

Au 16/02/2024, arrêt de la commercialisation des produits suivants :

- **Compte bancaire (hors droit au compte) et services associés,**
- **Livret Orange Bank,**
- **Prêt Express.**

Les titulaires d'un compte bancaire Orange Bank peuvent modifier leur carte bancaire et/ ou leur offre groupée de services selon les conditions contractuelles.



Fiche d'information précontractuelle des produits et services de la banque au quotidien et des assurances associées

**Nouvelle offre Orange Bank
Applicable au 12 septembre 2023**

La Nouvelle offre Orange Bank, c'est une offre digitale qui comprend notamment un compte bancaire, des moyens de paiement et des assurances associées, ainsi que des services bancaires à distance que vous pouvez gérer depuis votre application mobile Orange Bank.

Identité et coordonnées d'Orange Bank

Dénomination sociale : Orange Bank

Activité principale : Société anonyme, agréée en tant qu'établissement de crédit et prestataire de services d'investissement.

Activité de distribution d'assurances : Courtier en assurance immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369

Orange Bank propose également des garanties d'assistance et d'assurance affinitaires en inclusion de la carte Plus (uniquement dans le cadre du Pack Premium ou du Service Pack Premium), de la carte Standard et de la carte Premium en application des contrats d'assistance et d'assurance souscrits auprès de Mutuaide Assistance, de Groupama Paris Val de Loire et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) pour le compte des assurés conformément à l'article L. 112-1 alinéa 2 du Code des assurances.

Adresse du siège social : Orange Bank – 67 rue Robespierre – 93107 Montreuil Cedex

Adresse du Service Clientèle : Orange Bank – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9

Numéro de téléphone : 01 43 60 01 52 du lundi au samedi de 8h à 20h, sauf contexte particulier (appel non surtaxé– horaires en France métropolitaine).

Site internet : orangebank.fr

Adresse électronique : information@contact.orangebank.fr

Enregistrement : Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le n° 572 043 800

Autorités de contrôle :

- Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09
- Autorité des Marchés Financiers (AMF), 17 place de la Bourse, 75082 PARIS Cedex 02

Identité et coordonnées des intermédiaires

Entités du groupe Orange

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 euros, 111 quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux – 380 129 866 RCS Nanterre – ORIAS n°13 001 387 (www.orias.fr).

Orange peut commercialiser certains produits et services bancaires d'Orange Bank, en tant que mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement, ainsi que certains produits et services d'assurance de Groupama en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank.

Générale de Téléphone, SA au capital de 37 962 376 euros, 50 avenue du Président Wilson 93200 Saint Denis, 437 723 844 RCS Bobigny – ORIAS n°120 678 71. Générale de Téléphone peut commercialiser certains produits et services bancaires d'Orange Bank en tant que mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement exclusif d'Orange, ainsi que certains produits et services d'assurance de Groupama en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank.

Plateforme téléphonique

Armatiss LC France, SAS au capital de 25 684 835 euros, 58 avenue Edouard Vaillant 92100 Boulogne-Billancourt – 499 388 999 RCS Nanterre – ORIAS n°13 002 236 (www.orias.fr) – mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.

Armatiss Nord, SNC au capital de 2 000 000 euros, 50 rue François Jacob 62100 Calais – 448 933 325 RSC Boulogne-sur-Mer – ORIAS n°15 005 161 (www.orias.fr) – mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement d'Armatiss LC France et mandataire d'intermédiaire d'assurance non exclusif d'Orange Bank.

Les mandataires d'intermédiaire d'assurance d'Orange Bank proposent l'assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement de Mutuaide Assistance pour le compte d'Orange Bank et sont rémunérés en contrepartie par cette dernière sous forme de commissions.

Sommaire

1. Le compte bancaire	3
1.1.Présentation et conditions du compte.....	3
1.2.Présentation et conditions de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option	5
2. Les cartes	7
2.1.Présentation et conditions de la carte Standard et de la carte Premium	7
2.2.Les assurances liées à votre carte Standard ou à votre carte Premium : assurance et assistance (en inclusion)	9
2.3.Le paiement mobile	12
3. Le Pack Premium	15
3.1 Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution	15
3.2 Tarification – modalités de paiement et de modification.....	21
3.3 Risques particuliers	21
3.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – pénalités éventuelles.....	22
3.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation	22
4. Le Service Pack Premium (hors Pack Premium)	22
4.1 Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution	22
4.2 Tarification – modalités de paiement et de modification.....	22
4.3 Risques particuliers	23
4.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – pénalités éventuelles.....	23
4.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation	23
4.6 Les assurances.....	23
5. Offre à destination des clients en situation de fragilité financière	23
5.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution	23
5.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification.....	24
5.3 Risques particuliers	24
5.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles.....	24
5.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation	25
6. Le Service Bancaire de Base	25
6.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution	25
6.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification.....	25
6.3 Risques particuliers	26
6.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles.....	26
6.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation	26
7. Autres informations réglementaires	26
7.1 Fonds de garantie.....	26
7.2 Protection des données personnelles.....	26
7.3 Nos modes de communication.....	27
7.4 Durée de validité des informations communiquées	27
7.5 Lieu et date de signature du contrat.....	27
7.6 Langue applicable	27
7.7 Loi applicable et juridiction compétente.....	27
7.8 Traitement des réclamations et saisine du Médiateur.....	27

1. Le compte bancaire

1.1. Présentation et conditions du compte

1.1.1. Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Le compte Orange Bank vous permet de gérer votre argent au quotidien et d'effectuer toutes les opérations courantes (paiements, retraits d'espèces, virements, prélèvements...).

Conditions d'ouverture

Vous pouvez ouvrir un compte chez Orange Bank si vous êtes une personne physique majeure, résident fiscal en France (en France métropolitaine ou dans les Départements ou Régions d'Outre-Mer) et pleinement responsable de vos actes dans la vie civile. Vous pouvez ouvrir un seul compte bancaire par personne (hors Pack Premium et Service Pack Premium). Orange Bank a le droit de refuser l'ouverture d'un compte. Toute personne qui n'a pas de compte bancaire en France* peut bénéficier de la procédure du droit au compte en s'adressant directement à la Banque de France** ou en demandant l'assistance d'Orange Bank. La détention d'un compte collectif par cette personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans le cadre de la procédure du droit au compte.

*En application de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France a droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France.

**Ou, le cas échéant, auprès de ses instituts de représentation en Outre-Mer.

Mobilité bancaire

Changer de banque, c'est facile avec le service de mobilité bancaire. Nous nous occupons de toutes les formalités administratives et nous transmettons vos nouvelles coordonnées bancaires à tous vos émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents (c'est-à-dire aux personnes qui prélèvent ou versent de l'argent sur votre compte).

Il vous suffit de signer électroniquement un mandat de mobilité bancaire dans l'espace internet dédié et de nous transmettre les coordonnées de votre compte bancaire ouvert dans la banque de départ (la banque que vous quittez)*.

À partir de la réception de votre mandat complété et signé, Orange Bank, votre banque de départ et les banques des émetteurs ont au maximum 12 jours ouvrés pour s'échanger des informations, notamment sur les prélèvements valides en cours, les virements récurrents reçus, les virements permanents émis et les chèques non débités au cours des 13 derniers mois sur le compte bancaire ouvert dans la banque de départ.

En parallèle, nous vous informons, dans l'espace internet dédié à la mobilité bancaire, de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été demandé à vos émetteurs, ainsi que la liste des chèques non débités au cours des 13 derniers mois précédant votre demande. Vous devez aussi choisir, à partir de la liste qui nous sera communiquée par votre banque de départ, les virements permanents que vous souhaitez émettre depuis votre compte Orange Bank.

Vos émetteurs de prélèvements ou de virements récurrents vous informent de la prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de la réception

des informations de la part de leur banque.

En résumé, le changement de domiciliation bancaire doit être effectif dans un délai maximum de 22 jours ouvrés.

Si vous voulez en savoir plus, un guide sur la mobilité bancaire est à votre disposition sur le site orangebank.fr.

*Votre ancien compte, qui peut être soit un compte de dépôt, soit un compte de paiement, doit être détenu à des fins non professionnelles en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

Créditer votre compte

Pour créditer un compte, vous pouvez :

- Recevoir un virement (cas d'un virement SEPA occasionnel ou d'un autre type de virement) : la réception d'un virement est l'opération par laquelle nous créditions votre compte à la suite d'un ordre de paiement à votre profit. Il peut s'agir de la domiciliation sur votre compte de votre salaire, de pensions ou de prestations sociales...

- Déposer un chèque : le montant de la remise de chèque(s) est crédité sur votre compte à l'issue du délai de traitement et "sous réserve d'encaissement" ; par exception, le montant total de la remise pourra n'être disponible qu'après son encaissement effectif.

Si le chèque nous revient impayé, nous débitons votre compte du montant du chèque. Il est toujours conseillé d'encaisser un chèque au plus tôt. Pour encaisser un chèque, vous devez d'abord signer le dos du chèque et indiquer votre numéro de compte. Il suffit ensuite de nous l'adresser par courrier à l'adresse suivante : Orange Bank – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

- Alimenter votre compte par carte bancaire : l'alimentation du compte par carte est l'opération par laquelle vous pouvez effectuer un versement sur votre compte à l'aide d'une carte bancaire dont vous êtes le titulaire et qui n'est pas rattachée à votre compte. Les versements par carte réalisés sur votre compte sont soumis à un montant minimum de 10 € par alimentation et à un montant maximum de 1 000 € pour le mois en cours.

Seul votre compte est éligible à ce type de versement. Vous ne pouvez pas utiliser l'alimentation par carte bancaire pour créditer votre livret. Seules les cartes Visa¹ et Mastercard² ainsi que les cartes co-badgées Visa/CB ou Mastercard/CB sont acceptées par Orange Bank. Si votre paiement est accepté par la banque émettrice de votre carte, votre compte est alors crédité et votre solde est mis à jour instantanément.

Pour simplifier vos prochaines alimentations, nous vous proposons d'enregistrer en toute sécurité, la ou les carte(s) utilisée(s) (dans la limite de 5 cartes enregistrées). Vous pourrez à tout moment la ou les supprimer en cliquant sur « gérer mes cartes » dans votre application mobile Orange Bank.

- Faire une demande d'argent : vous pouvez effectuer une demande d'argent en euros dans la zone SEPA par SMS à partir de votre application mobile Orange Bank. Pour cela, il vous suffit d'utiliser les contacts enregistrés dans votre répertoire téléphonique ou de renseigner le numéro de mobile (numéro français) du destinataire. Vous pouvez faire jusqu'à 20 demandes d'argent pour un montant total de 1000 € maximum par mois calendaire. Vous pouvez aussi réaliser jusqu'à 500 € de demande d'argent par jour (dans la limite de 5 demandes d'argent en cours vers un même numéro de mobile). Soyez vigilant(e) : vérifiez que le numéro de mobile correspond bien au destinataire que vous souhaitez désigner.

¹ Marque déposée de Visa International.

² Marque déposée de Mastercard International Incorporated.

- Déposer des espèces : en raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer le service de dépôt d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte.

Débiter votre compte

Vous pouvez débiter votre compte via des paiements et retraits d'espèces par carte bancaire, des paiements mobile, des paiements par chèque, l'émission de virements SEPA ou non SEPA ou l'émission de prélèvements (si votre compte présente une provision suffisante). La délivrance de la carte, du chéquier et l'activation du paiement mobile sont soumis à notre acceptation.

Zoom sur le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) par SMS :

Vous pouvez effectuer des virements en euros dans la zone SEPA par SMS à partir de votre espace client.

Vous pouvez réaliser autant de virements par SMS que vous souhaitez dans la limite de 500 € par jour.

Il vous suffit de renseigner le numéro de mobile (numéro français) du bénéficiaire du virement.

Soyez vigilant(e) : vérifiez que le numéro de mobile correspond bien au bénéficiaire que vous souhaitez désigner.

Le bénéficiaire du virement disposera alors de 7 jours pour renseigner ses coordonnées (notamment son IBAN) et finaliser l'ordre de virement sur un site sécurisé mis à disposition par Orange Bank.

À défaut, passé ce délai initial de 7 jours, la demande initiée expire.

Avant ce terme, vous avez la possibilité de relancer votre contact. Il recevra alors un nouveau SMS (qui annulera et remplacera le précédent). Ce dernier SMS fait courir un nouveau délai de 7 jours pour finaliser l'ordre de virement. Pour relancer votre contact c'est très simple, il vous suffit d'aller dans la rubrique virement de votre application mobile Orange Bank.

Après contrôle de l'IBAN, nous vérifions que vous disposez de la provision suffisante pour réaliser le virement. Votre virement est ensuite exécuté au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre complété³ (sauf si c'est un jour non ouvrable)⁴.

Le délai d'exécution du virement court à compter de la réception par Orange Bank de l'ordre complété par le bénéficiaire, c'est-à-dire à compter du jour où il a accepté le virement.

À l'inverse, vous pouvez également recevoir de l'argent grâce au virement par SMS et gérer ce service depuis votre espace client.

Relevés de compte

Un relevé de compte mensuel est mis à votre disposition dans votre espace client, s'il y a eu des opérations sur votre compte au cours du mois précédent et a minima une fois par an. Sur demande expresse de votre part, nous pouvons vous adresser gratuitement votre dernier relevé de compte par courrier.

1.1.2. Tarification – Modalités de paiement et de modification

L'ouverture et la clôture du compte bancaire sont gratuites, seules les opérations effectuées sur le compte peuvent entraîner une facturation selon les conditions tarifaires. Si vous réalisez moins de 1 paiement ou retrait d'espèces dans le mois avec votre carte Standard ou votre paiement mobile Orange Bank, avant le dernier jour ouvré du mois, des frais de tenue de compte vous seront prélevés au début du mois suivant. Ces frais ne sont pas facturés aux détenteurs de la

carte Premium, de l'offre Pack Premium, de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière ou du Service Bancaire de Base. Le montant de ces frais est indiqué dans les conditions tarifaires.

Si vous demandez à Orange Bank (par chat, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans votre espace client) d'effectuer une opération que vous auriez pu réaliser vous-même depuis votre espace client, ce service pourra vous être facturé. La liste des opérations facturées et le montant de la facturation sont indiqués dans les conditions tarifaires.

Tout coût supplémentaire lié à l'utilisation d'une technique de communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût de communication variable selon le fournisseur d'accès à internet.

Vous serez informé(e) des modifications de tarifs au moins 2 mois avant leur prise d'effet, par tout moyen. En cas de désaccord, vous avez la possibilité de clôturer votre compte sans frais, et ce avant la date d'application des modifications. En l'absence de demande de clôture de votre compte dans ce délai, nous considérerons que vous approuvez définitivement les modifications.

1.1.3. Risques particuliers

Vous devez avoir une provision* suffisante sur votre compte pour payer les opérations en cours. Si une opération se présente sur votre compte et que la provision n'est pas suffisante pour la payer, nous pouvons rejeter ou accepter cette opération en fonction de votre situation.

Si nous rejetons l'opération, vous devrez payer des frais de rejet (voir conditions tarifaires). Si vous faites un chèque sans provision, et sauf si vous régularisez la situation, vous serez aussi interdit d'émettre des chèques et inscrit au Fichier central des chèques (FCC) pendant une durée maximum de 5 ans.

Si nous acceptons l'opération, vous aurez alors un découvert non autorisé (dépassement) et vous devrez payer des intérêts débiteurs.

À noter : pour consulter le taux du découvert non autorisé : voir conditions tarifaires. Vous devrez alors procéder, sans délai, à son remboursement. À défaut, en cas d'incident de paiement caractérisé au sens de la réglementation en vigueur, vous serez inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement, vous devez faire opposition immédiatement. Les opérations effectuées avant l'opposition pourront être débitées du compte.

*La provision correspond au solde positif du compte.

1.1.4. Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

Le contrat est à durée indéterminée. Vous pouvez clôturer le compte

³ Pour un virement différé ou permanent, le jour de réception correspond au jour où vous souhaitez qu'il soit exécuté si c'est un jour ouvrable. Sinon, il correspond au 1^{er} jour ouvrable suivant.

⁴ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors votre virement sera exécuté au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'exécution sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

Orange Bank à tout moment, sans pénalité selon les modalités précisées dans les Conditions générales banque au quotidien Nouvelle offre Orange Bank (ci-après « Conditions générales »). Nous pouvons également clôturer votre compte en respectant un préavis de 2 mois, ou immédiatement en cas de comportement gravement répréhensible de votre part.

1.1.5. Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant électroniquement les conditions particulières (le document qui reprend vos informations personnelles et les produits, services et assurances associées que vous avez choisis), après avoir pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle. Ces conditions particulières forment avec les conditions générales et tarifaires votre contrat (convention de compte). Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier de la convention de compte.

Votre compte ne sera ouvert qu'après notre accord que nous vous notifierons.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours* à compter de la date de réception de votre contrat signé. Pas besoin d'en justifier la raison et vous ne supportez pas de pénalités. Pour exercer ce droit, vous devez nous l'indiquer par écrit. Vous pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Vous pouvez demander l'exécution immédiate de votre contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

*14 jours calendaires révolus. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant.

1.2. Présentation et conditions de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option

1.2.1. Caractéristiques de l'Assurance – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Vous pouvez adhérer gratuitement à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option avec votre compte bancaire Orange Bank.

Avant toute adhésion, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement. Si tel est le cas, vous pouvez vous reporter au paragraphe 1.3.4 « Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation », ainsi qu'à l'annexe « document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances » ci-dessous pour connaître les modalités de renonciation à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank résulte du Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°6153 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 euros. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX 974 086 RCS Bobigny. (« L'Assureur »).

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09. L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est présentée par Orange Bank en sa qualité de courtier en assurances, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : www.orias.fr).

La notice d'information de l'Assurance Perte ou vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option est annexée aux conditions

générales disponibles sur orangebank.fr.

Si vous souscrivez au Pack Premium, vous bénéficierez des garanties du contrat d'assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement n°6250 en lieu et place des garanties du contrat n°6153 à compter de la date de souscription du Pack Premium (Voir « 3. Le Pack Premium – 3.1. Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution – Les assurances »).

La garantie (dans les limites prévues par la notice d'information)

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement vous permet, dans la limite de la garantie prévue dans sa notice d'information, d'être remboursé de la franchise (50 €)* restant à vos charge après remboursement effectué par Orange Bank ou, le cas échéant, des pertes financières non couvertes par Orange Bank que vous pourriez subir si des opérations frauduleuses avaient lieu entre le moment de la perte ou du vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait (carte Standard, Carte Premium, chèque(s) attaché(s) à votre compte bancaire Orange Bank, téléphone mobile vous permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile Orange Bank) et votre demande d'opposition à Orange Bank (dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an)*. Les opérations frauduleuses sont des paiements et/ou retraits d'espèces réalisés frauduleusement par une autre personne que vous à l'aide de vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés.

*Plafonds et seuils en vigueur, susceptibles d'évolution.

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank assure le titulaire du compte.

Sous peine de déchéance et sauf cas fortuit ou force majeure, vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait, faire opposition à vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés auprès d'Orange Bank et effectuer, au plus vite une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.

Dès que vous constatez des opérations frauduleuses sur votre compte, vous devez les contester auprès d'Orange Bank.

Lorsque les pertes pécuniaires ne sont pas couvertes par Orange Bank ou ne le sont que partiellement, Orange Bank transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'Assureur dans les meilleurs délais et vous en informera (voir modalités dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option).

Les indemnités sont versées sur votre compte bancaire après réception de l'ensemble de vos pièces justificatives et analyse de votre dossier par l'Assureur ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option).

Pour toute question sur les conditions et modalités d'application de la garantie, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :

- par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
- par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
- par téléphone : +33 (0)1 45 16 87 57 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

1.2.2. Tarification – Modalités de paiement et de modification

Votre Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank

est gratuite et ne donne pas lieu à une cotisation à une offre d'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet.

En cas de modifications de ces modalités, Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date anniversaire de votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement. Vous pourrez alors résilier votre adhésion dans les 2 mois suivant la date de l'information dans les conditions définies à la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, et la résiliation prendra effet à la date anniversaire de votre adhésion.

1.2.3. Information importante

Vous devez prendre connaissance du document d'information sur le produit d'assurance « Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement », ainsi que de la notice d'information relative à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option, et notamment de la garantie, des exclusions, de leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que des formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration de votre part concernant des éléments constitutifs du risque ou du sinistre vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de la garantie, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

1.2.4. Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation

Conditions d'adhésion

L'adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank doit être faite concomitamment à la souscription du compte bancaire, et donc préalablement au vol ou à la perte du ou des Moyens de paiement et/ou retrait.

En cas de résiliation de votre adhésion, vous ne pourrez bénéficier d'aucune nouvelle adhésion.

Modalités d'adhésion

Après avoir reçu et pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle (cette fiche d'information précontractuelle, le document d'information sur le produit d'assurance « Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement » et la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option), votre acceptation est formalisée par la signature électronique des Conditions Particulières (le document qui reprend vos informations personnelles, ainsi que les produits, services et assurances associées que vous avez choisis). La notice d'information et les Conditions Particulières forment votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier du contrat, ainsi que du document d'information sur le produit d'assurance « Assurances Perte ou Vol de Moyens de Paiement » et de la présente fiche d'information précontractuelle.

Droit de renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les 30 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de votre garantie Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, sans frais ni pénalités. Ce droit ne s'applique pas si vous déclarez un sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 30 jours.

Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, par lettre ou tout autre support durable adressé à Orange Bank – Service Clientèle – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

Proposition de rédaction pour exercer votre faculté de renonciation :

« Je soussigné M / Mme demeurant renonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de Dommages Perte ou Vol des Moyens de Paiement Orange Bank (en option) N°6153 (ou N° 6250 si vous avez souscrit le Pack Premium) souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun sinistre mettant en jeu la garantie de ce Contrat ».

Conséquences de la renonciation

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de votre adhésion à compter de la date de réception de votre demande de renonciation. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, vous ne pouvez plus exercer ce droit.

1.2.5. Prise d'effet et Durée de l'assurance – Droit de résiliation

Prise d'effet et durée de l'Assurance Perte ou vol de Moyens de Paiement

La garantie prend effet à la date de la signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture de votre compte bancaire Orange Bank dont les modalités sont fixées au paragraphe 1.1.5 « Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation » ci-dessus.

Votre Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est annuelle, et renouvelée tacitement chaque année à la date anniversaire de sa prise d'effet.

Résiliation de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement

- Par vous :
Vous pouvez résilier votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement :
 - à tout moment, au-delà du délai de renonciation de 30 jours ;
 - à chaque échéance annuelle, si vous refusez les nouvelles dispositions du contrat Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

Vous pouvez demander la résiliation de votre adhésion par téléphone, par chat, via la rubrique "mes demandes" de votre espace client ou par courrier (ORANGE BANK – Service Clientèle – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation vous sera adressée par mail. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

- Par l'Assureur :
L'Assureur peut décider de résilier votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement :
 - chaque année à la date anniversaire de sa prise d'effet, et Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant ;
 - après un sinistre, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous en est faite. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier les autres contrats que vous avez souscrits auprès de l'Assureur, dans le délai d'un mois à compter de la notification précitée.
- De plein droit :
Votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est résiliée automatiquement :

- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances ;
- en cas de clôture de votre compte bancaire Orange Bank puisque les garanties sont accordées avec l'ouverture et la détention d'un compte bancaire auprès d'Orange Bank ;
- en cas de résiliation du Contrat d'assurance souscrit par Orange Bank auprès de l'Assureur, quelle qu'en soit la cause, et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non reconduction dudit contrat entraîne la cessation de la garantie à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation. Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date d'anniversaire de la prise d'effet de la garantie Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

multifonction) par exemple) et "inhérence" (ce que vous êtes, votre empreinte digitale par exemple).

Le code secret constitue une donnée de sécurité personnalisée. Comme son nom l'indique, il doit absolument rester secret et vous ne devez le communiquer à personne.

Dès l'activation de votre carte, vous pourrez prendre connaissance de votre code secret défini par défaut, directement dans votre application mobile Orange Bank. Il vous sera ensuite possible de le consulter en temps réel et de le modifier à tout moment depuis votre application mobile Orange Bank.

Ces fonctionnalités de visualisation et de modification du code secret sont soumises à l'authentification forte que nous avons mise en place.

Pour des raisons de sécurité, le code secret est visible pendant quelques secondes seulement. Vous devez procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Pour valider la modification de votre code secret depuis votre application mobile Orange Bank, n'oubliez pas d'effectuer un retrait d'espèces dans un distributeur avec votre nouveau code.

Vous devez prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité de votre carte et la confidentialité du code secret.

Il existe d'autres données de sécurité personnalisées :

- Pour effectuer des opérations de paiement à distance avec votre carte bancaire sur les sites internet affichant le logo « Mastercard ID Check » :
 - avec la solution d'authentification forte que nous avons mise en place, vous permettant de vous authentifier sur votre application mobile Orange Bank selon la méthode que vous avez choisie (reconnaissance biométrique ou code d'accès) (voir « Vos outils personnels d'identification » dans les Conditions générales). Lors de l'opération de paiement sur le site internet, vous saisissez votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre carte et validez votre saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur votre application. Vous êtes invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de votre code d'accès, soit en utilisant la fonction biométrique de votre smartphone.
 - à défaut, en communiquant un code à usage unique par SMS sur votre numéro de mobile que vous nous avez préalablement communiqué. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, vous saisissez votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre carte et validez votre saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un code à usage unique. Vous devez alors saisir le code à usage unique sur la page de paiement affichant notre logo et valider votre saisie.
- Vous devez bien vous assurer que votre numéro de mobile est à jour dans les coordonnées renseignées dans votre espace client.
- Pour effectuer des opérations de paiement par paiement mobile, en s'assurant de l'utilisation du code secret ou de la fonction biométrique associés au paiement mobile si elle est demandée lors du paiement.

2. Les cartes

2.1. Présentation et conditions de la carte Standard et de la carte Premium

2.1.1. Caractéristiques des produits – Modalités de fonctionnement et d'exécution

La carte Standard et la carte Premium⁵ sont des cartes de paiement et de retrait d'espèces, à débit immédiat.

L'objet de la carte Standard et de la carte Premium

Elle sert à payer vos achats de produits et de services sur internet, auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électronique (TPE) ou automates et à retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets (y compris en devises à l'étranger). Votre carte fonctionne uniquement dans le cadre du réseau mondial Mastercard. Le logo ou la marque Mastercard doit donc être affiché sur le TPE, sur l'automate, sur la vitrine du commerçant, sur le site internet marchand ou sur le distributeur automatique.

La délivrance de la carte Standard ou de la carte Premium : fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Elle est délivrée à votre demande. Elle est personnelle. Vous seul avez le droit de vous en servir et il est interdit de la prêter ou de la donner. La carte bancaire délivrée reste notre propriété.

Nous pouvons vous refuser la délivrance d'une carte bancaire. Dans ce cas et si vous nous le demandez, nous vous informerons des motifs de ce refus.

Les données de sécurité personnalisées

Nous mettons en place un dispositif d'authentification forte pour vos paiements en ligne par carte bancaire (dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement).

Nous pourrions appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification forte (dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017).

Bon à savoir : un dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (ce que vous savez, un mot de passe par exemple), "possession" (ce que vous avez, votre smartphone (mobile

⁵ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank.

Obligations à des fins de sécurité

Vous devez utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte que nous mettons en place chaque fois que vous en recevez l'instruction par les dispositifs d'acceptation de votre carte, sous peine d'engager votre responsabilité.

Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de votre carte, du code secret et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le code à usage unique par SMS). Vous devez donc tenir absolument secrets votre code secret et le code à usage unique transmis par SMS lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit même à Orange Bank qui ne peut en avoir connaissance et qui ne vous les demandera jamais.

En outre, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte que nous mettons en place, vous devez prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "connaissance", et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "possession", et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie "inhérence".

Le paramétrage de la carte

Vous avez la possibilité de bloquer ou débloquer à tout moment certaines fonctionnalités de votre carte (le paiement sans contact, les paiements à distance, ainsi que les paiements et retraits d'espèces à l'étranger).

Ces fonctionnalités sont débloquées par défaut lors de la délivrance de la carte, excepté pour la fonctionnalité sans contact qui nécessite un premier retrait d'espèces ou paiement en composant votre code secret.

Si vous avez bloqué une fonctionnalité, ce changement n'est pas définitif. Vous pouvez toujours la débloquent dans les mêmes conditions. L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par vos soins s'effectue sous votre responsabilité.

2.1.2. Tarification - Modalités de paiement et de modification

La carte Standard est gratuite.

La carte Premium est payante (conformément aux conditions tarifaires en vigueur), elle est facturée à échoir mensuellement.

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet

Les autres conditions financières sont précisées dans les conditions tarifaires.

Si nous apportons des modifications aux conditions de la carte (y compris financières), nous vous en informerons 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez résilier votre carte sans frais avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation de votre carte dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications.

2.1.3. Risques particuliers

La sécurité de votre carte et de votre code secret

Vous devez prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité de votre carte et de votre code secret. Vous devez donc tenir absolument secret votre code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code secret si le TPE ou l'automate vous le demande.

L'opposition (blocage définitif)

Dès que vous avez connaissance de la perte ou du vol de votre carte bancaire, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de votre carte ou des données liées à son utilisation, vous devez faire opposition dans les meilleurs délais en nous indiquant le motif, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour bloquer définitivement votre carte (voir modalités dans les Conditions générales).

Refabrication de votre nouvelle carte bancaire Orange Bank

En cas de renouvellement avant échéance de votre carte bancaire Orange Bank (renouvellement, changement de débit, carte abîmée) ou suite à une opposition (perte, vol, utilisation frauduleuse) de votre carte bancaire Orange Bank, vous serez facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de dysfonctionnement ou de renouvellement à échéance de votre carte bancaire Orange Bank, vous ne serez pas facturé.

Renvoi de carte

Suite à votre opposition, vous aurez la possibilité de commander une nouvelle carte bancaire. L'envoi de celle-ci pourra se faire à votre domicile dans un délai de 5 jours ouvrés.

Si vous souhaitez la recevoir à une autre adresse, nous pouvons vous l'envoyer, suite à opposition de votre part, dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de votre demande depuis l'application mobile Orange Bank. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné, plus d'informations sur orangebank.fr (service facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur).

Le blocage temporaire

Si vous n'êtes pas certain d'avoir perdu votre carte, vous pouvez en bloquer temporairement l'utilisation, notamment depuis votre application mobile Orange Bank, puis la débloquent si vous la retrouvez.

Lorsque l'option est activée, les retraits d'espèces et la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués.

Ce blocage de la carte ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition.

Dès l'instant où vous considérez que votre carte est définitivement perdue, vous devez faire opposition selon les modalités précisées ci-dessus pour pouvoir commander une nouvelle carte.

Le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Il vous appartient de vérifier la régularité des opérations de paiement et de retrait débitées sur votre compte.

Dans tous les cas, vous devez contester l'opération le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai maximum de 13 mois pour les opérations réalisées dans l'Espace Économique Européen ou de 100 jours pour les autres opérations. Ce délai court à compter de la date de débit de l'opération de paiement contestée sur le compte sur lequel fonctionne la carte. Vous devez nous adresser votre contestation par écrit. Vous pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Les opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de la carte bancaire avant la demande d'opposition ou le blocage temporaire sont à votre charge selon les limites prévues par la

réglementation applicable, soit dans la limite de 50 €. Toutefois, votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée dans l'Espace Économique Européen (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy) sans utilisation des données de sécurité. De même, si vous ne pouviez pas vous rendre compte de la perte ou du vol de votre carte avant le paiement, ou si la perte de votre carte est causée par une personne qui travaille pour nous ou l'un de nos prestataires, ou encore en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre carte ou de ses données, votre responsabilité n'est pas engagée.

Les opérations non autorisées effectuées après la demande de blocage restent entièrement à notre charge, sans limitation de montant, sauf en cas de négligence grave (notamment si vous avez tardé à faire opposition), de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part, et à l'exception des opérations effectuées par vous-même.

Sauf agissements frauduleux de votre part, vous ne supportez aucune conséquence financière si une opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que nous n'exigions votre authentification forte dans le respect de la procédure que nous avons mise en place. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'Orange Bank.

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de votre carte bancaire peut également entraîner sa résiliation.

Provision sur le compte bancaire associé à la carte bancaire

En cas de débit immédiat, vous devez vous assurer, avant chaque opération de paiement ou de retrait, qu'il y a une provision suffisante et disponible sur votre compte et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

Retrait de la carte à notre initiative

Outre les cas de blocage qui résultent de la gestion du compte, de conditions de sécurité ou de présomption d'opération frauduleuse ou non autorisée, nous pouvons vous retirer votre carte si nous vous avons informé d'un incident de fonctionnement de votre compte lié à l'utilisation de votre carte et que vous ne l'avez pas régularisé. Dans ce cas, nous vous retirons votre carte (opposition pour usage abusif) et vous en informons. Nous vous laissons un délai supplémentaire pour régulariser votre situation. Si vous ne le faites pas, nous n'aurons pas d'autre choix que de vous inscrire au fichier central des retraits de cartes bancaires de la Banque de France. Ce fichier recense les incidents de paiement caractérisés liés au retrait de carte pour usage abusif. Il peut être consulté par les banques avant la délivrance d'une carte bancaire.

Cette inscription dure 2 ans à partir de notre décision de retrait pour usage abusif. Mais elle peut être supprimée plus tôt si vous nous le demandez après avoir, bien sûr, régularisé votre situation. Bien entendu, cette inscription à ce fichier peut aussi être supprimée si nous avons fait une erreur ou si vous nous démontrez que vous n'êtes pas à l'origine de l'événement qui a amené à votre fichage.

Vous pouvez à tout moment nous demander si nous vous avons inscrit au fichier central des retraits de cartes bancaires. Nous pouvons aussi vous rappeler le montant que vous nous devez, qui peut être majoré de frais.

2.1.4. Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

La carte est souscrite pour une durée indéterminée.

Une résiliation à notre initiative prend effet 2 mois après la date d'envoi de la notification de la décision. Mais nous pouvons exiger la

restitution de la carte à tout moment dans les conditions prévues ci-dessus.

Vous pouvez également résilier la souscription de votre carte à tout moment. Dans ce cas, la résiliation prend effet dans un délai de 30 jours après la date d'envoi de votre notification.

Vous n'avez plus le droit d'utiliser la carte à compter de la date d'effet de la résiliation. Vous vous engagez à la détruire selon nos instructions.

2.1.5. Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant électroniquement les conditions particulières (le document qui reprend vos informations personnelles et les produits, services de la banque au quotidien et assurances associées que vous avez choisis), après avoir pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle. Ces conditions particulières forment avec les conditions générales et tarifaires votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier du contrat.

Votre carte ne vous sera délivrée qu'après notre accord que nous vous notifierons.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de votre contrat signé. Vous n'avez pas besoin d'en justifier la raison et vous ne supporterez pas de pénalités. Pour exercer ce droit, vous devez nous l'indiquer par écrit. Vous pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Cette demande vaut résiliation de votre carte, sous réserve des opérations en cours. Vous devrez détruire votre carte et attester de sa destruction effective. Si vous avez donné votre accord pour commencer l'exécution de votre contrat avant l'expiration du délai de rétractation, vous serez tenu au paiement proportionnel de la cotisation de la carte.

À réception de votre nouvelle carte bancaire, vous devrez l'activer depuis votre application mobile Orange Bank en saisissant l'avant dernier groupe de chiffres de votre numéro de carte bancaire.

2.2. Les assurances liées à votre carte Standard ou à votre carte Premium : assurance et assistance (en inclusion)

2.2.1 Caractéristiques des assurances liées à la carte Standard – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Les contrats

Les garanties assurance et assistance sont incluses dans la carte Standard et résultent des contrats suivants :

- pour les garanties d'assistance : Contrat d'assistance n°6154 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- pour les garanties d'assurance : Contrat d'assurance n°41619764/0002) souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex – 382 285 260 RCS Créteil (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte

Standard et Garanties d'assurance Décès accidentel/ invalidité en inclusion – carte Standard sont disponibles sur orangebank.fr.

Les garanties (dans les limites prévues par les notices d'information) :

- **Assistance liée à la carte Standard** : en cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Standard, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.
- **Assurance liée à la carte Standard** : la Garantie décès accidentel / invalidité, dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance Décès accidentel / invalidité en inclusion-carte Standard, intervient quand le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) a été effectué totalement ou partiellement avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans les notices d'information) :

- **Assistance liée à la carte Standard** : pour toute question sur les conditions et modalités d'intervention de l'assistance, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assistance, 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
 - par mail : voyage@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 46 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

- **Assurance liée à la carte Standard** : pour toute question sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance ou pour déclarer un sinistre, vous pouvez contacter Groupama Paris Val de Loire via Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
 - par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 46 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Mutuaide Assistance transférera votre appel à Groupama Paris Val de Loire, qui vous répondra.

Les prestations sont fournies par l'Assureur dans les conditions et selon les modalités prévues dans les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Standard et Garanties d'assurance Décès accidentel/ invalidité en inclusion – carte Standard.

2.2.2 Caractéristiques des assurances liées à la carte Premium – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Les contrats

Les garanties d'assurance et d'assistance sont incluses dans la carte Premium et résultent des contrats suivants :

- Pour les garanties d'assistance : Contrat d'assistance n°6156 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés

conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

- Pour les garanties d'assurance « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski) » : Contrat d'assurance n°6157 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- Pour les garanties d'assurance : Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Contrat d'assurance n°41619764/0003 souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex – 382 285 260 RCS Créteil (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

La Protection des achats, également incluse dans la carte Premium, regroupe les garanties suivantes :

- Pour les garanties « Allô Infos Juridiques », « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », contrat d'assurance n° 504 988 souscrit par Orange Bank auprès de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), Entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 2 216 500, RCS Paris 321 776 775, 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- Pour les Garanties « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours » : Contrat d'assurance n°6157 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium sont disponibles sur orangebank.fr.

Si le titulaire de la Carte Assurée souscrit le Pack Premium, il bénéficiera des garanties des contrats d'assurance n°6252, n°6253 et n°504 989 en lieu et place des garanties des contrats n°6156, n°6157 et n°504 988 souscrits respectivement auprès de Mutuaide Assistance et de SFPJ à compter de la date de souscription du Pack Premium. La référence du contrat d'assurance souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire (n°41619764 /0003) reste en revanche inchangée. Voir « 3. Le Pack Premium – 3.1. Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution – Les assurances ».

Les garanties de la carte Premium (dans les limites prévues par les

notices d'information) :

- **Assistance liée à la carte Premium** : en cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Premium dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.
- **Assurance liée à la carte Premium** : les Garanties « Décès Accidentel / Invalidité » et « Responsabilité Civile à l'Étranger », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Les Garanties « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski, Responsabilité Civile et Défense et Recours) » dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée.

Les Garanties « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent lorsque le bien garanti a été réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans les notices d'information) :

- **Assistance liée à la carte Premium** : pour toute question sur les conditions et modalités d'intervention de l'assistance, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assistance, 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
 - par mail : voyage@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 47 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

- **Assurance liée à la carte Premium** : pour toute question sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance ou pour déclarer un sinistre, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
 - par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 48 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Pour les Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Mutuaide Assistance transférera votre appel à Groupama Paris Val de Loire, qui vous répondra.

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », doit être déclaré, notamment :

- soit par téléphone : +33 (0)1 45 16 87 58 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- soit par mail : declaration.sinistre@protectionjuridique.fr
- soit par courrier : SFPJ TSA 41234 92919, LA DEFENSE CEDEX.

Les prestations sont fournies par l'Assureur dans les conditions et selon les modalités prévues dans les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium.

2.2.3 Tarification – Modalités de paiement et de modification

Vos garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Standard sont gratuites.

Vos garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Premium sont comprises dans la cotisation mensuelle au titre de la carte Premium (facturée conformément aux conditions tarifaires Orange Bank en vigueur).

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet.

Si des modifications sont apportées aux garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Standard ou à la carte Premium, Orange Bank vous en informera 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez résilier votre carte sans frais avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation de votre carte dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications.

2.2.4 Information importante

Vous devez prendre connaissance des notices d'information relatives aux garanties d'assistance et d'assurance liées à la carte Standard ou à la carte Premium (notice d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Standard ou carte Premium et notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Standard ou carte Premium), notamment concernant les garanties, les exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration portant sur des éléments constitutifs du risque ou du sinistre dont vous avez connaissance vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de garanties, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

2.2.5 Prise d'effet et Durée de garanties d'assistance et d'assurances liées à la carte Standard ou à la carte Premium – Résiliation

Prise d'effet et durée des assurances

Vous bénéficiez des garanties à compter de la date de la commande de la carte Standard ou de la carte Premium où dès le renouvellement de cette carte et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la carte ne suspend pas les

garanties.

Résiliation des assurances

Les assurances sont résiliées de plein droit :

- en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des Assurances
- en cas de résiliation du Contrat d'assistance ou d'assurance souscrit par Orange Bank auprès de l'Assureur, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non reconduction dudit Contrat entraîne la cessation de vos garanties à partir de la date d'effet de ladite résiliation. Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date de prise d'effet de la résiliation
- à la résiliation de votre carte bancaire.

2.3. Le paiement mobile

(Sous réserve de souscription d'une carte bancaire, et de compatibilité des équipements. Voir informations sur orangebank.fr)

2.3.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Présentation du service de paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de réaliser des paiements sans contact en point de vente depuis votre mobile.

Votre enfant titulaire d'une carte Plus peut bénéficier du service de paiement mobile sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay⁶ et Apple Pay⁷. Les règles de fonctionnement de ce service décrites dans les conditions générales d'utilisation du paiement mobile s'appliqueront alors à lui. Toutefois, les actions prévues ci-après et portant sur l'opposition (blocage définitif), le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées, le blocage du service de paiement mobile resteront de la responsabilité du parent.

En point de vente, le service de paiement mobile est doté de données de sécurité personnalisées permettant de faire vos achats auprès de commerçants, prestataires de service ou automates équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) sans contact. Les conditions d'acceptation du service de paiement mobile peuvent évoluer en fonction des technologies ou des réglementations.

À l'étranger, vous pouvez réaliser un paiement mobile auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique affichant la marque Mastercard et compatibles avec la technologie NFC. Cette possibilité peut cependant être limitée ou exclue dans certains pays.

Le paiement mobile est réservé à des fins personnelles et non professionnelles. Vous ne devez pas en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

Conditions préalables à l'utilisation du service

Le service de paiement mobile est émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer⁸. Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », télécharger l'application mobile Orange Bank sur votre mobile et être équipés :

- d'un mobile Android⁶ 7.0 (ou supérieur)

- d'un iPhone 6 ou supérieur disposant d'iOS 12 ou supérieur et disposer d'un identifiant Apple connecté à un compte iCloud (www.icloud.com)⁷ ci-dessus

et respecter les conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

Règles générales du service

Pour Android

À la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank. Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, vous réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile Orange Bank ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Google Pay⁶ (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte). Dans ce dernier cas, un code à usage unique vous sera envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank. Vous acceptez également les conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment les conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

Vous n'avez pas besoin de l'application Google Pay pour utiliser les fonctionnalités de paiement de Google Pay⁶ à travers votre application mobile Orange Bank. Il vous reste à saisir votre code confidentiel Android ou à vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale à chaque fois que votre smartphone vous le demande. Vous pouvez payer avec votre smartphone ou avec des objets connectés de type Wear OS.

Votre code personnel pour déverrouiller votre smartphone pour les paiements mobile est différent du code PIN de votre carte SIM, ainsi que du code confidentiel de votre carte de paiement Orange Bank. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons d'utiliser des codes différents.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Pour iOS

À la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera

⁶ Google Pay et Android sont des marques déposées de Google Inc.

⁷ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch

en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

⁸ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

envoyé sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.
Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, vous réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile Orange Bank ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Apple Wallet⁹ (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte). Dans ce dernier cas, un code à usage unique peut vous être envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les Conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank. Vous acceptez également les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment les conditions générales d'utilisation depuis le [site orangebank.fr](http://site.orangebank.fr).

Enfin, vous devez connecter l'application mobile Orange Bank au service Apple Pay¹⁰, disponible sur les iPhones compatibles. Il ne vous reste plus qu'à saisir votre code confidentiel Apple ou à vous identifier avec la fonction « Touch ID » ou « Face ID ».⁹Erreur ! Signet non défini. chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vos achats par paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de régler vos achats de biens ou de prestations de services auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques compatibles, sur internet et sur les applications mobiles compatibles. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des commerçants.

■ Pour Android

Vous pouvez régler un achat d'un montant inférieur ou égal à 30 euros, dans la limite des 150 premiers euros et de 3 paiements consécutifs, sans taper votre code secret. Pour tout achat supérieur à 30 euros ou au 4^e paiement consécutif inférieur ou égal à 30 euros, vous devez saisir votre code secret.

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction en présentant votre mobile devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Si cela vous est demandé, il suffit alors de saisir votre code confidentiel Android ou de vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale. Dès

ce moment, l'ordre de paiement devient irrévocable. Vous ne pouvez pas l'annuler une fois qu'Orange Bank a accusé réception de l'ordre de paiement du commerçant.

■ Pour iOS

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction, en présentant votre iPhone devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Il suffit alors de vous identifier via Touch ID, Face ID⁹ ou de saisir votre code confidentiel Apple. Dès ce moment, l'ordre de paiement devient irrévocable. Vous ne pouvez pas l'annuler une fois qu'Orange Bank a accusé réception de l'ordre de paiement du commerçant.

Pour toute transaction sur internet ou au sein d'une application mobile, vous donnez votre consentement pour réaliser une opération de paiement en fournissant les informations demandées.

Chaque transaction fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès d'Orange Bank. Si le commerçant n'est pas en mesure de réaliser une telle demande (parce que son équipement n'est pas connecté par exemple), la transaction ne pourra aboutir.

Le service de paiement mobile peut ne pas être accepté chez certains commerçants qui exigent la présentation d'une carte de paiement pour la livraison du bien ou la fourniture d'un service.

2.3.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification

Le service de paiement mobile Orange Bank est gratuit.

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- par courrier : frais d'affranchissement selon le tarif en vigueur
- par téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- par internet : accès gratuit, hors coût de communication variable selon l'opérateur.

Les autres conditions financières sont précisées dans les conditions tarifaires.

Si nous apportons des modifications aux conditions du service de paiement mobile (y compris financières), nous en informerons le titulaire du compte Orange Bank 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si le titulaire du compte Orange Bank n'est pas d'accord, il peut résilier la carte bancaire sans frais avant la date d'application des changements. S'il ne demande pas la résiliation de la carte bancaire dans ce délai, cela signifie qu'il accepte les modifications.

2.3.3 Risques particuliers

La sécurité de votre mobile

■ Pour Android

Vous devez prendre garde à votre mobile sur lequel est installé le service paiement mobile et prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Android, le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale, ainsi que vos identifiants et code d'accès à l'application mobile Orange Bank permettant d'accéder au service de paiement mobile. Vous devez donc tenir absolument secret votre code confidentiel Android

⁹ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch

en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code confidentiel Android si le TPE ou l'automate vous le demande.

■ Pour iOS

Vous devez prendre garde à votre iPhone sur lequel est installé le service paiement mobile et prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Apple ainsi que vos identifiants et code d'accès à l'application mobile Orange Bank permettant d'accéder au service de paiement mobile. Vous devez donc tenir absolument secret votre code confidentiel Apple et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code confidentiel Apple si le TPE ou l'automate vous le demande.

L'opposition (blocage définitif)

Dès que vous avez connaissance de la perte, du vol, du détournement de votre mobile ou de toute utilisation frauduleuse de votre service de paiement mobile ou des données liées à son utilisation, vous devez faire opposition immédiatement en nous indiquant le motif, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour bloquer définitivement votre service de paiement mobile (voir les modalités dans les conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android et sur iOS dans les Conditions générales de la banque au quotidien de la Nouvelle offre).

La mise en opposition de votre paiement mobile passe par la mise en opposition de votre carte bancaire, dans les conditions prévues aux conditions générales banque au quotidien.

Le blocage temporaire

Si vous n'êtes pas certain d'avoir perdu votre mobile, vous pouvez désactiver temporairement le service de paiement mobile depuis votre application puis l'activer à nouveau si vous retrouvez votre mobile.

Dès l'instant où vous considérez que votre mobile est définitivement perdu, vous êtes invité à faire opposition selon les modalités précisées ci-dessus pour pouvoir activer le service sur un nouveau mobile.

Le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Il vous appartient de vérifier la régularité des opérations de paiement débitées de votre compte.

Dans tous les cas, vous devez contester l'opération auprès de nous le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai maximum de 13 mois pour les opérations réalisées dans l'Espace Économique Européen ou de 100 jours pour les autres opérations. Ce délai court à compter de la date de débit de l'opération de paiement contestée sur le compte sur lequel fonctionne le paiement mobile. Vous devez nous adresser votre contestation par écrit. Vous pouvez notamment le faire via votre espace client. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Les opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de votre mobile avant la demande d'opposition sont à votre charge dans la limite de 50 €. Toutefois votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée dans l'Espace Économique Européen (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy) sans utilisation des données de sécurité. De même, si vous ne pouviez pas vous rendre compte de la perte ou du vol de votre mobile avant le paiement, ou encore en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre service de paiement mobile ou de ses données,

vos responsabilités n'est pas engagée.

Les opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage, sont à votre charge.

En cas de négligence grave (notamment si vous avez tardé à faire opposition), de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part, toutes les opérations non autorisées sont à votre charge, sans limitation de montant. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'Orange Bank.

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif du service de paiement mobile peut également entraîner la résiliation du service.

Blocage du service de paiement mobile

Orange Bank peut bloquer, restreindre ou annuler à tout moment l'utilisation du service de paiement mobile pour l'une des raisons suivantes :

- suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de paiement mobile
- protection de la sécurité du service de paiement mobile
- contrainte légale
- perte ou vol de votre mobile.

Orange Bank mettra en œuvre les moyens nécessaires pour vous informer en cas de blocage, de restriction ou d'annulation de votre service de paiement mobile, sauf si le fait de vous en informer compromet des mesures de sécurité ou serait illégal. Orange Bank s'engage également à débloquer le service dès que les raisons qui ont causé son interruption auront disparu.

Enfin, Orange Bank a le droit de refuser une transaction réalisée par paiement mobile si :

- le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée ne dispose pas des sommes suffisantes pour payer le montant de la transaction
- vous agissez en violation des conditions générales d'utilisation
- votre mobile associé au compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée est déclaré perdu ou volé
- une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- un tribunal, la loi, Orange Bank ou tout autre entité demande à Orange Bank de refuser la transaction, en cas d'erreurs, de pannes, de refus des commerçants, des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des systèmes de paiement, ou encore si la transaction concerne des jeux d'argent non approuvés par les commerçants.

En cas de refus d'une transaction, vous serez prévenu le plus tôt possible, en tout état de cause, dans un délai d'un jour ouvrable, ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). Dans la foulée, vous serez informé de la marche à suivre pour contester le refus. Vous pouvez également contacter Orange Bank pour obtenir ces informations. Même en cas de refus d'une transaction, les conditions générales continuent de s'appliquer et Orange Bank continue d'assurer le service de paiement mobile.

2.3.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

Durée du contrat

La durée de validité du service de paiement mobile est la même que celle de la carte bancaire Mastercard. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci.

Vous pouvez cependant le supprimer sur chacun des appareils sur lequel il est activé en supprimant la carte depuis l'application Apple Pay / Google Pay¹⁰ ou depuis les paramètres de votre appareil.

Suppression du service par Orange Bank

Orange Bank peut supprimer, de plein droit et sans délai, le service de paiement mobile dans les cas suivants :

- si vous ne respectez pas les conditions générales
- si vous ne payez pas l'intégralité des transactions effectuées (et des frais éventuellement associés) après une relance restée sans réponse
- si Orange Bank n'a plus le droit d'émettre des paiements mobiles
- si vous n'utilisez pas le service de paiement mobile pendant 12 mois consécutifs
- en cas de décès
- en cas d'utilisation frauduleuse ou illégale de votre service de paiement mobile.

Dans ces cas, le service sera immédiatement bloqué.

Outre les cas prévus ci-dessus, Orange Bank peut également supprimer le service sans motif avec un préavis de deux mois.

En cas de résiliation du service de paiement mobile, vous en serez informé dans les plus brefs délais si Orange Bank est autorisé à le faire, sauf si le fait de vous en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal. Si votre service de paiement mobile est annulé ou résilié, Orange Bank le bloquera immédiatement afin que le service de paiement mobile ne puisse plus être utilisé.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menace pour la sécurité, nous pouvons être amenés à vous contacter par tout moyen approprié.

2.3.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant électroniquement les conditions particulières (le document qui reprend vos informations personnelles et les produits que vous avez choisis), après avoir pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle. Ces conditions particulières forment avec les conditions générales et tarifaires votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier du contrat.

Votre éligibilité à ce service sera étudiée dès que vous l'activerez dans votre espace client. Votre service de paiement mobile ne sera activé qu'après notre accord.

3. Le Pack Premium

3.1 Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution

Le Pack Premium est réservé aux personnes physiques majeures, résidents fiscaux en France (en France métropolitaine ou dans les DROM¹¹), pleinement responsables de leurs actes dans la vie civile.

Le Pack Premium est une offre groupée de produits et services. Les différents produits et services composant le Pack Premium sont :

- un premier compte bancaire pour vous, ou votre compte (ci-après « votre compte » ou « votre compte bancaire »),

- une carte Premium avec paiement mobile pour vous,
- le Service Pack Premium : jusqu'à 5 comptes bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant si vous avez un enfant âgé de 10 à 17 ans révolus au moment de la souscription de ce compte et pour lequel vous disposez de l'autorité parentale) et une carte Plus avec paiement mobile pour chacun de vos enfants, sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay et Apple Pay¹⁰.

En souscrivant au Pack Premium, vous bénéficiez également de l'extension des assurances Perte ou Vol de Moyens de Paiement (si vous l'avez souscrite) et Protection des Achats au profit de votre enfant bénéficiant d'une procuration sur un compte bancaire à utiliser (jusqu'à son 20^e anniversaire).

Votre compte, la carte Premium et le Service Pack Premium peuvent être souscrits séparément à des conditions financières différentes mentionnées aux conditions tarifaires en vigueur.

Bon à savoir : pour souscrire au Service Pack Premium, vous devez être titulaire d'un compte bancaire Orange Bank.

Vous pourrez également ouvrir jusqu'à 5 comptes bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) avec chacun une carte Plus qui fonctionnent dans les conditions précisées ci-après.

Votre compte, la carte Premium et votre paiement mobile fonctionnent conformément à l'ensemble des Conditions générales de la banque au quotidien Nouvelle offre.

Le Service Pack Premium : le compte bancaire à utiliser par votre enfant et la carte Plus

L'ensemble des dispositions des Conditions générales banque au quotidien s'appliquent, sauf dispositions spécifiques, précisées au point 1.10. dédié au Pack Premium des Conditions générales.

Le compte à utiliser par un enfant peut être ouvert si vous avez un enfant âgé de 10 à 17 ans révolus au moment de la souscription de ce compte et pour lequel vous disposez de l'autorité parentale.

Le compte bancaire à utiliser par votre enfant est ouvert dans les mêmes conditions que votre compte (voir Conditions générales précitées), à la seule différence que nous ne vous demanderons pas d'effectuer un 1^{er} versement pour son ouverture.

Il est réservé à un usage privé. Vous ne pouvez pas utiliser ce compte pour des activités professionnelles.

Il fonctionne exclusivement en euros et doit toujours fonctionner avec un solde positif (créditeur). Il ne peut pas être octroyé de découvert autorisé sur ce compte. Ce compte n'est pas éligible à la mobilité bancaire.

Afin que ce compte puisse être utilisé par votre enfant, vous lui donnez procuration lors de l'ouverture du compte.

À cette fin, vous reconnaissez disposer de l'autorité parentale sur votre enfant. Dans le cadre de cette procuration, vous agissez en tant que mandant et en tant que représentant légal. Votre enfant agit quant à lui en qualité de mandataire et ne pourra être mandataire que d'un seul compte à utiliser chez Orange Bank.

Vous êtes titulaire du compte à utiliser par votre enfant et en êtes le

¹⁰ Apple Pay est une marque déposée d'Apple Inc. Google Pay est une marque déposée de Google Inc.

¹¹ Départements et Régions d'Outre-Mer.

seul responsable. Les fonds disponibles sont les vôtres.

Nous vous laissons le soin de lui expliquer le fonctionnement du compte qu'il utilisera et de vérifier la compatibilité de son équipement ainsi que d'expliquer à votre enfant ses droits et les finalités d'utilisation de ses données par Orange Bank en tant que responsable de traitement des données ; la Politique de protection des données personnelles des enfants est disponible en ligne sur la page « Protection des données personnelles » du site www.orangebank.fr.

Bon à savoir : vous recevrez également son identifiant par mail.

Les outils personnels d'identification de votre enfant (identifiant et code d'accès) répondent aux mêmes règles que celles figurant dans le paragraphe « Vos codes personnels d'identification » des Conditions générales précitées.

Bon à savoir : votre espace client vous est strictement réservé, votre enfant dispose de son propre espace de gestion dans son application mobile Orange Bank.

Votre enfant pourra, sous votre contrôle et dans les limites que vous aurez définies grâce au pilotage parental, utiliser la carte Plus, faire des virements par SMS et des demandes d'argent. Il pourra par ailleurs créer et gérer une ou plusieurs Tirelire.

Vous devez nous informer de tout événement concernant votre enfant qui aurait un impact sur l'utilisation de ce compte ainsi que sur l'utilisation de la carte Plus qui lui est délivrée.

Le fonctionnement du compte bancaire à utiliser par votre enfant

Le fonctionnement du compte pour vous

- Ce que vous pouvez faire :
Dans votre espace client dédié au Pack Premium, vous aurez accès au solde du compte bancaire utilisé par votre enfant, qui comprend le montant de la ou des Tirelire le cas échéant ainsi que les opérations réalisées sur le compte.
« Les règles de fonctionnement » du compte décrites aux Conditions générales précitées s'appliquent au compte à utiliser par votre enfant, avec les différences suivantes :
 - pour créditer ce compte, vous pourrez uniquement recevoir un virement depuis votre compte ou depuis un compte bancaire externe (voir paragraphe « Les règles de fonctionnement- recevoir un virement » des conditions générales) ou l'alimenter par carte bancaire,
 - pour débiter ce compte, vous pourrez le faire uniquement par virement à destination de votre compte ou par prélèvement.

Votre enfant aura la possibilité de créer des Tirelire pour mettre de l'argent de côté.

Aussi, si vous réalisez un virement ou mettez en place un prélèvement à partir de ce compte utilisé par votre enfant dont le montant dépasse le solde du compte hors Tirelire, la ou les Tirelire (sans distinction) seront totalement vidées et leurs montants reversés sur ce compte afin que l'opération puisse être réalisée. Dans tous les cas, avant de faire une opération, vous devez vérifier qu'il y a bien une provision suffisante sur votre compte.

- Sur ce compte, vous ne pourrez pas :
 - disposer d'un chéquier
 - déposer des chèques
 - déposer des espèces
 - disposer d'une carte bancaire personnelle
 - utiliser le paiement mobile
 - bénéficier de la fonction virement par SMS et demande d'argent
 - créer et gérer des Tirelire.

Le pilotage parental pour vous

Dans votre espace client, vous aurez accès au pilotage parental.

Avec le pilotage parental de la carte, vous pourrez :

- ✓ bloquer temporairement/ débloquer la carte
- ✓ activer / désactiver la carte bancaire physique
- ✓ faire opposition sur la carte
- ✓ demander le renouvellement de la carte conformément aux conditions tarifaires en vigueur, tant que votre enfant est mineur
- ✓ consulter les plafonds de paiement et de retrait de la carte (mais vous ne pourrez pas les modifier)
- ✓ activer / désactiver les paiements en ligne
- ✓ activer / désactiver les paiements sans contact
- ✓ activer / désactiver les paiements et retraits à l'étranger
- ✓ activer / désactiver le paiement mobile
- ✓ consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile.

Avec le pilotage parental des virements par SMS, vous pourrez bloquer/ débloquer la fonction virement par SMS.

À noter : si vous souhaitez que votre enfant puisse faire des virements par SMS, vous devrez activer la fonction.

Vous pourrez définir une limite quotidienne de dépenses pour les paiements mobile, les paiements par carte et les virements par SMS (montant modifiable).

Avec le pilotage parental de la demande d'argent, vous pourrez bloquer/débloquer la fonction demande d'argent.

À noter : si vous souhaitez que votre enfant puisse faire des demandes d'argent, vous devrez activer la fonction.

Bon à savoir : Vous avez la possibilité de modifier les droits octroyés à votre enfant dans le cadre de la procuration à tout moment, en vous rendant dans votre application mobile Orange Bank.

Le pilotage partagé avec un copilote

Les personnes suivantes pourront partager le pilotage parental : l'autre parent de votre enfant, son beau- parent, ses frères, sœurs, oncles, tantes qui devront être majeurs capables et titulaires d'un compte bancaire Nouvelle offre Orange Bank ouvert ou à ouvrir.

Vous ne pourrez proposer le pilotage partagé qu'à une seule personne par compte utilisé par un enfant.

Vous devrez inviter le copilote en vous rendant dans votre application mobile Orange Bank. Le copilote devra accepter l'invitation.

En l'invitant, vous lui délivrez une procuration sur le compte utilisé par l'enfant.

Pour être valable, la procuration devra être signée par le copilote, puis par vous-même. Le copilote pourra ensuite bénéficier du pilotage partagé.

Le copilote pourra :

- ✓ bloquer temporairement / débloquer la carte
- ✓ activer / désactiver la carte bancaire physique
- ✓ activer / désactiver les paiements en ligne
- ✓ activer / désactiver les paiements sans contact
- ✓ activer / désactiver le paiement mobile
- ✓ activer / désactiver les paiements et retraits à l'étranger
- ✓ bloquer / débloquer le virement par SMS
- ✓ consulter les plafonds de retraits et paiements (mais vous ne pourrez pas les modifier)

- ✓ consulter et modifier la limite quotidienne de dépenses
- ✓ consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile
- ✓ consulter le RIB
- ✓ consulter les détails du compte
- ✓ consulter les opérations
- ✓ consulter la liste des Tirelires
- ✓ consulter la liste des cartes (uniquement sur les comptes sur lesquels le copilote a une procuration)
- ✓ alimenter le compte par carte bancaire
- ✓ faire un virement sur le compte utilisé par l'enfant.

La procuration du copilote prend fin:

- dès la demande de révocation par le titulaire du Pack Premium ou par le copilote depuis leur application mobile Orange Bank, au décès du mandant ou du mandataire (en cas de décès du mandant, nous vous rappelons que nous bloquons immédiatement le compte utilisé par l'enfant, dans les mêmes conditions que votre compte (voir paragraphe « Le décès » des Conditions générales précitées)
- en cas de perte de l'autorité parentale, si votre enfant est mineur
- à la clôture du compte utilisé par l'enfant
- en cas de résiliation du Pack Premium, à votre initiative (sauf avis contraire de votre part) ou à celle de la banque, conformément aux dispositions sur la résiliation du Pack Premium.

Nous vous laissons le soin d'informer votre enfant de la mise en place de la procuration et de la fin de celle-ci.

La Tirelire

Dans votre espace client, vous avez accès à la liste de la ou des Tirelires, au montant cumulé de la ou des Tirelires créées par votre enfant ainsi qu'aux mouvements entre le compte et la Tirelire.

La procuration que vous délivrez à votre enfant

Grâce à la procuration délivrée à votre enfant, lors de l'ouverture du compte, vous l'autorisez à avoir accès à ce compte et à effectuer des opérations.

- À cet effet, vous autorisez votre enfant à :
 - ✓ consulter le solde du compte
 - ✓ consulter la liste des opérations effectuées sur le compte
 - ✓ utiliser sa carte Plus selon les mêmes modalités que celles décrites au paragraphe « La carte Standard et la carte Premium » des Conditions générales précitées et portant sur la carte Standard, dans les limites des plafonds indiquées aux conditions particulières « compte bancaire à utiliser par votre enfant- procuration-carte Plus associée », et le cas échéant, dans les limites du paramétrage que vous aurez défini
 - ✓ activer sa carte, consulter le code secret et le PAN de sa carte
 - ✓ consulter sa limite quotidienne de dépenses
 - ✓ réaliser des paiements mobiles selon les modalités décrites aux conditions générales et le cas échéant, dans les limites du paramétrage que vous aurez défini
 - ✓ créer, alimenter et gérer des Tirelires (jusqu'à leur clôture/suppression)
 - ✓ consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile (ex: smartphone, montre connectée...)
- et vous pourrez l'autoriser à effectuer les opérations suivantes (en activant la fonction correspondante depuis votre application mobile Orange Bank) :
 - ✓ des virements par SMS
 - ✓ des demandes d'argent.

Bon à savoir : Vous conservez l'entière responsabilité des

opérations effectuées par votre enfant sur ce compte, tant à l'égard d'Orange Bank que des tiers.

Votre enfant, en tant que mandataire du compte, pourra utiliser les services d'un agrégateur, conformément aux conditions de fonctionnement de celui qu'il aura choisi (pour plus d'informations, reportez-vous au paragraphe « Agrégateurs et initiateurs de paiement » des Conditions générales précitées; seules les dispositions concernant l'agrégation doivent être prises en compte ici).

Fin de la procuration délivrée à votre enfant :

La procuration reste valable jusqu'à ce que nous recevions votre demande de révocation expresse.

Lorsque vous mettez fin à la procuration, il vous appartiendra au préalable de prévenir votre enfant et de lui réclamer sa carte afin de nous la restituer ou à tout le moins de la détruire.

À partir de sa majorité, ou en cas d'émancipation, votre enfant pourra résilier la procuration auprès de la banque.

Dans l'hypothèse où l'enfant devenu majeur souhaiterait ouvrir un compte bancaire Nouvelle offre Orange Bank, il devra au préalable résilier la procuration sur le compte utilisé.

La procuration cesse également :

- en cas de perte de l'autorité parentale lorsque votre enfant est mineur
- à son 20^e anniversaire
- au décès du mandant ou du mandataire
- en cas de placement du mandant sous un régime de protection
- à la clôture de votre compte ou du compte bancaire utilisé par l'enfant
- ou à la résiliation du Pack Premium par vous (sauf avis contraire de votre part) ou par la banque.

La fin de la procuration entraînera la clôture du compte bancaire utilisé par votre enfant ainsi que la résiliation des produits et services associés à ce compte, dans le respect d'un préavis de 2 mois.

La carte devra être restituée ou à tout le moins détruite et votre enfant n'aura plus accès à l'application. La fin de la procuration n'entraîne pas la résiliation du Pack Premium. Les fonds seront automatiquement transférés sur votre compte ou sur un autre compte externe pour lequel vous nous aurez préalablement communiquées les coordonnées.

En cas de décès du mandant, la procuration cesse et nous bloquons immédiatement le compte utilisé par l'enfant, dans les mêmes conditions que votre compte (voir paragraphe « Le décès » des Conditions générales précitées).

Le fonctionnement du compte dans le cadre de la procuration délivrée à votre enfant

- Ce que votre enfant pourra faire

Dans les limites des paramétrages que vous aurez réalisés, votre enfant aura la possibilité de :

- ✓ bloquer temporairement / débloquer sa carte
- ✓ activer/ désactiver sa carte physique
- ✓ activer/ désactiver les paiements en ligne
- ✓ activer/ désactiver les paiements sans contact
- ✓ activer/ désactiver les paiements et retraits à l'étranger
- ✓ modifier le code secret de sa carte
- ✓ utiliser le paiement mobile (selon les modalités prévues dans les Conditions générales d'utilisation du paiement mobile)
- ✓ faire des virements par SMS (si vous l'avez activé)
- ✓ faire des demandes d'argent (si vous l'avez activé).

Si vous avez bloqué une fonction, votre enfant ne pourra pas la débloquent.

conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

Les opérations de paiement par carte bancaire, paiement mobile, virement par SMS et demande d'argent sont soumises aux mêmes règles que celles décrites aux Conditions générales précitées.

- Votre enfant pourra également :
 - ✓ consulter les opérations du compte
 - ✓ activer la carte
 - ✓ consulter le code de sa carte
 - ✓ consulter le PAN de la carte
 - ✓ consulter la limite quotidienne de dépenses,
 - ✓ créer une ou des Tirelire(s), les gérer, les supprimer,
 - ✓ activer ou désactiver a fonction d'alertes (notifications) sur les opérations et le niveau de solde, si vous nous autorisez à adresser de telles communications à votre enfant.

- Ce que votre enfant ne pourra pas faire :
 - demander la délivrance d'un chéquier
 - effectuer des remises de chèques
 - demander un découvert autorisé, consulter ou modifier les plafonds de retrait et de paiement
 - modifier la limite des dépenses quotidiennes, que vous avez fixé
 - avoir accès aux relevés de compte
 - consulter le RIB du compte
 - ajouter des bénéficiaires
 - domicilier des virements et prélèvements
 - alimenter le compte par carte
 - déposer des espèces
 - demander le renouvellement de la carte avant échéance
 - faire opposition à la carte, lorsqu'il est mineur
 - commander une carte suite à son opposition.

La carte Plus de l'enfant

À l'ouverture du compte à utiliser par votre enfant, vous souscrivez une carte Plus à débit immédiat pour votre enfant, qui fonctionnera dans les mêmes conditions que la carte Standard et qu'il devra utiliser conformément aux conditions décrites au paragraphe « La carte Standard et la carte Premium » des Conditions générales précitées. Toutefois, s'agissant d'une carte délivrée au mandataire, les plafonds de paiements et retraits maximum ne sont pas modifiables et sont indiquées aux conditions particulières « compte bancaire à utiliser par votre enfant- procuration-carte Plus associée ».

Vous, ou le mandataire devenu majeur pourrez faire opposition dans les cas prévus par la réglementation (perte, vol, utilisation frauduleuse de la carte), selon les modalités prévues au paragraphe « Bloquer votre carte » des Conditions générales précitées.

Vous, ou le mandataire devenu majeur, pourrez également contester les opérations réalisées par carte sur ce compte dans les mêmes conditions que celles indiquées au paragraphe « Nos responsabilités comme émetteur de carte bancaire » des présentes Conditions générales précitées.

Les garanties d'assistance et d'assurance sont incluses dans la carte Plus :

■ **Garanties d'assistance :**

Ces garanties résultent du contrat d'assistance n°6251 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de l'ACPR. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« l'Assureur »), pour le compte des assurés

En cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, votre enfant peut bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Plus, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.

■ **Garanties d'assurance :**

Ces garanties résultent du contrat d'assurance n°41619764/0004 souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex – 382 285 260 RCS Créteil (« l'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

La Garantie décès accidentel / invalidité, dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance Décès accidentel / invalidité en inclusion – carte Plus, intervient quand le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) a été effectué totalement ou partiellement avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Vous devez prendre connaissance des notices d'information relatives aux garanties d'assistance et d'assurance liées à la carte Plus (notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Plus et notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Plus), notamment concernant les garanties, les exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration portant sur des éléments constitutifs du risque ou du sinistre dont vous avez connaissance vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de garanties, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Plus et Garanties d'assurance Décès accidentel / invalidité en inclusion – carte Plus sont disponibles sur orangebank.fr.

Bon à savoir : Les paiements par carte sont à autorisation quasi-systématique avec, en principe, le contrôle du code secret. La vérification du solde n'est pas systématique. Par exemple, il n'y a pas de contrôle du solde lorsque vous payez à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à en informer votre enfant afin qu'il vérifie auparavant que le solde disponible est suffisant.

La Tirelire : ouverture, fonctionnement et clôture

L'enfant pourra créer jusqu'à 5 Tirelires pour mettre de l'argent de côté. Dans ce cas, le solde du compte à utiliser par l'enfant exclut le montant de la ou des Tirelires. La Tirelire est une « poche d'argent virtuelle » qui ne constitue pas un compte bancaire, un sous-compte ou un compte d'épargne.

La Tirelire a une durée maximale de 2 ans. Passé ce délai, elle sera automatiquement vidée et clôturée et son montant à nouveau disponible sur le solde du compte à utiliser par l'enfant.

L'enfant ne pourra effectuer aucune opération de paiement depuis la Tirelire.

Si votre enfant initie une opération par carte ou par paiement mobile dont le montant est supérieur au solde utilisable du compte,

l'opération sera rejetée.

En cas de virement par SMS dont le montant serait supérieur au solde utilisable sur le compte, l'opération ne sera pas effectuée.

Dans les cas où il n'y aurait pas de contrôle du solde comme par exemple à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas) ou en cas de prélèvement de frais par la banque rendant le solde du compte débiteur, alors le solde de la ou des Tirelires sans distinction sera automatiquement déplacé et viendra alimenter le compte.

Service d'alertes et informations

Vous autorisez la banque à envoyer à votre enfant, si celui-ci a activé la fonction, des alertes sur les opérations (hors Tirelire) qu'il aura effectuées ainsi qu'en cas de solde bas.

Toutes les informations relatives à votre enfant (concernant le compte qu'il utilise et sa carte) seront envoyées à votre adresse mail.

Mode de communication avec votre enfant

Ces communications portent sur le fonctionnement du Service Pack Premium. Vous acceptez que la communication entre nous et votre enfant le cas échéant, communication dont vous serez informée, se fasse de manière électronique notamment par mail et par SMS. L'adresse mail et le numéro de smartphone de votre enfant que vous renseignez lors de l'ouverture du compte, s'il s'agit de ceux de votre enfant, sont valables et utilisés régulièrement par votre enfant. Sous réserve de votre consentement, nous pouvons également communiquer avec votre enfant via des notifications sur son smartphone. Votre enfant peut à tout moment désactiver ou réactiver les notifications qu'il reçoit via les paramètres de son application mobile Orange Bank.

La clôture du compte utilisé par votre enfant

Les mêmes règles que celles figurant au paragraphe « Mode d'emploi pour clôturer un compte » des Conditions générales précitées s'appliquent. Toutefois, si votre solde est créditeur après clôture, il sera transféré sur votre compte bancaire ou sur un compte externe pour lequel vous devrez nous communiquer les coordonnées bancaires.

La perte de l'autorité parentale lorsque votre enfant est mineur, le décès de l'enfant ou la révocation de la procuration entraîne la clôture du compte utilisé par votre enfant dans le respect d'un préavis de 2 mois. Le compte sera également clôturé au 20^e anniversaire de votre enfant et vous en serez informé 2 mois avant. Cette clôture entraînera la résiliation de la carte Plus, et votre enfant en sera informé 2 mois avant.

La clôture d'un compte ou de l'ensemble des comptes utilisés par vos enfants, n'entraîne pas la résiliation du Pack Premium. En revanche, pour chaque compte clôturé, les produits et services associés sont résiliés de plein droit (carte Plus, paiement mobile). Vous devez donc nous restituer la carte de chacun de vos enfants ou, a minima, la/ les détruire.

Les assurances

Les assurances **Perte et Vol des Moyens de Paiement** (si vous l'avez souscrite) et **Protection des Achats** sont étendues à chaque enfant (jusqu'au 20^e anniversaire) qui utilise un compte ouvert dans le cadre du Pack Premium. Les détails des garanties figurent respectivement dans la notice d'information de l'assurance perte et vol des moyens de paiement Pack Premium ainsi que dans la notice d'information de la carte Premium Pack Premium.

Présentation et conditions de l'Assurance Perte ou Vol de

Moyens de Paiement Orange Bank en option Pack Premium

Caractéristiques de l'Assurance – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Si vous avez adhéré à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement avec votre compte bancaire Orange Bank, vous en faites bénéficiaire chaque enfant (jusqu'à son 20^{ème} anniversaire) qui utilise un compte ouvert dans le cadre du Pack Premium.

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank résulte du Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°6250 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 euros. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX 974 086 RCS Bobigny. (« L'Assureur »).

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09. L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est présentée par Orange Bank en sa qualité de courtier en assurances, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : www.orias.fr).

La notice d'information de l'Assurance Perte ou vol de Moyens de Paiement Orange Bank Pack Premium est annexée aux conditions générales disponibles sur orangebank.fr.

La garantie (dans les limites prévues par la notice d'information)

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement vous permet, dans la limite de la garantie prévue dans sa notice d'information, d'être remboursé de la franchise (50 €)* restant à vos charge après remboursement effectué par Orange Bank ou, le cas échéant, des pertes financières non couvertes par Orange Bank que vous pourriez subir si des opérations frauduleuses avaient lieu entre le moment de la perte ou du vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait (carte(s) Plus, Carte Premium, chèque(s) attaché(s) à votre compte bancaire Orange Bank, téléphone mobile vous permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile Orange Bank) et votre demande d'opposition à Orange Bank (dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an)*. Les opérations frauduleuses sont des paiements et/ou retraits d'espèces réalisés frauduleusement par une autre personne que vous à l'aide de vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés.

*Plafonds et seuils en vigueur, susceptibles d'évolution.

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank assure le titulaire du compte et chaque enfant qui utilise un compte ouvert dans le cadre du Pack Premium.

Sous peine de déchéance et sauf cas fortuit ou force majeure, vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait, faire opposition à vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés auprès d'Orange Bank et effectuer, au plus vite une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.

Dès que vous constatez des opérations frauduleuses sur votre compte, vous devez les contester auprès d'Orange Bank.

Lorsque les pertes pécuniaires ne sont pas couvertes par Orange Bank ou ne le sont que partiellement, Orange Bank transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'Assureur dans les meilleurs délais et vous en informera (voir modalités dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option Pack Premium).

Les indemnités sont versées sur votre compte bancaire après réception de l'ensemble de vos pièces justificatives et analyse de votre dossier par l'Assureur ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option Pack Premium).

Pour toute question sur les conditions et modalités d'application de la garantie, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :

- par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, **TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**
- par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
- par téléphone : **+33 (0)1 55 98 51 44** (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Information importante

Vous devez prendre connaissance du document d'information sur le produit d'assurance « Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Pack Premium », ainsi que de la notice d'information relative à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Pack Premium en option, et notamment de la garantie, des exclusions, de leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que des formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration de votre part concernant des éléments constitutifs du risque ou du sinistre vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de la garantie, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

Voir également « 1.3.2. Tarification – Modalités de paiement et de modification » ; « 1.3.4. Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation » et « 1.3.5. Prise d'effet et Durée de l'assurance – Droit de résiliation »

Présentation et conditions des assurances liées à votre carte Premium incluse dans le Pack Premium : assurance et assistance (en inclusion)

Caractéristiques des assurances liées à la carte Premium incluse dans le Pack Premium – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Les contrats

Les garanties d'assurance et d'assistance sont incluses avec la carte Premium Pack Premium et résultent des contrats suivants :

- Pour les garanties d'assistance : Contrat d'assistance n°6252 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- Pour les garanties d'assurance « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski) » : Contrat d'assurance n°6253 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12

558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

- Pour les garanties d'assurance : Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Contrat d'assurance n°41619764/0003 souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex - 382 285 260 RCS Créteil (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

La Protection des achats couvre la titulaire de la carte et chaque enfant mineur qui utilise un compte ouvert dans le cadre du Pack Premium, et regroupe les garanties suivantes :

- Pour les garanties « Allô Infos Juridiques », « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », contrat d'assurance n° 504 989 souscrit par Orange Bank auprès de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), Entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 2 216 500, RCS Paris 321 776 775, 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- Pour les Garanties « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours » : Contrat d'assurance n°6253 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur ») pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium Pack Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium Pack Premium sont disponibles sur orangebank.fr.

Les garanties de la carte Premium Pack Premium (dans les limites prévues par les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Premium** : en cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.
- **Assurance liée à la carte Premium** : les Garanties « Décès Accidentel / Invalidité » et « Responsabilité Civile à l'Étranger », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Les Garanties « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits

et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski, Responsabilité Civile et Défense et Recours) » dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée.

Les Garanties « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent lorsque le bien garanti a été réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Premium** : pour toute question sur les conditions et modalités d'intervention de l'assistance, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assistance, 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
 - par mail : voyage@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 49 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

- **Assurance liée à la carte Premium** : Pour toute question sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance ou pour déclarer un sinistre, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
 - par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 50 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

Pour les Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Mutuaide Assistance transférera votre appel à Groupama Paris Val de Loire, qui vous répondra.

Tout sinistre susceptible de mettre en jeu la « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », doit être déclaré, notamment :

- soit par téléphone : +33 (0)1 45 16 87 58 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- soit par mail : declaration.sinistre@protectionjuridique.fr
- soit par courrier : SFPJ TSA 41234 92919, LA DEFENSE CEDEX

Les prestations sont fournies par l'Assureur dans les conditions et selon les modalités prévues dans les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium Pack Premium et

Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium Pack Premium.

Vous devez prendre connaissance des notices d'information relatives aux garanties d'assistance et d'assurance liées à la carte Premium (notice d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium Pack Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium Pack Premium), notamment concernant les garanties, les exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration portant sur des éléments constitutifs du risque ou du sinistre dont vous avez connaissance vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de garanties, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

Voir également « 2.2.3 Tarification – Modalités de paiement et de modification et « 2.2.5 Prise d'effet et Durée des garanties d'assistance et d'assurances liées à la carte Standard ou à la carte Premium – Résiliation »

3.2 Tarification – modalités de paiement et de modification

Le Pack Premium fait l'objet d'une cotisation mensuelle prélevée sur votre compte, conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

En souscrivant au Pack Premium, la cotisation de la carte Premium ainsi que les frais de tenue de compte liés à l'utilisation de la carte et du paiement mobile pour l'ensemble des comptes ouverts dans le cadre de Pack Premium sont inclus dans la cotisation du Pack Premium. Il ne sera pas prélevé de frais pour les paiements et retraits que l'enfant effectue à l'étranger avec sa carte Plus.

Tous les autres frais éventuels liés au fonctionnement des comptes, que ce soit pour votre compte ou ceux utilisés par vos enfants, et à l'utilisation des moyens de paiement sont précisés dans nos conditions tarifaires ou plus généralement dans votre contrat.

Tous les frais que vous nous devez sont prélevés sur le compte dont dépend l'opération.

À noter qu'en cas d'incident de paiement ou irrégularité, nous vous informerons d'abord du montant et de la nature des frais correspondants sur le relevé du compte concerné.

Ce montant sera débité sur le compte concerné au minimum 14 jours après cette information.

Tout projet de modification vous sera communiqué au moins 2 mois avant sa date d'application, par tous les moyens à notre disposition. En cas de désaccord, vous avez la possibilité de résilier votre Pack Premium sans frais et ce avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation du Pack Premium dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications. Autrement dit, votre silence vaut acceptation.

3.3 Risques particuliers

Vous devez avoir une provision¹² suffisante sur le compte pour payer les opérations en cours.

Si nous rejetons l'opération, vous devrez payer des frais de rejet (voir conditions tarifaires).

Les paiements par carte sont à autorisation quasi-systématique avec, en principe, le contrôle du code secret. La vérification du solde n'est pas systématique. Par exemple, il n'y a pas de contrôle du solde

¹² La provision correspond au solde positif du compte.

lorsque vous payez à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Dans ce cas, vous pouvez avoir un découvert non autorisé (dépassement), vous devrez alors payer des intérêts débiteurs (voir conditions tarifaires). Vous devrez alors procéder, sans délai, à son remboursement. À défaut, en cas d'incident de paiement caractérisé au sens de la réglementation en vigueur, vous serez inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

3.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – pénalités éventuelles

Durée de l'offre

Le Pack Premium est souscrit pour une durée indéterminée.

Fin de l'offre

- À votre initiative

Vous pouvez à tout moment mettre fin au Pack Premium. Cette démarche est gratuite et peut être initiée depuis votre espace personnel ou via votre Service Client Orange Bank.

- À l'initiative de la banque

La banque peut résilier le Pack Premium en respectant un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier ou du mail ; sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible.

- Autre

La clôture de votre compte entraîne automatiquement la résiliation du Pack Premium ainsi que de l'ensemble des produits et services qui le composent.

En cas de décès du titulaire du compte, nous bloquons immédiatement le compte et ceux utilisés par les enfants, dans les mêmes conditions que pour votre compte (voir paragraphe « Le décès » des Conditions générales précitées) et le Pack Premium est résilié ainsi que l'ensemble des produits et services qui le composent.

Conséquences de la résiliation du Pack Premium

Sauf indications contraires de votre part :

- votre compte n'est pas résilié et continuera de fonctionner conformément aux conditions tarifaires en vigueur,
- la carte Premium attachée à votre compte n'est pas résiliée. Elle fait alors l'objet d'une tarification au prorata temporis à partir de la date de résiliation du Pack Premium jusqu'au 1^{er} jour ouvré du mois suivant, puis mensuelle conformément à nos conditions tarifaires,
- le Service Pack Premium est résilié : le ou les comptes utilisés par vos enfants seront clôturés, ainsi que la ou les cartes Plus associés de vos enfants. Si vous souhaitez conserver les comptes utilisés par vos enfants ouverts dans le cadre du Pack Premium ainsi que les cartes Plus associées vous devrez nous en informer et souscrire au Service Pack Premium (hors Pack Premium) facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Les fonds disponibles sur le compte utilisé par l'enfant seront automatiquement transférés sur votre compte ou sur un autre compte externe pour lequel vous nous aurez préalablement communiquées les coordonnées. Vous devrez nous restituer ou détruire la ou les cartes Plus.

La résiliation entraîne également la fin de la ou des extensions des assurances dont bénéficie l'enfant conformément aux Notices d'information.

3.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Vous souscrivez au Pack Premium en signant électroniquement un premier contrat (conditions particulières Pack Premium qui pourront le cas échéant inclure votre compte ainsi que votre carte) puis vous ouvrez un compte bancaire à votre nom sur lequel vous donnez procuration à votre enfant et vous souscrivez une carte bancaire pour votre enfant en signant électroniquement un second contrat (conditions particulières du compte à utiliser par votre enfant-procuration-carte Plus associée).

En décidant de souscrire au Pack Premium, vous acceptez de recevoir l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle incluant la procuration sur un support durable par mail à l'adresse que vous nous avez communiquée¹³ et de signer électroniquement vos conditions particulières. Vous acceptez donc les Conditions générales d'utilisation de la signature électronique. Vous acceptez aussi de communiquer avec Orange Bank, à l'entrée en relation et pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, et notamment de recevoir des informations et documents par mail, par SMS ou dans votre espace client. À moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, vous pouvez vous opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle.

Si vous ouvrez votre premier compte bancaire Orange Bank dans le cadre du Pack Premium, l'ouverture se fait dans les mêmes conditions que celles mentionnées au paragraphe « Troisième étape, l'ouverture de votre compte » des conditions générales.

Bon à savoir : pour chacun de vos contrats signés, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de sa date de réception dans les mêmes conditions que pour votre compte.

4. Le Service Pack Premium (hors Pack Premium)

4.1 Caractéristiques du produit – modalités de fonctionnement et d'exécution

Sous réserve que vous soyez titulaire d'un compte bancaire Orange Bank, vous pourrez souscrire au Service Pack Premium. Les conditions d'éligibilité au Service Pack Premium (hors Pack Premium) sont les mêmes que celles du Service Pack Premium dans Pack Premium.

Avec le Service Pack Premium, vous pourrez ouvrir jusqu'à 5 comptes bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) avec chacun une carte Plus qui fonctionnent dans les conditions précisées au point 1.10.5 des Conditions générales précitées, sauf dispositions contraires.

4.2 Tarification – modalités de paiement et de modification

Le Service Pack Premium fait l'objet d'une cotisation mensuelle prélevée sur votre compte, conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Tous les autres frais liés au fonctionnement du compte et à

¹³ Pour conserver ces documents, nous vous invitons à les enregistrer ou à les imprimer. Sur demande de votre part, nous pouvons vous en communiquer un exemplaire papier.

l'utilisation des moyens de paiement sont précisés dans nos conditions tarifaires ou plus généralement dans votre contrat.

À noter : en cas d'incident de paiement ou irrégularité, nous vous informerons d'abord du montant et de la nature des frais correspondants sur le relevé du compte concerné.

Ce montant sera débité sur le compte concerné au minimum 14 jours après cette information.

Tout projet de modification vous sera communiqué au moins 2 mois avant sa date d'application, par tous les moyens à notre disposition. En cas de désaccord, vous avez la possibilité de résilier votre Service Pack Premium sans frais et ce avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation du Service Pack Premium dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications. Autrement dit, votre silence vaut acceptation.

4.3 Risques particuliers

Vous devez avoir une provision¹⁴ suffisante sur le compte pour payer les opérations en cours.

Si nous rejetons l'opération, vous devrez payer des frais de rejet (voir nos conditions tarifaires).

Les paiements par carte sont à autorisation quasi-systématique avec, en principe, le contrôle du code secret. La vérification du solde n'est pas systématique. Par exemple, il n'y a pas de contrôle du solde lorsque vous payez à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Dans ce cas, vous pouvez avoir un découvert non autorisé (dépassement), vous devrez alors payer des intérêts débiteurs (voir conditions tarifaires). Vous devrez alors procéder, sans délai, à son remboursement. À défaut, en cas d'incident de paiement caractérisé au sens de la réglementation en vigueur, vous serez inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

4.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – pénalités éventuelles

Le Service Pack Premium est souscrit pour une durée indéterminée.

■ À votre initiative

Vous pouvez à tout moment mettre fin au Service Pack Premium. Cette démarche est gratuite et peut être initiée depuis votre espace personnel ou via votre Service Client Orange Bank.

■ À l'initiative de la banque

La banque peut résilier le Service Pack Premium en respectant un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier ou du mail ou sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible.

■ Autre

La clôture de votre compte entraîne automatiquement la résiliation du Service Pack Premium ainsi que celle de l'ensemble des produits et services qui le composent.

En cas de décès du titulaire du compte, nous bloquons immédiatement le compte et ceux utilisés par les enfants, dans les mêmes conditions que pour votre compte (voir paragraphe « Le décès » des Conditions générales précitées) et le Service Pack

Premium est résilié ainsi que la carte Plus associée.

Conséquences de la résiliation du Service Pack Premium

Le compte ou les comptes utilisés par vos enfants seront clôturés et la ou les cartes Plus résiliées.

Les fonds disponibles sur le ou les comptes utilisés par vos enfants seront automatiquement transférés sur votre compte ou sur un autre compte externe pour lequel vous nous aurez préalablement communiquées les coordonnées. Vous devrez nous restituer ou détruire la ou les carte Plus.

4.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Pour souscrire au Service Pack Premium, rapprochez-vous du Service Client Orange Bank.

Bon à savoir : vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de votre contrat signé dans les mêmes conditions que pour votre compte.

4.6 Les assurances

Les assurances attachées à la Carte Plus, incluse dans le service Pack Premium, répondent aux conditions et modalités décrites dans le paragraphe "La Carte Plus de l'enfant" au 3.1 du présent document.

5. Offre à destination des clients en situation de fragilité financière

5.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution

L'offre à destination des clients en situation de fragilité financière* est une offre groupée de services. Elle est destinée aux personnes en situation de fragilité financière. Elle permet de gérer son compte au quotidien et d'effectuer des opérations bancaires courantes (dépôts, retraits d'espèces, paiements, ...). L'offre à destination des clients en situation de fragilité financière comprend :

- ✓ la tenue, la clôture, et éventuellement l'ouverture du compte
- ✓ la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Standard¹⁵
- ✓ le dépôt et retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur de compte¹⁶
- ✓ des virements et prélèvements SEPA illimités
- ✓ la gratuité¹⁷ des opérations que vous demandez à un expert Orange Bank de réaliser pour vous par chat, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans votre espace client (voir la liste des opérations concernées dans les conditions tarifaires en vigueur)
- ✓ 2 chèques de banque par mois
- ✓ l'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)¹⁸ dont l'application mobile Orange Bank et l'assistant virtuel
- ✓ un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- ✓ la délivrance de RIB
- ✓ le changement d'adresse en nombre illimité.

¹⁴La provision correspond au solde positif du compte.

¹⁵ Carte à débit immédiat avec autorisation systématique, sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

¹⁶ En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ces services

¹⁷ Hors coûts du fournisseur d'accès Internet ou de l'opérateur téléphonique ou frais d'affranchissement

¹⁸ Hors coûts du fournisseur d'accès Internet ou de l'opérateur téléphonique ou frais d'affranchissement

Les frais d'irrégularité et d'incident (ex : les commissions d'intervention, les frais de rejet de non-exécution de virement pour défaut de provision et les frais de prélèvement pour défaut de provision, etc.) sont plafonnés selon les modalités précisées dans les conditions tarifaires vigueur.

En outre, le montant de certains frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte est plafonné conformément aux conditions tarifaires.

Les opérations et services non inclus dans cette offre ou dépassant les limites fixées par la réglementation sont soumis aux dispositions qui leur sont applicables, notamment en matière de tarification (par exemple virement non SEPA, envoi en recommandé d'un chèque de banque, retrait par carte bancaire en devises, etc. – voir les conditions tarifaires en vigueur).

En gros, par rapport à l'offre classique, vous n'avez pas droit à : une autre offre groupée de services (tel que le Pack Premium), la délivrance d'une carte bancaire autre que celle détenue dans le cadre de cette offre (telle qu'une carte Premium), la délivrance d'un chéquier¹⁹. Mais vos frais de rejet de virement sont réduits et vos frais de rejet de prélèvement sont gratuits.

*Offre dédiée aux clients en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, sous réserve d'acceptation par Orange Bank. Conditions, contenu et tarif susceptibles de modifications à l'initiative des Pouvoirs Publics ou d'Orange Bank.

Conditions d'ouverture : Vous devez être une personne physique majeure, résident fiscal en France (en France métropolitaine ou dans les Départements ou Régions d'Outre-Mer) et pleinement responsable de vos actes dans la vie civile ou, en cas d'incapacité, représenté ou assisté par un représentant légal selon les règles du régime de protection applicable. Orange Bank a le droit de refuser l'ouverture d'un compte. Toute personne qui n'a pas de compte bancaire en France* peut bénéficier de la procédure du droit au compte en s'adressant directement à la Banque de France** ou en demandant l'assistance d'Orange Bank.

Créditer le compte : en l'alimentant par carte bancaire, par virement et dépôt de chèques.

Débiter le compte : via des paiements et retraits d'espèces par carte bancaire, par paiement mobile, des virements ou des prélèvements (si votre compte présente une provision suffisante).

Relevés de compte : conformément à la loi, un relevé de compte mensuel est mis à votre disposition dans votre espace client, s'il y a eu des opérations sur votre compte au cours du mois et a minima une fois par an. Sur demande expresse de votre part, nous pouvons vous adresser gratuitement votre dernier relevé de compte par courrier.

*En application de l'article L. 312-1-1 du Code monétaire et financier, toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de

France a droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France.

**Ou, le cas échéant, auprès de ses instituts de représentation en Outre-Mer.

5.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification

L'offre à destination des clients en situation de fragilité financière est

gratuite. L'ouverture et la clôture du compte bancaire sont gratuites. Seules les opérations effectuées sur le compte peuvent donner lieu à une facturation (voir conditions tarifaires en vigueur). Les frais de rejet de virement sont réduits. Les rejets de prélèvement sont gratuits. Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet.

Vous serez informé des modifications de tarifs au moins deux mois avant leur prise d'effet. Si vous ne les contestez pas dans les deux mois qui suivent cette information, nous considérons que vous les acceptez. Si vous refusez les modifications, vous pouvez clôturer votre compte sans frais.

5.3 Risques particuliers

Vous devez avoir une provision suffisante sur votre compte pour payer les opérations en cours. Si une opération se présente sur votre compte et que la provision n'est pas suffisante pour la payer, nous pouvons la rejeter et des frais de rejet pourront vous être appliqués (voir conditions tarifaires). Si le solde de votre compte devient négatif, des intérêts vous seront facturés, comme indiqué dans les conditions tarifaires. Vous devrez procéder, sans délai, au remboursement du dépassement (ou découvert non autorisé). À défaut, en cas d'incident de paiement caractérisé au sens de la réglementation en vigueur, vous serez inscrit(e) au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, vous devez faire opposition immédiatement. Les opérations effectuées avant l'opposition pourront être débitées du compte.

Une inscription au fichier central des retraits de Cartes Bancaires « CB » (FCC « CB ») géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident résultant directement de l'usage de la carte « CB » autrement que de manière ponctuelle et limitée n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par la Banque au titulaire du compte sur lequel fonctionne ladite carte. La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un établissement de crédit membre ou affilié « CB » ne décide de délivrer une carte bancaire dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte pour utilisation abusive de cette dernière. On entend par incident, au sens du FCC « CB », toute opération effectuée au moyen d'une carte bancaire qui ne peut être couverte par la provision disponible sur le compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations stipulées dans le contrat porteur. Lorsque la Banque décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte, elle en informe le titulaire du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par la Banque afin d'éviter son inscription au fichier. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication de l'information préalable. Des frais liés à cet incident de paiement sont dus conformément aux conditions tarifaires.

5.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

Le contrat est à durée indéterminée. Vous pouvez résilier l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière à tout moment et sans pénalité. La résiliation de cette offre entraîne la

¹⁹ Si vous détenez ces produits, la souscription à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière entraînera leur résiliation de plein droit. Voir conditions dans la documentation contractuelle spécifique.

résiliation des produits et services qui la composent mais le client conserve son compte bancaire. L'offre peut également être résiliée à notre initiative immédiatement en cas de comportement gravement répréhensible (avec clôture du compte bancaire).

5.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant les conditions particulières. La souscription de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière est subordonnée à notre accord. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat et ce sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Vous pouvez demander l'exécution immédiate du contrat sans attendre l'expiration de ce délai de rétractation.

6. Le Service Bancaire de Base

6.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Dans le cas où l'ouverture de votre compte bancaire aurait été refusée, vous pouvez bénéficier de la procédure du droit au compte. Il vous suffit de saisir la Banque de France (ou le cas échéant, auprès de ses instituts de représentations en Outre-Mer) qui désignera un établissement bancaire pour vous proposer gratuitement le Service Bancaire de Base (SBB). Si vous le souhaitez, la banque qui vous a refusé l'ouverture du compte peut effectuer pour vous cette démarche auprès de la Banque de France. Le SBB comprend des services bancaires jugés indispensables à la vie quotidienne. La liste complète des services bancaires de base est précisée à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. Le Service Bancaire de Base comprend :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte
- un changement d'adresse par an
- la délivrance de relevés d'identité bancaire (RIB)
- un relevé de compte mensuel des opérations effectuées sur le compte
- l'encaissement de virements SEPA et de chèques en euros
- la réalisation des opérations de caisse²⁰
- la domiciliation de virements bancaires
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets²¹ ou à distance
- des moyens de consulter à distance le solde de votre compte via l'espace client d'Orange Bank et l'application mobile Orange Bank
- le dépôt et le retrait d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte²¹
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Standard²¹ permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne
- 2 chèques de banque par mois.

En outre, dans le cadre du SBB fourni par Orange Bank :

- les commissions d'intervention sont gratuites
- les frais de non-exécution de virement pour défaut de provision sont réduits à 4 € par rejet avec un maximum de 5 rejets par mois (tous frais inclus et dans les limites de l'article D.133-6 du code monétaire et financier)

- aucuns frais de rejet de prélèvement n'est facturé
- pour les clients bénéficiaires du SBB, l'ensemble des frais suivants liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte sont plafonnés à 20 € par mois et 200 € par an :
 - les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
 - les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
 - les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
 - les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Les opérations et services non inclus dans le SBB ou dépassant les limites fixées par la réglementation sont soumis aux dispositions qui leur sont applicables, notamment en matière de tarification (par exemple virement non SEPA, envoi en recommandé d'un chèque de banque, retrait par carte bancaire en devises, etc. – voir conditions tarifaires).

Par ailleurs, sont incompatibles avec le SBB d'Orange Bank les produits et services suivants :

- la délivrance d'un chèque
- la mise en place d'un découvert autorisé
- la délivrance d'une carte bancaire autre que celle détenue dans le cadre du SBB
- la souscription d'une autre offre groupée de services commercialisée par Orange Bank.

Conditions d'ouverture : toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un État membre de l'Union Européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ou toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte bancaire en France.

Créditer le compte : notamment par virement et dépôt de chèques.

Débiter le compte : via des paiements et retraits d'espèces par carte bancaire, des paiements mobile, des virements, des prélèvements ou des chèques de banque mis à disposition (si votre compte présente une provision suffisante).

Relevés de compte : conformément à la loi, un relevé de compte mensuel est mis à votre disposition dans votre espace client²², s'il y a eu des opérations sur votre compte au cours du mois et a minima une fois par an.

La souscription au SBB nécessite la signature d'une convention de compte adaptée aux exigences légales et réglementaires.

L'ouverture du compte ne peut être réalisée qu'après le recueil de l'ensemble des documents permettant de justifier de l'identité et du domicile ainsi que les éléments de connaissance clients nécessaires pour toute entrée en relation.

6.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification

Le Service Bancaire de Base est gratuit. L'ouverture et la clôture du compte bancaire sont gratuites. Seules les opérations effectuées sur le compte peuvent donner lieu à une facturation (voir conditions tarifaires).

²⁰ En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ces services.

²¹ Carte à débit immédiat avec autorisation systématique, sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation

(paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

²² Sur demande expresse de votre part, nous pouvons vous adresser gratuitement votre dernier relevé de compte par courrier.

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet.

Vous serez informé des modifications de tarifs au moins 2 mois avant leur prise d'effet. Si vous ne les contestez pas dans les 2 mois qui suivent cette information, nous considérons que vous les acceptez. Si vous refusez les modifications, vous pouvez clôturer votre compte sans frais.

6.3 Risques particuliers

Vous devez avoir une provision suffisante sur votre compte pour payer les opérations en cours. Si une opération se présente sur votre compte et que la provision n'est pas suffisante pour la payer, nous pouvons la rejeter et des frais de rejet pourront vous être appliqués (voir conditions tarifaires). Si le solde de votre compte devient négatif, des intérêts vous seront facturés, comme indiqué dans les conditions tarifaires. Vous devrez procéder, sans délai, au remboursement du découvert non autorisé. À défaut, en cas d'incident de paiement caractérisé au sens de la réglementation en vigueur, vous ferez l'objet d'une inscription au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, vous devez faire opposition immédiatement. Les opérations effectuées avant l'opposition pourront être débitées du compte.

6.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

Le contrat est à durée indéterminée.

Vous pouvez résilier l'offre Service Bancaire de Base à tout moment et sans pénalité.

La résiliation de l'offre peut également être à notre initiative en respectant un préavis de deux mois ou immédiatement selon les cas prévus par la réglementation en vigueur.

Une notification écrite et motivée* de notre décision vous sera remise gratuitement. Une copie de cette notification est également adressée à la Banque de France.

*Sauf si la réglementation s'y oppose.

6.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant les conditions particulières. La souscription du SBB est subordonnée à notre désignation par la Banque de France et à la remise des pièces justificatives.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat et ce sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Vous pouvez demander l'exécution immédiate du contrat sans attendre l'expiration de ce délai de rétractation.

7. Autres informations réglementaires

7.1 Fonds de garantie

Orange Bank est adhérente au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution – FGDR – (garanties des dépôts, des cautions et des investisseurs). www.garantiedesdepots.fr

7.2 Protection des données personnelles

Nous collectons et traitons, en tant que responsable de traitement, les données que vous nous avez communiquées notamment pour :

- vous conseiller et vous accompagner dans le parcours de souscription
- vous fournir les produits et services souscrits
- délivrer et gérer vos produits et services, comme vos moyens de paiement
- traiter les demandes exprimées dans le cadre de l'usage des produits et services souscrits
- organiser des opérations de marketing direct et animations commerciales
- organiser des études d'opinion et de satisfaction ainsi que des études statistiques
- établir des profils individualisés (scorings) qui ne produisent pas d'effets juridiques à votre égard avec l'aide des algorithmes pour mesurer votre intérêt pour nos produits et services, les améliorer et vous proposer des offres complémentaires, promotionnelles qui vous correspondent
- gérer nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement
- établir des profils individualisés (scorings) pour prédire et évaluer notamment les risques liées à l'octroi d'un crédit et l'ouverture d'un compte. Ces scorings sont susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard
- protéger la Banque contre les risques de la fraude, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- respecter la réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos
- respecter nos obligations bancaires et financières.

Nous réalisons également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution du contrat, sous réserve de s'assurer préalablement de l'intérêt légitime à réaliser ce traitement ou de votre accord.

À partir des données à caractère personnel déclaratives ou de fonctionnement, nous pouvons générer ou calculer de nouvelles données à caractère personnel. C'est le cas notamment lorsque nous analysons conformément à nos obligations légales et réglementaires, le risque de crédit, le risque de fraude, ou toute autre évaluation.

Nous pouvons enfin être amenés à collecter des données à caractère personnel publiques ou des données, provenant de tiers ou d'autres services (FICP, FCC).

Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : Orange Bank, 67 rue Robespierre – 93 107 Montreuil Cedex ou par mail à l'adresse suivante dpo@orangebank.com.

Nous vous recommandons également de consulter nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr), notre notice des cookies disponible, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr, les Conditions générales d'utilisation du système d'identification par reconnaissance faciale qui vous seront communiquées à l'enrôlement (au moment de la collecte de vos données) si vous décidez d'utiliser notre parcours biométrique.

Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos questions sur le traitement de vos Données personnelles. Vous pourrez, si vous le souhaitez, faire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (www.cnil.fr).

7.3 Nos modes de communication

En décidant de souscrire un ou plusieurs produits et services de la Nouvelle Offre Orange Bank, vous acceptez de communiquer à l'entrée en relation et pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, et notamment de recevoir des informations et documents relatives à votre compte et ses fonctionnalités par mail, par SMS ou dans votre espace client. À moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, vous pourrez vous opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle par mail à l'adresse: dpo@orangebank.com.

7.4 Durée de validité des informations communiquées

Informations valables au 12/09/2023, susceptibles de modifications à l'initiative d'Orange Bank.

7.5 Lieu et date de signature du contrat

À distance ou dans une boutique Orange* – Le jour de la souscription.
*Les comptes bancaires à utiliser par vos enfants dans le cadre de Pack Premium ou du Service Pack Premium, le Service Pack Premium, hors Pack Premium, l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière et la SBB peuvent être conclus uniquement à distance.

7.6 Langue applicable

Nous utiliserons la langue française dans nos relations précontractuelles et contractuelles.

7.7 Loi applicable et juridiction compétente

La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est la loi française.

Le contrat ne comporte pas de clause attributive de juridiction.

7.8 Traitement des réclamations et Saisine du Médiateur

Contactez votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile Orange Bank ou à partir du site orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il vous met en relation avec un expert. Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h (sauf contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client(e) ? Vous avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».
- Vous n'êtes pas encore client ? Envoyez-nous un mail à information@orangebank.fr.

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute demande relative à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces), nous vous transmettons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au **Service Réclamations d'Orange Bank** depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. Vous pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank – Service Réclamations – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces), nous vous répondons au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

En cas de désaccord, vous pouvez saisir gratuitement l'un des Médiateurs compétents et indépendants ci-dessous mentionné :

Si votre réclamation porte sur un compte courant : vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...).

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank. Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française – CS151 – 75422 Paris Cedex 9.

Si votre réclamation porte sur un produit d'assurance : vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF figurent sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site orangebank.fr.

ANNEXE : DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Référence : 16-02-2024

Edition : Février 2024

Orange Bank, SA au capital de 898 775 712 euros, 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex – 572 043 800 RCS Bobigny – ORIAS n°07 006 369 (www.orias.fr).