

# CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

« *Marketplace Payment Extension* »

## Conditions Générales d'Utilisation de Services de Paiement (*version pour la France*)

Conclu entre :

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

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

et,

**MANGOPAY SA** société anonyme de droit luxembourgeois, dont le siège social est situé 2 Avenue Amélie, L-2449 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, habilitée à exercer son activité en France en libre établissement, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu). MANGOPAY 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).

Représentée par TICKETNET SAS agissant en qualité d'Agent de paiement.

ci-après dénommée le « **Prestataire** », d'autre part,

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

### Avertissement

Le Titulaire est invité à lire attentivement le présent Contrat-Cadre qui lui a été communiqué par la Plateforme avant de les accepter. Par défaut, les communications avec le Prestataire sont toujours réalisées par l'intermédiaire de la Plateforme, selon les modalités prévues dans les Conditions Générales du Site, sauf lorsqu'un mode de communication distinct est prévu dans le Contrat-cadre.

### **Préambule**

Préalablement à la conclusion du présent Contrat-cadre de services de paiement, ou concomitamment, le Titulaire a conclu avec TICKETNET SAS un contrat d'affiliation, lui permettant d'être enregistré en tant que vendeur sur la marketplace du site Ticketmaster.fr.

### **1. Définitions**

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

« **Agent de paiement** » : signifie la plateforme, désignée par le Prestataire en qualité d'agent de paiement pour la fourniture du service d'acquisition d'opérations de paiement au Titulaire.

« **Authentification** » : désigne les procédures définies par la Plateforme afin de vérifier l'identité du Titulaire ou la validité d'un Ordre de paiement.

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

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit choisis par le Prestataire 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.

« **Banque acquéreur** » : désigne toute banque autorisée dans un état membre de l'Espace Economique Européen, avec laquelle la Plateforme a contracté pour l'acquisition des ordres de paiement des Utilisateurs.

« **Bénéficiaire** » : désigne une personne morale ou physique, créancier d'une Opération de paiement émise par le Titulaire. Le Bénéficiaire peut être le Titulaire.

« **Carte** » : désigne la carte bancaire, de paiement ou de crédit utilisée par un Utilisateur pour transférer des fonds à un Titulaire désigné via le Site. Cette carte est rattachée à l'un des réseaux suivants : Visa, MasterCard, CB.

« **Contrat d'affiliation** » : désigne le contrat conclut par le Titulaire avec la Plateforme afin d'être admis en qualité de vendeur sur le Site internet.

« **Compte de paiement** » ou « **Compte** » : désigne le Compte de paiement ouvert par le Prestataire au nom du 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. Le Compte est libellé dans la devise indiquée sur le Site lors de son inscription.

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

« **Conditions tarifaires** » : désignent les modalités financières convenues entre le Titulaire et la Plateforme.

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

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

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

« **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié du Titulaire, accessible sur le Site de la Plateforme, lui permettant d'accéder à son Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement.

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

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

« **Moyens de paiement** » : désigne les moyens de paiement autres que la Carte, listés sur le Site, et dont

l'acquisition est proposée par la Plateforme.

« **Opération de paiement** » : désigne un virement périodique ou ponctuel, ordonné par le Titulaire, ou par tout mandataire habilité à cet effet, venant au débit du Compte de paiement.

« **Ordre de paiement** » : 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.

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

« **Personne habilitée** » : désigne tout mandataire désigné par le Titulaire afin d'accéder au Compte de paiement et d'utiliser les Services de paiement pour son compte.

« **Plateforme** » : désigne l'entité qui exploite le Site, désignée Agent de paiement du Prestataire, dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site.

« **Prestataire de services de paiement tiers** » ou « **PSP tiers** » : désigne tout établissement, autre que le Prestataire, 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.

« **Service client de la plateforme** » : désigne le service dont les coordonnées sont mentionnées sur le Site, auprès duquel le Titulaire pourra obtenir les informations relatives au Contrat-cadre.

" **Service d'acquisition** " : désigne le service de paiement fourni par la Plateforme en sa qualité d'Agent de paiement, convenant contractuellement avec un bénéficiaire (le Titulaire du compte) d'accepter et de traiter les opérations de paiement permettant de transférer des fonds au bénéficiaire, tel que défini au point 44 de l'article 4 de la directive (UE) 2015/2366 (DSP2).

« **Services de paiement** » : Désignent les services de paiement fournis par le Prestataire au Titulaire, par l'intermédiaire de la Plateforme agissant en tant qu'Agent de paiement. Ces services incluent l'acceptation pour le compte du Titulaire des ordres de paiement des Utilisateurs sur un compte ouvert en son nom par la Banque acquéreur et par l'intermédiaire du prestataire monétique PCI-DSS, afin de les transférer dans les plus brefs délais sur le Compte de paiement de chaque Titulaire.

« **Site** » : désigne le site internet exploité par la Plateforme dont l'objet consiste à vendre des biens ou services à des Utilisateurs.

« **Solution de paiement** » : Désigne l'application et les moyens matériels rendus accessibles par La Plateforme aux Utilisateurs aux fins de gérer et d'autoriser leurs ordres de paiement par Carte (ou par tout autre Moyen de paiement) à destination des Titulaires.

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

« **Titulaire** » : désigne le vendeur vendant des biens ou services grâce au Site internet et détenteur d'un compte bancaire ouvert à son nom auprès d'un PSP tiers, au nom duquel est ouvert un Compte de paiement afin d'utiliser les Services de paiement.

« **Utilisateur** » : désigne tout acheteur, qui verse des fonds au Titulaire par Carte ou par tout autre Moyen de paiement accepté selon les conditions prévues avec le prestataire de services de paiement de l'Agent de paiement,

correspondant au prix d'achat du bien ou du service vendu par le Titulaire par l'intermédiaire du Site internet.

## **2. Objet**

Le Contrat-cadre a 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 10 des présentes.

Ces Services de paiement incluent :

- l'ouverture et la gestion de Compte de paiement,
- L'inscription au crédit du Compte de paiement du Titulaire des fonds transférés par la Plateforme par virement,
- L'exécution d'Opérations de virement ponctuel ou récurrent, venant au débit du Compte de paiement du Titulaire,
- Le prélèvement des frais dus en application des présentes,
- La contrepassation des transferts de fonds valablement annulés par la Plateforme.

Le Compte ne fera l'objet d'aucun découvert, d'aucune avance, crédit ou escompte. Le Prestataire ne propose aucun service de change.

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. Cependant, il appartient à la Plateforme et aux Utilisateurs de conclure les conditions d'acceptation des ordres de paiement des Utilisateurs sur le Site internet et les modalités de transmission des ordres.

## **3. Souscription aux services**

### **3.1. Modalités de souscription**

Le Contrat-cadre est conclu à distance, selon les modalités prévues par la Plateforme dans les Conditions générales du Site. Pour pouvoir conclure le Contrat-Cadre en ligne, le demandeur doit impérativement disposer d'équipements (matériels et logiciels), dont il est seul responsable.

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

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

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

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

### **3.2. Documents contractuels**

Le Contrat-Cadre est composé :

- des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services de paiement,
- du Formulaire de souscription disponible sur le Site,
- des Conditions tarifaires communiquées par la Plateforme.

Les présentes Conditions Générales d'utilisation des Services de paiement, ainsi que les Conditions tarifaires, sont mises à disposition du Titulaire sur le Site et sont téléchargeables sur Support durable. A tout moment de la relation contractuelle, le Titulaire peut, s'il en fait la demande, recevoir ces documents sur support papier.

## **4. Ouverture de Compte**

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

Toute personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans juridiquement capable et enregistrée sur le Site.

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

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

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

#### 4.2.1. Informations et pièces justificatives

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

Le prospect s'engage à transmettre les informations et documents suivants correspondant à sa qualité de consommateur :

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

Il pourra également être demandé au Titulaire de communiquer un relevé d'identité bancaire d'un compte ouvert à son nom auprès d'un prestataire de services de paiement tiers établi dans un Etat membre de l'Union Européenne ou dans un Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

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

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.

#### 4.2.2. Limitation du Compte de paiement

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

#### 4.2.3. Finalisation de l'inscription

Après avoir conclu le Contrat-Cadre, le Titulaire devra 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.

## **5. Fonctionnement du Compte de paiement**

Les sommes portées au crédit du Compte de paiement résultent de l'acquisition des ordres de paiement des Utilisateurs. Les sommes portées au débit du Compte de paiement résultent : de l'exécution d'Ordre de paiement à destination d'un compte ouvert dans les livres d'un Prestataire de services de paiement tiers, du prélèvement par le Prestataire des frais dus par le Titulaire au titre du Contrat-Cadre ou, de la contre-passation d'une opération de paiement.

### **5.1. Réception des virements de la Plateforme**

Le paiement du prix d'acquisition d'un bien ou service par un Utilisateur est réalisé par l'intermédiaire du Site internet par le prestataire monétique choisi par la Plateforme et par l'intermédiaire de sa Banque acquéreur suivant les conditions convenues entre la Plateforme et le Titulaire.

L'opération de transfert de fonds est exécutée par l'établissement émetteur de la Carte (ou du Moyen de Paiement) utilisé par l'Utilisateur. Toute contestation d'un tel transfert doit être notifiée audit établissement. Ni le Prestataire ni la Plateforme ne sont habilités à annuler un tel transfert.

Les fonds ainsi transférés par les Utilisateurs sont collectés sur un compte bancaire ouvert au nom de la Plateforme dans les livres de sa Banque acquéreur. La Plateforme initie un ordre de virement à destination du Compte de paiement du Titulaire d'un montant correspondant au prix d'acquisition du bien ou service acheté par l'Utilisateur par l'intermédiaire du Site internet, de telle façon que les fonds soient transférés sur le compte de cantonnement du Prestataire au plus tard à la fin du Jour ouvré suivant la réception des fonds par la Plateforme sur son compte bancaire.

Le Titulaire est informé que l'acceptation d'un ordre de paiement par Carte (ou par tout autre Moyen de Paiement) par la Plateforme n'emporte pas garantie de la réception des fonds correspondant par le Titulaire sur le compte du Prestataire. L'inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire est conditionnée à la réception effective le Prestataire des fonds transférés par la Plateforme. Après inscription des fonds sur son Compte de paiement, le Titulaire, recevra un récapitulatif de l'opération de virement reçu, comprenant les informations suivantes : la référence de l'opération de paiement, une référence permettant d'identifier le payeur, le montant de l'opération, la date de valeur du crédit.

En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, le Prestataire veillera à faire ses meilleurs efforts pour régulariser l'opération en collaboration avec la Plateforme. 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 paiement de la somme attendue, afin qu'il puisse se mettre en relation avec l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où le transfert des fonds inscrits sur le compte bancaire de la Plateforme est annulé par l'émetteur de la Carte (ou du Moyen de paiement) à la suite d'une contestation par l'Utilisateur, le Titulaire accepte que le Prestataire puisse contrepasser toute opération de transfert de fonds par virement par débit du Compte de paiement de la somme correspondante.

Le Titulaire reconnaît qu'une telle contestation peut être portée à l'attention de l'émetteur de la Carte (ou du Moyen de paiement) par l'Utilisateur jusqu'à l'expiration d'un délai maximum de 13 mois suivant la date de débit du compte auquel est associée la Carte (ou le Moyen de paiement).

Le Prestataire pourra, en l'absence de provision suffisante sur le Compte de paiement du Titulaire pour procéder à une telle contrepassation, 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. La Plateforme pourra se substituer dans les droits de recouvrement du Prestataire suivant les dispositions contractuelles convenues entre eux.

## **5.2. Exécution d'une Opération de virement au débit du Compte de paiement**

Par défaut, les Ordres de paiement au débit du Compte de paiement sont exécutés selon les modalités prévues entre le Titulaire et la Plateforme dans le Contrat d'affiliation.

Par ailleurs, le Titulaire peut transmettre des Ordres de virements SEPA ou internationaux à destination du compte d'un Bénéficiaire tenu par un PSP tiers. Lorsque le Titulaire souhaite effectuer une Opération de virement, il procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification, et, le cas échéant, en suivant la procédure d'Authentification forte qui lui est indiquée. Il indique : 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 Titulaire devra également suivre la procédure d'Authentification (ou suivant le cas d'Authentification forte) indiquée par le Prestataire.

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 Titulaire devra transmettre le motif associé à chaque virement et respecter la procédure d'Authentification (ou d'Authentification forte suivant le cas) indiquée par le Prestataire.

Le Titulaire donne son consentement irrévocable à l'Ordre de paiement en validant son Ordre (« Date de réception »). La réception de l'Ordre de paiement est confirmée 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.

Avant de transmettre un Ordre de virement, le Titulaire (ou la Plateforme agissant pour son compte) 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 tarifaires. 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). Tout ordre de paiement reçu après 16h par le Prestataire est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

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.

## **6. 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. Les relevés d'opération pourront également sur demande expresse, être mis à disposition du Titulaire selon une autre périodicité.

Il est précisé que pour chaque Opération de paiement exécutée par le Prestataire, le Titulaire disposera des informations suivantes : la référence de l'Opération (numéro du lot de vente), le montant de l'Opération, le délai de l'Opération de paiement, et le cas échéant, les frais relatifs à l'exécution de cette Opération.

## **7. Opposition à une opération de virement**

Le Titulaire doit informer la Plateforme 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 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.

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 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. Blocage du Compte de paiement et refus d'accès au Compte de paiement**

Le Prestataire se réserve le droit de bloquer le Compte de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du Compte de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Compte de paiement ou au risque sensiblement accru que le Titulaire soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de payer les frais dus au titre du présent Contrat-Cadre.

## **9. Réclamations**

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 consommateur qui souhaite contester une Opération de virement non autorisée par lui ou mal exécutée doit contacter 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 treize (13) mois suivant la date de débit, 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 contestation, la charge de la preuve que l'Opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre incombe au Prestataire.

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

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

La responsabilité du Titulaire n'est pas non plus engagée :

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

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

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

## **10. Conditions financières**

Les frais afférents aux services fournis dans le cadre des présentes sont inclus dans la commission payée par le Titulaire à la Plateforme, conformément aux termes du Contrat d'affiliation.

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 du Compte de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

Toutes les commissions dues par le Titulaire sont automatiquement prélevées sur le Compte de paiement par le Prestataire. 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 du Compte de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

## **11. 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 moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires, procéder à la résiliation du Contrat-Cadre dans le cas où le solde de son Compte de paiement est nul. Le Prestataire peut à tout moment et dans les limites prévues au Contrat d'Affiliation, procéder à la résiliation du Contrat-Cadre, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois. Dans ce cas, les frais régulièrement imputés au titre des Services de paiement seront dus par le Titulaire au prorata de la période échue à la date de résiliation.

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 Générales du Site. En conséquence, et à condition que le solde du Compte de paiement soit nul, l'ensemble du Contrat-Cadre est résilié et le Compte de paiement est clôturé.

Si le crédit du Compte de paiement dépasse le plafond indiqué dans les Conditions tarifaires, le montant dépassant ce plafond sera viré dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation sur le compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire.

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.

## **12. Modification du Contrat**

Le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, de modifier le Contrat-Cadre. Tout projet de modification du Contrat-Cadre est fourni au Titulaire par la Plateforme

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 deux (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.

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 treize (13) mois suivant la date d'effet de la résiliation en vue de couvrir toutes contestations futures.

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

## **13. Sécurité**

Le Prestataire et la Plateforme s'engagent à assurer ses prestations dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art. Notamment, ils mettront tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité des données des Titulaires et des Utilisateurs, 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 la Plateforme au titre des Conditions Générales d'utilisation

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 de la Plateforme 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.

#### **14. 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 ou entre le Titulaire et la Plateforme ou entre le Titulaire et un Bénéficiaire. Le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur la conformité, la sécurité, la licéité, les caractéristiques et le caractère approprié (i) des produits et services objet d'une Opération de paiement, (ii) du Site internet, et (iii) de la Solution 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, dans la limite des frais perçus au titre des douze mois précédents la demande du Titulaire.

#### **15. 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 le contactant à l'adresse : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

#### **16. Droit de rétractation**

##### **16.1. Dispositions applicables au Titulaires consommateur**

Aux termes de l'article L222-7 du Code de la consommation, le Titulaire consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant être exercé dans un délai de 14 jours (quatorze) sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir soit à compter du jour de la conclusion du

Contrat-Cadre, soit à compter de la réception des conditions et informations contractuelles, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du Contrat-Cadre. Le Titulaire consommateur reconnaît que l'utilisation des Services de paiement après la conclusion du Contrat-Cadre sera constitutive d'une demande expresse de sa part pour commencer l'exécution du Contrat-Cadre avant l'expiration du délai précité. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution du Contrat-Cadre qui, en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées. Dans ce cas, le Titulaire consommateur ne sera tenu qu'au paiement proportionnel des Services effectivement fournis.

## **16.2. Exercice du droit de rétractation**

Le Titulaire 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. A cet effet, il peut utiliser le bordereau de rétractation mis à sa disposition par la Plateforme.

## **17. 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'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.

## **18. Protection des Données personnelles**

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

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

La Personne concernée est informée que les Données personnelles sont notamment collectées pour les finalités suivantes : la fourniture des services fournis tels que décrits aux présentes ; la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; le traitement des demandes d'information et réclamations ; la réalisation de statistiques. Ces traitements sont notamment nécessaires à l'exécution du Contrat-Cadre ainsi qu'au respect

d'obligations légales auxquelles les responsables de traitement sont soumis. Le Prestataire et la Plateforme agissent en qualité de responsables conjoints de ces traitements.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **19. Secret professionnel**

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

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

## **20. 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.

## **21. Décès du Titulaire et Comptes inactifs**

### **21.1. Décès du Titulaire**

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

Le Compte de paiement reste ouvert le temps nécessaire au règlement de la succession et le Prestataire assure le règlement du solde avec l'accord des ayants droit ou du notaire en charge de la succession.

### **21.2. Comptes inactifs**

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

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.

## **22. 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 la force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

## **23. 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.

## **24. 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 de 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 de 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.

## **25. 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.

## **26. 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.

## **27. Réclamation et médiation**

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 9 portant sur la conclusion, l'exécution ou la résiliation du Contrat-Cadre devra être notifiée par email à l'adresse suivante : [complaint@mangopay.com](mailto:complaint@mangopay.com).

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 délai de quinze (15) 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 (15) 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 (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

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

## **28. Langue - Droit applicable et juridiction compétente**

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