

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DU SITE

Rennatto.com

ARTICLE 1. INFORMATIONS LÉGALES

En vertu de l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé dans cet article l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi.

Le site Rennatto.com est édité par :

RENNATTO, dont le siège social est situé à l'adresse suivante : 10 rue de Penthièvre 75008 Paris, France, et immatriculée au RCS Paris 825 079 593.

Adresse e-mail : contact@rennatto.com

Le directeur de publication du site est :

Alexandre Sapin

Le site rennatto.com est hébergé par :

O2Switch, dont le siège est situé 222-224 Boulevard Gustave Flaubert, 63000 Clermont-Ferrand, France.

Adresse e-mail : support@o2switch.com

ARTICLE 2. PRÉSENTATION DU SITE

Le site Rennatto.com est une plateforme internet permettant la mise en relation de chercheurs et d'offres d'hébergement pour un séjour de courte durée.

Le site Rennatto.com propose à ces utilisateurs chercheurs d'hébergement d'enregistrer une demande de réservation d'hébergement en précisant un nombre de critères obligatoires déterminant notamment le type d'hébergement, le lieu, les dates d'arrivée et de départ, le nombre de personnes concernées, les services souhaités ainsi que le budget maximum. Cette demande de réservation d'hébergement est ensuite consultable par des offres d'hébergement exclusivement inscrits sur le site Rennatto.com et pour une durée pouvant aller jusqu'à la date de début du séjour.

Un offreur d'hébergement peut consulter et répondre à une demande de réservation d'hébergement uniquement lorsqu'il est inscrit et connecté sur le site Rennatto.com, et par la seule utilisation du formulaire prévu à cet effet.

La mise en relation proposée par Rennatto.com se fait uniquement par les services en ligne du site Rennatto.com.

La mise en relation effectuée avec les services en ligne du site Rennatto.com conduit uniquement à l'édition et la validation d'un devis en ligne par les deux parties intéressées, c'est-à-dire le chercheur d'hébergement d'une part et l'offreur d'hébergement d'autre part.

ARTICLE 3. CONTACT

Pour toute question ou demande d'information concernant le site, ou tout signalement de contenu ou d'activités illicites, l'utilisateur peut contacter l'éditeur à l'adresse e-mail suivante: contact@rennatto.com ou adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à : RENNATTO - 10 rue de Penthièvre 75008 Paris, France.

ARTICLE 4. ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION ET DE VENTE

L'accès et l'utilisation du site sont soumis à l'acceptation et au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

L'éditeur se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le site et des services ainsi que les présentes CGUV, notamment pour s'adapter aux évolutions du site par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou la suppression ou la modification de fonctionnalités existantes.

Il est donc conseillé à l'utilisateur de se référer avant toute navigation à la dernière version des CGUV, accessible à tout moment sur le site. En cas de désaccord avec les CGUV, aucun usage du site ne saurait être effectué par l'utilisateur.

ARTICLE 5. ACCÈS ET NAVIGATION

L'accès au site et son utilisation sont réservés aux personnes majeures. L'éditeur sera en droit de demander une justification de l'âge de l'utilisateur, et ce par tout moyen.

L'éditeur met en œuvre les solutions techniques à sa disposition pour permettre l'accès au site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il pourra néanmoins à tout moment suspendre, limiter ou interrompre l'accès au site ou à certaines pages de celui-ci afin de procéder à des mises à jours, des modifications de son contenu ou tout autre action jugée nécessaire au bon fonctionnement du site.

La connexion et la navigation sur le site rennatto.com valent acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, quelques soient les moyens techniques d'accès et les terminaux utilisés.

Les présentes CGUV s'appliquent, en tant que de besoin, à toute déclinaison ou extension du site sur les réseaux sociaux et/ou communautaires existants ou à venir.

ARTICLE 6. GESTION DU SITE

Pour la bonne gestion du site, l'éditeur pourra à tout moment :

- suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie du site, réserver l'accès au site, ou à certaines parties du site, à une catégorie déterminée d'internaute ;
- supprimer toute information pouvant en perturber le fonctionnement ou entrant en contravention avec les lois nationales ou internationales, ou avec les règles de la Netiquette ;
- suspendre le site afin de procéder à des mises à jour.

ARTICLE 7. SERVICES RÉSERVÉS AUX UTILISATEURS INSCRITS

7.1 INSCRIPTION

L'accès à certains services et notamment à tous les services payants, est conditionné par l'inscription de l'utilisateur.

L'inscription et l'accès aux services du site sont réservés exclusivement aux personnes physiques majeures et capables juridiquement, ayant rempli et validé le formulaire d'inscription disponible en ligne sur le site rennatto.com, ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

Lors de son inscription, l'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne et son état civil. L'utilisateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude.

L'utilisateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle le site lui adressera une confirmation de son inscription à ses services. Une adresse de messagerie électronique ne peut pas être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux services.

Toute communication réalisée par Rennatto.com et ses partenaires est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'utilisateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse e-mail et à répondre dans un délai raisonnable si cela est nécessaire.

Une seule inscription aux services du site est admise par personne physique.

L'utilisateur se voit attribuer un identifiant lui permettant d'accéder à un espace dont l'accès lui est réservé (ci-après "Espace personnel"), en complément de la saisie de son mot de passe.

L'identifiant et le mot de passe sont modifiables en ligne par l'utilisateur dans son Espace personnel. Le mot de passe est personnel et confidentiel, l'utilisateur s'engage ainsi à ne pas le communiquer à des tiers.

Rennatto.com se réserve en tout état de cause la possibilité de refuser une demande d'inscription aux services en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente.

7.2 DÉSINSCRIPTION

L'utilisateur régulièrement inscrit pourra à tout moment demander sa désinscription en se rendant sur la page dédiée dans son Espace personnel. Toute désinscription du site sera effective immédiatement après que l'utilisateur ait rempli le formulaire prévu à cet effet.

7.3 FRAIS D'UTILISATION DU SERVICE

L'utilisation des services Rennatto.com est gratuite pour les offreurs d'hébergement à l'exception de certains services accessibles uniquement dans l'offre « Premium » qui est payante sous forme d'un abonnement annuel ainsi que la souscription à l'offre de livret d'accueil numérique également payante sous forme d'un abonnement annuel.

L'utilisation des services Rennatto.com est payante pour les chercheurs d'hébergement selon les conditions suivantes :

Si la demande de réservation d'hébergement aboutit à la validation d'un devis, alors l'utilisation des services pour cette demande de réservation d'hébergement est payante sous la forme de frais d'un montant égale à 7% HT du prix du séjour indiqué dans le devis ou d'un montant de 5€ HT dans le cas où le calcul de ces frais HT serait inférieur à 5€.

Si la demande de réservation d'hébergement n'aboutit pas à la validation d'un devis, alors l'utilisation des services est gratuite.

Le paiement des frais d'utilisation du service s'effectue via la plateforme du prestataire MANGOPAY dont il convient de prendre connaissance des conditions générales d'utilisation en Annexe 1.

7.4 GESTION DES ARRHEES OU ACOMPTES

Une demande d'arrhes ou d'acomptes peut être exigée par l'offreur d'hébergement lors de la validation du devis.

Rennatto.com, sans prélever de frais, gère la collecte et le versement de ces arrhes ou acomptes à l'offreur d'hébergement via la plateforme du prestataire MANGOPAY dont il convient de prendre connaissance des conditions générales d'utilisation en Annexe 1.

La collecte des arrhes ou d'acomptes est effectuée en même temps que le paiement des frais de services lors de la validation du devis par le chercheur d'hébergement.

Le versement des arrhes ou des acomptes à l'offreur d'hébergement est réalisable à partir de la date de fin du séjour c'est-à-dire le jour de départ du chercheur d'hébergement.

Le versement des arrhes ou d'acomptes est déclenché par l'offreur d'hébergement à partir de son espace privé sur le site Rennatto.com en renseignant le « code validation » que lui aura au préalable communiqué le chercheur d'hébergement.

7.5 ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Les modalités d'annulation et de remboursement concernent uniquement les frais de services et les éventuelles arrhes versées lors de la validation du devis et sont définis par les niveaux :

« 24 HEURES », « 7 JOURS », « 21 JOURS ».

Le niveau « 24 HEURES » permet au chercheur d'hébergement d'annuler son séjour jusqu'à 24 heures avant le début du séjour avec un remboursement des frais et des arrhes. Au-delà, les frais et les arrhes ne seront pas remboursables.

Le niveau « 7 JOURS » permet au chercheur d'hébergement d'annuler son séjour jusqu'à 7 jours avant le début du séjour avec un remboursement des frais et des arrhes. Au-delà, les frais et les arrhes ne seront pas remboursables.

Le niveau « 21 JOURS » permet au chercheur d'hébergement d'annuler son séjour jusqu'à 21 jours avant le début du séjour avec un remboursement des frais et des arrhes. Au-delà, les frais et les arrhes ne seront pas remboursables.

En cas d'annulation de l'offreur d'hébergement avant le début du séjour, les frais et les arrhes seront remboursables.

Les éventuels remboursements de frais et d'arrhes seront effectués via la plateforme du prestataire MANGOPAY dont il convient de prendre connaissances de conditions générales d'utilisation en Annexe 1.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

L'éditeur n'est responsable que du contenu qu'il a lui-même édité.

L'éditeur n'est pas responsable :

- en cas de problématiques ou défaillances techniques, informatiques ou de compatibilité du site avec un matériel ou logiciel quel qu'il soit ;
- des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles résultant de l'utilisation ou des difficultés d'utilisation du site ou de ses services ;
- des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, notamment celles relatives au manque de fiabilité et au défaut de sécurisation des informations y circulant ;

- des contenus ou activités illicites utilisant son site et ce, sans qu'il en ait pris dûment connaissance au sens de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et la Loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard de traitement de données à caractère personnel.

Par ailleurs, le site ne saurait garantir l'exactitude, la complétude, et l'actualité des informations qui y sont diffusées.

L'utilisateur est responsable :

- de la protection de son matériel et de ses données ;
- de l'utilisation qu'il fait du site ou de ses services ;
- s'il ne respecte ni la lettre, ni l'esprit des présentes CGUV.

ARTICLE 9. LIENS HYPERTEXTES

Le site peut contenir des liens hypertextes pointant vers d'autres sites internet sur lesquels Rennatto.com n'exerce pas de contrôle. Malgré les vérifications préalables et régulières réalisés par l'éditeur, celui-ci décline toute responsabilité quant aux contenus qu'il est possible de trouver sur ces sites.

L'éditeur autorise la mise en place de liens hypertextes vers toute page ou document de son site sous réserve que la mise en place de ces liens ne soit pas réalisée à des fins commerciales ou publicitaires.

En outre, l'information préalable de l'éditeur du site est nécessaire avant toute mise en place de lien hypertexte.

Sont exclus de cette autorisation les sites diffusant des informations à caractère illicite, violent, polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre.

Enfin, Rennatto.com se réserve le droit de faire supprimer à tout moment un lien hypertexte pointant vers son site, si le site l'estime non conforme à sa politique éditoriale.

ARTICLE 10. COLLECTE DE DONNÉES

Le site est déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro 2035063.

En outre, le site est conforme aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En vertu des dispositions de la loi précitée, l'utilisateur bénéficie, notamment, d'un droit d'opposition (articles 32 et 38), d'accès (articles 38 et 39) et de rectification (article 40) des données le concernant.

Pour faire usage de l'un des droits précités, l'utilisateur doit s'adresser à l'éditeur en le contactant par e-mail à l'adresse suivante : contact@rennatto.com, ou par courrier recommandé adressé au siège social de l'éditeur en précisant ses nom, prénom(s), adresse et adresse(s) e-mail.

ARTICLE 11. COOKIES

Le site a éventuellement recours aux techniques de "cookies" lui permettant de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort de l'utilisateur, lequel peut s'opposer à l'enregistrement de ces "cookies" en configurant son logiciel de navigation.

ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La structuration du site mais aussi les textes, graphiques, images, photographies, sons, vidéos et applications informatiques qui le composent sont la propriété de l'éditeur et sont protégés comme tels par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale des contenus, marques déposées et services proposés par le site, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de l'éditeur, est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Et ce, à l'exception des éléments expressément désignés comme libres de droits sur le site.

L'accès au site ne vaut pas reconnaissance d'un droit et, de manière générale, ne confère aucun droit de propriété intellectuelle relatif à un élément du site, lesquels restent la propriété exclusive de l'éditeur.

Il est interdit à l'utilisateur d'introduire des données sur le site qui modifieraient ou qui seraient susceptibles d'en modifier le contenu ou l'apparence.

ARTICLE 13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente sont régies par la loi française. En cas de différend et à défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français conformément aux règles de compétence en vigueur.

Le site Rennatto.com vous souhaite une excellente navigation !

Version mise à jour le 09 mai 2019

CONTRAT-CADRE D'EMISSION, GESTION, MISE A DISPOSITION DE MONNAIE ELECTRONIQUE MANGOPAY

Conditions Générales d'Utilisation de la Monnaie Electronique

Version du 18 mai 2018

Conclu entre :

Le client du Site, personne morale ou personne physique immatriculée au RCS (ou au répertoire national des métiers ou à tout organisme professionnel équivalent) dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, agissant pour son compte exclusivement à des fins professionnelles (commerciales, industrielles, artisanales ou libérales),

ci-après dénommé(e) « l'**Utilisateur** », ou « **Utilisateur professionnel** »,

ou

Le client du Site, personne physique résidente dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, agissant pour son propre compte exclusivement à des fins non professionnelles,

ci-après dénommé(e) l'« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur consommateur** », d'une part,

et

MANGOPAY SA, société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2.000.000 euros, dont le siège social est situé 10 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité en France en libre établissement, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu,

ci-après dénommée l'« **Emetteur** », d'autre

part

ci-après dénommées séparément une « **Partie** » ou ensemble les « **Parties**

».

Avertissement

L'Utilisateur est invité à lire attentivement le présent Contrat-Cadre qui lui a été communiqué par le Distributeur avant de l'accepter. Il est invité à le télécharger sur Support durable, selon le procédé qui lui est proposé par le Distributeur. Par défaut, les communications avec l'Emetteur sont toujours réalisées par l'intermédiaire du Distributeur, selon les modalités prévues dans les Conditions Générales du Site, sauf lorsqu'un mode de communication distinct est prévu dans le Contrat.

1. Définitions

Pour les besoins des présentes, les termes ci-après sont définis comme suit :

« **Authentification** » : désigne les procédures définies par le Distributeur afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur ou la validité d'un Ordre de paiement. Ces procédures comprennent l'utilisation des Données de sécurité personnalisées et de Données d'identification.

« **Authentification forte** » : désigne les procédures d'Authentification définies par le Distributeur et répondant aux exigences de la Directive européenne 2015/2366 du 25 novembre 2015. Cette

Authentification forte comporte notamment des éléments permettant d'établir un lien dynamique entre l'Opération, le montant et le Bénéficiaire.

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit qui conservent les fonds collectés par l'Emetteur correspondant à la Monnaie Electronique en circulation. Les établissements retenus sont à ce jour le Crédit Mutuel Arkéa et ING Luxembourg. L'Emetteur se réserve la possibilité de sélectionner tout autre établissement de crédit agréé dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'accord relatif à l'Espace Economique Européen.

« **Bénéficiaire** » : désigne une personne physique ou morale agissant pour son compte, désignée par l'Utilisateur parmi les personnes clientes du Site, au profit de laquelle est transférée la Monnaie Electronique dans le cadre d'une Opération de Paiement. Tout Bénéficiaire peut devenir un Utilisateur au sens des présentes à compter de son acceptation du Contrat-cadre sous réserve d'acceptation par l'Emetteur. Dans certain cas, le Bénéficiaire peut être le Distributeur conformément aux Conditions Particulières.

« **Carte** » : désigne la carte bancaire, de paiement ou de crédit utilisée par l'Utilisateur pour remettre des fonds à l'Emetteur en contrepartie de l'émission de Monnaie électronique. Cette carte est rattachée à l'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB, Amex.

« **Compte** » : désigne une référence interne permettant à l'Emetteur d'identifier dans ses livres les différentes opérations d'acquisition, d'utilisation et de remboursement de Monnaie électronique réalisées au nom d'un même Utilisateur et de déterminer, à tout moment, le montant en euro de Monnaie Electronique disponible détenue par ce dernier. Le Compte ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt, un compte courant ou à un compte de paiement.

« **Conditions Générales du Site** » : désignent les conditions générales d'utilisation du Site conclues entre l'Utilisateur agissant en qualité de client du Site et le Distributeur, régissant notamment l'accès au Site.

« **Contrat-cadre** » : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Monnaie Electronique, accompagnées du Formulaire de souscription et des Conditions tarifaires, régissant l'utilisation des Services ainsi que la gestion du Compte par l'Emetteur.

« **Conditions Tarifaires** » : désignent les modalités financières convenues entre l'Utilisateur et le Distributeur, incluant les frais dus au titre du présent Contrat-cadre. Ce document comprend l'ensemble des frais versés pour l'acquisition, l'utilisation et la gestion de la Monnaie électronique telles que prévues dans les Conditions Générales du Site.

« **Distributeur** » : désigne l'entité, dûment mandatée par l'Emetteur, qui exploite le Site, dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site. Le Distributeur prépare, facilite et conseille ses clients, en vue de la conclusion du Contrat-cadre par l'intermédiaire de son Site. Il accompagne ses clients tout au long de leur relation avec l'Emetteur dans le cadre de la réalisation de leurs Opérations de paiement et Remboursement. A cet effet, le Distributeur met à la disposition de tout client un service client dédié aux Opérations de paiement exécutées en application des présentes. Le Distributeur ne collecte pas les fonds à l'exception des frais convenus dans les Conditions Tarifaires.

« **Données de sécurité personnalisées** » : désignent les données personnalisées fournies par le Distributeur à l'Utilisateur à des fins d'Authentification. Elles comprennent les Données d'identification, ainsi qu'éventuellement toute autre donnée liée à la procédure d'Authentification ou d'Authentification forte.

« **Données d'identification** » : désignent l'identifiant unique et le mot de passe de l'Utilisateur, lui permettant d'accéder à son Espace Personnel.

« **Données personnelles** » : désigne toute information se rapportant à l'Utilisateur personne physique, ou à une personne physique en lien avec l'Utilisateur personne morale (notamment un mandataire social, un bénéficiaire effectif, une Personne habilitée), au sens du Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel.

« **Emetteur** » : désigne MANGOPAY. SA, émetteur de la Monnaie Electronique agréé à ce titre au

Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier sous les références n°3812 et habilité à exercer son activité dans l'ensemble des pays de l'union Européenne. L'Emetteur figure sur la liste des établissements de monnaie électronique consultable sur <http://supervisedentities.cssf.lu/index.html?language=fr#Home>

« **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié de l'Utilisateur, accessible sur le Site du Distributeur, lui permettant d'utiliser les Services.

« **Formulaire de souscription** » : désigne le formulaire à remplir par tout prospect souhaitant souscrire aux Services, accessible sur le Site lors de l'inscription ou mis à disposition par le Distributeur.

« **Identifiant** » : désigne les données nécessaires à l'identification d'un Utilisateur par l'Emetteur pour la réalisation d'une Opération de paiement se composant d'un User (adresse email valide)

« **Jour Ouvrable** » : désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine et au Luxembourg et tout autre jour désigné comme tel par l'Emetteur.

« **Monnaie Electronique** » : désigne la valeur monétaire disponible représentant une créance de l'Utilisateur sur l'Emetteur. La Monnaie Electronique est émise par l'Emetteur contre la remise des fonds en euro (€) correspondants par l'Utilisateur et constitue un moyen de paiement accepté exclusivement par les Bénéficiaires. L'Emetteur la conserve sous une forme électronique sur son serveur par l'inscription sur un Compte ouvert à cet effet.

« **Moyen de paiement** » : désigne les moyens de paiement autres que la Carte, listés sur le Site, proposés sur option par l'Emetteur afin de permettre à l'Utilisateur de lui remettre des fonds en contrepartie de l'émission de Monnaie électronique.

« **Opération de paiement** » : désigne le transfert de Monnaie Electronique au profit d'un Bénéficiaire désigné sur le Site par un Utilisateur.

« **Ordre** » : désigne l'instruction donnée par l'Utilisateur à l'Emetteur conformément à la procédure prévue au Contrat-Cadre en vue d'exécuter une Opération de paiement et/ou un Remboursement.

« **Page de paiement** » : désigne la page sécurisée par Payline, le prestataire monétique de l'Emetteur. Seule cette adresse doit être considérée comme valable par l'Utilisateur. L'Utilisateur est invité à vérifier systématiquement l'adresse figurant en haut de sa page.

« **Personne concernée** » : désigne l'Utilisateur personne physique ou toute personne physique liée à l'Utilisateur (notamment un mandataire social, un bénéficiaire effectif), dont les Données personnelles sont traitées dans le cadre de l'exécution du présent Contrat-cadre.

« **Remboursement** » : désigne le transfert par l'Emetteur sur Ordre de l'Utilisateur, des fonds scripturaux correspondant à tout ou partie de la Monnaie Electronique disponible détenue par lui diminuée des éventuels frais dus.

« **Services** » : Désignent les services d'émission, de gestion et de mise à dispositions de la Monnaie Electronique, fournis par l'Emetteur à l'Utilisateur tels que décrits dans l'article 5 des présentes.

« **Service client du Distributeur** » : désigne le service dont les coordonnées sont mentionnées sur le Site, auprès duquel l'Utilisateur pourra obtenir les informations relatives au présent Contrat-cadre.

« **Site** » : désigne le site internet exploité par le Distributeur dont l'objet consiste à vendre des biens ou services à des Utilisateurs ou à collecter des fonds auprès d'eux, ou à mettre en relation des Bénéficiaires avec des Utilisateurs. Le Site a intégré l'API aux couleurs de la Marque pour permettre à l'Utilisateur de disposer d'un moyen de paiement émis et géré par l'Emetteur pour transférer des fonds au Bénéficiaire désigné.

« **Support durable** » : désigne tout instrument permettant à l'Utilisateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Il se présente en général sous la forme d'un fichier PDF.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique ou morale agissant pour son compte détenant de la Monnaie Electronique inscrite sur un Compte ouvert à son nom, afin de réaliser une ou des Opérations de paiement.

2. Objet

Le Contrat-cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Emetteur fournit à l'Utilisateur un moyen de paiement exclusivement accepté par les Bénéficiaires dans le cadre de leurs relations établies par l'intermédiaire du Site, en contrepartie des frais décrits à l'article 9 des présentes.

Le moyen de paiement proposé doit être systématiquement prépayé par l'Utilisateur et ne fera l'objet d'aucune avance, crédit, ou escompte. Il repose sur la Monnaie électronique émise et gérée par l'Emetteur.

L'Emetteur a mandaté le Distributeur pour proposer aux clients du Site ce moyen de paiement, faciliter la conclusion des présentes et accompagner les Utilisateurs tout au long de leurs relations avec l'Emetteur.

Seul le Contrat-cadre fera foi entre les Parties en cas de litige.

3. Souscription aux Services

3.1. Modalités de souscription

Le Contrat-cadre est conclu à distance, selon les modalités prévues par le Distributeur dans les Conditions générales du Site. Pour pouvoir conclure le Contrat-cadre en ligne, le client doit impérativement disposer d'équipements (matériels et logiciels), dont il est seul responsable, compatibles avec ce mode de conclusion.

Par défaut, l'acceptation du Contrat-cadre est réalisée à distance via le Site et est matérialisée par une signature électronique. Le client a la possibilité de demander à signer le Contrat-cadre de manière manuscrite. A cet effet, il doit imprimer le présent Contrat-cadre, le signer, et le retourner par voie électronique ou postale au Service client du Distributeur dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions générales du Site.

En cas de signature manuscrite, la date de conclusion du Contrat-cadre est réputée être la date indiquée sur celui-ci et en l'absence de date, elle sera réputée être la date de réception du Contrat-Cadre par le Distributeur.

La signature électronique du Contrat-cadre est effectuée par l'intermédiaire du Site. La date de conclusion du Contrat-Cadre correspond à la date à laquelle le client finalise le processus de signature électronique qui lui est indiqué sur le Site.

Le Contrat-cadre conclu entre les Parties par voie électronique a la même force probante qu'un Contrat-cadre sur support papier.

3.2. Documents contractuels

Le Contrat-cadre est composé :

- des présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Monnaie électronique ;
- du Formulaire de souscription disponible sur le Site ;
- des Conditions tarifaires communiquées par le Distributeur.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation de la Monnaie Electronique, ainsi que les Conditions tarifaires, sont mises à disposition de l'Utilisateur sur le Site et sont téléchargeables sur Support durable selon les modalités indiquées sur le Site. À tout moment de la relation contractuelle, l'Utilisateur peut, s'il en fait la demande, recevoir ces documents sur support papier.

L'Emetteur maintient l'accès aux documents contractuels pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle. L'Emetteur cessera de fournir ce service à l'expiration du délai de cinq (5) ans précité.

4. Ouverture du Compte

4.1. Conditions nécessaires et préalables à l'inscription de l'Utilisateur

Toute personne physique âgée d'au moins 18 (dix-huit) ans, juridiquement capable et toute personne morale, résidente et/ou immatriculées dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Economique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, peuvent transmettre une demande d'ouverture de Compte sous réserve que la personne physique soit référencée sur le Site en qualité de consommateur ou en qualité de professionnel. La personne morale ne peut être référencée qu'en tant que professionnel.

L'Utilisateur déclare au moment de la transmission de sa demande d'inscription au Distributeur et pendant toute la durée du Contrat-cadre :

- qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et juridiquement capable ;
- qu'il agit pour son propre compte ;
- que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.

4.2. Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte

4.2.1. Informations et pièces justificatives

Tout prospect devra transmettre au Distributeur les informations et documents listés ci-après, au moyen du Formulaire de souscription, dans le cas où ces informations et documents ne seraient pas déjà en possession du Distributeur.

Le prospect s'engage à transmettre les informations et documents correspondant à sa qualité, soit de professionnel, soit de consommateur.

Pour l'Utilisateur personne physique consommateur :

- ses nom, prénom, adresse mail, date et lieu de naissance, nationalité et pays de résidence ;
- une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité de l'Utilisateur (ex : carte d'identité, permis de conduire, et pour les nationaux de pays tiers à l'Union Européenne un passeport) ;

Pour l'Utilisateur professionnel :

- pour les personnes physiques :
 - ses nom, prénom, adresse mail, date de naissance et nationalité et pays de résidence ;
 - un original ou une copie d'un extrait du registre officiel datant de moins de trois mois constatant l'inscription en tant que commerçant ou au répertoire national des métiers ou à tout autre organisme professionnel dont dépend l'Utilisateur ;
 - une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité de l'Utilisateur (ex : carte d'identité, permis de conduire, et pour les nationaux de pays tiers à l'Union Européenne un passeport).
- pour les personnes morales :
 - sa dénomination, sa forme sociale, son capital, l'adresse de son siège social, la description de son activité, l'identité des associés et dirigeants sociaux, ainsi que la liste des bénéficiaires effectifs tels que définis par la réglementation ;

- un extrait Kbis ou un document équivalent de moins de trois mois justifiant de son immatriculation au RCS d'un Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Economique européen ou d'un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et ses statuts. Ce document doit constater la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants sociaux mentionnés aux 1° et 2° de l'article R. 123-54 du Code de Commerce ou de leurs équivalents en droit étranger ;
- une copie de statuts et des éventuelles décisions nommant le représentant légal certifiée conforme ;
- une copie de la carte d'identité ou du passeport du représentant légal et le cas échéant du ou des bénéficiaire(s) effectif(s) ;
- La déclaration des bénéficiaires effectifs de la personne morale détenant plus de 25%, dans le cas où le prospect n'a pas déclaré ses bénéficiaires effectifs au registre national, ou s'il n'est pas assujéti à cette obligation.

Il pourra également être demandé à l'Utilisateur de communiquer un relevé d'identité bancaire d'un compte ouvert à son nom auprès d'une personne mentionnée aux 1° à 6° bis de l'article L. 561-2 du Code monétaire et financier établie dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Il est expressément prévu que l'Emetteur se garde la possibilité de demander avant toute inscription et à tout moment de la durée du Contrat-Cadre, des documents complémentaires concernant l'Utilisateur, le bénéficiaire effectif ou une Opération de paiement spécifique.

4.2.2. Limitation du Compte

Suivant la libre appréciation de l'Emetteur, l'usage d'un Compte peut être limité sans que l'Emetteur ne justifie sa décision auprès de l'Utilisateur concerné. Le fonctionnement du Compte sera notamment limité dès lors que l'Utilisateur n'a pas transmis l'ensemble des informations et documents requis par l'Emetteur, tels que listés ci-dessus. Ces limites sont indiquées à l'Utilisateur par le Distributeur.

4.2.3. Finalisation de l'inscription

Après avoir conclu le Contrat-cadre, l'Utilisateur devra fournir toutes les informations et justificatifs qui lui sont demandées par le Distributeur. En donnant son accord sur les termes du Contrat-cadre, l'Utilisateur accepte que le Distributeur transmette à l'Emetteur sa demande d'inscription en qualité d'Utilisateur et toutes les pièces justificatives reçues par lui.

L'Emetteur est le seul à pouvoir accepter l'inscription d'un prospect en qualité d'Utilisateur d'un Compte en son nom. Cet accord sera notifié à l'Utilisateur par le Distributeur par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

L'Emetteur pourra, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur de l'Utilisateur, refuser une demande d'ouverture d'un Compte. Ce refus sera notifié à l'Utilisateur par le Distributeur par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

5. Fonctionnement du Compte

5.1. Achat de Monnaie Electronique

L'acquisition de Monnaie Electronique peut être réalisée, par Carte (ou tout autre Moyen de paiement accepté par l'Emetteur), en une ou plusieurs fois.

Lorsqu'il souhaite effectuer une telle opération, l'Utilisateur procède à son identification sur le Site en

indiquant son User (adresse mail valide) et son mot de passe ou en se connectant par l'intermédiaire de son compte Facebook.

L'ordre de transfert de fonds est transmis sur une Page de paiement dédiée à cet effet. L'Emetteur pourra exiger pour tout paiement la saisie d'un code à usage unique notifié sur le téléphone portable de l'Utilisateur par l'établissement émetteur de la Carte. Le cas échéant, il appartient à l'Emetteur de refuser tout paiement suivant sa libre appréciation et sans que cette décision ne puisse donner lieu à une quelconque indemnisation. L'opération de transfert de fonds est exécutée par l'établissement émetteur de la Carte. Toute contestation d'un tel transfert doit être notifiée audit établissement. L'Emetteur n'est pas habilité à annuler un tel transfert. Nonobstant ce qui précède, l'Utilisateur peut obtenir le Remboursement de la Monnaie électronique conformément à l'article 5.4.

L'inscription de la Monnaie électronique au nom de l'Utilisateur peut être conditionnée à la réception effective des fonds collectés déduction faite des frais convenus dans les Conditions Tarifaires.

Dans l'hypothèse où le transfert des fonds est annulé par l'émetteur de la Carte à la suite d'une contestation, quel que soit le motif invoqué, l'Emetteur pourra dès réception de l'information suspendre ou annuler toute Opération de paiement, clôturer le Compte concerné, débiter à tout moment le Compte du montant de Monnaie Electronique correspondant aux fonds dont le transfert est annulé et procéder au recouvrement des sommes dues par l'Utilisateur par tout moyen.

5.2. Fonctionnement du compte

La Monnaie Electronique est stockée pour une durée indéterminée sur le Compte de l'Utilisateur par l'Emetteur dans les Conditions Tarifaires convenues.

Le Compte est crédité par l'acquisition de Monnaie électronique contre la remise de fonds ordonnée par l'Utilisateur directement auprès de l'Emetteur par Carte (ou tout autre Moyen de paiement accepté par l'Emetteur) déduction faite des frais correspondants tels que prévus par les Conditions Tarifaires. Ce Compte est débité sur Ordre de l'Utilisateur de Monnaie électronique du montant de l'Opération de paiement ou de Remboursement réalisé et des frais y afférents tels que prévus par les Conditions Tarifaires. L'Emetteur est habilité à débiter à tout moment ce Compte du montant de Monnaie électronique correspondant aux frais dus et exigibles prévus dans les Conditions Tarifaires.

Le montant de Monnaie Electronique disponible sur le Compte est immédiatement ajusté en fonction :

- des frais dus et exigibles, par l'Utilisateur du Compte, dont le paiement est réalisé en Monnaie Electronique ;
- des Ordres transmis (ou en cours de transmission) à l'Emetteur et portant sur la Monnaie Electronique stockée sur le Compte ;
- des fonds reçus par l'Emetteur en contrepartie de l'acquisition de Monnaie Electronique sur le Compte ;
- et toute annulation portant sur l'une des opérations précitées en application des présentes.

5.3. Utilisation de la Monnaie Electronique en vue de réaliser une Opération de Paiement

Avant de transmettre un Ordre, l'Utilisateur devra s'assurer qu'il dispose d'un montant de Monnaie Electronique disponible suffisant pour couvrir le montant de l'Opération de paiement et les frais y afférents tels que convenus dans les Conditions Tarifaires.

Le cas échéant, il devra acquérir la Monnaie électronique suffisante conformément à l'article 5.1 avant que l'Ordre ne puisse être valablement transmis à l'Emetteur pour exécution. La Monnaie électronique ne peut être détenue par l'Utilisateur que sous réserve de la remise effective des fonds correspondant. La Monnaie électronique ne peut en aucun être émise à crédit. Ainsi, lorsque le montant de Monnaie électronique disponible à la date d'exécution de l'Ordre par l'Emetteur est inférieur au montant de l'Opération de Paiement (frais inclus), l'Ordre est automatiquement refusé par l'Emetteur. L'information portant sur ce refus est mise à la disposition de l'Utilisateur sur le Site. Ce refus pourra donner lieu à des frais complémentaires conformément aux Conditions Tarifaires.

Les modalités de transmission d'un Ordre par l'Utilisateur sont les suivantes :

Lorsqu'il souhaite effectuer une Opération de paiement, l'Utilisateur procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification, et, le cas échéant, en suivant la procédure d'Authentification forte qui lui est indiquée. Il remplit le formulaire adéquat sur la Page de paiement et communique le cas échéant les pièces justificatives demandées par l'Emetteur. Le formulaire devra indiquer les éléments suivants : le montant exprimé en euro (€) de l'Opération de paiement, les éléments permettant d'identifier le Bénéficiaire, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise.

L'Utilisateur donne son consentement irrévocable à l'Ordre de paiement en cliquant sur l'onglet « validation » (« Date de réception »). La réception de l'Ordre de paiement est confirmée sur l'Espace personnel de l'Utilisateur ou par la réception d'un email. Aucun Ordre ne peut être retiré par l'Utilisateur après la date à laquelle il est réputé irrévocable, c'est-à-dire à compter de la Date de réception.

Dans certains cas, l'Utilisateur pourra remplir un formulaire unique contenant un ordre de transfert des fonds tel que prévu à l'article 5.1 et un Ordre permettant la réalisation d'un Opération de paiement conformément au paragraphe précédent.

Exécution de l'Ordre :

Le montant des Opérations de Paiement vient s'imputer sur la Monnaie Electronique disponible inscrite sur le Compte pour être créditée en faveur du Bénéficiaire suivant les instructions de l'Utilisateur. Ainsi, le Bénéficiaire pourra procéder à l'ouverture d'un Compte conformément à l'article 4.2 pour recevoir la Monnaie électronique s'il n'est pas déjà Utilisateur. Les fonds correspondant à la Monnaie électronique utilisée pourront le cas échéant être directement transférés sur un compte bancaire ou de paiement ouvert au nom du Bénéficiaire dès réception des coordonnées de ce compte par l'Emetteur. Le Bénéficiaire doit à cet effet fournir le numéro IBAN et le code SWIFT du compte bancaire ou de paiement dont il est titulaire ainsi que son adresse. Ce compte devra être ouvert par un établissement bancaire ou de paiement établi dans un Etat membre de l'Union Européenne, d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Il est expressément convenu que les Ordres seront exécutés au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant la Date de réception de l'Ordre par l'Emetteur (et à la date d'exécution convenue pour les Ordres à terme ou permanents), si le Bénéficiaire dispose d'un Compte. Le cas échéant, la Date de réception devra être reportée à l'ouverture du Compte ou au jour de la collecte par l'Emetteur des coordonnées du compte bancaire ou de paiement du Bénéficiaire destinataire des fonds.

Tout Ordre reçu après 16h par le Prestataire est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

5.4. Transmission et exécution d'un Ordre de Remboursement

Lorsqu'il souhaite transmettre un Ordre de Remboursement, l'Utilisateur procède à son identification sur le Site en indiquant ses Données d'identification ou en se connectant par l'intermédiaire de son compte Facebook. Il remplit le formulaire adéquat sur la Page de paiement et communique le cas échéant les pièces justificatives demandées par l'Emetteur. L'Utilisateur devra indiquer sur le formulaire les éléments suivants : le montant du Remboursement, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise.

L'Utilisateur donne son consentement irrévocable à l'Ordre de paiement en cliquant sur l'onglet « validation » (« Date de réception »). La réception de l'Ordre de paiement est confirmée sur l'Espace personnel de l'Utilisateur ou par la réception d'un email. Aucun Ordre ne peut être retiré par l'Utilisateur après la date à laquelle il est réputé irrévocable, c'est-à-dire à compter de la Date de réception.

Le Remboursement interviendra par crédit de la Carte (ou du Moyen de paiement) ayant servi à l'Utilisateur pour acquérir de la Monnaie électronique. Le cas échéant, il sera réalisé par transfert des fonds sur le compte bancaire ou de paiement du Bénéficiaire dont les coordonnées auront été notifiées à l'Emetteur (« Date de notification »). Il est convenu entre les Parties que le Remboursement sera exécuté

au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant la Date de réception ou de notification suivant le cas.

Tout Ordre de remboursement reçu après 16h par le Prestataire est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

5.5. Retrait d'un Ordre

Aucun Ordre ne peut être retiré par l'Utilisateur après la date à laquelle il est réputé irrévocable comme indiqué ci-dessus.

6. Reporting

L'Utilisateur dispose dans son Espace personnel d'un état des opérations sur le Compte. Il est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces opérations. L'Utilisateur reconnaît que seul le relevé d'Opérations de paiement validé par l'Emetteur vaut reconnaissance par ce dernier du montant de Monnaie électronique disponible sur le Compte arrêté à la date indiquée sur le relevé. L'Utilisateur peut accéder à tout moment sur sa page personnelle accessible sur le Site au montant indicatif de Monnaie Electronique disponible sur son Compte.

Il est précisé que pour chaque Opération réalisée sur son Compte, l'Utilisateur disposera des informations suivantes : la référence de l'Opération, l'identification du Bénéficiaire, le montant de l'Opération, la date de réception de l'Ordre, et le cas échéant, les frais relatifs à l'exécution de cette Opération.

L'Emetteur met à la disposition de l'Utilisateur sur demande les relevés mensuels du Compte couvrant les treize (13) mois précédents.

7. Opposition aux Données de sécurité personnalisées

L'Utilisateur doit informer le Distributeur de la perte ou du vol de ses Données de sécurité personnalisées, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Espace personnel ou de ses données dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage. Cette déclaration doit être réalisée :

- par appel téléphonique au service client du Distributeur au numéro indiqué dans les Conditions Générales du Site, ou ;
- directement par message électronique par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible sur le Site.

L'Emetteur par l'intermédiaire du Distributeur exécutera immédiatement la demande de mise en opposition de l'Identifiant concerné. L'événement sera enregistré et horodaté. Un numéro d'opposition avec horodatage sera communiqué à l'Utilisateur. Une confirmation écrite de cette mise en opposition sera adressée par le Distributeur à l'Utilisateur concerné par message électronique. L'Emetteur prend en charge le dossier sur le plan administratif et conserve toutes les traces pendant 18 (dix-huit) mois. Sur demande écrite de l'Utilisateur et avant l'expiration de ce délai, l'Emetteur communiquera une copie de cette opposition.

Toute demande d'opposition doit être confirmée sans délai par l'Utilisateur concerné, par lettre signée de ce dernier, remise ou expédiée sous pli recommandé, ou email, à l'Emetteur à l'adresse postale en tête des présentes.

L'Emetteur et le Distributeur ne sauraient être tenus pour responsable des conséquences d'une opposition par télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas de l'Utilisateur.

Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande par le Distributeur. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'Identifiant, l'Emetteur est habilité à demander par l'intermédiaire du Distributeur, un récépissé ou une copie du dépôt de plainte à l'Utilisateur qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

8. Contestation d'une Opération

8.1. Dispositions communes à tous les Utilisateurs

Pour toute réclamation relative aux Opérations de paiement ou de Remboursement réalisées par l'Emetteur dans le cadre des présentes, l'Utilisateur est invité à s'adresser au service client du Distributeur ou à l'adresse indiquée à cet effet dans les Conditions Générales du Site.

Si un Ordre est exécuté par l'Emetteur avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, la contestation doit être transmise dans les plus brefs délais au Prestataire, l'Ordre est annulé et le Compte est rétabli dans la situation dans laquelle il se trouvait avant la réception de l'ordre de paiement. Par la suite, l'Ordre est représenté correctement.

Des frais indiqués dans les Conditions tarifaires pourront être perçus en cas de contestation non justifiée d'une Opération.

8.2. Dispositions applicables à l'Utilisateur professionnel

L'Utilisateur professionnel qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter par téléphone le Service client du Distributeur dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les huit (8) semaines suivant l'inscription en compte de l'opération, à charge pour elle de transmettre la contestation à l'Emetteur dans les plus brefs délais. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Utilisateur, l'Emetteur rembourse à l'Utilisateur le montant de l'Opération immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. L'Emetteur rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées, les Opérations non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge de l'Utilisateur. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par l'Emetteur sauf en cas de fraude de l'Utilisateur.

8.3. Dispositions applicables à l'Utilisateur consommateur

L'Utilisateur consommateur qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter par téléphone le Service client du Distributeur dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard dans les treize (13) mois suivant la date de débit, à charge pour elle de transmettre la contestation à l'Emetteur dans les plus brefs délais. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Utilisateur, l'Emetteur rembourse à l'Utilisateur le montant de l'Opération immédiatement après avoir reçu la demande de contestation, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier Jour Ouvrable suivant. L'Emetteur rétablit le Compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'Opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

En cas de contestation, la charge de la preuve que l'Opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre incombe à l'Emetteur.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol des Données de sécurité personnalisées, l'Utilisateur supporte, avant la notification de l'opposition, les pertes liées à l'utilisation de Données de sécurité personnalisées, dans la limite d'un plafond de cinquante (50) euros. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par l'Emetteur sauf en cas de fraude de l'Utilisateur. Toutefois, la responsabilité de l'Utilisateur n'est pas engagée en cas :

- D'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des Données de sécurité personnalisées ;
- De perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par l'Utilisateur avant le paiement ;
- De perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un PSP ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité de l'Utilisateur n'est pas non plus engagée :

- si l'Opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu de l'Utilisateur, les Données de sécurité personnalisées ;
- en cas de contrefaçon des Données de sécurité de personnalisées, si, au moment de l'Opération de paiement non autorisée, l'Utilisateur étant en possession de ces Données.

L'Utilisateur supporte toutes les pertes occasionnées par les Opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement par négligence grave aux obligations de conserver la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées et de notifier l'opposition en cas de perte, de vol ou de détournement de ces Données.

Sauf agissement frauduleux de sa part, l'Utilisateur ne supporte aucune conséquence financière si l'Opération non autorisée a été effectuée sans que l'Emetteur n'exige une Authentification forte de l'Utilisateur, dans les cas où la réglementation prévoit que cette dernière est obligatoire.

9. Conditions financières

Les services fournis dans le cadre des présentes sont facturés par le Distributeur en son nom et pour le compte de l'Emetteur conformément aux Conditions Tarifaires.

Toutes les commissions dues par l'Utilisateur sont automatiquement prélevées sur le Compte de monnaie électronique par l'Emetteur. L'Utilisateur autorise l'Emetteur à compenser à tout moment, y compris après la clôture du Compte, toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait redevable, à quelque titre que ce soit. Il pourra compenser la provision du Compte de monnaie électronique avec tout montant dû, exigible et impayé par l'Utilisateur à l'Emetteur.

10. Durée et résiliation

Le Contrat-cadre est conclu pour une durée indéterminée. Il entre en vigueur à compter de son acceptation par l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires, procéder à la résiliation du Contrat-cadre. L'Emetteur peut à tout moment procéder à la résiliation du Contrat-Cadre, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois fourni sur Support durable. Dans ce cas, les frais régulièrement imputés au titre des Services seront dus par l'Utilisateur au prorata de la période échue à la date de résiliation.

Au-delà de six (6) mois, le Contrat-cadre peut être résilié sans frais. Dans les autres cas, des frais de résiliation peuvent éventuellement s'appliquer, conformément aux Conditions tarifaires.

Chaque Partie doit, pour ce faire, adresser sa notification de résiliation des présentes à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse postale ou à l'adresse e-mail indiquée dans les Conditions Générales du Site.

L'Utilisateur devra désigner dans le courrier de résiliation les coordonnées de son compte bancaire ou de paiement permettant à l'Emetteur de lui rembourser la Monnaie Electronique disponible. En l'absence d'indication, il appartient à l'Emetteur de suivre les instructions de Remboursement impliquant le remboursement par crédit de la Carte ayant servi à l'acquisition de la Monnaie Electronique. L'Emetteur est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé à l'Utilisateur le virement sur le compte indiqué ou le crédit sur sa Carte du montant de Monnaie Electronique.

En cas de manquement grave, fraude, ou impayés de la part de l'Utilisateur, l'Emetteur se réserve le droit de suspendre ou résilier les présentes par l'envoi d'un email accompagné en cas de résiliation d'une lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de nomination d'un successeur de l'Emetteur pour émettre la Monnaie Electronique distribuée sur le Site, il appartient au Distributeur de recueillir l'accord exprès et écrit de l'Utilisateur sur ce

changement, sur le montant de Monnaie électronique disponible et d'indiquer à l'Emetteur les modalités de transfert des fonds correspondants à la Monnaie Electronique disponible.

11. Modification du Contrat-cadre

L'Emetteur se réserve le droit, à tout moment, de modifier le Contrat-cadre. Tout projet de modification du Contrat-cadre est fourni à l'Utilisateur par le Distributeur sur Support durable, au plus tard deux (2) mois avant la date d'application proposée pour son entrée en vigueur. Toute nouvelle prestation proposée par l'Emetteur fera l'objet d'une modification du Contrat-cadre.

Tout Utilisateur peut refuser les modifications proposées et doit notifier son refus au Service Client du Distributeur par lettre recommandée avec avis de réception 2 mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées (cachet de la Poste faisant foi) à l'adresse indiquée dans les Conditions Générales du Site.

A défaut d'avoir notifié son refus avant la date d'entrée en vigueur indiquée, l'Utilisateur est réputé accepter les modifications proposées.

Les relations entre les Parties après la date d'entrée en vigueur seront alors régies par la nouvelle version du Contrat-cadre.

En cas de refus par l'Utilisateur, ce refus donnera lieu, sans frais, à la résiliation du Contrat-cadre, ainsi qu'au Remboursement des unités de Monnaie Electronique lui appartenant dans un délai de treize (13) mois suivant la date d'effet de la résiliation en vue de couvrir toutes contestations futures.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat-Cadre seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis. L'Utilisateur en sera cependant informé.

12. Sécurité

L'Emetteur s'engage à assurer ses prestations dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art. Notamment, l'Emetteur mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données des Utilisateurs, conformément à la réglementation en vigueur.

L'Emetteur se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte en ligne pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

L'Emetteur ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard de l'Utilisateur des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via le Site résultant d'un accès non autorisé à ce dernier. L'Emetteur ne saurait d'avantage être tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé au Site. En outre, l'Emetteur demeure étranger au lien de droit existant entre l'Utilisateur et le Bénéficiaire de l'Opération de Paiement ou entre l'Utilisateur et le Site. L'Emetteur ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence de l'Utilisateur ou du Bénéficiaire l'un envers l'autre, ou du Site et de l'Utilisateur l'un envers l'autre.

Si l'identifiant unique ou toute autre information nécessaire à l'exécution d'une Opération de paiement fourni par l'Utilisateur est inexact, l'Emetteur n'est pas responsable de la mauvaise exécution dudit Service.

Le Distributeur est seul responsable de la sécurité et de la confidentialité des données échangées dans le cadre de l'utilisation du Site conformément aux Conditions Générales du Site, l'Emetteur étant responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec l'Utilisateur dans le cadre des présentes au titre de la création et de la gestion de son Compte, ainsi que des Opérations de paiement associées au Compte.

13. Limitation de responsabilité de l'Emetteur

L'Emetteur n'intervient en aucune manière dans les relations juridiques et commerciales et les éventuels litiges intervenant entre le Bénéficiaire et l'Utilisateur ou entre l'Utilisateur et le Distributeur. L'Emetteur n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié des produits objet d'une Opération de paiement. A cet égard, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les informations utiles avant de procéder à l'achat d'un produit ou service, la collecte de fonds ou toute opération en toute connaissance de cause. Chaque opération réalisée par l'Utilisateur donne naissance à un contrat directement formé entre lui et le ou les Bénéficiaires auquel l'Emetteur est étranger. Ce dernier ne pourra en conséquence être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des préjudices éventuels causés à l'Utilisateur à ce titre.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat, la responsabilité de l'Emetteur à l'égard d'un Utilisateur est limitée à la réparation des dommages directs tels que prévus par la réglementation.

14. Engagements de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit qu'aucun élément de son Espace personnel sur le Site ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs. L'Utilisateur atteste de la conformité, la licéité et le caractère approprié du Don réalisé au profit du Bénéficiaire effectif, de l'achat du bien au Bénéficiaire.

Il s'engage à ne pas exécuter le Contrat-cadre d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le Site. Il s'engage à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, de falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une identité.

En cas de manquement à ces obligations l'Emetteur se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer son accès au Compte. Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, l'Emetteur est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements de l'Utilisateur à ses obligations au titre du présent Contrat.

15. Droit de rétractation

15.1. Dispositions applicables à tous les Utilisateurs

L'Utilisateur ayant été démarché au sens des articles L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sous réserve de répondre le cas échéant aux conditions de l'article D. 341-1 du même code, sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité.

Ce délai de rétractation commence à courir à compter du jour de son inscription en tant qu'Utilisateur.

15.2. Dispositions applicables à l'Utilisateur consommateur

Aux termes de l'article L. 222-7 du Code de la consommation, l'Utilisateur consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant être exercé dans un délai de quatorze (14) jours sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir soit à compter du jour de la conclusion du Contrat-cadre, soit à compter de la réception des conditions et informations contractuelles, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du Contrat-cadre.

Le Contrat-cadre ne pourra recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation qu'avec l'accord de l'Utilisateur consommateur. L'Utilisateur consommateur reconnaît que l'utilisation des Services après la conclusion du Contrat-cadre sera constitutive d'une demande expresse de sa part pour commencer l'exécution du Contrat-cadre avant l'expiration du délai précité.

L'exercice du droit de rétractation emporte résolution du Contrat-cadre qui, en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées. Dans ce cas, l'Utilisateur consommateur ne sera tenu qu'au paiement proportionnel des Services effectivement fournis.

15.3.Exercice du droit de rétractation

L'Utilisateur doit notifier sa demande de rétractation dans le délai imparti au Service client du Distributeur par téléphone ou par email et adresser un courrier de confirmation à l'adresse du Service client du Distributeur. A cet effet, il peut utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition par le Distributeur.

16. Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

L'Emetteur est soumis à l'ensemble de la réglementation luxembourgeoise et française relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

En application des dispositions de droit français et luxembourgeois, relatifs à la participation des organismes financiers à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement des activités terroristes, l'Emetteur est tenu de s'informer auprès de tout Utilisateur pour toute opération ou relation d'affaires de l'origine, de l'objet et de la destination de l'opération ou de l'ouverture du Compte. Il doit, par ailleurs, réaliser toutes les diligences nécessaires à l'identification de l'Utilisateur et le cas échéant, du Bénéficiaire effectif du Compte et/ou des Opérations de paiement liées à celui-ci.

L'Utilisateur reconnaît que l'Emetteur peut mettre un terme ou reporter à tout moment l'usage de Données de sécurité personnalisées, l'accès à un Compte ou l'exécution d'une opération ou d'un Remboursement en l'absence d'élément suffisant sur son objet ou sa nature. Il est informé qu'une opération réalisée dans le cadre des présentes peut faire l'objet de l'exercice du droit à la communication de la cellule de renseignement financier nationale.

L'Utilisateur peut, conformément à la réglementation, accéder à toutes les informations ainsi communiquées sous réserve que ce droit d'accès ne remette pas en cause la finalité de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme lorsque ces données sont relatives au demandeur.

Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre l'Emetteur, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

17. Protection des Données personnelles

L'Emetteur collecte et traite toute Donnée personnelle en conformité avec la réglementation en vigueur applicable à la protection de ces Données, et notamment avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et avec le Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Les Données personnelles requises lors de la souscription sont nécessaires dans le cadre des services fournis conformément aux présentes. En cas d'absence de fourniture des Données personnelles obligatoires, le demandeur pourra se voir refuser l'accès aux services.

La Personne concernée est informée que les Données personnelles sont notamment collectées pour les finalités suivantes : la fourniture des services fournis tels que décrits aux présentes ; la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; le traitement des demandes d'information et réclamations ; la réalisation de statistiques. Ces traitements sont notamment nécessaires à l'exécution du Contrat-cadre ainsi qu'au respect d'obligations légales auxquelles les responsables de traitement sont soumis. L'Emetteur et le Distributeur agissent en qualité de responsables conjoints de ces traitements.

Les Données personnelles ne seront transmises à aucun tiers sans le consentement exprès des Personnes concernées. Toutefois, la Personne concernée est informée que les Données personnelles sont transmises à des sous-traitants de l'Emetteur, pour les besoins des finalités précitées. Lesdits sous-traitants n'agiront que sur instruction de l'Emetteur et exclusivement pour le compte de ces derniers.

La Personne concernée peut accéder à la liste des sous-traitants en transmettant sa demande au Service client du Distributeur. Elle est informée que l'Emetteur s'assure que ses sous-traitants prennent toutes les mesures nécessaires afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données personnelles. En cas de survenance d'une violation de Données personnelles (perte, intrusion, destruction...) impliquant des risques élevés pour la Personne concernée, cette dernière en sera informée.

L'Emetteur se réserve le droit de divulguer des Données personnelles sur requête d'une autorité légale pour se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, pour protéger ou défendre les droits du titulaire du Compte ou d'une Personne concernée, si des circonstances impérieuses le justifient ou pour protéger la sécurité du titulaire, des Services ou du public.

Les Données personnelles traitées par l'Emetteur dans le cadre des services fournis conformément aux présentes sont conservées pendant la durée strictement nécessaire pour atteindre les finalités mentionnées ci-dessus. Sauf disposition contraire légale et réglementaire, les Données personnelles ne seront pas conservées au-delà de la date d'effet de la résiliation du Contrat. Il est notamment précisé que les Données personnelles relatives à l'identification sont conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle, en vertu de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Les Personnes concernées disposent des droits suivants sur leurs Données personnelles, selon les conditions prévues par la réglementation : droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité. Une Personne concernée peut à tout moment exercer ses droits en s'adressant au Service client du Distributeur. Sa demande devra indiquer ses nom, prénom, et identifiant, et être accompagnée de la photocopie d'un document d'identité portant sa signature.

Une réponse sera adressée à la Personne concernée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de sa demande. Ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Dans ce cas, la Personne concernée sera informée de la prolongation et des motifs du report dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande.

La Personne concernée est informée qu'elle dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente pour toute demande en lien avec ses Données personnelles.

Si la Personne concernée présente sa demande sous une forme électronique, la réponse lui sera fournie par voie électronique, à moins qu'elle ne demande expressément qu'il en soit autrement.

Lorsque les Données personnelles sont relatives à une Personne concernée n'étant pas partie au Contrat-cadre et ont été transmises par l'Utilisateur, ce dernier fait son affaire de communiquer à la Personne concernée les informations du présent article.

Des informations complémentaires sur les traitements de Données personnelles réalisés dans le cadre des présentes, les durées de conservation et sur les droits des Personnes concernées sont disponibles dans la politique de confidentialité du de l'Emetteur (accessible sur le site www.mangopay.com).

18. Secret professionnel

L'Emetteur est tenu au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé, conformément à la législation en vigueur, en vertu d'une obligation légale réglementaire et prudentielle, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal ou en cas de réquisition judiciaire notifiée au Distributeur. Nonobstant ce qui précède, l'Utilisateur a la faculté de relever le Distributeur du secret professionnel en lui indiquant expressément les tiers autorisés à recevoir des informations confidentielles le concernant.

Il est précisé que le secret professionnel pourra être levé par l'effet de la réglementation au profit des sociétés fournissant au Distributeur des tâches opérationnelles importantes dans le cadre des présentes.

19. Propriété intellectuelle

L'Emetteur conserve l'entière propriété des titres et droit de propriété quels qu'ils soient attachés aux Services proposés à l'Utilisateur. Aucun de ces droits de propriété n'est transféré à l'Utilisateur au titre des présentes.

20. Décès de l'Utilisateur et Comptes inactifs

20.1. Décès de l'Utilisateur

Le décès de l'Utilisateur met fin au Contrat-Cadre, dès que celui-ci est porté à la connaissance de l'Emetteur. Les Opérations intervenant à compter du décès sont, sauf accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession, considérées comme n'ayant pas été autorisées.

Le Compte d'unité de Monnaie Electronique reste ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession et le Distributeur/l'Emetteur assure le règlement du solde avec l'accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

20.2.Comptes inactifs

Tout Compte d'unité de Monnaie Electronique inactif pourra faire l'objet d'une notification d'inactivité par e-mail de la part du Distributeur, suivie d'une relance un (1) mois plus tard. Le Compte de l'Utilisateur est considéré comme inactif lorsqu'à l'issue d'une période de douze (12) mois, il n'a fait l'objet d'aucune opération (hors prélèvement de frais de gestion) à l'initiative de l'Utilisateur (ou de tout mandataire) et qu'il ne s'est pas manifesté auprès du Distributeur sous quelque forme que ce soit.

En l'absence de réponse ou d'utilisation de la Monnaie Electronique disponible dans ce délai, le Compte sera clôturé et maintenu à la seule fin de procéder au Remboursement de la Monnaie électronique. Des frais de gestion pourront être perçus par l'Emetteur.

Le Compte ne pourra plus donner lieu à l'utilisation ultérieure de la Monnaie Electronique.

21. Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre des présentes, en cas de retard ou inexécution, lorsque leur cause est liée à la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

22. Indépendance des stipulations contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seront alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

23. Protection des fonds collectés

Les fonds de l'Utilisateur sont déposés à chaque fin de Jour Ouvrable dans un compte ouvert auprès d'une Banque et sont cantonnés par celle-ci.

Aux termes de l'article 24-10 (1) a) de la Loi du 20 mai 2011 publiée au [Mémorial A n° 104](#) du 24 mai 2011 du Grand-Duché du Luxembourg et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au Mémorial A n° 215 du 11 novembre 2009 du Grand-Duché du Luxembourg, portant transposition de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique, les fonds collectés sont protégés et ne tombent pas dans la masse des avoirs de l'établissement de monnaie électronique en cas de liquidation, de faillite ou de toute autre situation de concours de ce dernier.

24. Incessibilité

Le Contrat-cadre ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par l'Utilisateur, à titre onéreux ou gratuit. Il est par suite interdit de céder à un tiers l'un quelconque des droits ou obligations qu'il tient des présentes. En cas de manquement à cette interdiction, outre la résiliation immédiate des présentes, sa responsabilité pourra être engagée par l'Emetteur.

25. Convention de preuve

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique

de l'Emetteur relatives notamment aux ordres de paiement et confirmations reçues de l'Utilisateur, aux notifications envoyées, aux accès, Retrait, Remboursement feront foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire.

26. Réclamation et médiation

L'Utilisateur est invité à s'adresser au Service client du Distributeur, éventuellement indiqué sur le Site pour toute réclamation.

Toute réclamation autre que celle prévue à l'article 8 portant sur la conclusion, l'exécution ou la résiliation du Contrat-cadre et des services d'émission et de gestion de Monnaie électronique devra être notifiée par e-mail à l'adresse suivante : legal@mangopay.com.

L'Utilisateur accepte que l'Emetteur réponde à ses réclamations sur un Support durable. La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation par l'Emetteur. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, l'Emetteur pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, il communiquera à l'Utilisateur une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, l'Utilisateur recevra une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

L'Utilisateur est informé que la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur financier) est compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges relatifs à l'exécution du présent Contrat-Cadre. Pour plus d'informations sur la CSSF et sur les conditions d'un tel recours, l'Utilisateur peut s'adresser au Service client du Distributeur ou consulter le site internet de la CSFF (<http://www.cssf.lu>). Les demandes de médiation doivent être adressées à Monsieur le Médiateur de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, (direction@cssf.lu) et ce, sans préjudice des autres voies d'actions légales. Cependant, le médiateur ne peut être saisi, si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel, si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

27. Langue – Droit applicable et juridiction compétente

Sauf en cas d'application d'une loi d'ordre public (laquelle ne s'appliquera que dans les strictes limites de son objet), il est expressément stipulé que l'anglais est la langue choisie et utilisée par les Parties dans leurs relations précontractuelles et contractuelles, et que le Contrat-cadre est soumis à la loi française et que tout litige entre les Parties au titre de ce dernier sera soumis à la juridiction des tribunaux français compétents.