

## Contrat cadre de services de paiement en Monnaie Electronique MANGOPAY

A jour du 25 Mai 2016

Conclues entre :

Le client du Site, une personne physique majeure capable résident dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace Economique européen ou un pays tiers équivalent, une personne morale immatriculée dans un de ces Etats, souhaitant utiliser comme moyen de paiement sur le Site la Monnaie Electronique émise par MANGOPAY S.A.

ci-après dénommé « **Vous** » ou l'« **Utilisateur** », d'une part ;

MANGOPAY S.A., société anonyme de droit luxembourgeois, au capital de 2 000 000 euros, dont le siège social est situé 59 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, 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

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

Ci-après ensemble dénommées les « **Parties** »,

### Avertissement

Veillez lire attentivement les présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Monnaie Electronique et les Conditions Tarifaires qui vous ont été communiquées sur le Site avant de les accepter.

Vous êtes informés que la langue utilisée pour communiquer avec l'Emetteur est le français ou l'anglais.

## 1. Définitions

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

**Banques** : établissements de crédit qui conservent les fonds collectés par l'Emetteur correspondant à la Monnaie Electronique en circulation. Les établissements retenus sont aujourd'hui le Crédit Mutuel Arkéa et ING Luxembourg. L'Emetteur se garde 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** : 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** : 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.

**Conditions Générales d'Utilisation de Monnaie Electronique** : Désignent le présent document.

**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 Conditions Générales et Particulières d'Utilisation de la Monnaie électronique.

**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 un instant t, le montant 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.

**Distributeur** : Désigne l'entité dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Particulières, qui exploite le 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 des Conditions Générales du Site

**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 le pays d'accueil indiqué dans les Conditions Particulières. L'Emetteur figure sur la liste des établissements de monnaie électronique consultable sur [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles/).

**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 Ouvré** : Désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine, au Luxembourg et dans le pays d'accueil indiqué dans les Conditions Particulières, au cours duquel les infrastructures de paiement de ces pays et les Banques utilisées exercent leurs activités en fonctionnement régulier.

**Monnaie Electronique** : Désigne la valeur monétaire disponible à un instant t représentant une créance de l'Utilisateur sur l'Emetteur. La Monnaie Electronique est émise par l'Emetteur contre

la remise des fonds correspondants par l'Utilisateur et constitue un moyen de paiement accepté exclusivement par les Bénéficiaires. L'Emetteur la conserve sous une forme électronique sur le son serveur par l'inscription sur un Compte ouvert à cet effet.

**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.

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

**Page de paiement** : Désigne la page sécurisée par le prestataire monétique de l'Emetteur.

**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.

**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 dont l'adresse est indiquée dans les Conditions Particulières, 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.

**Utilisateur** : 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

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation de Monnaie Electronique ont 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.

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.

Les Conditions Générales et Particulières d'Utilisation de Monnaie Electronique, constituent l'intégralité du Contrat-cadre conclu entre les Parties au titre de l'émission, de l'utilisation et de la gestion de la Monnaie Electronique émise par l'Emetteur.

L'Utilisateur peut à tout moment et sans frais se procurer une copie de ces documents en se rendant sur le Site. Seul le Contrat-cadre fera foi entre les Parties en cas de litige.

### 3. Inscription de l'Utilisateur

#### 3.1 Conditions nécessaires et préalables à l'inscription de l'Utilisateur

Toute personne physique âgée d'au moins 18 (dix-huit) ans, juridiquement capable, ainsi que toute personne morale, résidente ou immatriculée 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, peut transmettre une demande d'ouverture de Compte sous réserve qu'elle soit cliente du Site.

#### 3.2 Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte

Le client devra transmettre au Distributeur :

- ses nom, prénom, adresse mail, date de naissance et nationalité (pour les personnes physiques) ou
- sa dénomination, sa forme sociale, son capital, l'adresse de son siège social, la description synthétique de son activité, et dirigeants sociaux, (pour les personnes morales),

si ces informations ne sont pas déjà en possession du Distributeur.

Il est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son Identifiant. Il accepte de ne pas utiliser le compte, nom ou Identifiant d'un autre utilisateur à aucun moment, ni de divulguer son Identifiant à un tiers. Il accepte d'avertir immédiatement le Distributeur, dans le cas où il soupçonne une utilisation non autorisée de son Identifiant à l'adresse suivante : [fraud@mangopay.com](mailto:fraud@mangopay.com). Il est seul responsable de toute utilisation de son Identifiant.

Après avoir pris connaissance du Contrat-cadre, le client devra l'accepter suivant les modalités prévues par le Site et fournir toutes les informations et justificatifs qui lui sont demandées par le Distributeur. En donnant son accord sur les termes du Contrat-cadre, le client 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 client du Site en qualité d'Utilisateur et procéder à l'ouverture 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.

Si l'Utilisateur ne se conforme pas aux présentes dispositions relatives à son identification, l'Emetteur pourra, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur du client, refuser une demande d'inscription en qualité d'Utilisateur et d'ouverture d'un Compte. Ce refus sera notifié au Client par le Distributeur par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

En outre, l'Emetteur se réserve le droit de demander à l'Utilisateur avant toute inscription et à tout moment pendant toute la durée du Contrat-cadre des informations et des données d'identification complémentaires aux fins de contrôle de son identité, ainsi que toutes pièces justificatives qu'il estimera utiles.

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

- (a) qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et juridiquement capable ;
- (b) qu'il agit pour son propre compte ;
- (c) que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.
- (d) qu'il a la capacité et/ou qu'il a reçu les autorisations requises pour utiliser la Monnaie-Electronique.

### **3.3 Limites d'utilisation du Compte**

Un Utilisateur qui n'a pas transmis tous les documents requis ci-dessous pourra être expressément autorisé par l'Emetteur à utiliser son Compte pour l'acquisition de biens ou services dans la limite de 2 500 euros de Monnaie Electronique détenue par un Utilisateur au cours d'une même année civile, sous réserve que cette Monnaie Electronique n'ait fait l'objet de demande(s) de Remboursement supérieure(s) à 1000 euros par année civile.

A réception de l'ensemble des documents listés ci-dessous et sous réserve qu'ils soient jugés satisfaisants par l'Emetteur, l'Utilisateur pourra initier des Remboursements au-delà de 1 000 euros par année civile et détenir un montant de Monnaie Electronique supérieur à 2 500 euros par année civile. Ces Remboursements ne pourront être octroyés que si l'acquisition ou le Remboursement de Monnaie électronique est effectué en provenance ou à destination d'un compte ouvert au nom de l'Utilisateur auprès d'une personne mentionnée aux 1° à 6° 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.

Les documents requis pour tout Utilisateur personne physique conformément à ce qui précède sont les suivants :

- 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),
- et sur demande, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois.

Les documents requis pour tout Utilisateur personne morale conformément à ce qui précède sont les suivants :

- original ou copie d'un extrait du registre officiel datant de moins de trois mois constatant 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 ;
- copie de la carte d'identité ou du passeport du représentant légal et le cas échéant du bénéficiaire effectif.

Il est expressément prévu que l'Emetteur se garde la possibilité de demander à tout moment des documents complémentaires concernant l'Utilisateur, le Bénéficiaire, le bénéficiaire effectif ou toute Opération de paiement ou Remboursement.

Le Bénéficiaire est réputé être le bénéficiaire effectif au sens de la réglementation. Le cas échéant, il s'engage à renseigner l'adresse mail, la date de naissance, la nationalité ainsi que l'adresse postale de la personne à qui le Bénéficiaire remettra les fonds.

## **4. Fonctionnement d'un Compte**

### **4.1 Achat de Monnaie Electronique**

L'acquisition de Monnaie Electronique peut être réalisée, par Carte (ou tout autre moyen 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 saisi sur une Page de paiement dédié à cet effet. Pour tout paiement, il pourra être demandé à l'Utilisateur de saisir un code à usage unique notifié sur son téléphone portable à destination de 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 4.4.

L'inscription de la Monnaie électronique au nom de l'Utilisateur est conditionnée à la réception effective des fonds collectés moins les frais convenus dans les Conditions Générales du Site.

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.

### **4.2 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 accepté par l'Emetteur) moins les frais convenus dans les Conditions Générales du Site. 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 Générales du Site. 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 automatiquement ajusté en fonction des Ordres transmis (ou en cours de transmission) à l'Emetteur, 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.

### **4.3 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 Générales du Site.

Le cas échéant, il devra acquérir la Monnaie électronique suffisante conformément à l'article 4.1 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, 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.

#### **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 le Site en indiquant son Identifiant et son mot de passe 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. Le formulaire devra indiquer les éléments suivants : le montant de l'Opération de paiement, la devise qui ne peut être que la devise dans laquelle est libellée la Monnaie électronique, les éléments permettant d'identifier le Bénéficiaire, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise. L'Ordre de paiement devient irrévocable, lorsque l'Utilisateur clique sur l'onglet de validation du formulaire. L'Utilisateur reçoit alors un email de confirmation (« 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 4.1 et un Ordre permettant la réalisation d'une 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 3.2 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 ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen.

Il est convenu entre les Parties que l'Opération de paiement sera exécutée au plus tard deux (2) Jours Ouvrés suivant la Date de réception 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.

Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvré, elle sera réputée être le Jour ouvré suivant pour tout Ordre passé après 12h.

#### **4.4 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 son Identifiant et son mot de passe 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. Le formulaire devra indiquer les éléments suivants : le montant du Remboursement, la devise qui ne peut être que la devise dans laquelle est libellée la Monnaie électronique, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise. L'Ordre de paiement devient irrévocable, lorsque l'Utilisateur clique sur l'onglet de validation du formulaire. L'Utilisateur reçoit alors un email de confirmation (« Date de réception »).

Le Remboursement interviendra par crédit de la Carte 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 deux (2) Jours Ouvrés suivant la Date de réception ou de notification suivant le cas.

Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvré, elle sera réputée être le Jour ouvré suivant pour tout Ordre passé après 12h.

#### **4.5 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.

### **5 Opposition d'Identifiant contestation d'Opération et Reporting**

#### **5.1 Opposition d'Identifiant**

L'Utilisateur doit informer le Distributeur de la perte ou du vol de son Identifiant, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de celui-ci 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 ou à l'adresse éventuellement indiquée dans les Conditions Particulières.

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.

## **5.2 Contestation d'une Opération**

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, 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.

L'Utilisateur qui souhaite contester une opération non autorisée par lui doit contacter par téléphone le service client Distributeur (coordonnées figurant sur le Site) dans les plus brefs délais suivant sa prise de connaissance de l'anomalie et au plus tard 13 mois suivant l'inscription en compte de l'opération. Après validation de la légitimité de la demande, l'Emetteur procédera à l'annulation de l'Ordre et rétablira sous forme d'un crédit temporaire le Compte dans l'état dans lequel il était si l'opération contestée n'avait jamais été effectuée. Après enquête sur la validité de la contestation, l'Emetteur ajustera le Compte en conséquence et est autorisé à contrepasser toute écriture indûment réalisée.

En cas de perte ou de vol du dispositif de sécurité (Identifiant et mot de passe), les opérations non autorisées effectuées avant la notification de l'opposition sont à la charge de l'Utilisateur, dans la limite de 150 euros. Toutefois, la responsabilité de l'Emetteur n'est pas engagée en cas de faute de l'Utilisateur telle qu'un manquement volontaire ou constitutif d'une négligence grave à ses obligations, d'une transmission tardive de l'opposition ou de mauvaise foi. En cas de perte ou de vol de détournement du dispositif de sécurité personnalisé, les pertes résultant des Ordre passés avant l'opposition par l'Utilisateur sont supportées par l'Emetteur, sauf en cas de faute telle que définie ci-dessus. Les opérations réalisées après l'opposition sont supportées par l'Emetteur sauf en cas de fraude.

L'Utilisateur peut contester une opération autorisée dont le montant exact n'est pas défini ou celles dont le montant final n'est pas celui auquel il pouvait raisonnablement s'attendre compte tenu de son profil, de ses dépenses passées et des conditions du Contrat-cadre. Cette demande doit être transmise à l'Emetteur dans les 8 semaines suivant l'exécution de l'Ordre sur le Compte. L'Emetteur est tenu de rembourser l'Utilisateur dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande, si celle-ci s'avère justifiée compte tenu de la réglementation et si la demande comporte tous les éléments nécessaires à son examen par l'Emetteur. Celle-ci se réserve la possibilité de refuser un tel remboursement qui sera motivé et notifié à l'Utilisateur. Ce dernier s'engage à fournir tous les éléments nécessaires permettant de déterminer les circonstances de l'Opération de paiement. Les frais et cotisations résultant des Opérations concernées ne sont pas remboursés par l'Emetteur.

### **5.3 Reporting**

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.

L'Utilisateur dispose sur la page personnelle du Site d'un état des Opérations de paiement réalisées sur le Compte. L'Utilisateur est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces Opérations.

L'Emetteur met à la disposition de l'Utilisateur sur demande écrite un relevé mensuel du Compte couvrant les 13 mois précédents.

## **6. Modification du Contrat**

L'Emetteur se réserve le droit, à tout moment, de modifier les Conditions Générales d'Utilisation de Monnaie Electronique. Elles sont rendues accessibles par le Distributeur à tous les Utilisateurs sur le Site.

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 du siège social de l'Emetteur indiquée en première page.

A défaut d'avoir notifié son refus avant la date d'entrée en vigueur indiquée, ou, à défaut, avant un délai de 7 jours à compter de leur mise en ligne sur le Site, 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 des Conditions Générales d'Utilisation.

Il est par conséquent important que l'Utilisateur consulte ses emails et lise régulièrement les Conditions Générales d'Utilisation de Monnaie Electronique accessibles en ligne sur le Site à tout moment.

En cas de refus par l'Utilisateur, ce refus donnera lieu, sans frais, la résiliation des Conditions Générales d'Utilisation de Monnaie Electronique, ainsi qu'au Remboursement des unités de Monnaie Electronique lui appartenant.

## **7. 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. L'Emetteur ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence de l'Utilisateur ou du Bénéficiaire l'un envers l'autre.

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.

## **8. 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 à l'Utilisateur. 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.

## **9. Engagements de l'Utilisateur**

L'Utilisateur garantit qu'aucun élément de son profil 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.

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 ;
- Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité quelconque ;
- Diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaires etc...

En cas de manquement à ses obligations par l'Utilisateur, 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 et/ou bloquer son accès au Compte.

## **10. Durée et résiliation**

Les Conditions Générales d'Utilisation sont conclues pour une durée indéterminée. Elles entrent en vigueur à compter de la réception par l'Utilisateur de l'email de confirmation de son inscription.

L'Utilisateur peut à tout moment et moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours calendaires, procéder à la résiliation du Contrat-cadre. L'Emetteur peut à moment et moyennant le respect d'un préavis de 2 mois procéder à la résiliation du Contrat-Cadre.

Cette résiliation emporte résiliation de l'ensemble du Contrat-cadre et en conséquence fermeture du Compte.

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 email indiquée dans les Conditions Particulières.

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 manquements graves, 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 d'une lettre recommandée avec avis de réception sans motif ni préavis.

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 express 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.

Il est prévu que le Contrat-cadre sera automatiquement résilié en cas de circonstances nouvelles affectant la capacité d'une Partie à s'engager au titre des présentes.

### **11. Droit de rétractation**

L'Utilisateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, 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. 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. Au titre de l'exercice de son droit de rétractation, l'Utilisateur le Contrat-cadre sera résolu sans frais dans les conditions et sous les réserves prévues aux articles L.121-20-8 et suivants du Code de la consommation.

Dans le cas, où l'Utilisateur aurait déjà bénéficié du service et qu'il serait détenteur de Monnaie Electronique à la date de rétractation, il devra indiquer au Distributeur les coordonnées de son compte bancaire permettant à l'Emetteur de rembourser à l'Utilisateur la Monnaie Electronique figurant au crédit de son Compte.

### **12. 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 d'un identifiant, 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.

### **13. Données à caractère personnel et secret professionnel**

Les données personnelles de l'Utilisateur renseignées dans le cadre de l'ouverture de son Compte sont utilisées par l'Emetteur à des fins de gestion de son Compte, des Opérations de Paiement et Remboursements

L'Utilisateur accepte que les coordonnées et informations nominatives le concernant recueillies par l'Emetteur dans le cadre des présentes soient transmises aux prestataires opérationnels avec lesquelles celui-ci est en relation contractuelle aux seules fins d'exécution des Opérations de paiement et services sous réserve que ces tiers destinataires des données à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection suffisante tel que défini à l'article 561-7 II b du Code Monétaire et Financier. La liste des tiers destinataires des données de l'Utilisateur est accessible sur simple demande auprès du responsable de la conformité de l'Emetteur à l'adresse suivante : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Ces informations sont conservées par lui ou toute société mandatée à cet effet, dans les conditions légales et réglementaires.

L'Utilisateur sera informé préalablement à tout transfert de ses données personnelles en dehors de l'Union Européenne. En pareille hypothèse, l'Emetteur s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à mettre en place toute mesure nécessaire afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données ainsi transférées.

Certaines informations recueillies et détenues par l'Emetteur dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Tout Utilisateur peut à tout moment obtenir une copie des informations le concernant sur simple demande adressée au correspondant clientèle de l'Emetteur à l'adresse suivante: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Il peut solliciter à l'adresse en tête des présentes, une suppression ou une rectification de ces informations par écrit. Il peut à tout moment s'opposer à la réception de sollicitations commerciales, faire modifier ses coordonnées, s'opposer à leur communication en adressant une notification par courrier recommandé ou courriel suivie d'un accusé de réception à l'adresse du service client de l'Emetteur.

L'Emetteur conservera les informations et données à caractère personnel pendant la durée maximum légale ou réglementaire applicable en fonction de la finalité de chacun des traitements de données.

Les conditions de collecte, de détention et d'accès des données à caractère personnel recueillies par le Distributeur et sous sa responsabilité au titre de l'accès au Site, sont régies aux termes des Conditions Générales du Site ainsi que de la charte de confidentialité accessible sur le Site.

#### **14. 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 un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français.

#### **15. 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.

#### **16. Protection des fonds**

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

#### **17. 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.

#### **18. Frais**

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

#### **29. Protection des fonds collectés**

Les fonds collectés sont protégés, dans les conditions prévues à l'article L. 613-30-1 du Code monétaire et financier, contre tout recours d'autres créanciers de l'Emetteur, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de l'établissement ;

#### **20. 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.

#### **21. Réclamation et médiation**

L'Utilisateur est invité à s'adresser au service relations clients indiqué dans les Conditions Particulières et sur le Site pour toute réclamation.

Toute réclamation autre que celle prévue à l'article 5.2 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 lettre recommandée avec avis de réception au service suivant : Service résiliation, MANGOPAY SA, 59 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

Si l'Utilisateur estime que la réponse donnée n'est pas satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de l'envoi du courrier, il pourrait saisir la CSSF par voie postale 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg ou par email : [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)

## **22. 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 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.