou de l'accès à celle-ci sans que sa responsabilité puisse être engagée à quelque titre que ce soit.

Réclamations

A noter : si le motif de votre insatisfaction porte sur l'opération de paiement réalisé par carte bancaire (refus de l'opération, carte bloquée...), la banque émettrice de votre carte sera votre interlocutrice.

De notre côté, nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si vous avez un motif d'insatisfaction lié à l'utilisation de la **Plateforme**, n'hésitez pas à nous en faire part. Vous pouvez nous contacter selon les modalités suivantes :

1. Contacter l'un de nos conseillers :

Si vous êtes client Orange Bank, 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.

A défaut ou si vous n'êtes pas client Orange Bank, vous serez mis en relation ou pourrez contacter un expert Orange Bank

Nos experts sont disponibles du lundi au samedi de 8h à 20h, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

Ce n'est pas tout : les clients Orange Bank ont aussi la possibilité de déposer une demande directement depuis leur espace client, rubrique « mes demandes », et les autres Utilisateurs peuvent nous envoyer un mail à :

information@contact.orangebank.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 15 jours ouvrables.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'Orange Bank soit depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client, soit 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 15 jours ouvrables.

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, 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

- par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

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.

Droit applicable et juridiction compétente :

Les présentes **CGU** sont soumises au droit français.

Tout différend éventuel entre l'**Utilisateur** et Orange Bank relatifs à la validité, l'existence, l'interprétation, l'exécution et la résiliation des présentes **CGU** sera soumis, à défaut d'accord amiable, aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris.

Hébergeur :

La **Plateforme** est hébergée par le GIE Groupama Supports et Services, 8 -10, rue d'Astorg 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 410 546 956

Les données collectées ne seront pas transférées en dehors de l'Union Européenne ou à d'autres destinataires que ceux prévus dans les **CGU**.