

# CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

## Conditions Générales d'Utilisation de Services de Paiement

(version pour la France)

Conclu entre:

Le Client, personne morale ou physique immatriculée ou 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 compte

ci-après dénommé(e) le « **Titulaire** »

et,

**MANGOPAY S.A.**, Une société à responsabilité limitée immatriculée au Luxembourg, avec un capital de 2 700 000 euros et dont le siège social est situé au 2 Avenue Amélie L-1125 Luxembourg, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B173459, approuvée en tant qu'établissement de paiement par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), 110 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu) et habilité à agir en libre prestation de services et/ou en libre établissement dans les Etats membres de l'Union Européenne par l'intermédiaire de la Plateforme désignée agent de services de paiement

ou par l'intermédiaire de sa succursale française :

**MANGOPAY FRANCE S.A.**, succursale française, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le Numéro 831 958 996 RCS PARIS, situé au 4 rue de la tour des Dames, 75009 Paris, autorisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution à tenir des Comptes de paiement FR- en France,

ci-après dénommée le « **Prestataire** »

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

## Avertissement

Le Titulaire est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales qui lui ont été communiquées sur le Site avant de les accepter.

Le Titulaire peut s'assurer à tout moment de l'habilitation de MANGOPAY S.A en tant qu'établissement de monnaie électronique sur le site de la Commission de Surveillance du Secteur Financier, <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/#Home>, pour la succursale en France sur [www.regafi.fr](http://www.regafi.fr)

Le Titulaire est informé que la langue utilisée pour communiquer avec le Prestataire est le français ou l'anglais.

## Préambule

Le Titulaire souhaite ouvrir un Compte de paiement dans les livres du Prestataire en vue de recevoir les règlements des Utilisateurs. Le Titulaire est informé que la succursale tient des comptes de paiement ibanisés dont le numéro commence par FR.

Le Titulaire souhaite pouvoir recevoir des paiements par virements ou par cartes sur un Compte de paiement ouvert dans les livres du Prestataire. Il est informé que le Prestataire ouvrira un Compte de paiement du Titulaire dans les livres de sa succursale dès lors qu'un Iban FR sera nécessaire pour recevoir des virements sur un compte ibanisé, et un Compte de paiement dans les livres du Titulaire dans les autres cas. Le Titulaire est informé de la nature de son compte en consultant le numéro du compte.

Les Parties conviennent des modalités d'ouverture et de fonctionnement de chaque Compte de paiement conformément à ce qui suit.

### 1. Définitions

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

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit en charge de la protection des fonds collectés par le Prestataire pour le compte du Titulaire. Ces fonds sont inscrits dans ses livres sur

un compte de cantonnement ouvert à cet effet. Le Prestataire se réserve la possibilité de sélectionner tout autre établissement de crédit agréé.

« **Carte** » : désigne la carte bancaire, de paiement ou de crédit utilisée par l'Utilisateur pour régler un achat sur le Site à un Titulaire désigné sur son Compte de paiement ouvert dans les livres du Prestataire. Cette carte est rattachée à l'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

« **Compte de paiement** » ou « **Compte** » : désigne le Compte de paiement tenu par le Prestataire au nom d'un Titulaire et utilisé à des fins d'exécution d'Opérations de paiement. Le Compte ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt.

« **Conditions Générales ou Contrat Cadre** » : désignent le présent document intitulé Conditions Générales d'Utilisation de Services de Paiement. Il régit l'utilisation des services de paiement ainsi que la gestion du Compte par le Prestataire.

« **Conditions Générales du Site** » : désignent les conditions générales d'utilisation du Site conclues entre l'Utilisateur du Site et la Plateforme, régissant notamment l'accès au Site et les frais liés son utilisation.

« **Données d'identification** » : désigne l'identifiant unique et le mot de passe du Titulaire lui permettant d'accéder à son Espace personnel.

« **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié du Titulaire lui permettant d'accéder à son Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement.

« **Jour Ouvrable** » désigne un jour calendaire pendant lequel le Prestataire exerce une activité.

« **Jour Ouvré** » : désigne un jour calendaire à l'exception des samedis, dimanches, et jours fériés en France métropolitaine et au Luxembourg, au cours duquel les infrastructures de paiement de ces pays et les Banques utilisées exercent leurs activités en fonctionnement régulier.

« **Opération de paiement** » ou « **Opération de virement** » : désigne un virement périodique ou ponctuel, ordonné par le Titulaire, ou par tout mandataire habilité à cet effet, à destination de son compte bancaire tenu par un Prestataire de services de paiement tiers.

« **Ordre** » : désigne l'instruction donnée par le Titulaire au Prestataire conformément à la procédure prévue au Contrat-Cadre en vue d'exécuter une Opération de paiement.

« **Page de paiement** » : désigne la page sécurisée par le prestataire monétique du Prestataire.

« **Plateforme** » : désigne l'entité dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site, qui exploite le Site. Elle prépare, facilite et conseille les prospects , en vue de la conclusion du Contrat-cadre par l'intermédiaire de son Site. Elle accompagne les Titulaires tout au long de leur relation avec le Prestataire dans le cadre de la réalisation de leurs Opérations de paiement. Elle collecte les documents nécessaires à l'ouverture du Compte. La Plateforme a

intégré l'API MANGOPAY et est désignée en qualité d'agent de paiement.

« **Prestataire** » : désigne MANGOPAY SA, Etablissement de Monnaie Electronique agréé au Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier sous les références n°3812 et habilité à exercer son activité en France. Le Prestataire 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/).

« **Prestataire de services de paiement tiers** » : désigne tout établissement agréé dans un pays membre de l'Union Européenne ou 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, autre que le Prestataire, teneur d'un compte bancaire ou de paiement ouvert au nom du Titulaire et pouvant recevoir des virements

« **Site** »: désigne le site internet exploité par la Plateforme 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 Titulaires avec des Utilisateurs. L'adresse du Site est indiquée dans les Conditions Générales du Site.

« **Titulaire** » : Désigne toute personne morale ou physique agissant pour son propre compte et au nom duquel est ouvert un Compte de paiement pour recevoir les règlements des Utilisateurs.

« **Utilisateur** » : Toute personne physique ou morale ayant transféré des fonds à un Titulaire à travers le Site en utilisant sa Carte ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire pour transférer des fonds.

## 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Titulaire des services de paiement en contrepartie d'une rémunération définie à l'article 21 des présentes.

Ces services de paiement incluent :

- l'ouverture et la gestion de Compte de paiement,
- au crédit du Compte de paiement : inscription des fonds transférés par Cartes ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire par les Utilisateurs du Site
- au débit du Compte de paiement : l'exécution d'opérations de virement ponctuel ou récurrent, le prélèvement des frais dus en application des présentes, la contrepassation des transferts de fonds par Cartes.

Le Compte ne fera l'objet d'aucun découvert, d'aucune avance, crédit ou escompte.

Le Prestataire a mandaté la Plateforme, pour faciliter la conclusion des présentes avec chaque Titulaire et les accompagner tout au long de leurs relations avec le Prestataire.

Le Titulaire peut à tout moment et sans frais se procurer une copie du Contrat-cadre en se rendant sur le Site. Seul le Contrat-cadre fera foi entre les Parties en cas de litige.

### 3. Ouverture de Compte

#### 3.1. Conditions nécessaires et préalables à l'ouverture de Compte

Toute personne physique âgée d'au moins 18 (dix-huit) ans juridiquement capable ou toute personne morale, résidente et 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 référencée sur le Site en qualité de vendeur pour son propre compte.

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

Si les informations et documents suivants ne sont pas déjà en possession de la Plateforme ou que le Titulaire n'a pas autorisé la Plateforme à les communiquer, le Titulaire devra transmettre à la Plateforme tous les documents demandés par le Prestataire et dont la liste est communiqué par la Plateforme.

Il est expressément prévu que le Prestataire se garde la possibilité de demander à tout moment des documents complémentaires concernant le Titulaire, le bénéficiaire effectif ou une Opération de paiement spécifique.

Suivant la libre appréciation du Prestataire, l'usage d'un Compte de paiement peut être limitée sans que le Prestataire ne justifie sa décision auprès du Titulaire concerné.

Le Titulaire donne à la Plateforme le pouvoir d'effectuer sur son Compte de paiement et sous son entière responsabilité les Opérations de paiement (« la Procuration »). La Procuration cesse automatiquement au décès du Titulaire. Elle peut être révoquée à toute moment à l'initiative du Titulaire qui en informe le mandataire et le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prend effet à la date de réception de la résiliation par le Prestataire. Le Titulaire reste tenu des Opérations de paiement initiées pour son compte jusqu'à cette date par le mandataire désigné. Le Titulaire décharge expressément le Prestataire du secret professionnel relatif aux données du Compte de paiement à l'égard du mandataire désigné par la procuration.

Après avoir pris connaissance du Contrat-cadre, le Titulaire devra l'accepter suivant les modalités prévues par le Site, transmettre la procuration dûment complétée et signée, et fournir toutes les informations et justificatifs qui lui sont demandées par la Plateforme. En donnant son accord sur les termes du Contrat-cadre, le Titulaire accepte que la Plateforme transmette au Prestataire sa

demande d'inscription en qualité de Titulaire et toutes les pièces justificatives reçues par lui.

Le Prestataire est le seul à pouvoir accepter l'inscription d'un prospect en qualité de Titulaire d'un Compte de paiement en son nom. Cet accord sera notifié au Titulaire par la Plateforme par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

Le Prestataire pourra, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur du Titulaire, refuser une demande d'ouverture d'un Compte. Ce refus sera notifié au Titulaire par la Plateforme par tout moyen suivant les modalités prévues sur le Site.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de demander au Titulaire 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 contrôler son identité et/ou une Opération de paiement.

Le Titulaire déclare au moment de la transmission de sa demande d'inscription à la Plateforme et pendant toute la durée du Contrat-cadre :

- (a) qu'il est âgé d'au moins 18 (dix-huit) ans et juridiquement capable ou qu'il est régulièrement constitué sous la forme d'une société,
- (b) qu'il agit pour son propre compte ;
- (c) que toutes les informations fournies lors de son inscription sont sincères, exactes et à jour.

#### 4.Fonctionnement du Compte de paiement

##### 4.1.Acquisition d'ordres de paiement par Cartes sur le Compte de paiement :

Les sommes transférées par Carte par les Utilisateurs sont portées au crédit du Compte de paiement ouvert au nom du Titulaire désigné.

Les sommes portées au débit du Compte de paiement résultent (i) de l'exécution d'Ordre de paiement à destination d'un compte ouvert au nom du Titulaire dans les livres d'un Prestataire de services de paiement tiers, (ii) du prélèvement par le Prestataire des frais dus par le Titulaire au titre du Contrat-cadre ou, (iii) de la contre-passation d'une opération par Carte (iiii) d'un transfert sur le Compte de Paiement d'un tiers Titulaire.

L'approvisionnement du compte de paiement sur le Site par un Utilisateur peut être réalisé par Carte (ou tout autre moyen accepté par le Prestataire), 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 paiement est saisi sur une Page de paiement dédiée 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 au Prestataire 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. Le Prestataire n'est pas habilité à annuler un tel transfert.

Le Titulaire est informé que l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte par le Prestataire ne garantit pas la réception des fonds correspondant par le Titulaire sur son Compte. L'inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire est conditionnée à la réception effective par le Prestataire des fonds collectés moins les frais convenus dans les Conditions Générales du Site.

En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, le Prestataire veillera à faire ses meilleurs efforts pour régulariser l'opération. En l'absence de réception des fonds pour tout autre motif, le Prestataire informera dans les plus brefs délais le Titulaire de son impossibilité à créditer son Compte de la somme attendue, afin qu'il puisse se mettre en relation avec l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où l'opération de paiement est annulé par l'émetteur de la Carte à la suite d'une contestation par l'Utilisateur, le Titulaire accepte que le Prestataire puisse contrepasser toute opération de transfert de fonds par Carte par débit du Compte de paiement de la somme correspondante. Le Titulaire reconnaît qu'une telle contestation peut être notamment portée à l'attention de l'émetteur de la Carte jusqu'à l'expiration d'un délai maximum de 13 mois suivant la date de débit du compte auquel est associée ladite Carte. Le Prestataire pourra en l'absence de provision suffisante sur le Compte pour procéder à une telle contrepassement, suspendre ou annuler toute Opération de paiement initiée par le Titulaire ou un Mandataire, ou le cas échéant, se subroger dans les droits du Titulaire et procéder au recouvrement des sommes dues par l'Utilisateur par tout moyen.

#### 4.2. Réception de virement sur le Compte de paiement

Le Titulaire mandate le Prestataire afin de recevoir sur son Compte de paiement des opérations de virement SEPA en euros en provenance d'un compte bancaire ou de paiement ouvert par son Prestataire de services de paiement tiers.

Dans l'hypothèse où les fonds sont reçus par le Prestataire au nom et pour le compte du Titulaire après l'acquisition de l'opération de virement, ils sont crédités sur son Compte de paiement par le Prestataire dans les plus brefs délais suivant leur réception par le Prestataire.

Après inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire, la Plateforme met à disposition un récapitulatif de l'opération de virement reçu.

#### 4.3.Exécution d'une Opération de virement d'un Compte de paiement

Lorsque le Titulaire ou le mandataire souhaite effectuer une Opération de virement, il procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification. Il indique sur la Page de paiement : le montant de l'Opération de paiement, la devise, le Compte de paiement à débiter, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise. En l'absence d'indication de date, l'Ordre de virement est réputé être immédiat.

Le virement est exclusivement réalisé à destination du compte enregistré par le Titulaire. Ce dernier est le seul à pouvoir modifier le compte destinataire et doit à cet effet envoyer au Prestataire un relevé d'identité bancaire du nouveau compte.

Le Titulaire 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 par le Prestataire sur l'Espace personnel du Titulaire. Aucun Ordre ne peut être retiré par le Titulaire après la date à laquelle il est réputé irrévocable, c'est-à-dire à compter de la Date de réception.

Lorsque le consentement est donné par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, la forme de ce consentement est convenue entre le Titulaire et ledit prestataire dans les conditions convenues entre eux. Le Prestataire n'est pas partie prenante de ces conditions et ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de différend lié à la fourniture de ce service d'initiation par le prestataire de services de paiement suivant lesdites conditions.

Lorsque l'Opération de virement est initiée par un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement à la demande du Titulaire, ce dernier ne peut pas révoquer l'Ordre de paiement à partir de la réception par le Prestataire de l'initiation de l'Ordre de paiement.

Avant de transmettre un Ordre de virement, le Titulaire devra s'assurer qu'il dispose d'un montant disponible suffisant au crédit de son Compte 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 créditer son Compte avant que l'Ordre ne puisse être valablement transmis au Prestataire pour exécution.

Il est expressément convenu que les Ordres de paiement seront exécutés au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant la Date de réception de l'Ordre par le Prestataire (et à la date d'exécution convenue pour les virements à terme ou permanents). Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une demande d'exécution d'un Ordre de virement à destination d'un bénéficiaire désigné par lui disposant d'un compte bancaire ou de paiement



auprès d'un Prestataire de services de paiement tiers.

Le Prestataire peut être amené à refuser d'exécuter un Ordre de virement incomplet ou erroné. Le Titulaire devra réémettre l'Ordre pour le mettre en conformité. Le Prestataire pourra, en outre, bloquer un Ordre de virement en cas de doute sérieux d'utilisation frauduleuse du Compte, d'utilisation non autorisée du Compte, d'atteinte à la sécurité du Compte, en cas de mesure de gel des avoirs par une autorité administrative ou pour tout autre motif.

En cas de refus d'exécution d'un Ordre de virement ou de blocage d'un Ordre de virement, le Prestataire en informera le Titulaire par tout moyen. Le Prestataire indiquera si possible au Titulaire les motifs du refus ou du blocage, à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition pertinente de droit national ou de droit de l'Union européenne.

#### 4.4. Remboursement

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une instruction visant à annuler un transfert de fonds par carte afin de rembourser un Utilisateur. Le Titulaire procède à son identification sur le Site en indiquant son identifiant et son mot de passe. Il indique sur son Espace personnel sur le Site, le montant du remboursement, la devise, l'Utilisateur à re-créditer et toute *autre* information requise.

L'opération de remboursement est effectuée par le Prestataire par crédit de la Carte utilisée par l'Utilisateur ou par virement suivant les modalités de paiement d'origine, dans la limite des règles de chaque réseau et des règles SEPA dans les 5 Jours Ouvrés suivant la réception par le Prestataire de la demande de remboursement.

#### 4.5. Dispositions spécifiques à l'initiation d'opérations de paiement

Le Prestataire peut refuser à un Prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement l'accès au Compte de paiement, pour des raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement de la part de ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement. Le Prestataire notifie alors immédiatement l'incident à la Banque de France.

Dans les cas visés ci-dessus, le Prestataire informe le Titulaire, sur son Espace personnel, du refus d'accès au Compte de paiement et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au Titulaire avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union ou de droit national pertinente.

Le Prestataire permet l'accès au Compte de paiement dès lors que les raisons mentionnées ci-avant n'existent plus.

Si le Titulaire nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, et que l'ordre de paiement est initié par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement à la demande du Titulaire, il incombe à ce Prestataire de services de paiement tiers de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par le Prestataire et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération

Le Titulaire, ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le Prestataire de services de paiement tiers fournissant le service d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

Lorsque l'opération de paiement non autorisée, non exécutée ou mal exécuté est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement tiers fournissant un service d'initiation de paiement, le Prestataire rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au Titulaire le montant de l'opération non autorisée, non exécutée ou mal exécutée et le cas échéant, rétablit le Compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Titulaire est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

## 5. Reporting

Le Titulaire dispose dans son Espace personnel d'un état des Opérations de paiement réalisées sur le Compte de Paiement. Il est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces Opérations.

Au mois de janvier de chaque année, le Prestataire fournira au Titulaire un relevé annuel des frais récapitulant le total des sommes perçues par le Prestataire au cours de l'année civile précédente au titre du présent Contrat-cadre dans l'hypothèse où le Prestataire a facturé le Titulaire.

Ce relevé sera rendu disponible dans l'Espace personnel du Titulaire et téléchargeable sur support durable.

## 6. Confidentialité des Données de sécurité personnalisées

Le Titulaire devra indiquer des Données d'identification par personne habilitée. Chaque personne habilitée accède à l'Espace personnel en renseignant ses Données d'identification et en suivant la procédure d'authentification. Chaque personne est entièrement responsable du maintien de la confidentialité des Données d'identification. Elle accepte de ne pas utiliser le nom ou les Données d'identification d'une autre personne à aucun moment. Le Titulaire est seul responsable de toute utilisation de son identifiant.

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité et la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées. Il s'engage également à sensibiliser les personnes habilitées quant à la confidentialité et la sécurité de leurs propres Données de sécurité personnalisées.

Le Titulaire (et chaque personne habilitée) accepte de ne pas communiquer ses Données de sécurité personnalisées à des tiers. Par exception, le Titulaire peut les communiquer à des prestataires de services de paiement tiers agréé dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'Espace économique Européen pour les services d'information sur les comptes et d'initiation d'opérations de paiement (tels que définis à l'article 4 de la directive européenne 2015/2366, dite « DSP2 »). Le Titulaire devra s'assurer que ce prestataire de services de paiement est bien agréé pour les services précités et qu'il saisit ses Données de sécurité personnalisées dans un environnement sécurisé.

Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser l'accès au Compte de paiement à un prestataire de services de paiement fournissant les services d'initiation ou d'information sur les comptes précités, dès lors que le Prestataire soupçonne que l'accès au Compte n'est pas autorisé ou est frauduleux. Le Prestataire informera par tout moyen le Titulaire du refus d'accès au Compte de paiement et des raisons de ce refus, sauf si cette information n'est pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou en vertu d'une disposition pertinente de droit national ou d'une réglementation européenne.

#### 7. Opposition aux Données de sécurité personnalisées

Le Titulaire doit informer la Plateforme 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 qui y sont liées dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage. Cette déclaration doit être réalisée :

- par appel téléphonique au service client 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.

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

Toute demande d'opposition doit être confirmée sans délai par le Titulaire concerné, par lettre signée de ce dernier, remise ou expédiée sous pli recommandé, ou email, au Prestataire à l'adresse postale mentionnée en tête des présentes ou à l'adresse éventuellement indiquée dans les Conditions Générales du Site.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par télécopie ou courriel, qui n'émanerait pas du Titulaire.

Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande par la Plateforme. En cas de vol des Données d'identification ou d'utilisation frauduleuse de l'Espace personnel, le Prestataire est habilité à demander par l'intermédiaire de la Plateforme, un récépissé ou une copie du dépôt de plainte au Titulaire qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

## 8. Contestation d'une Opération

Pour toute réclamation relative aux Opérations de paiement exécutées par le Prestataire dans le cadre des présentes, le Titulaire est invité à s'adresser au service client de la Plateforme ou à l'adresse indiquée à cet effet dans les Conditions Générales du Site.

Si un Ordre est exécuté par le Prestataire avec des erreurs dues à une faute de ce dernier, la Contestation est 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.

Le Titulaire qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui doit contacter par téléphone le service client de la Plateforme 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 au Prestataire dans les plus brefs délais. Sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire, le Prestataire rembourse au Titulaire 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. Le Prestataire 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 du Titulaire. Les Opérations réalisées après l'opposition sont supportées par le Prestataire sauf en cas de fraude du Titulaire.

## 9. Modification du Contrat

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, de modifier le Contrat-cadre. Les modifications sont rendues accessibles par la Plateforme à tous les Titulaires sur le Site.

Toute nouvelle prestation proposée par le Prestataire fera l'objet d'une modification du Contrat-cadre.

Tout Titulaire peut refuser les modifications proposées et doit notifier son refus au service client de la Plateforme 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, le Titulaire 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.

Il est par conséquent important que le Titulaire consulte ses emails et lise régulièrement le Contrat-cadre accessible en ligne sur le Site à tout moment.

En cas de refus par le Titulaire, ce refus donnera lieu, sans frais, à la résiliation du Contrat-cadre, ainsi qu'au transfert du solde du Compte de paiement dans un délai de 13 mois suivant la date d'effet de la résiliation en vue de couvrir toutes contestations futures.

## 10. Sécurité

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

Le Prestataire 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.

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard du Titulaire des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via le Site résultant d'un accès non autorisé à ce dernier. Le Prestataire 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, le Prestataire demeure étranger au lien de droit existant entre le Titulaire et un Utilisateur ou entre le Titulaire et le Site. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence d'un Utilisateur et du Titulaire l'un envers l'autre, ou du Site et du Titulaire l'un envers l'autre.

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

La Plateforme est seule 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, le Prestataire étant responsable de la sécurité et de la confidentialité des données qu'il échange avec le Titulaire 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.

## 11. Limitation de responsabilité du Prestataire

Le Prestataire n'intervient en aucune manière dans les relations juridiques et commerciales et les éventuels litiges intervenant entre le Titulaire et l'Utilisateur, entre le Titulaire et la Plateforme ou entre le Titulaire et le Site. Le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié des produits et services objet d'une Opération de paiement.

Chaque opération réalisée par le Titulaire donne naissance à un contrat directement formé entre lui et un Utilisateur auquel le Prestataire 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 au Titulaire.

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

## 12. Engagements du Titulaire

Le Titulaire garantit qu'aucun élément de son Espace personnel ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public, aux bonnes mœurs.

Il s'engage à ne pas :

- (i) Exécuter le Contrat-cadre d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le site ;
- (ii) Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;
- (iii) 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, le Prestataire pourra prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès du Titulaire à son Compte.
- (iv) Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, le Prestataire 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 du Titulaire à ses obligations au titre du présent Contrat.

Si le Titulaire constate un manquement aux obligations précitées, il est invité à informer le Prestataire de ces agissements en contactant le service client à [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

### 13. Durée et résiliation

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

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

En conséquence, l'ensemble du Contrat-cadre est résilié et le(s) Compte(s) de paiement est clôturé.

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 et email indiquée dans les Conditions Générale du Site.

Le crédit du Compte sera transféré dans un délai de 13 mois maximum sur le Compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire selon les Conditions Générales du Site. Le Prestataire est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé au Titulaire le virement sur le compte bancaire indiqué.

En cas de manquements graves, fraude, ou impayés de la part du Titulaire, le Prestataire 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.

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.

### 14. Droit de rétractation

Le Titulaire ayant été démarché au sens de l'article L.341-1 du Code monétaire et financier 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 que Titulaire.

Ce dernier doit notifier sa demande de rétractation dans le délai imparti au service client de la Plateforme par téléphone ou par email et adresser un courrier de confirmation à l'adresse du service client de la Plateforme. Au titre de l'exercice de son droit de rétractation, le Contrat-cadre sera résolu sans frais.

## 15. Règles de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le Prestataire 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, le Prestataire est tenu de s'informer auprès de tout Titulaire 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 du Titulaire et le cas échéant, du bénéficiaire effectif du Compte et/ou des Opérations de paiement liées à celui-ci.

Le Titulaire reconnaît que le Prestataire 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 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.

Le Titulaire 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 le Prestataire, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

## 16. Données à caractère personnel et secret professionnel

Les données personnelles du Titulaire renseignées dans le cadre de l'ouverture de son Compte sont utilisées par le Prestataire à des fins de gestion de son Compte de paiement et de son Espace personnel, de l'exécution des Opérations de Paiement, de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et de gestion de la fraude.

Le Titulaire accepte que les coordonnées et informations nominatives le concernant recueillies par le Prestataire 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. La liste des tiers destinataires des données du Titulaire est accessible sur simple demande auprès du responsable de la conformité du Prestataire 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.

Le Titulaire sera informé préalablement à tout transfert de ses données personnelles en dehors de l'Union Européenne. En pareille hypothèse, le Prestataire 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 le Prestataire dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification. Tout Titulaire peut à tout moment obtenir une copie des informations le concernant sur simple demande adressée au correspondant clientèle du Prestataire à l'adresse suivante : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com). Il peut solliciter à l'adresse mentionnée 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 du Prestataire.

Le Prestataire 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 la Plateforme 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.

## 17. Propriété intellectuelle

Le Prestataire conserve l'entière propriété des titres et droit de propriété quels qu'ils soient attachés aux services proposés au Titulaire. Aucun de ces droits de propriété n'est transféré au Titulaire au titre des présentes.

## 18. Comptes inactifs

Tout Compte inactif pendant un délai de 12 mois, pourra faire l'objet d'une notification d'inactivité par email de la part du Prestataire suivie d'une relance un mois plus tard.

En l'absence de réponse ou d'utilisation du solde figurant au crédit du Compte dans ce délai, le Prestataire pourra clôturer le Compte et le maintenir à la seule fin de procéder au virement des

sommes dues sur le compte indiqué par le Titulaire. En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'aux ayant-droits du Titulaire.

Le Compte ne pourra plus permettre l'exécution d'Opérations de paiement.

#### 19. Force majeure

Les Parties ne sont 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.

#### 20. 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 devenaient caduques ou étaient 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 conserveraient leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seraient alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

#### 21. Protection des fonds

Les fonds du Titulaire sont déposés, à la fin du Jour Ouvrable suivant le jour au cours duquel ils ont été reçus par le Prestataire, sur un compte de cantonnement ouvert dans les livres d'une Banque dans les conditions requises par la réglementation.

Aux termes de l'article 24-10 (5) 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.

#### 22. Incessibilité

Le Contrat-cadre ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Titulaire 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, la responsabilité du Titulaire pourra être engagée par le Prestataire.

### 23. Frais et compensation.

Les services offerts dans le cadre des présentes sont facturés par la Plateforme pour le compte du Prestataire conformément aux Conditions Générales du Site. La souscription à un Compte de paiement donne lieu à la perception d'une cotisation forfaitaire mensuelle.

Toutes les commissions dues par le Titulaire sont automatiquement prélevées sur le Compte de paiement par le Prestataire sur lequel chaque opération de paiement est débitée ou créditée. Le Titulaire autorise le Prestataire 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 des Comptes de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

En cas de retard de paiement des frais dus et exigibles par le Titulaire au Prestataire, le Titulaire sera redevable d'intérêts de retard pour la période courant de la date d'exigibilité jusqu'à complet paiement. Le taux d'intérêt applicable sera calculé sur la base de deux fois le taux d'intérêt légal annuel publié semestriellement pour les entreprises. Le montant des intérêts de retard dû sera égal au produit du montant de la somme impayée par le taux légal annuel précité et le nombre de jours de retard sur 365.

### 24. Convention de preuve

Toutes les données reprises de façon inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatique du Prestataire relatives notamment aux Ordres de paiement et aux notifications envoyées, feront foi entre les Parties jusqu'à preuve du contraire.

### 25. Champ d'application territorial

Les dispositions des articles L133-1 et suivants et L314-1 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent lorsque le Prestataire et le prestataire de services de paiement du payeur ou d'un bénéficiaire d'une opération de paiement exécutée au débit ou au crédit du Compte sont situés tous deux sur le territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Martin ou à Saint-Barthélemy ou dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, et que l'opération est réalisée en euros ou dans la devise d'un Etat membre de l'Union européenne qui n'appartient pas à la Zone Sepa ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

Les dispositions des articles L133-1 et suivants et L314-1 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent (à l'exception de celles des articles L. 133-11 à L. 133-13 ; L133-14, II et à l'exception des délais mentionnés à l'article L314-13, VI) lorsque le Prestataire et le prestataire de services de paiement du payeur ou d'un bénéficiaire d'une opération de paiement exécutée au débit ou au crédit du Compte, sont situés, l'un sur le territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte ou à Saint-Martin, l'autre sur le

territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Martin ou dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, et que l'opération est réalisée dans la devise d'un Etat qui n'appartient pas à l'accord sur l'Espace économique européen, pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'Union européenne.

Les dispositions des articles L133-1 et suivants et L314-1 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent (à l'exception de celles des articles L. 133-11, L133-13,I ; L133-22 ; L133-25 à L133-25-2 ; L133-27, et à l'exception des délais mentionnés à l'article L314-13, VI) lorsque seul le Prestataire ou seul le prestataire de services de paiement du bénéficiaire ou celui du payeur est situé sur le territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Martin, quelle que soit la devise dans laquelle l'opération de paiement est réalisée, pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'Union européenne.

## 26. Réclamation

Le Titulaire est invité à s'adresser au service client de la Plateforme, éventuellement indiqué sur le Site pour toute réclamation.

Toute réclamation autre que celle prévue à l'article 7 portant sur la conclusion, l'exécution ou la résiliation du Contrat-cadre devra être notifiée par e-mail à l'adresse suivante : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com) et confirmée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au service suivant : 10 Boulevard Royal, 2349 Luxembourg.

Le Titulaire accepte que le Prestataire réponde à ses réclamations sur un support durable. La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délais de quinze Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation par le Prestataire. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, le Prestataire pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze jours. Dans ce cas, il communiquera au Titulaire 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, le Titulaire recevra une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

En cas de litige, le Titulaire pourra s'adresser à toute instance de règlement extra-judiciaire des litiges compétente. Le Titulaire peut obtenir de plus amples informations sur cette instance et sur les conditions d'un tel recours en contactant la Prestataire aux coordonnées mentionnées ci-dessus

## 27. 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.

