

## **Préambule**

L'établissement de monnaie électronique (EME) tel que défini ci-dessous met à disposition des clients titulaires ou bénéficiaires d'un numéro de ligne mobile souscrite auprès d'un Opérateur de communications électroniques établi en Europe, 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 paiement.

Ce Service Orange Money Europe sera réservé aux Utilisateurs titulaires ou ayant la jouissance d'un numéro de ligne mobile souscrite auprès d'un Opérateur de communications électroniques établi en Italie, Espagne, Allemagne, Pays-Bas, Belgique ou en France (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna), pour leurs besoins personnels non professionnels. Il sera accessible à partir du Site ou de l'Application Orange Money Europe et sous réserve d'être titulaire d'une offre mobile et d'un terminal mobile compatible.

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

L'accès et l'utilisation du Service Orange Money Europe impliquent que l'Utilisateur certifie en avoir pris connaissance et les accepte sans réserve.

## **Article 1 - Définitions**

**Application Orange Money Europe** : désigne l'application, éditée par Orange, permettant à un Utilisateur d'accéder à certaines fonctionnalités du Service Orange Money Europe, conformément aux conditions d'utilisation de l'application. Cette Application est disponible uniquement avec un terminal équipé de la version Android ou IOS compatible (liste évolutive disponible sur <https://orangemoney.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 Europe ou d'un compte Orange Money vers les destinations en Afrique et en Asie, ou tout autre personne qui sera identifiée par le Partenaire agréé en réception.

**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.

**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, le Site ou l'Application Orange Money associés au Service Orange Money Europe.

**Compte Orange Money Europe** : désigne le compte permettant de matérialiser les unités de Monnaie Electronique détenues par l'Utilisateur associé au Service Orange Money Europe. Il ne peut en aucun cas être assimilé à un compte bancaire, de dépôt ou de paiement. 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 Europe est libellée en euros (€), pour la même valeur nominale que les fonds reçus en euros (€) en contrepartie de laquelle elle est émise.

**Conditions d'utilisation** : désignent les présentes conditions d'utilisation et leurs annexes.

**Distributeur(s) Orange Money Europe** : 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 Europe en France uniquement. 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 SA (société anonyme au capital de 10 640 226 396 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 380 129 866 dont le siège social est situé 111 quai du

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux - France) agit en tant que principal distributeur, et qu'à ce titre Orange SA a été mandatée par l'EME pour assurer la distribution du Service Orange Money via les PDV et leur animation.

**Espace client Orange Money Europe** : désigne l'espace personnel de l'Utilisateur, accessible via le Site et l'Application Orange Money, tel que défini à l'article 11 des présentes.

**Espace Economique Européen** : désigne les 27 États membres de l'Union européenne et trois des quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange : l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

**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.

**MSISDN (« Mobile Station Integrated Services Digital Network »)** : Désigne le numéro de ligne mobile dont l'Utilisateur a la jouissance.

**Opérateur de communications électroniques** : désigne l'opérateur de communications électroniques qui permet l'accès aux Utilisateurs au Service Orange Money Europe à partir de leur terminal mobile et de leur ligne mobile grâce à l'Application Orange Money ou pour les Utilisateurs en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France, au Site.

**Partenaire agréé en réception** : désigne la personne morale chargée de procéder à l'identification du Bénéficiaire et de contrôler la conformité du Bénéficiaire aux conditions d'éligibilités prévues par les lois et réglementations internationales et locales.

Le Partenaire assure la réception du transfert de monnaie électronique sur un compte de monnaie électronique, un compte bancaire ou en devises locales.

Le Partenaire devra être en mesure de justifier à tout moment d'un agrément bancaire local.

**Parties** : désignent collectivement l'EME et l'Utilisateur.

**PDV** : désigne(nt) le ou les point(s) de vente physique (s) des Distributeurs Orange Money qui se situe(nt) en France uniquement et effectue(nt) selon le cas des opérations d'enrôlement et/ ou de retrait et de dépôt demandés par les Utilisateurs ayant ouvert leur compte en France.

**Réseau mobile** : désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA et H+, 5G, Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications exploitées par les Opérateurs de communications électroniques.

**Service bancaire local** : désigne le compte de Monnaie Electronique, le compte bancaire ou le service de retrait d'espèces géré par un Partenaire agréé en réception au nom du Bénéficiaire.

**Service Orange Money Europe** : désigne le service proposé par l'EME permettant d'effectuer via le Compte Orange Money Europe des opérations de dépôt, de retrait, et de transferts d'argent (i) nationaux et (ii) internationaux Le Service Orange Money Europe est ouvert à la souscription en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna) à partir de l'Application et, pour la France uniquement, à partir du Site et des PDV.

**Site** : désigne le site web accessible en France uniquement pour les Utilisateurs via l'url <https://orangemoney.fr/> qui fournit l'ensemble des informations relatives au Service Orange Money Europe et qui fournit certaines fonctionnalités du Service Orange Money Europe.

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

## **Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**

### **Version du 22 Mars 2022**

**Utilisateur** : désigne toute personne physique majeure capable résidant en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna), titulaire ou ayant la jouissance d'une ligne mobile avec un forfait post-payé, bloqué, prépayé compatible souscrite auprès d'un Opérateur de communications électroniques établi en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna), titulaire d'un terminal mobile compatible, et ayant souscrit au Service Orange Money Europe pour ses besoins personnels et 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 – France et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre en France sous le numéro B 433 506 433, qui, au sens de l'article 526-1 du Code français Monétaire et Financier, émet et gère à titre de profession habituelle de la monnaie électronique, en vertu de son statut de société agréé en France 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 Europe aux Utilisateurs, et est émettrice de la Monnaie Electronique associée à ce dernier. Son agrément lui permet d'exercer ses activités en France et dans les pays de l'Espace Economique Européen – dont la Belgique, l'Espagne, L'Allemagne l'Italie et les Pays-Bas font partie – par voie de Libre Prestation de Services (liste publiée par l'ACPR sur le site Internet <https://www.regafi.fr>).

### **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 Europe.

**2.2** Les présentes Conditions d'utilisation constituent le contrat conclu entre l'Utilisateur et l'EME complété le cas échéant par les conditions générales d'utilisation de l'Application Orange Money si l'Utilisateur télécharge ladite application et/ ou le formulaire de souscription selon le canal de souscription utilisé.

### **Article 3 - Conditions préalables et nécessaires à l'inscription du Service Orange Money Europe**

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

- être une personne physique juridiquement capable ;
- être âgé d'au moins dix-huit (18) ans ;
- résider en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna) ;
- être titulaire ou avoir la jouissance d'une ligne mobile avec forfait post-payé, bloqué ou pré-payé souscrite auprès d'un Opérateur de communications électroniques établi dans son pays de résidence (hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna) et compatible avec le Service Orange Money Europe ;
- disposer d'une ligne mobile active non-suspendue ou non-résiliée compatible avec le Service Orange Money Europe ;
- être en possession d'un terminal mobile compatible avec le Service Orange Money Europe ;
- ne pas être identifié sur une liste noire internationale dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- et ne pas déjà être titulaire d'un Compte Orange Money Europe.

Le Service Orange Money Europe est accessible par tout Utilisateur à partir de l'Application Orange Money Europe depuis un terminal mobile équipé d'une version Android ou IOS compatible (liste évolutive) ou pour les Utilisateurs de France du Site disponible sur [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr)).

### **Article 4 – Modalités d'utilisation du Service Orange Money Europe**

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

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

**4.2** Le Service Orange Money Europe est proposé aux Utilisateurs Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France à partir de l'Application ou pour les Utilisateurs de France uniquement, à partir du Site <https://orangemoney.fr/>. Les PDV ne sont disponibles qu'aux Utilisateurs ayant ouvert leur Compte Orange Money Europe en France.

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

**4.4** Le Service Orange Money Europe 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 Europe. L'Utilisateur est seul responsable de toutes les transactions opérées sur son Compte Orange Money Europe.

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

**4.6** Il est précisé que l'EME et/ou les PDV en France 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 Europe**

En France, la souscription au Service Orange Money Europe peut s'effectuer de manière physique auprès d'un PDV, ou de manière digitale sur l'Application Orange Money. En dehors de la France, la souscription se fait uniquement de manière digitale sur l'Application Orange Money.

**5.1 La souscription partielle via l'Application Orange Money– accessible aux Utilisateurs d'Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique ou en France**

L'Utilisateur souscrit via l'Application Orange Money en fournissant un justificatif d'identité en cours de validité (parmi les pièces acceptées ci-dessous) :

- carte nationale d'identité (émise par un état de l'Union Européenne) ;
- passeport (quel que soit l'état émetteur) ;
- carte ou titre de séjour émis par un état de l'Union Européenne ;
- permis de conduire émis par un état de l'Union Européenne.

et la photographie numérique de son visage prise au moyen de l'Application Orange Money.

Dans le cadre du parcours de souscription, l'Utilisateur devra créer un Code Confidentiel à quatre (4) chiffres conformément aux stipulations de l'article 6 des présentes, qui lui permettra d'accéder au Service Orange Money Europe.

L'Utilisateur acceptera les Conditions d'utilisation par l'intermédiaire d'une case à cocher et recevra un exemplaire des présentes Conditions d'utilisation à l'adresse de courrier électronique communiquée au moment de la souscription du Service. L'Utilisateur pourra à tout moment consulter les Conditions d'utilisation durant le parcours de souscription. A défaut d'acceptation des Conditions d'utilisation par l'Utilisateur, l'inscription au Service Orange Money Europe sera annulée.

Pour enregistrer une carte bancaire sur le compte Orange Money Europe, l'Utilisateur devra être titulaire de la carte bancaire. L'Utilisateur a également la faculté d'ajouter sur son Compte Orange Money une deuxième carte bancaire dont il est titulaire.

L'Utilisateur aura alors accès au Service Orange Money Europe selon les modalités précisées en Annexe 1.

Afin de bénéficier de la complétude du Service Orange Money Europe, l'Utilisateur devra répondre à un certain nombre de questions de l'EME (exemple : usages, profil, revenus client) afin de bien permettre à l'EME de cerner les besoins et finalités attendues par l'Utilisateur. En France uniquement, l'Utilisateur pourra également se rendre auprès d'un PDV, afin de remettre son justificatif de domicile datant de moins de six (6) mois.

**5.2 La souscription complète via l'Application Orange Money– accessible aux Utilisateurs d'Italie, Espagne, Allemagne, Pays-Bas, Belgique ou en France.**

Afin de bénéficier de la complétude du Service Orange Money Europe, l'Utilisateur devra en faire la demande via l'Application Orange Money. Cette possibilité ne sera proposée à l'Utilisateur qu'après que celui-ci a franchi un certain seuil d'utilisation minimum de son compte. La demande comporte le cas échéant un certain nombre de questions de l'EME (exemple : usages envisagés, revenus client) auxquelles l'utilisateur devra répondre afin de bien permettre à l'EME de cerner les besoins et finalités attendues par l'Utilisateur. Les réponses à ces questions, complétées de son historique d'usages, amèneront l'EME à accepter ou à décliner la demande de l'utilisateur. En cas de refus, l'utilisateur pourra toujours refaire ultérieurement une demande (en cas de changement dans ses réponses aux questions ou d'évolution dans son historique d'usages).

**5.3 La souscription en PDV - disponible uniquement pour les Utilisateurs en France**

**5.3.1 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 six (6) mois.

Sont acceptés, les justificatifs d'identité en cours de validité, indiquant notamment le lieu et le pays de naissance :

- carte nationale d'identité (émise par un état de l'Union Européenne) ;
- passeport (quel que soit l'état émetteur) ;
- carte ou titre de séjour émis par un état de l'Union Européenne ;
- permis de conduire émis par un état de l'Union Européenne.

Sont acceptés, les justificatifs de domicile situé en France hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna, au nom de l'Utilisateur et datant de moins de six (6) mois :

- cas général (une pièce obligatoire à présenter) :
  - o facture de fournisseur d'accès internet,
  - o attestation d'assurance habitation,
  - o facture ou échéancier d'électricité, de gaz ou d'eau,
  - o facture de téléphone fixe,
  - o avis d'imposition ou certificat de non-imposition
  - o taxe d'habitation ou taxe foncière,
  - o quittance de loyer d'un bailleur social ou d'une agence immobilière,
  - o facture de téléphone mobile,
  - o attestation de droit à l'Assurance Maladie,
  - o relevé d'identité bancaire, uniquement si l'adresse du domicile est mentionnée,
- cas de domiciliation chez un tiers (trois pièces obligatoires à présenter) :
  - o photocopie recto-verso d'une pièce d'identité de l'hébergeant en cours de validité (cf. cas général ci-dessus),
  - o justificatif de domicile situé en France hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna, au nom de l'hébergeant et datant de moins de six (6) mois (cf. cas général ci-dessus),
  - o attestation sur l'honneur d'hébergement datant de moins de six (6) 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 hors Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna (trois pièces obligatoires à présenter) :
  - o attestation sur l'honneur datant de moins de six (6) mois signée du gérant ou du directeur de l'hôtel certifiant que l'Utilisateur réside dans son hôtel,
  - o photocopie recto-verso de la pièce d'identité du gérant ou du directeur de l'hôtel en cours de validité,

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

- tout document officiel au nom du client indiquant l'adresse de l'hôtel (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.
  - une quittance de loyer de moins de six (6) mois émise par le centre communal ou intercommunal d'action sociale ou un organisme d'accueil figurant sur une liste établie par le préfet du département, où figure le nom, le prénom et l'adresse de l'Utilisateur.

Lors de la souscription en PDV, l'Utilisateur recevra, sur l'adresse de courrier électronique qu'il aura renseignée au moment de son inscription, un exemplaire des Conditions d'utilisation au format PDF. L'Utilisateur recevra également un SMS sur le numéro de ligne mobile associé au Service Orange Money Europe l'invitant à accepter les Conditions d'utilisation, en cliquant sur un lien contenu dans le SMS afin d'accepter lesdites Conditions ou, exclusivement pour les Utilisateurs titulaires d'une offre mobile Orange, en répondant « OUI » au SMS reçu. Lors de la souscription au sein de PDV équipés par le matériel de l'EME, l'Utilisateur aura la possibilité d'accepter les Conditions d'utilisation en apposant sa signature numérisée sur le matériel de souscription. 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 Europe 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 Europe. L'Utilisateur aura alors accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service Orange Money Europe. Il appartient à l'Utilisateur de personnaliser le Code Confidentiel conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes.

#### **5.5.2 Souscription partielle**

L'Utilisateur a également la faculté de souscrire au Service Orange Money en PDV en ne fournissant qu'un justificatif d'identité en cours de validité.

Lors de la souscription en PDV en France, l'Utilisateur recevra, sur l'adresse de courrier électronique qu'il aura renseignée au moment de son inscription, un exemplaire des Conditions d'utilisation au format PDF. L'Utilisateur recevra également un SMS sur le numéro de ligne mobile associé au Service Orange Money France l'invitant à accepter les Conditions d'utilisation, en cliquant sur un lien contenu dans le SMS afin d'accepter lesdites Conditions ou, exclusivement pour les Utilisateurs titulaires d'une offre mobile Orange, en répondant « OUI » au SMS reçu. Lors de la souscription au sein de PDV équipés par le matériel de l'EME, l'Utilisateur aura la possibilité d'accepter les Conditions d'utilisation en apposant sa signature numérisée sur le matériel de souscription. 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 Europe. L'Utilisateur aura alors accès au Service Orange Money Europe 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.

L'Utilisateur peut compléter sa souscription pour bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Service Orange Money Europe :

- soit via l'Application Orange Money en répondant à un certain nombre de questions de l'EME (exemple : profil, revenus client) afin de bien permettre à l'EME de cerner les besoins et finalités attendues par l'Utilisateur ou sans action de sa part sur simple décision de l'EME en fonction des usages constatés par l'EME sur son Compte Orange Money ;
- soit en France uniquement, l'Utilisateur pourra également se rendre auprès d'un PDV, afin de remettre son justificatif de domicile datant de moins de six (6) mois dont la liste figure au paragraphe 5.3.1.

**5.4.** L'EME vérifiera 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.

**5.5** L'Utilisateur autorise l'EME à communiquer à Orange les données le concernant sur l'ouverture de son Compte Orange Money Europe aux fins d'identification de sa ligne mobile Orange en tant qu'Utilisateur Orange Money Europe.

#### **Article 6 – Code Confidentiel**

**6.1** En PDV, uniquement en France, à la fin du processus d'inscription au Service Orange Money Europe et à l'occasion de son premier accès au Site 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 à l'Application Orange Money et 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 Europe 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 à l'Application Orange Money, à l'Espace client Orange Money ou lors de la confirmation d'une action initiée via le Site 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 l'Application Orange Money ou l'Espace client Orange Money, l'Utilisateur provoque le blocage du Service Orange Money Europe accessible via l'Application Orange Money et l'Espace client Orange Money. L'Utilisateur doit alors réinitialiser son code confidentiel pour accéder de nouveau à l'Application Orange Money ou à l'Espace client Orange Money.

#### **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 Europe sera conforme aux présentes, et plus généralement prend l'engagement envers l'EME de n'effectuer sur son Compte Orange Money Europe 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 Europe sont valides, exactes, sincères et à jour, et s'engage à informer sans délai le Service Clients Orange Money Europe de toute modification de sa situation en cours d'abonnement (changement de domicile, d'adresse électronique...). L'Utilisateur a également l'obligation de transmettre une nouvelle pièce d'identité au Service Orange Money Europe, lorsque celle communiquée à l'occasion de la souscription a expiré.

**7.3** L'Utilisateur autorise l'EME à communiquer avec lui par SMS via son numéro de ligne mobile associé au Service Orange Money Europe, le numéro de mobile de contact, et/ou l'adresse courrier électronique qu'il aura fourni à l'EME pour l'informer en tant que de besoin sur le suivi et la gestion du Service Orange Money Europe. Il est précisé que le numéro de ligne mobile associé au Service Orange Money Europe et/ou l'adresse de courrier électronique de contact seront utilisés en particulier pour les informations relatives à l'utilisation du Service Orange Money Europe et la vie du contrat. Par conséquent, l'Utilisateur s'engage à consulter régulièrement les messages reçus sur ce numéro de ligne mobile et à tenir à jour les coordonnées de contact communiquées. L'Utilisateur sera seul responsable des données qu'il communique et de leur absence de mise à jour.

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

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

**7.6** L'Utilisateur doit procéder à la résiliation de son Service Orange Money Europe :

- en cas de cession de la ligne mobile dont le numéro est associé au Service Orange Money Europe ;
- et tout autre cas qui entraîne l'arrêt de l'utilisation par l'Utilisateur de la ligne mobile dont le numéro est associé au Service Orange Money Europe.

En cas de suspension ou résiliation de la ligne mobile dont le numéro est associé au Service Orange Money Europe ou de changement de numéro de ligne mobile, l'Utilisateur aura, soit la possibilité de résilier le Service Orange Money Europe, soit de mettre en œuvre la procédure de changement de numéro lui permettant de changer le numéro de ligne mobile associé au Service Orange Money Europe et ainsi pouvoir continuer à utiliser ledit Service (procédure « changement de numéro » disponible dans la rubrique FAQ du site <https://orangemoney.fr/>).

## **Article 8 – Dépôt de sommes d'argent sur un Compte Orange Money Europe**

**8.1** Les dépôts d'argent sont plafonnés, et limités par jour et donnent lieu à facturation. Les plafonds, limites, et frais sont détaillés en Annexe 1. Pour les PDV (disponibles pour les Utilisateurs de France uniquement), l'Utilisateur 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 Europe, l'Utilisateur peut procéder des manières suivantes :

- disponibles pour les Utilisateurs de France uniquement : 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. Le statut du Compte est alors « activé ». 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, ou pour les Utilisateurs de France uniquement, via le Site, dès lors que la carte bancaire aura été préalablement enregistrée et confirmée pour être adossée à son Compte Orange Money Europe.

Lorsque le dépôt en PDV ou sur l'Application Orange Money, dépasse les montants détaillés en Annexe 1, l'Utilisateur doit préciser l'origine des fonds.

Il est précisé que seules certaines cartes bancaires seront acceptées (liste évolutive, disponible sur l'Application, ou pour les Utilisateurs de France uniquement, sur <https://orangemoney.fr/>).

L'Utilisateur pourra à tout moment via l'Application Orange Money ou, pour les Utilisateurs de France uniquement via le Site, décider de supprimer l'adossement de sa carte bancaire à son Compte Orange Money Europe.

**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 Europe 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 ligne mobile (masqué pour partie) auquel est associé le Compte Orange Money Europe pour cette opération.



**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

L'Utilisateur verra la transaction apparaître sur l'Application Orange Money de son opération, dès que son Compte Orange Money Europe aura été crédité de la somme remise déduction faite des frais facturés au titre du dépôt.

**8.5** Le solde du Compte Orange Money Europe ne peut pas dépasser les plafonds indiqués en Annexe 1. Les contrôles des plafonds étant effectués en amont du dépôt, aucun dépôt en espèce 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, uniquement en France, 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 Europe est disponible sur le Site ou auprès du Service Clients Orange Money Europe.

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

**8.9** Le dépôt de sommes d'argent sur son compte Orange Money Europe dans un PDV en France n'est pas accessible aux Utilisateurs ayant ouvert leur Compte Orange Money en Italie, Espagne, Allemagne, aux Pays-Bas, en Belgique.

**Article 9 – Retrait de sommes d'argent du Compte Orange Money Europe**

**9.1 Utilisateurs de France uniquement** Les retraits d'argent en PDV sont plafonnés et donnent lieu à facturation. Les plafonds, et frais sont fixés en Annexe 1. L'Utilisateur 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.

Lorsque l'Utilisateur initie une demande de retrait via l'Application Orange Money ou sur le Site, un code valable pendant quinze (15) minutes lui est transmis. L'Utilisateur devra se rendre pendant ce laps de temps dans un PDV afin de 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, l'historique des transactions sera mis à jour avec cette opération en débit 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 ligne mobile (masqué pour partie) auquel est associé le Compte Orange Money Europe pour cette opération.

**9.2** Depuis l'Application Orange Money, ou pour les Utilisateurs de France uniquement depuis le Site, l'Utilisateur peut effectuer un retrait total ou partiel des sommes dont il dispose sur son Compte Orange Money Europe, en initiant un virement bancaire vers un IBAN à son nom, qui aura été préalablement enregistré.

**9.3** Le solde du Compte Orange Money Europe devra être créditeur à 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** Pour les Utilisateurs de France uniquement, la liste des PDV permettant le retrait sur le Compte Orange Money Europe est disponible sur le Site ou auprès du Service Clients Orange Money Europe.

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

**9.7** Le retrait de sommes d'argent sur son compte Orange Money Europe dans un PDV en France n'est pas accessible aux Utilisateurs ayant ouvert leur Compte Orange Money en Italie, aux Pays-Bas ou en Belgique.

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 Europe**

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

L'Utilisateur doit pour chaque transfert d'argent indiquer le motif de la transaction (aide santé, aide famille...).

**10.2** Le Service Orange Money Europe permet d'effectuer à partir de l'Application Orange Money, ou pour les Utilisateurs de France uniquement à partir du Site, des transferts d'argent nationaux et internationaux à destination de pays d'Afrique tel que la Côte d'Ivoire, du Mali, du Sénégal, de la Guinée, de Madagascar et du Burkina Faso et des pays d'Asie tel que l'Inde et le Vietnam Ces listes sont susceptibles d'évoluer (listes évolutives, disponibles sur l'Application Orange Money ou pour les Utilisateurs de France uniquement sur le Site <https://orangemoney.fr/>).

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

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

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire ne possède pas de Compte Orange Money Europe, l'Utilisateur devra communiquer des informations relatives au Bénéficiaire (nom, prénom, date et lieu de naissance).

**10.4** Dans le cadre d'un transfert international d'argent, le transfert peut s'effectuer d'un Compte Orange Money Europe vers un Compte Orange Money ou vers un service bancaire local (compte de Monnaie Electronique, compte bancaire ou service de retrait d'espèces) géré par un Partenaire agréé en réception au nom du Bénéficiaire. Dans cette dernière hypothèse, l'Utilisateur devra communiquer des informations relatives au Bénéficiaire (nom, prénom, date et lieu de naissance et numéro de mobile).

L'Utilisateur a la possibilité de définir le montant transféré en euro ou en devise du pays du Bénéficiaire. Le taux de conversion est fixé par le Service en fonction du taux en vigueur à la date de l'opération. Ce taux de conversion est porté à la connaissance de l'Utilisateur au moment de la Transaction.

**10.5** Le solde du Compte Orange Money Europe de l'Utilisateur envoyeur devra être créditeur à 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 Europe de l'Utilisateur.

**10.6** Une fois le transfert validé par l'Utilisateur sur le Site 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 ligne 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.

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

**10.7** Une fois l'opération de transfert national ou international effectuée, l'Utilisateur est informé de la réussite ou non de l'opération. Si le Bénéficiaire n'a pas pu s'identifier dans les huit (8) jours qui suivent le transfert, la Transaction s'annule et la somme est recreditée sur le Compte Orange Money de l'Utilisateur à l'exception des frais de transfert qui restent dus.

**10.8** S'agissant des transferts internationaux, les Bénéficiaires se verront facturer éventuellement des frais de retrait dont le montant variera suivant le Partenaire concerné par l'opération.

**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**

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 et de paiement 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 Europe 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 Europe nécessite que le solde disponible sur le Compte Orange Money Europe de l'Utilisateur soit débité des frais afférents à chaque Transaction. A aucun moment, le Compte Orange Money Europe ne peut présenter un solde négatif.

Aussi, avant de procéder à toute Transaction avec son Service Orange Money Europe, il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il dispose bien des fonds suffisants sur son Compte Orange Money Europe 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 Europe depuis l'Application Orange Money ou pour les Utilisateurs de France uniquement depuis le Site.

**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 Europe afin de recouvrer ladite somme.

A défaut de fonds suffisants sur son Compte Orange Money Europe 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 Europe inactif et facturation de frais de tenue de compte**

**13.1** Lorsque le Compte Orange Money Europe 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 et des frais mensuels de tenue de compte seront alors facturés à l'Utilisateur.

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

**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 Europe 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 Europe. 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 Europe et la clôture de son Compte Orange Money Europe.

**Article 14 – Durée et expiration**

**14.1** La durée de validité du Service Orange Money Europe 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 Europe, l'Utilisateur ne notifie pas par lettre recommandée avec accusé de réception qu'il ne souhaite pas proroger l'utilisation du Service Orange Money Europe à l'EME à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money Europe, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt - France, le Service Orange Money Europe sera reconduit pour une durée de trente-six (36) mois.

L'Utilisateur recevra quatre-vingt-dix (90) jours avant le terme des présentes une information (email et/ou notification dans l'Application Orange Money) 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 Europe de l'Utilisateur est expiré ou résilié, pour quelle que cause que ce soit, l'EME bloquera le Compte Orange Money Europe afin que le Service Orange Money Europe 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 communiquer tout document/information nécessaire aux autorités judiciaires.

**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 Europe.

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 Europe ou de son Code Confidentiel, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du Service Orange Money Europe, l'Utilisateur doit en informer sans tarder le Service Clients Orange Money Europe aux fins de blocage du Service Orange Money Europe. 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 24 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 de son Opérateur de communications électroniques dans les conditions convenues avec ce dernier.

**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 le service client Orange Money (formulaire disponible dans l'Application Orange Money ou par téléphone au numéro et aux heures ouvrées du Service Clients Orange Money indiqués à l'article 24 des présentes, ou pour les Utilisateurs de France uniquement sur le formulaire disponible sur le Site [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr)). L'Utilisateur sera alors invité à retourner dans les plus brefs délais au Service Clients Orange Money Europe 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 Europe 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 la loi locale de l'Utilisateur.

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 à ses obligations, conformément à la loi locale de l'Utilisateur, 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 Europe. L'EME pourra également, le cas échéant, appliquer à l'Utilisateur les frais de recherche fixés à l'Annexe 1.

**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, conformément à la loi locale de l'Utilisateur. 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.

**16.9** L'Utilisateur peut également obtenir le remboursement de toute opération de paiement autorisée si les conditions du remboursement sont remplies, conformément à la loi locale applicable à l'Utilisateur. 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.

**16.10** 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 du lieu de résidence de l'Utilisateur 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 Europe 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 ;

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

- 
- 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 Europe.

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.

**17.3** L'EME s'engage à informer l'Utilisateur de toute évolution du Service Orange Money Europe par tout moyen et notamment grâce aux coordonnées de contact, à savoir le numéro de ligne mobile et/ou l'adresse de courrier électronique fournis par l'Utilisateur.

L'Utilisateur sera également tenu informé des éventuelles promotions proposées par le Service Orange Money, sur l'Application Orange Money ou pour les Utilisateurs de France uniquement, sur le Site <https://orangemoney.fr/>.

Il est précisé que dans le cadre du Service Orange Money Europe, l'EME communiquera par email, SMS et/ou tout autre moyen adapté avec l'Utilisateur dans les cas suivants :

- lors de l'acceptation des Conditions d'utilisation ;
- pour informer l'Utilisateur de la mise à jour des Conditions d'utilisation ou des évolutions du Service Orange Money Europe ;
- pour communiquer les promotions et les informations des Tiers Partenaire Orange Money auprès de l'Utilisateur lorsque ce dernier a accepté de recevoir ces informations.

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

**18.1** L'EME est susceptible de restreindre (eg. rétrograder les plafonds d'usage d'une souscription complète au niveau d'une souscription partielle), bloquer ou résilier à tout moment le Service Orange Money Europe de l'Utilisateur pour l'un des raisons suivantes :

- s'il n'y avait pas de corrélation entre d'une part les besoins et finalités déclarés initialement par l'Utilisateur lors de sa souscription initiale ou lors de son éventuelle demande de souscription complète et d'autre part les usages finalement observés par l'EME ;
- si le Service Orange Money Europe 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 l'Utilisateur ne paie pas les sommes dues dans le cadre de l'usage du Service Orange Money Europe.

**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 Europe, sauf si le fait de l'en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal.

**18.3** L'EME débloquera le Service Orange Money Europe 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 Europe dans les cas suivant :

- si l'Utilisateur ne dispose pas de fonds suffisants sur son Compte Orange Money Europe pour en

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

- 
- 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 Europe 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 par 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 Europe 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 Europe à l'Utilisateur.

**Article 19 – Résiliation et suspension et arrêt du Service Orange Money Europe**

**19.1** Il est précisé que l'Utilisateur a la possibilité de résilier à tout moment son Service Orange Money Europe en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : W-HA – SAV Orange Money Europe, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt - France ou par email à l'adresse suivante : sc-n2.omf@orange.com.

Les fonds encore disponibles sur son compte Orange Money Europe seront remboursés selon les modalités détaillées à l'article 21.

**19.2** L'EME peut résilier de plein droit et sans délai le Service Orange Money Europe 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 Europe ;
- 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 Europe 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 Europe 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 Europe.

**19.4** Les services de Tiers Partenaires accessibles via l'Application Orange Money Europe, pourront être suspendus, et le cas échéant, résiliés 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 Europe, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt - France 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 Europe 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 Europe, 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 Europe inactif, jusqu'à ce que ce solde soit nul.

**20.4** Pour obtenir le remboursement du solde résiduel du Compte Orange Money Europe, 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 Europe, 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt – France, en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le certificat de décès de l'Utilisateur ;
- le numéro de ligne mobile auquel est, ou était, associé le Compte Orange Money Europe 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 Europe 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 Europe en cas de résiliation du Service Orange Money Europe**

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

**21.2** Seul le solde résiduel du Compte Orange Money Europe 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 Europe sont en effet dus et donc non remboursables.

**21.3** Pour obtenir le remboursement du solde résiduel de son Compte Orange Money Europe, l'Utilisateur doit envoyer un email à l'adresse suivante : [sc-n2.omf@orange.com](mailto:sc-n2.omf@orange.com), en incluant les informations et pièces justificatives suivantes :

- le numéro de ligne mobile auquel est, ou était, associé le Compte Orange Money Europe concerné ;
- les nom(s), prénom(s) 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 Europe, 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 sont antérieures au terme des présentes le cas échéant tel que renouvelé ;
- si l'Utilisateur demande la résiliation de son Service Orange Money Europe 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 de l'Utilisateur.

**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 Europe.

Si le solde résiduel de Monnaie Electronique du Compte Orange Money Europe 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 Europe 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 Europe à l'Utilisateur, entraîne la clôture automatique et définitive du Compte Orange Money Europe.

**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 Europe**

**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 informant le Service Clients Orange Money Europe. Le Service Orange Money Europe sera dès lors immédiatement résilié et l'Utilisateur pourra demander le remboursement du solde encore disponible sur son Compte Orange Money Europe 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 Europe 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 Europe peut à tout moment être consultée et téléchargée depuis l'application Orange Money (menu « mon compte » puis menu « conditions générales d'utilisation ») ou pour les Utilisateurs de France uniquement, depuis le Site <https://orangemoney.fr/cgu/>. En outre, l'Utilisateur peut demander à tout moment et gratuitement une copie desdites Conditions d'utilisation en contactant le Service Clients Orange Money Europe.

## **Article 23 – 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, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original, au sens des dispositions de la loi

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

locale applicable à l'Utilisateur. 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 des dispositions de la loi locale applicable à l'Utilisateur.

**Article 24 – Service Clients Orange Money Europe**

L'Utilisateur peut accéder au Service Clients Orange Money Europe via un formulaire disponible sur l'Application Orange Money ou par téléphone (numéro 0800 01 33 33 - appels gratuits depuis un poste fixe ou un mobile, du lundi au samedi de 08h à 22h, heures de Paris) et pour les Utilisateurs de France uniquement, depuis le Site. Les horaires du Service Clients sont disponibles sur l'Application Mobile ou pour les Utilisateurs de France uniquement depuis le Site accessible via l'url <https://orangemoney.fr/>.

**Article 25 – Divers**

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

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

25.3 Médiation : Le médiateur, ci-après désigné pour les litiges applicables en France, peut être saisi en cas de litige né de l'application des présentes Conditions d'utilisation dans les modalités de saisine précisées sur les sites <http://www.afepame.fr/mediation> et <https://mediateur-consommation-afepame.fr/> : Monsieur le Médiateur de l'AFEPAME - Association Française des Etablissements de Paiement et de Monnaie Electronique, 36 rue Taitbout, 75009 Paris, FRANCE. 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.

25.4 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.

25.5 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 26 – Droit applicable et compétence**

26.1 Lorsque l'Utilisateur réside en France et détient un compte Orange Money France, les présentes sont régies par la loi française. 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.

26.2 Lorsque l'Utilisateur réside en Belgique et détient un compte Orange Money Belgique, les présentes sont régies par la loi belge. 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 belges compétentes.

26.3 Lorsque l'Utilisateur réside en Italie et détient un compte Orange Money ouvert en Italie, les présentes sont régies par la loi italienne. 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 italiennes compétentes.

26.4 Lorsque l'Utilisateur réside aux Pays-Bas et détient un compte Orange Money ouvert aux Pays-Bas, les présentes sont régies par la loi des Pays-Bas. Tout litige survenant entre les Parties et relatif à

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

---

la conclusion, interprétation, exécution et résiliation des présentes devra être soumis à la compétence des juridictions des Pays-Bas compétentes.

26.5 Lorsque l'Utilisateur réside en Espagne et détient un compte Orange Money ouvert en Espagne, les présentes sont régies par la loi en Espagne. 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 de l'Espagne compétentes.

26.4 Lorsque l'Utilisateur réside en Allemagne et détient un compte Orange Money ouvert en Allemagne, les présentes sont régies par la loi de l'Allemagne. 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 de l'Allemagne compétentes.

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
Version du 22 Mars 2022

**Annexe 1 : Limites, plafonds et frais applicables au Service Orange Money Europe**

**1.1 Limites et plafonds**

| Type de service       |                                     | Dépôt*   | Transfert entrant (reçu par l'Utilisateur) | Transfert sortant*** (adressé par l'Utilisateur) | Opération de paiement           | Retrait en PDV* ou via Site/Appli par virement | Solde maxi du compte |
|-----------------------|-------------------------------------|--|--|--|---------------------------------|--|----------------------|
| Inscription complète  | montant maximum par opération       | 950 €**  | 950 €                                      | 950 €  | 950 €                           | 950 €  | 5000 €               |
|                       | montant maximum par jour            | 950 €** (dans la limite de quatre opérations par jour) | Strictement inférieur à 2 000 €            | Strictement inférieur à 2 000 €                  | Strictement inférieur à 2 000 € | 950 €  |                      |
|                       | montant maximum par mois calendaire | Strictement inférieur à 2000 €**                       | Strictement inférieur à 2000 €             | Strictement inférieur à 2000 €                   | Strictement inférieur à 2000 €  | Strictement inférieur à 2000 €                 |                      |
| Inscription partielle | montant maximum par opération       | 500 €**  | 500€                                       | 500€   | 500€                            | 500€   | 500€                 |
|                       | montant maximum par jour            | 500 €** (dans la limite de quatre opérations par jour) | 500€                                       | 500€   | 500€                            | 500€   |                      |
|                       | montant maximum par mois calendaire | 500 €**  | 500€                                       | 500€   | 500€                            | 500€   |                      |

\*Selon disponibilité en PDV : un PDV peut limiter le montant des opérations en fonction des espèces dont il dispose en caisse

\*\*Montant incluant les frais facturés à l'utilisateur au titre de l'opération

\*\*\*Les transferts nationaux sortants vers des Bénéficiaires qui ne possèdent pas encore de Compte Orange Money sont réalisés dans la limite du plafond de cent vingt-cinq (125) euros en cumulé sur un mois calendaire appliqué au bénéficiaire jusqu'à son inscription complète.

**1.2 Conversion EURO / Monnaie du pays du bénéficiaire**

L'Euro est converti en monnaie du pays du bénéficiaire suivant le taux de change du jour proposé par le Service et visible par l'Utilisateur au moment de la Transaction. Le taux de change peut dépendre du Partenaire agréé en réception choisi par l'Emetteur pour que le Bénéficiaire puisse réceptionner les fonds

**Annexe 2 : Protection des données personnelles**

W-HA s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont W-HA, ses sous-traitants et ses partenaires bancaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services de W-HA et aux visiteurs des sites W-HA.com.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

## **2.1 Pourquoi W-HA traite-t-il vos données ?**

W-HA ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes directement liées aux offres. A ce titre, W-HA traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat.

### **Les finalités poursuivies par W-HA sont les suivantes :**

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

W-HA réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, W-HA s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

### **A cet effet, les finalités poursuivies par W-HA sont les suivantes :**

- Organiser des opérations de marketing direct
- Organiser des animations commerciales
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer les offres et la relation client

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

- 
- Assurer la sécurité des plateformes et services
  - Déployer et opérer les offres et services
  - Lutter contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

**W-HA traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires**

A cet effet, les finalités poursuivies par W-HA sont les suivantes :

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales ;
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées ;
- Assurer le blocage de l'accès aux services en cas de demande légale.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de 5 ans à compter de la fin de la relation sauf exigences légales ou réglementaires. Vos données peuvent alors être conservées le temps nécessaire pour permettre à W-HA de répondre à ses obligations légales.

W-HA est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

**2.2 Quelles sont les données traitées ?**

Selon le cas, W-HA traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. W-HA est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

W-HA ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

W-HA traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénoms, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de localisation

**2.3 Quels sont les destinataires de vos données ?**

Les données collectées sont destinées aux services internes de W-HA et à ses sous-traitants.

Les données sont également traitées par des partenaires de W-HA pour se conformer aux obligations réglementaires bancaires. Il s'agit des situations où ses partenaires bancaires interviennent dans le transfert d'argent jusqu'à la remise au bénéficiaire. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

#### **2.4 Vos données sont-elles traitées hors UE ?**

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, W-HA prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

#### **2.5 Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Règles spécifiques au démarchage téléphonique en France : Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes – France

#### **2.6 Comment exercer vos droits ?**

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (cf. liste des pièces acceptées détaillées à l'article 5.1). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

##### ***Offres Monnaie Electronique***

W-HA monnaie électronique – Gestion des données personnelles, 25bis, avenue André Morizet, 92100 Boulogne-Billancourt, France.

##### ***Offres Monétiques***

W-HA monétique, Gestion des données personnelles, 25bis, avenue André Morizet, 92100 Boulogne-Billancourt, France.

##### ***Possibilité de saisir l'autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel***

**Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe**  
**Version du 22 Mars 2022**

Si vos échanges avec W-HA n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel :

- Pour les clients en France : Commission Nationale l'Informatique et des Libertés - CNIL (adresse : 3 place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07) ;
- Pour les clients en Belgique : Autorité de protection des données (adresse : rue de la presse, 35 1000 Bruxelles) ;
- Pour les clients en Italie : Garante per la protezione dei dati personali (adresse : Piazza Venezia 11, 00187 Roma - Italie)
- Pour les clients aux Pays-Bas : Dutch Data Protection Authority (adresse : Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG – Pays-Bas.

**2.7 Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

W-HA s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

**2.8 Modification de la Politique de protection des données**

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.



## **Préambule**

Orange S.A., société anonyme au capital de 10 640 226 396 euros, situé au 111, quai du Président Roosevelt, 92449 Issy Les Moulineaux, France, RCS Nanterre 380 129 866 - ci-après dénommée « Orange », met à disposition des Utilisateurs Orange Money Europe l'Application Orange Money Europe.

L'Application Orange Money Europe permet d'accéder à, certaines fonctionnalités du Service Orange Money Europe opéré par l'établissement de monnaie électronique W-HA et, le cas échéant, aux services proposés par des Tiers Partenaires référencés par Orange dans l'Application Orange Money.

Les Utilisateurs de l'Application Orange Money reconnaissent en conséquence qu'Orange est dégagée de toute obligation ou responsabilité dans la fourniture du Service Orange Money Europe.

L'accès et l'utilisation de l'Application Orange Money objet des présentes supposent l'acceptation préalable et sans réserve par l'Utilisateur des présentes Conditions d'utilisation de l'Application Orange Money relevant de la responsabilité d'Orange.

## **Article 1 - Définitions**

**Conditions d'utilisation de l'Application** : désignent les présentes Conditions d'utilisation de l'Application Orange Money.

**Terminal** : désigne le téléphone mobile compatible avec l'Application. La liste des Terminaux compatibles est susceptible d'évoluer.

## **Article 2 - Objet**

Les Conditions d'utilisation de l'Application ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition des Utilisateurs l'Application.

## **Article 3 – Compatibilités et installation de l'Application**

Pour pouvoir utiliser l'Application, il faut que l'Utilisateur :

- ait souscrit au Service Orange Money Europe ;
- dispose d'un Terminal ;
- ait téléchargé l'Application à partir du magasin d'applications correspondant à son Terminal (coûts de connexion dus au téléchargement variable selon l'offre mobile détenue), sur le Terminal dont le numéro de ligne mobile est associé au Service Orange Money.

A tout moment une nouvelle version de l'Application peut être proposée, l'Utilisateur sera alors tenu de mettre à jour et télécharger la dernière version fournie par Orange pour assurer le bon fonctionnement de l'Application. La mise à jour de l'Application peut être parfois obligatoire avant tout nouvel usage. Dans ce cas, les anciennes versions de l'Application ne seront plus utilisables.

## **Article 4 - Durée, cession, suspension et résiliation**

4.1 L'Application ne peut être utilisée que par les Utilisateurs pendant la durée de leur abonnement au Service Orange Money Europe.

Toute suspension ou résiliation du Service Orange Money Europe pour un motif prévu aux Conditions d'utilisation du Service Orange Money Europe, entraînera la suspension ou la résiliation selon le cas de l'accès à l'Application.

4.2 Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit l'accès à l'Application, ce qui aura pour conséquence l'interruption de l'accès à l'Application et également au Service Orange Money Europe, sans préavis ni indemnité, notamment dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine un contrat d'abonnement (c'est-à-dire une ligne) de l'Utilisateur ;
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau mobile d'Orange nécessaires à la fourniture de l'Application a pour cause ou origine la connexion avec le Terminal de l'Utilisateur ;
- une utilisation abusive ou frauduleuse de l'Application, et plus généralement le non-respect des présentes Conditions d'utilisation de l'Application.

#### **Article 5 - Prix et facturation**

Le téléchargement de l'Application est gratuit, sous réserve des coûts de connexion liés à l'installation depuis le Terminal de l'Utilisateur, lesquels varient en fonction de l'offre mobile dont bénéficie l'Utilisateur. Tous les usages effectués depuis l'étranger seront facturés au volume ou à la session, en fonction de l'offre tarifaire dont bénéficie l'Utilisateur (tarifs disponibles sur la fiche tarifaire en vigueur de votre Opérateur de communications électroniques).

#### **Article 6 - Assistance et Service Clients**

En cas de difficultés liées à l'installation de l'Application sur son Terminal, l'Utilisateur peut consulter le site internet [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr). Depuis la France, Il est possible de contacter le Service Clients Orange Money en appelant le 0 800 01 33 33 (appels gratuits depuis un poste fixe ou un mobile) ou bien en écrivant à l'adresse email suivante : [formulaireclient.ome@orange.com](mailto:formulaireclient.ome@orange.com) ou bien via le formulaire de contact présent sur le Site web [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr) ou dans l'application Orange Money.

#### **Article 7 - Obligations et responsabilités de l'Utilisateur**

En cas de changement de Terminal, y compris pour quelque raison que ce soit, l'Utilisateur prend à sa charge de rapatrier les informations de son ancienne Carte SIM sur la nouvelle Carte SIM et à réinstaller l'Application.

#### **Article 8 - Obligations et responsabilités d'Orange**

Orange met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'Application. En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges pouvant naître entre les Utilisateurs et W-HA à l'occasion de la fourniture du Service Orange Money Europe opéré par cette dernière.

La responsabilité d'Orange ne pourra pas être engagée en cas de téléchargement ou d'utilisation frauduleuse par un Utilisateur ou par tout autre tiers de l'Application.

Orange n'est pas responsable de l'utilisation faite par l'Utilisateur de l'Application et du Service Orange Money Europe.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée du fait d'une interruption provisoire ou définitive de l'Application due à un fait indépendant de sa volonté, relevant d'un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence, notamment, d'une interruption momentanée de l'Application liée à une opération de maintenance.

#### **Article 9 - Propriété intellectuelle**

Pour les besoins des présentes, Orange accorde à l'Utilisateur, pendant la seule durée des présentes, une autorisation d'utilisation limitée à l'objet des présentes. L'Utilisateur s'interdit tout usage quel qu'il soit du logiciel à d'autres fins ou à des fins détournées ou contraires à l'objet des présentes. Par ailleurs, les présentes conditions générales ne confèrent à l'Utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle sur ces éléments. L'Utilisateur s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le logiciel, les supports et la documentation.

L'Utilisateur s'interdit formellement de reproduire de façon permanente ou provisoire le logiciel en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage du logiciel. Ils s'interdisent également de faire de l'ingénierie à rebours, désassembler, décompiler ou découvrir le code source du logiciel mis à leur disposition. L'Utilisateur s'interdisent de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier le logiciel, de l'exporter, de le fusionner avec d'autres applications informatiques.

Orange, ou toute entité à laquelle elle se substituerait, se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur le logiciel pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs. L'Utilisateur s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le logiciel. La mise à disposition du Logiciel ne saurait être considérée comme une cession au sens du Code de la propriété intellectuelle d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur.

#### **Article 10 – Modifications des Conditions d'utilisation de l'Application**

Orange se réserve à tout moment le droit de modifier les Conditions d'utilisation de l'Application, notamment, en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités.

Orange informera l'Utilisateur par tout moyen moyennant un préavis minimum de deux (2) mois, étant précisé que ces évolutions n'emporteront, pour l'Utilisateur, aucun droit de réclamer à Orange quelques dommages et intérêts que ce soient. Au cours de ce délai de notification de deux (2) mois, l'Utilisateur peut refuser ladite modification en arrêtant, s'il est lui-même Utilisateur, ou en interdisant à ses Utilisateurs toute utilisation de l'Application. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur continue d'utiliser l'Application après le délai imparti de deux (2) mois, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions d'utilisation de l'Application.

#### **Article 11 – Arrêt de l'Application**

Orange se réserve le droit à tout moment de procéder à l'arrêt définitif de la fourniture de l'Application et ce pour quelque raison que ce soit, notamment, en cas d'arrêt du partenariat avec W-HA.

Dans ce cas, Orange informera l'Utilisateur par tout moyen moyennant un préavis de deux (2) mois, étant précisé que cet arrêt n'emportera, pour l'Utilisateur, aucun droit de réclamer à Orange quelques dommages et intérêts que ce soient.