

Conditions Générales d'Utilisation du service Orange Money France

au 27 octobre 2016



Préambule

L'établissement de monnaie électronique (EME) tel que défini ci-dessous met à disposition des clients titulaires ou bénéficiaires d'une offre de téléphonie mobile Orange répondant à la définition d'Utilisateur telle que précisée ci-après, un service constitué d'un compte de monnaie électronique prépayé et rechargeable permettant à l'Utilisateur de réaliser des transferts nationaux ou internationaux d'argent et des opérations de paiements.

Ce service Orange Money France sera réservé aux utilisateurs titulaires ou ayant la jouissance d'une ligne mobile Orange compatible souscrite en France métropolitaine, pour leurs besoins personnels non professionnels. Il sera accessible à partir du menu USSD sous réserve de détenir une offre et un terminal mobile Orange compatibles. Certaines fonctionnalités du service sont également disponibles via l'application Orange Money.

Les présentes conditions d'utilisation du Service Orange Money France lient les utilisateurs du Service Orange Money France à l'EME, l'EME étant seul responsable dudit Service.

L'accès à et l'utilisation du Service Orange Money France impliquent que l'utilisateur certifie en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

Article 1 - Définitions

Application Orange Money : désigne l'application permettant à un Utilisateur d'accéder à certaines fonctionnalités du Service Orange Money France, conformément aux Conditions d'utilisation. Cette Application est disponible uniquement avec un terminal Android compatible (liste évolutive, disponible sur www.orangemoney.orange.fr).

Bénéficiaire : désigne la personne au profit de laquelle est transférée la Monnaie Electronique, étant entendu que cette personne doit être une personne physique in fine titulaire d'un Compte Orange Money France ou d'un Compte Orange Money Afrique.

Tiers Partenaire Orange Money : désigne la personne morale dont le service est référencé dans l'Application afin d'être proposé aux Utilisateurs, au profit de laquelle un Utilisateur souhaite réaliser une opération de paiement en lui transférant de la Monnaie Electronique via l'Application.

Carte SIM : désigne la carte à microprocesseur, introduite le cas échéant dans le terminal mobile de l'Utilisateur, qui permet son identification sur l'ensemble des réseaux mobiles accessibles via sa ligne mobile Orange. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « Nano SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.

Code Confidentiel : désigne le «dispositif de sécurité personnalisé» se présentant sous la forme d'un code confidentiel devant être saisi par l'Utilisateur à chaque fois qu'il en reçoit l'instruction via son terminal mobile associé au Service Orange Money France.

Compte Orange Money France : désigne le compte permettant de matérialiser les unités de Monnaie Electronique détenues par l'Utilisateur associé au Service Orange Money France. Il ne peut en aucun cas être assimilé à un compte bancaire, de dépôt ou de paiement. Les fonds collectés par les Distributeurs Orange Money France auprès de l'Utilisateur, représentatifs de la Monnaie Electronique ne constituent pas des fonds reçus du public au sens de l'article L. 312-2 du Code Monétaire et Financier. Ce Compte permet d'enregistrer les opérations de rechargement et de remboursement de Monnaie Electronique, ainsi que les transferts de Monnaie Electronique initiés ou reçus par l'Utilisateur. La Monnaie Electronique inscrite sur le Compte Orange Money France est libellée en euros (€), pour la même valeur nominale que les fonds reçus en euros (€) en contrepartie de laquelle elle est émise.

Compte Orange Money Afrique : désigne le compte de Monnaie Electronique prépayé et rechargeable ouvert auprès de l'émetteur de monnaie électronique local qui est associé au Service Orange Money Afrique (Côte d'Ivoire, Mali, Sénégal).

Conditions d'utilisation : désignent les présentes conditions d'utilisation et leur annexe 1.

Distributeur(s) Orange Money France : désigne(nt) l'(les) entité(s) mandatée(s) par l'EME agissant au nom et pour le compte de ce dernier pour la mise en circulation de Monnaie Electronique associée au Service Orange Money France. Le statut de distributeur de Monnaie Electronique est défini aux articles L. 525-8 et suivants du Code Monétaire et Financier. Il est précisé qu'Orange agit en tant que principal distributeur, et qu'à ce titre Orange a été mandatée par l'EME pour assurer la distribution du Service Orange Money via les PDV et leur animation.

Menu USSD : désigne la technologie accessible par l'Utilisateur, sous réserve de détenir une offre et un terminal mobile Orange compatibles, permettant d'accéder à la liste d'options accessible à partir de son terminal mobile afin que celui-ci utilise certaines fonctionnalités du Service Orange Money France que sont le transfert d'argent, le solde du compte et l'historique des trois (3) dernières Transactions réalisées sur le Compte Orange Money France

Monnaie Electronique : désigne la valeur monétaire stockée sous une forme électronique sur le serveur de l'Emetteur et représentant une créance de l'Utilisateur sur ce dernier. La Monnaie Electronique est émise par l'Emetteur contre la remise des fonds correspondants par l'Utilisateur.

Orange : désigne l'opérateur de téléphonie mobile Orange qui permet l'accès aux Utilisateurs au Service Orange Money France à partir de leur terminal mobile et de leur ligne Orange Mobile grâce au Menu USSD ou à l'Application Orange Money.

Parties : désignent collectivement EME et l'Utilisateur.

PDV : désigne(nt) le ou les point(s) de vente physique des Distributeurs Orange Money France qui effectue(nt) selon le cas

des opérations d'enrôlement, de retrait et de dépôt demandés par les Utilisateurs.

Réseau mobile : désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA et H+, 4G, Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications exploité par Orange.

Espace client Orange Money : désigne l'espace personnel de l'Utilisateur, accessible via internet, tel que défini à l'article 11 des présentes.

Service Orange Money France : désigne le service proposé par l'EME permettant d'effectuer via le Compte Orange Money France des opérations de dépôt, de retrait, et de transferts d'argent (i) nationaux d'un Compte Orange Money France vers un Compte Orange Money France et (ii) internationaux d'un Compte Orange Money France vers un Compte Orange Money Afrique. Le Service Orange Money France n'est disponible que sur les zones de couverture du Réseau mobile en France métropolitaine. Ce Service permet également aux Utilisateurs de réaliser des opérations de paiement en transférant de la Monnaie Electronique au profit d'un Tiers Partenaire Orange Money désigné via l'Application par un Utilisateur.

Service Orange Money Afrique : désigne le Compte Orange Money Afrique disponible dans certains pays d'Afrique : Côte d'Ivoire, Mali, et Sénégal, la liste des pays pouvant être amenée à évoluer. Ce service permet notamment d'effectuer via le Compte Orange Money Afrique diverses opérations dont la réception d'argent transféré depuis un autre Compte Orange Money Afrique ou un Compte Orange Money France.

Site : désigne le site web accessible via l'url www.orangemoney.orange.fr qui fournit l'ensemble des informations relatives au Service Orange Money France.

Transaction : désigne toute opération (dépôt, retrait, opération de paiement ou transfert d'argent) réalisée en utilisant le Service Orange Money France.

Utilisateur : toute personne physique majeure capable résidant en France métropolitaine titulaire ou ayant la jouissance d'une ligne mobile Orange avec un forfait post-payé, bloqué, prépayé compatible souscrite en France métropolitaine, pour ses besoins personnels, titulaire d'un terminal mobile compatible, et ayant souscrit au Service Orange Money France selon les modalités décrites aux présentes.

EME : désigne W-HA, société anonyme au capital de 10 008 000 €, dont le siège social est situé 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne Billancourt et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 433 506 433, qui, au sens de l'article 526-1 du Code Monétaire et Financier, émet et gère à titre de profession habituelle de la monnaie électronique, en vertu de son statut de société agréé en qualité d'Etablissement de Monnaie Electronique (code interbancaire n° 14738) par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et qui propose le Service Orange Money France aux Utilisateurs, et est émettrice de la Monnaie Electronique associée à ce dernier.

Article 2 - Objet

2.1 Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'EME fournit à l'Utilisateur le Service Orange Money France.

2.2 Les présentes conditions d'utilisation constituent l'intégralité du contrat conclu entre l'Utilisateur et l'EME.

Article 3 - Conditions préalables et nécessaires à l'inscription du Service Orange Money France

Afin de s'inscrire au Service Orange Money France, l'Utilisateur déclare au moment de son inscription et pendant toute la durée du Service Orange Money France :

- être une personne physique juridiquement capable ;
- être âgé d'au moins dix-huit (18) ans ;
- résider en France métropolitaine ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne mobile Orange avec forfait post-payé, bloqué ou pré-payé valable en France métropolitaine compatible avec le Service Orange Money ;
- disposer d'une ligne Orange Mobile active non-suspendue ou non-résiliée compatible avec le Service Orange Money ;
- être en possession d'un terminal mobile compatible avec le Service Orange Money ;
- ne pas être identifié sur une liste noire internationale dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- et ne pas déjà être titulaire d'un Compte Orange Money France.

Si l'Utilisateur souhaite bénéficier des fonctionnalités proposées via l'Application Orange Money, avant de souscrire au Service Orange Money France, l'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose d'un terminal Android compatible (liste évolutive, disponible sur orangemoney.orange.fr).

Article 4 – Modalités d'utilisation du Service Orange Money France

4.1 Le Service Orange Money France ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles par l'Utilisateur.

4.2 Un Utilisateur ne peut détenir qu'un seul Compte Orange Money France. Toute tentative d'en ouvrir un autre pourra amener l'EME à résilier le Service Orange Money France de l'Utilisateur.

4.3 Le Service Orange Money France ne peut être utilisé que par l'Utilisateur qui l'a souscrit pour son propre compte. Aucune

procuration ne peut être donnée par l'Utilisateur à un tiers pour utiliser le Compte Orange Money France. L'Utilisateur est seul responsable de toutes les Transactions opérées sur son Compte Orange Money France.

4.4 Des limites et plafonds d'utilisation ont été définis. Ils varient selon que l'Utilisateur a effectué une inscription complète ou partielle en deux temps. Le détail de ces limites et plafonds sont présentés en Annexe 1.

4.5 Il est précisé que l'EME ou les PDV sont susceptibles de modifier à la baisse les plafonds et limites indiqués en Annexe 1 à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

Article 5 – Souscription et activation du Service Orange Money France

La souscription au Service Orange Money France auprès d'un PDV peut s'effectuer de deux manières :

5.1 La souscription complète

Au moment de la souscription auprès d'un PDV, l'Utilisateur doit fournir un justificatif d'identité en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile datant de moins de trois (3) mois.

Sont acceptés, les justificatifs d'identité en cours de validité :

- carte nationale d'identité française (ou d'un pays de l'Union Européenne) ;
- passeport (quel que soit l'état émetteur) ;
- titre de séjour émis par une autorité française ;
- permis de conduire « nouveau format européen » (avec date d'échéance) émis par une autorité française.

Sont acceptés, les justificatifs de domicile situé en France, au nom de l'Utilisateur et datant de moins de trois (3) mois :

- cas général (une pièce obligatoire à présenter) :

- facture de fournisseur d'accès internet,
- attestation d'assurance habitation,
- facture ou échéancier d'électricité, de gaz ou d'eau,
- facture de téléphone fixe,
- avis d'imposition ou certificat de non-imposition
- taxe d'habitation ou taxe foncière,
- quittance de loyer d'un bailleur social.

- cas de domiciliation chez un tiers (trois pièces obligatoires à présenter) :

- photocopie recto-verso d'une pièce d'identité de l'hébergeant en cours de validité (cf. cas général ci-dessus),
- justificatif de domicile situé en France, au nom de l'hébergeant et datant de moins de trois (3) mois (cf. cas général ci-dessus),
- attestation sur l'honneur d'hébergement datant de moins de trois (3) mois signée de l'hébergeant certifiant que l'Utilisateur réside au domicile dont le justificatif est précisé ci-dessus ;

- cas de domiciliation dans un hôtel situé en France (trois pièces obligatoires à présenter) :

- attestation sur l'honneur datant de moins de trois (3) mois signée du gérant ou du directeur de l'hôtel certifiant que l'Utilisateur réside dans son hôtel,
- photocopie recto-verso de la pièce d'identité du gérant ou du directeur de l'hôtel en cours de validité,
- tout document officiel au nom du client indiquant l'adresse de l'hôtel (permis de conduire, avis d'imposition, attestation vitale, titre de pension, titre d'allocations familiales, document de Pôle Emploi) ;

- cas de domiciliation dans un foyer situé en France (une pièce obligatoire à présenter) :

- une attestation d'élection de domicile en cours de validité délivrée par le centre communal ou intercommunal d'action sociale ou un organisme d'accueil figurant sur une liste établie par le préfet du département.

L'Utilisateur se verra alors remettre un exemplaire papier des Conditions d'utilisation et recevra un SMS sur le numéro mobile associé au Service Orange Money France l'invitant à accepter lesdites Conditions par retour de SMS. A défaut d'acceptation desdites Conditions par l'Utilisateur dans un délai de sept (7) jours à compter de son inscription auprès d'un PDV, le Service Orange Money France ne sera pas activé et l'inscription sera annulée.

Une fois les Conditions d'utilisation acceptées, l'Utilisateur recevra un SMS de confirmation contenant un Code Confidentiel provisoire à quatre (4) chiffres lui permettant d'accéder au Service Orange Money France. L'Utilisateur aura alors accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service Orange Money France. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser le Code Confidentiel conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes.

5.2 La souscription partielle en deux temps

L'Utilisateur a également la faculté de souscrire au Service Orange Money France en deux temps. Il pourra dans un premier temps ne fournir qu'un justificatif d'identité en cours de validité en PDV tel que défini au point 5.1 ci-dessus.

L'Utilisateur se verra alors remettre un exemplaire papier des présentes Conditions d'utilisation et recevra un SMS sur le numéro mobile associé au Service Orange Money France l'invitant à accepter lesdites Conditions par retour de SMS. A défaut d'acceptation des Conditions d'utilisation par l'Utilisateur dans un délai de sept (7) jours à compter de son inscription auprès d'un PDV, le Service Orange Money France ne sera pas activé et l'inscription sera annulée.

Une fois les Conditions d'utilisation acceptées, l'Utilisateur recevra un SMS de confirmation contenant un Code Confidentiel provisoire à quatre (4) chiffres lui permettant d'accéder au Service Orange Money France. L'Utilisateur aura alors accès au

Service Orange Money France de manière limitée selon les modalités précisées en Annexe 1. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser le Code Confidentiel conformément aux stipulations de l'article 6 des présentes.

Le Client disposera alors d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de l'acceptation des Conditions d'utilisation afin de compléter sa souscription et bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Service Orange Money France.

Pour ce faire, si en PDV, l'Utilisateur a fait le choix de l'envoi d'un courrier à son domicile pour valider son adresse, il devra renvoyer le code d'authentification reçu par courrier à l'adresse qu'il aura indiquée, soit, via le numéro mobile associé au Service Orange Money France, soit, directement via l'Application Orange Money.

Dans tous les cas, l'Utilisateur pourra également se rendre auprès d'un PDV afin de remettre son justificatif de domicile datant de moins de trois (3) mois tel que défini au point 5.1 ci-dessus.

A défaut de retourner le code d'authentification ou de fournir un justificatif de domicile auprès d'un PDV selon les modalités requises, le Service Orange Money France sera suspendu de plein droit automatiquement à l'issu des quatre-vingt-dix (90) jours, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, de quelle que nature que ce soit. Au-delà des quatre-vingt dix (90) jours, l'Utilisateur pourra à tout moment compléter son inscription en contactant par téléphone le Service Clients Orange Money France qui déclenchera l'envoi d'un courrier à son domicile pour valider son adresse. L'Utilisateur devra donc fournir au Service Clients Orange Money France son adresse postale et devra renvoyer le code d'authentification reçu par courrier à l'adresse qu'il aura indiquée via le numéro mobile associé au Service Orange Money France. L'Utilisateur sera alors informé par SMS de la réactivation du Service Orange Money.

5.3 L'EME se réserve le droit de vérifier l'exactitude et la véracité de l'ensemble des informations fournies par l'Utilisateur. L'EME se réserve également le droit de demander à l'Utilisateur tout document supplémentaire attestant de son nom et de son adresse, et ce à tout moment si les documents remis ne sont pas jugés satisfaisants.

5.4 L'EME échangera avec Orange afin de s'assurer que l'Utilisateur a bien la jouissance d'une ligne téléphonique mobile Orange avec un forfait post-payé, bloqué, ou prépayé compatible.

Article 6 – Code Confidentiel

6.1 A la fin du processus d'inscription au Service Orange Money France et à l'occasion de son premier accès au Menu USSD ou à l'Application Orange Money, l'Utilisateur doit modifier le Code Confidentiel provisoire qui lui a été adressé. Le Code Confidentiel choisi fera office de dispositif de sécurité personnalisé. A défaut, l'Utilisateur ne pourra accéder au Menu USSD, et à l'Application Orange Money et/ou à l'Espace client Orange Money.

6.2 L'Utilisateur doit choisir un code différent du code PIN de son terminal mobile et qui ne soit pas facilement identifiable par un tiers, tels qu'une suite logique ou quatre (4) chiffres identiques. Le Code Confidentiel choisi devra répondre au format requis par l'EME. L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du Service Orange Money France ainsi que de son Code Confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son Code Confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas, notamment, l'enregistrer ni dans la mémoire de son terminal mobile, ni dans la mémoire de la Carte SIM, ni l'inscrire sur un support physique. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Il est précisé que l'EME ne demandera jamais communication de ce Code Confidentiel par téléphone ou par courrier électronique.

6.3 L'Utilisateur doit saisir le Code Confidentiel chaque fois que cela lui est demandé pour accéder au Menu USSD, à l'Application Orange Money et à l'Espace client Orange Money ou lors de la confirmation d'une action initiée via le Menu USSD ou l'Application Orange Money. Le nombre d'essais successifs de composition du Code Confidentiel est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, qu'il soit effectué via le Menu USSD, l'Application Orange Money et/ou l'Espace client Orange Money, l'Utilisateur provoque le blocage du Service Orange Money France accessible via le Menu USSD, de l'Application Orange Money et de l'Espace client Orange Money. L'Utilisateur doit alors prendre contact avec le Service Clients Orange Money France pour procéder au déblocage du Service Orange Money France.

Article 7 – Engagements et obligations de l'Utilisateur

7.1 Pendant toute la durée des présentes Conditions d'utilisation, l'Utilisateur garantit que son utilisation du Service Orange Money France sera conforme aux présentes, et plus généralement prend l'engagement envers l'EME de n'effectuer sur son Compte Orange Money France que des opérations autorisées par la loi et les règlements en vigueur.

7.2 L'Utilisateur atteste que toutes les informations fournies au moment de son inscription au Service Orange Money France sont exactes, sincères et à jour, et s'engage à informer sans délai le Service Clients Orange Money France de toute modification de sa situation (changement de domicile, d'adresse électronique...).

7.3 L'Utilisateur autorise l'EME à communiquer avec lui par SMS, et/ou e-mail pour l'informer en tant que de besoin sur le suivi et la gestion du Service Orange Money France.

7.4 L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute suspension ou résiliation de la ligne mobile associée au Service Orange Money France en application des conditions contractuelles de l'offre mobile Orange entraîne la suspension de l'accès au

Service Orange Money France. En conséquence, l'Utilisateur, lorsqu'il n'est pas lui-même titulaire de l'abonnement mobile, ne pourra mettre en cause l'EME. Il appartient au client titulaire de la ligne mobile d'informer l'Utilisateur s'il décide de résilier sa ligne mobile.

7.5 L'Utilisateur doit prendre toute mesure pour, d'une part, protéger son terminal mobile et sa Carte SIM donnant accès au Service Orange Money France, et d'autre part, préserver son Code Confidentiel. Ce Code Confidentiel est personnel et ne peut être communiqué à un tiers.

7.6 L'Utilisateur s'engage à informer l'EME sans délai en cas de perte, vol de son terminal mobile associé au Service Orange Money.

7.7 L'Utilisateur doit procéder à la résiliation de son Service Orange Money France :

- en cas de cession de la ligne mobile ;
- en cas de portabilité sortante de la ligne mobile ;
- en cas de résiliation de l'offre mobile ;
- et tout autre cas qui entraîne l'arrêt de l'utilisation par l'Utilisateur de la ligne mobile.

Article 8 – Dépôt de sommes d'argent sur un Compte Orange Money France

8.1 Les dépôts d'argent sont plafonnés, et limités à un dépôt par jour. Ils donnent lieu à facturation. Les plafonds, limites, et frais sont détaillés en Annexe 1. Le Client est informé en outre que les dépôts pourront être effectués dans la limite des contraintes de caisse de chaque PDV.

8.2 Pour charger et recharger son Compte Orange Money France, l'Utilisateur peut procéder de deux manières :

- se rendre dans un PDV muni d'un justificatif d'identité en cours de validité et remettre en espèces le montant à déposer ou effectuer un chargement via paiement de proximité par carte bancaire dans la mesure où le rechargement par carte bancaire est accepté par ce PDV. Seules les cartes bancaires françaises admises par le PDV pourront être utilisées pour effectuer un rechargement, ou ;
- effectuer un paiement par carte bancaire directement à partir de son Application Orange Money, dès lors que la carte bancaire aura été préalablement enregistrée et confirmée via l'Application Orange Money pour être adossée à son Compte Orange Money France.

Il est précisé que seules certaines cartes bancaires seront acceptées (liste évolutive, disponible sur orangemoney.orange.fr). L'Utilisateur pourra à tout moment via l'Application Orange Money décider de supprimer l'adossement de sa carte bancaire à son Compte Orange Money France.

8.3 L'EME est susceptible de proposer ultérieurement à l'Utilisateur des méthodes de chargement supplémentaires. Ces méthodes seront présentées et détaillées par le biais des canaux de communication habituels.

8.4 Les sommes chargées par l'Utilisateur seront disponibles sur le Compte Orange Money France de l'Utilisateur dès lors que la validité de la Transaction aura été contrôlée par l'EME.

L'Utilisateur devra prendre soin de conserver la contremarque remise par le PDV sur laquelle figurera notamment le numéro de la Transaction, et le numéro de mobile (masqué pour partie) au quel est associé le Compte Orange Money France pour cette opération.

L'Utilisateur recevra un SMS de confirmation de son opération dès que son Compte Orange Money France aura été crédité de la somme remise déduction faite des frais facturés au titre du dépôt.

8.5 Le solde du Compte Orange Money France ne peut pas dépasser les plafonds indiqués en Annexe 1. Les contrôles des plafonds étant effectués en amont du dépôt, aucun dépôt en espèces ou par carte bancaire ne pourra être réalisé par l'Utilisateur dès lors qu'il entraînerait un dépassement desdits plafonds.

8.6 L'EME ou les PDV sont susceptibles de refuser tout dépôt ou de désactiver toute méthode de chargement sans préavis à des fins de prévention des fraudes, et pour des raisons de sécurité.

8.7 La liste des PDV permettant le dépôt sur le Compte Orange Money France est disponible sur le Site ou auprès du Service Clients Orange Money France.

8.8 Un dépôt d'argent sur le Compte Orange Money France ne porte pas intérêts.

Article 9 – Retrait de sommes d'argent du Compte Orange Money France en PDV

9.1 Les retraits d'argent en PDV sont plafonnés et donnent lieu à facturation. Les plafonds, et frais sont fixés Annexe 1. Le Client est informé en outre que les retraits pourront être effectués que dans la limite des contraintes de caisse de chaque PDV, notamment, des sommes détenues en caisse par le PDV.

9.2 Pour effectuer un retrait total ou partiel des sommes dont l'Utilisateur dispose sur son Compte Orange Money France,

l'Utilisateur doit avant de se rendre dans un PDV saisir dans son Menu USSD ou dans l'Application Orange Money, le montant qu'il souhaite retirer.

L'Utilisateur reçoit alors un SMS lui confirmant le montant qu'il souhaite retirer avec un code valable pendant quinze (15) minutes. L'Utilisateur devra se rendre dans ce laps de temps dans un PDV afin de lui communiquer ledit code.

Dès lors que le PDV aura effectué les contrôles nécessaires et que la validité de la Transaction aura été contrôlée par l'EME, un SMS de confirmation de l'opération lui sera alors immédiatement envoyé, et les sommes retirées par l'Utilisateur lui seront remises en espèce.

L'Utilisateur devra prendre soin de conserver la contremarque remise par le PDV sur laquelle figurera notamment le numéro de la Transaction, et le numéro de mobile (masqué pour partie) au quel est associé le Compte Orange Money France pour cette opération.

9.3 Le solde du Compte Orange Money France devra être créditeur a minima du montant que l'Utilisateur souhaite retirer et des frais qui lui seront facturés au titre de l'opération de retrait.

9.4 L'EME est susceptible de proposer ultérieurement à l'Utilisateur des méthodes de retrait supplémentaires. Ces méthodes lui seront présentées et détaillées par le biais des canaux de communication habituels.

9.5 L'EME ou les PDV sont susceptibles de refuser temporairement tout retrait à tout moment et sans préavis à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

9.6 La liste des PDV permettant le retrait sur le Compte Orange Money France est disponible sur le Site ou auprès du Service Clients Orange Money France.

En cas de résiliation des présentes pour quelque cause que ce soit, les retraits en PDV ne peuvent plus être effectués à compter de la date effective de la résiliation des Conditions d'Utilisation.

Article 10 – Transfert d'argent à partir du Compte Orange Money France

10.1 Les transferts d'argent sont plafonnés et donnent lieu à facturation. Les plafonds, et frais sont fixés en Annexe 1.

10.2 Le Service Orange Money France permet d'effectuer à partir du Menu USSD ou de l'Application Orange Money des transferts d'argent nationaux et internationaux à destination de la Côte d'Ivoire, du Mali et du Sénégal. Cette liste est susceptible d'évolution (liste évolutive sur le site orangemoney.orange.fr).

10.3 Dans le cadre d'un transfert national d'argent, l'Utilisateur peut procéder de deux manières.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire du transfert possède déjà un Compte Orange Money France le transfert se fera de manière standard d'un Compte Orange Money France à l'autre.

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire ne possède pas encore de Compte Orange Money France, ce dernier devra, suite à la notification de transfert entrant par SMS, souscrire au Service Orange Money France dans un délai de deux (2) semaines dans les conditions d'une inscription complète pour recevoir les sommes transférées. A défaut, la Transaction de transfert sera annulée et le Compte Orange Money France de l'Utilisateur sera recredité du montant qu'il souhaitait transférer et des frais de transfert le cas échéant facturés.

Il est par ailleurs précisé à l'Utilisateur que le Bénéficiaire qui ne possède pas encore de Compte Orange Money qui réalise une inscription partielle en deux temps ne pourra recevoir plus de soixante-quinze (75) euros en cumulé sur un mois calendaire jusqu'à son inscription totale. Si le plafond du Bénéficiaire est atteint le Compte Orange Money France de l'Utilisateur sera recredité du montant qu'il souhaitait transférer et des frais de transfert le cas échéant facturés.

10.4 Dans le cadre d'un transfert international d'argent, le Bénéficiaire doit nécessairement posséder un Compte Orange Money Afrique. Le transfert se fera alors d'un Compte Orange Money France vers un Compte Orange Money Afrique.

L'Utilisateur a la possibilité de définir le montant transféré en euro ou en devise du pays du Bénéficiaire. Le taux de conversion est celui en vigueur à la date de l'opération.

10.5 Le solde du Compte Orange Money France de l'Utilisateur envoyeur devra être créditeur a minima du montant que l'Utilisateur souhaite transférer au Bénéficiaire et des frais qui lui seront facturés au titre de l'opération de transfert. Les montants des transferts et des frais de l'opération seront déduits du solde du Compte Orange Money France de l'Utilisateur.

10.6 Une fois le transfert validé par l'Utilisateur par la saisie de son Code Confidentiel via le Menu USSD ou l'Application Orange Money, la Transaction ne peut plus être annulée.

L'Utilisateur est informé qu'il lui appartient de vérifier, à chaque transfert initié qu'il ne s'est pas trompé de Bénéficiaire.

L'EME ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur ou d'information incomplète commise par l'Utilisateur vers tout Bénéficiaire ou sur son numéro de mobile, que cette erreur ou information incomplète ait ou non pour conséquence un échec dans la réalisation du Transfert.

L'EME ne saurait être tenu responsable dans le cadre d'un transfert vis-à-vis du Bénéficiaire pour toute erreur concernant le montant du transfert. Dans un tel cas, le Bénéficiaire devra se rapprocher exclusivement de l'Utilisateur expéditeur du Transfert.

10.7 Une fois l'opération de transfert national ou international effectuée l'Utilisateur envoyeur et le Bénéficiaire receveur des sommes d'argent recevront chacun un SMS de confirmation de l'exécution de la Transaction.

10.8 S'agissant des transferts internationaux, les Bénéficiaires pourront retirer les sommes de leur Compte Orange Money Afrique. Dans ce cas, les Bénéficiaires se verront facturer des frais de retrait dont le montant variera en fonction du Service Orange Money Afrique qu'ils ont souscrit, du pays concerné.

10.9 L'EME est susceptible de refuser temporairement tout transfert à tout moment et sans préavis à des fins de prévention des fraudes et pour des raisons de sécurité.

Article 11 – Espace client Orange Money

11.1 L'Espace client Orange Money permet à l'Utilisateur

- de consulter les Transactions dans l'historique pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent la date de la Transaction ;
- de télécharger les récépissés des opérations de transfert d'argent pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent la date de l'opération ;
- de télécharger le relevé mensuel d'opérations pendant les vingt-quatre (24) mois qui suivent le mois du relevé mensuel ;
- et de télécharger le récapitulatif des frais Orange Money France pendant l'année calendaire correspondant au relevé et celle qui suit.

Il est conseillé à l'Utilisateur de procéder régulièrement à l'impression des documents disponibles via son Espace client Orange Money, et de les conserver.

S'agissant des informations relatives aux Transactions effectuées auprès de Tiers Partenaires Orange Money, W-HA ne peut garantir l'exactitude des informations transmises par ces tiers.

Pour accéder à l'Espace client Orange Money, l'Utilisateur devra saisir son Code Confidentiel. En cas d'essais infructueux les dispositions de l'article 6.3 des présentes s'appliquent.

Article 12 – Frais appliqués

12.1 Le Service Orange Money France nécessite que le solde disponible sur le Compte Orange Money France de l'Utilisateur soit débité des frais afférents à chaque Transaction. A aucun moment le Compte Orange Money France ne peut présenter un solde négatif.

Aussi, avant de procéder à toute Transaction avec son Service Orange Money France, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il dispose bien des fonds suffisants sur son Compte Orange Money France pour couvrir le montant de celle-ci et les frais éventuellement applicables, sinon la Transaction ne sera pas autorisée par l'EME.

12.2 L'Utilisateur peut vérifier à tout moment le solde disponible sur son Compte Orange Money France depuis le Menu USSD ou l'Application Orange Money.

12.3 L'Utilisateur s'engage à payer toute somme due à l'EME dans le cadre des présentes, et autorise l'EME à débiter automatiquement son Compte Orange Money France afin de recouvrer ladite somme.

A défaut de fonds suffisants sur son Compte Orange Money France pour couvrir la totalité de la somme due au titre d'une Transaction, la Transaction ne pourra pas être opérée.

Article 13 – Compte Orange Money France inactif et facturation de frais de tenue de compte

13.1 Lorsque le Compte Orange Money France de l'Utilisateur n'a fait l'objet d'aucune opération de dépôt, de retrait, de transfert sortant ou de transfert entrant pendant une période consécutive d'au moins un (1) an, ce Compte sera considéré comme inactif au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier, et des frais mensuels de tenue de compte seront alors facturés à l'Utilisateur.

13.2 Les frais mensuels de tenue de compte sont fixés en Annexe 1. Ils seront prélevés, au début de chaque mois civil, sur l'encours de Monnaie Electronique correspondant au solde résiduel du Compte Orange Money France inactif, jusqu'à ce que ce solde soit nul ou jusqu'à ce que l'Utilisateur demande le remboursement total du solde.

13.3 Le statut de Compte inactif est réversible, sauf en cas de demande de résiliation du Service Orange Money France. L'Utilisateur reconnaît et accepte que des frais de tenue de compte pourront lui être facturés à compter de la résiliation du Service Orange Money France et la clôture de son Compte Orange Money France.

Article 14 – Durée et expiration

14.1 La durée de validité du Service Orange Money France est de trente-six (36) mois à compter de la date d'acceptation des présentes conditions d'utilisation.

14.2 Si dans les trente (30) jours calendaires précédant la date d'expiration du Service Orange Money France, l'Utilisateur ne notifie pas par lettre recommandée avec accusé de réception qu'il ne souhaite pas proroger l'utilisation du Service Orange Money France à l'EME à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet

92100 Boulogne-Billancourt, le Service Orange Money France sera reconduit pour une durée de trente-six (36) mois. L'Utilisateur recevra quatre vingt-dix (90) jours avant le terme des présentes un SMS l'informant qu'à défaut de résiliation au plus tard trente (30) jours avant leur terme, il accepte tacitement que les Conditions d'utilisation soient reconduites pour trente-six (36) mois.

14.3 Dès lors que le Service Orange Money France de l'Utilisateur est expiré ou résilié, pour quelle que cause que ce soit, l'EME bloquera le Compte Orange Money France afin que le Service Orange Money France ne puisse plus être utilisé.

Article 15 – Contrôle

15.1 Par l'acceptation des présentes, l'Utilisateur autorise expressément, dans le cadre de la réglementation applicable notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, l'EME à se rapprocher d'Orange, le cas échéant, afin d'obtenir tout document/information nécessaire dans le cadre du Service Orange Money France, en complément des justificatifs déjà directement fournis.

15.2 L'EME pourra, en outre, se rapprocher directement de l'Utilisateur, si nécessaire, en particulier dans le cadre de la réglementation applicable notamment à la lutte contre le blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme, qui devra alors fournir à première demande tout document/information nécessaire dans le cadre du Service Orange Money France.

Si l'Utilisateur ne fournit pas les documents requis, l'EME est habilité à suspendre et/ou résilier de plein droit l'exécution des présentes sans que cette décision ne puisse donner droit à indemnité ou compensation de l'Utilisateur par l'EME.

Article 16 – Perte, vol et Transaction non autorisée ou mal exécutée

16.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son terminal mobile, de la Carte SIM donnant accès au Service Orange Money France ou de son Code Confidentiel, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du Service Orange Money France, l'Utilisateur doit en informer sans tarder le Service Clients Orange Money France aux fins de blocage du Service Orange Money France. L'Utilisateur devra indiquer les raisons pour lesquelles il demande le blocage.

16.2 Cette demande de blocage doit être faite par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients Orange Money indiqués à l'article 25 des présentes. La demande de blocage sera immédiatement prise en compte.

16.3 Suite à une demande de blocage, l'EME pourra demander à l'Utilisateur d'adresser un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou une déclaration sur l'honneur.

16.4 La demande de blocage faite auprès de l'EME n'a pas d'incidence sur le fonctionnement du service de téléphonie mobile. Pour le blocage du service de téléphonie mobile, l'Utilisateur doit déclarer la perte ou le vol de son terminal mobile ou de la Carte SIM auprès d'Orange dans les conditions convenues avec cette dernière.

16.5 Si l'Utilisateur estime qu'une Transaction non autorisée par ses soins a été exécutée ou qu'une Transaction a été mal exécutée, il doit contacter immédiatement par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients Orange Money indiqués à l'article 25 des présentes. L'Utilisateur sera alors invité à retourner dans les plus brefs délais au Service Clients Orange Money France une déclaration sur l'honneur exhaustive reprenant les faits déclarés. L'EME pourra, en tant que de besoin, demander de compléter les informations fournies.

16.6 En cas de Transaction non autorisée consécutive à la perte ou vol du terminal mobile, de la Carte SIM intégrant le Service Orange Money France réalisée en utilisant le Code Confidentiel avant la demande de blocage, l'Utilisateur supportera les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans les limites prévues en application de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier.

Toutefois, l'Utilisateur supportera toutes les pertes occasionnées par des Transactions non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées aux articles L. 133-16 et L. 133-17 du Code Monétaire et Financier, ou dès lors que l'EME aura des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude.

16.7 S'il s'avérait qu'une Transaction partiellement ou totalement remboursée avait en fait été autorisée ou effectuée par l'Utilisateur en violation des présentes ou de manière frauduleuse ou gravement négligente, l'EME serait en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager la responsabilité de l'Utilisateur afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du Service Orange Money France. L'EME pourra également, le cas échéant, appliquer à l'Utilisateur les frais de recherche fixés à l'Annexe 1 conformément à l'article L. 133-19 IV du Code Monétaire et Financier.

16.8 L'Utilisateur peut obtenir le remboursement d'une Transaction lorsqu'il ne l'a pas autorisée conformément aux conditions prévues dans les présentes ou lorsque l'EME est responsable de la mauvaise exécution d'une Transaction, en application de l'article L. 133-19 du Code Monétaire et Financier. Le remboursement ne pourra être demandé qu'à la condition que l'Utilisateur ait notifié, dans chaque cas, la Transaction non autorisée ou mal exécutée sans tarder et au plus tard dans les treize (13) mois maximum suivant la date de débit de la Transaction litigieuse.

16.10 L'Utilisateur peut également obtenir le remboursement de toute opération de paiement au sens de l'article L. 133-3 du Code Monétaire et Financier autorisée si les conditions de l'article L. 133-25 du Code Monétaire et Financier sont remplies. L'Utilisateur dispose d'un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités pour formuler sa demande. Il devra fournir tous les éléments demandés par l'EME relatifs au remboursement demandé.

16.11 L'EME remboursera l'Utilisateur dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum suivant la réception de la demande de remboursement ou de la réception de toute autre information complémentaire pouvant avoir été demandée pour confirmer le droit à un remboursement de l'Utilisateur.

Article 17 – Responsabilité de l'EME

17.1 L'EME ne pourra être tenu responsable de toute perte et de tout préjudice résultant :

- de tout cas de force majeure tel qu'habituellement défini par les tribunaux français soit les cas ayant pour cause découlant de circonstances anormales ou imprévisibles échappant à son contrôle, et dont les conséquences auraient été inévitables malgré tous ses efforts contraires ;
- du blocage, restriction ou annulation du Service Orange Money France effectués dans les conditions de l'article 18.1 des présentes ;
- du refus d'une Transaction par l'EME en application de l'article 18.4 des présentes ;
- du respect par l'EME des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- du non respect par l'Utilisateur des présentes et plus généralement des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables ;
- de toute perte ou altération de données, sauf si elle est causée par un manquement délibéré de la part de l'EME ;
- d'une demande d'opposition/blocage qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

17.2 L'EME s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service Orange Money France.

La responsabilité de l'EME ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'Utilisateur.

Les Parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, d'exploitation, de recettes d'opportunités, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

Article 18 – Blocage du Service Orange Money France et refus de Transaction

18.1 L'EME est susceptible de bloquer, restreindre ou résilier à tout moment le Service Orange Money France de l'Utilisateur pour l'un des raisons suivantes :

- si le Service Orange Money France est suspecté d'être utilisé d'une manière non-autorisée ou frauduleuse ;
- si la loi l'y contraint ;
- si le terminal mobile de l'Utilisateur est volé, perdu et que l'EME en a été informé ;
- si la ligne mobile de l'Utilisateur est suspendue ou résiliée par Orange ;
- si l'Utilisateur ne paie pas les sommes dues dans le cadre de l'usage du Service Orange Money France.

18.2 L'EME mettra en œuvre les moyens nécessaires pour informer l'Utilisateur en cas de blocage, de restriction ou de résiliation de son Service Orange Money France, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

18.3 L'EME déblocuera le Service Orange Money France dès que possible lorsque les raisons ayant conduit à l'arrêt de son utilisation auront disparu, et qu'elle en aura eu connaissance.

18.4 L'EME pourra refuser une Transaction réalisée avec le Service Orange Money France dans les cas suivant :

- si l'Utilisateur ne dispose pas de fonds suffisants sur son Compte Orange Money France pour en couvrir le montant et/ou tous frais applicables ;
- si l'Utilisateur agit en violation des présentes ;
- si l'Utilisateur ou le titulaire de l'offre mobile associée au Service Orange Money France a déclaré son terminal mobile perdu ou volé ;
- si l'EME estime que la Transaction est suspecte ou illégale ;
- si la Transaction fait dépasser à l'Utilisateur les plafonds et limites fixés aux termes des présentes ;
- si la loi, un tribunal ou toute autre autorité compétente contraint l'EME à refuser cette Transaction ;
- en raison d'erreurs, de pannes (techniques ou autres) ou de refus opposés les organismes de traitement des paiements, les réseaux bancaires ou les systèmes de paiement ;
- en cas de décès de l'Utilisateur.

18.5 En cas de refus, l'Utilisateur pourra également contacter le Service Clients Orange Money France afin de contester le refus de la Transaction et d'obtenir toutes les informations qu'il jugera nécessaire, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

18.6 En cas de refus par l'EME d'une Transaction, les Conditions d'utilisation continueront à s'appliquer, et l'EME continuera de fournir le Service Orange Money France à l'Utilisateur.

Article 19 – Résiliation et suspension et arrêt du Service Orange Money France

19.1 L'Utilisateur a la possibilité de résilier son Service Orange Money France en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt.

19.2 L'EME peut résilier de plein droit et sans délai le Service Orange Money France de l'Utilisateur sans que ce dernier ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- manquement de l'Utilisateur aux présentes ;
- perte par l'EME de l'autorisation d'émettre le Service Orange Money France ;
- comportement menaçant ou abusif avec le personnel de l'EME ou de toute autre personne agissant pour le compte de l'EME ;
- utilisation par l'Utilisateur de son Compte Orange Money France à des fins frauduleuses ou illégales.

19.3 L'EME se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le Service Orange Money France à sa seule discrétion, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit. Dans ce cas, l'EME en informera l'Utilisateur au moins deux (2) mois avant la date de suppression du Service Orange Money France.

19.4 A tout moment l'Utilisateur pourra demander le remboursement des sommes restantes sur son Compte Orange Money, et pourra se voir appliqué le cas échéant des frais selon les modalités détaillées à l'article 20.4 des présentes Conditions d'utilisation.

19.5 Il est précisé que l'Utilisateur pourra accéder via l'Application à des services de Tiers Partenaires Orange Money, étant entendu que le référencement desdits services pourra être suspendu, et le cas échéant, résilié de plein droit sans préavis conformément aux dispositions contractuelles négociées avec ledit partenaire, sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 20 – Décès de l'Utilisateur

20.1 Le décès de l'Utilisateur met fin automatiquement aux présentes Conditions d'utilisation, dès que celui-ci est porté à la connaissance de l'EME par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt accompagnée d'un certificat de décès.

20.2 Les opérations intervenues une fois l'EME informé du décès, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession pour les honorer, seront considérées comme n'ayant pas été autorisées.

20.3 Le Compte Orange Money France restera ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession. Toutefois, si à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès aucun de ses ayants droit n'a informé l'EME de sa volonté de faire valoir ses droits sur le Compte Orange Money France, l'EME pourra appliquer des frais de tenue de compte dont le montant est fixé en Annexe 1. Ces frais seront alors prélevés, au début de chaque mois civil, sur l'encours de Monnaie Electronique correspondant au solde résiduel du Compte Orange Money France inactif, jusqu'à ce que ce solde soit nul.

20.4 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Orange Money France, les ayants droits ou le notaire doivent adresser une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt, en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le certificat de décès de l'Utilisateur ;
- le numéro de terminal mobile Orange auquel est, ou était, associé le Compte Orange Money France concerné ;
- la modalité de paiement choisie pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou mandat postal. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire sur lequel le versement doit être effectué. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans la zone de paiement européenne. Toute demande de remboursement vers un autre compte sera refusée.

20.5 A réception de l'ensemble des pièces listées à l'article 20.4, l'EME procédera au remboursement du Compte Orange Money France selon les modalités détaillées aux articles 21.5 et suivants, étant entendu qu'aucun frais de demande de remboursement et frais inhérents au mandat postal ne seront alors facturés.

Article 21 – Remboursement des fonds disponibles sur le Compte Orange Money France en cas de résiliation du Service Orange Money

21.1 En cas de résiliation du Service Orange Money France, l'Utilisateur devra demander le remboursement de l'intégralité du solde de son Compte Orange Money France.

21.2 Seul le solde résiduel du Compte Orange Money France est remboursable : les frais de services correspondant à des opérations de dépôt, de retrait en PDV ou de transfert ordonnées par l'Utilisateur avant la résiliation du Service Orange Money France sont en effet dus et donc non remboursables.

21.3 Pour obtenir le remboursement du solde résiduel de son Compte Orange Money France, l'Utilisateur doit adresser une demande écrite par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt, en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le numéro de terminal mobile Orange auquel est, ou était, associé le Compte Orange Money France concerné ;
- les nom, prénom et adresse complète (rue, numéro de rue, ville, code postal et pays) de l'Utilisateur ;
- une copie recto verso lisible d'une pièce officielle d'identité en cours de validité de l'Utilisateur comportant sa photographie ;
- une demande de résiliation du Service Orange Money France, si celle-ci n'a pas encore été effectuée, avec le motif de cette clôture parmi les choix suivants :
 - résiliation à l'initiative de l'Utilisateur avant le terme des Conditions d'utilisation ;
 - résiliation au terme des Conditions d'utilisation ;
- la modalité de paiement choisie par l'Utilisateur pour le remboursement parmi les choix suivants : virement bancaire ou mandat postal. En cas de demande de remboursement par virement, le BIC/IBAN (relevé d'identité bancaire) d'un compte bancaire au nom de l'Utilisateur et sur lequel celui-ci souhaite recevoir le versement. Ce virement ne pourra être effectué que vers un compte ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans la zone de paiement européenne. Toute demande de remboursement vers un autre compte sera refusée.

21.4 A réception de ce courrier et de l'ensemble des pièces, l'EME ouvre un dossier de demande de remboursement au nom de l'Utilisateur. La prise en charge de ce dossier entraînera la facturation de frais de demande de remboursement dont le montant est fixé en Annexe 1 :

- si la demande de remboursement et sa prise d'effet est antérieure au terme des présentes le cas échéant tel que renouvelé ;
- si l'Utilisateur demande la résiliation de son Service Orange Money France avant son terme et si la résiliation prend effet avant le terme le cas échéant tel que renouvelé ;
- si la demande de remboursement est faite plus d'un (1) an et un (1) jour après le terme des présentes ;
- si la résiliation est à l'initiative de l'EME du fait du Client.

21.5 L'Utilisateur consent à ce que le règlement des frais de demande de remboursement s'effectue par compensation avec l'encours de Monnaie Electronique restant sur le Compte Orange Money France.

Si le solde résiduel de Monnaie Electronique du Compte Orange Money France de l'Utilisateur est inférieur aux frais exigibles, l'EME prélève le solde résiduel au titre du paiement des frais et informe l'Utilisateur que le solde résiduel de son Compte Orange Money France était insuffisant pour permettre un remboursement.

Dans le cas où le solde résiduel de Monnaie Electronique est supérieur aux frais exigibles, l'EME procède au remboursement du solde restant au moyen du mode de paiement choisi par l'Utilisateur dans un délai de trente (30) jours calendaires après réception par l'EME d'un dossier complet.

21.6 Le remboursement de l'intégralité des fonds figurant sur un Compte Orange Money France à l'Utilisateur, entraîne la clôture automatique et définitive du Compte Orange Money France.

21.7 Dans certains cas, l'EME pourra être amené si la loi l'y contraint à ne pas effectuer de remboursement.

Article 22 – Modification du Service Orange Money France

22.1 L'EME peut modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment en publiant une nouvelle version de celles-ci sur le Site ou en informant par tout moyen l'Utilisateur au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur.

22.2 La modification et les nouvelles Conditions d'utilisation prendront automatiquement effet deux (2) mois après. Au cours de ce délai de notification de deux (2) mois, l'Utilisateur peut refuser ladite modification en en informant le Service Clients Orange Money France. Le Service Orange Money France sera dès lors immédiatement résilié et l'Utilisateur pourra demander le remboursement du solde encore disponible sur son Compte Orange Money France dans les conditions prévues à l'article 21 des présentes Conditions d'utilisation sans qu'aucun frais de remboursement ne puisse lui être facturé. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur ne notifie pas au Service Clients Orange Money France son refus des nouvelles Conditions d'utilisation dans le délai imparti de deux (2) mois, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions d'utilisation.

22.3 La version en vigueur des Conditions d'utilisation du Service Orange Money France peut à tout moment être consultée et téléchargée depuis le Site. En outre, l'Utilisateur peut demander à tout moment et gratuitement une copie desdites Conditions d'utilisation en contactant le Service Clients Orange Money France.

Article 23 – Données personnelles

Les données personnelles recueillies dans le cadre de la souscription au Service Orange Money France sont obligatoires et seront utilisées pour les nécessités de la gestion dudit Service par l'EME, responsable du traitement, et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

23.2 Ces données personnelles pourront être communiquées, aux partenaires, prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne pour le compte de l'EME certaines tâches matérielles et techniques indispensables aux finalités décrites dans les présentes, sous réserve que ces tiers soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante telle que définie par l'article L. 561-7 II b du Code Monétaire et Financier.

En outre, en souscrivant au Service Orange Money, l'Utilisateur est informé que dans le cadre d'une démarche qualité et afin de permettre un meilleur suivi client, ses données personnelles peuvent être communiquées à Orange dans le but d'une meilleure gestion du parcours client.

23.3 L'EME pourra utiliser les informations qui lui auront été fournies par l'Utilisateur, telles que le numéro de sa ligne mobile et son adresse de courrier électronique, afin de lui fournir des informations ou des alertes relatives à la gestion de son Compte Orange Money France et de lui adresser des messages à caractère commercial relatif au Service Orange Money.

23.4 L'Utilisateur peut exercer son droit d'accès, droit d'opposition, et de rectification des données le concernant auprès de l'EME en écrivant à l'adresse suivante : à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money France, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt en joignant une copie recto verso lisible de sa pièce d'identité.

23.5 Il est précisé que tout Utilisateur ne souhaitant pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique pourra gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée Bloctel sur le site : www.bloctel.gouv.fr.

Article 24 – Convention de preuve

Les Parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code Civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les Parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code Civil.

Article 25 – Service Clients Orange Money France

L'Utilisateur peut accéder au Service Clients Orange Money France par téléphone au numéro suivant : 0800 01 33 33 (gratuit depuis un fixe ou un mobile) du lundi au samedi de 08h à 22h. Les horaires d'ouverture sont donnés à titre indicatif et ils sont susceptibles d'évolution. Les horaires du Service Clients sont disponibles sur le Site accessible via l'url www.orangemoney.orange.fr.

Article 26 – Divers

26.1 Cession : les présents droits et obligations découlant des présentes, en tout ou partie, ne pourront être cédées à un tiers par l'Utilisateur.

26.2 Sous-traitance : l'EME se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du Service Orange Money France. Dans ce cas, l'EME demeurera responsable vis-à-vis de l'Utilisateur.

26.3 Médiation : le médiateur, ci-après désigné, peut être saisi en cas de litige né de l'application des présentes conditions d'utilisation dans les modalités de saisine précisées sur le site <http://www.afepame.fr/mediation> : Monsieur le Médiateur de l'AFEPAME - Association AFEPAME, 36 rue Taitbout, 75009 PARIS. Le médiateur est chargé de recommander des solutions au litige. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des Parties.

26.4 Renonciation : le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

26.5 Nullité partielle : dans le cas où certaines stipulations des Conditions d'utilisation seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties resteront liées par les autres stipulations desdites Conditions et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de leur souscription.

Article 27 – Droit applicable et compétence

27.1 Les présentes sont régies par la loi française.

27.2 Tout litige survenant entre les Parties et relatif à la conclusion, interprétation, exécution et résiliation des présentes devra être soumis à la compétence des juridictions françaises compétentes.

Service Client
0 800 01 33 33

de 8h à 22h,
du lundi au samedi
(service et appel gratuit).

