

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE V3.9

### 1 – *Objet*

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente détaillent les droits et obligations de la société SWIKLY (ci-après la « Société ») et de tout utilisateur du service Swikly (ci-après le « Service » et l'« Utilisateur ») accessible après téléchargement de l'application sur tout smartphone ou sur le site web responsive [www.SWIKLY.com](http://www.SWIKLY.com) (ci-après désigné le « Site ») ou via tout autre site web d'un tiers permettant d'utiliser le Service via une API (ci-après désignés indistinctement l' « Application »). Dans ce dernier cas, les stipulations spécifiques de l'article 19 s'appliqueront à l'Utilisateur concerné.

### 2 – *Définitions*

- **API Swikly** désigne l'interface applicative de programmation mise à disposition le cas échéant pour utiliser le Service à partir de toute autre application, site, ou plateforme, dans les conditions de l'article 19 ;
- **Application** : a le sens défini à l'article 1 ;
- **Arrhes** désigne le paiement d'une somme par un Client en vue d'indiquer son intention d'acheter ou louer un bien ou service à un Fournisseur ou de garantir le paiement intégral d'un bien ou d'un service ; les Arrhes ont la qualification d'arrhes au sens de l'article L214-1 du code de la consommation sauf mention contraire des conditions général du Fournisseur ;
- **Caution** désigne le dépôt de garantie réalisé par un Client auprès d'un Fournisseur afin de matérialiser la garantie de retour d'un bien en bon état ; la Caution a la qualification de dépôt de garantie au sens classique du terme ; par conséquent les Utilisateurs devront prendre les précautions d'usage pour que ce dépôt de garantie soit efficace, notamment les Utilisateurs procéderont à un état des lieux du bien avant et après la location, ceci afin d'éviter tout litige ;
- **Client** désigne les personnes souhaitant acheter, louer un bien ou un service, ou déposer une caution par le biais du Service ;
- **Commission** : désigne les frais dus à la Société en cas d'utilisation de la fonctionnalité Paiement Isolé ;
- **Conditions Générales** désigne le présent document ainsi que l'ensemble de ses annexes qui en font partie intégrante ;
- **Durée de Validité** désigne la durée pendant laquelle le Swik émis par un Fournisseur est valide une fois qu'il a été accepté par le Client. Par défaut, la Durée de Validité d'un Swik est de trois (3) mois. Il convient en tout état de cause que la Durée de Validité couvre la date prévue de la livraison du bien ou de la prestation de service en cas d'achat, ou celle de la fin de la location le cas échéant. En conséquence, le Fournisseur demandant le Swik est seul responsable de la détermination d'une Durée de Validité suffisante au vu de l'opération concernée ;
- **Encaissement d'un Swik** désigne le transfert effectif du montant total ou partiel des Arrhes, de la Garantie ou de la Caution du Client vers le Fournisseur préalablement sécurisée par un Swik en application de l'article 6.a) ;
- **Fournisseur** désigne toute personne souhaitant vendre un bien ou un service, louer un bien ou recevoir une caution relativement à la location d'un bien, par le biais du Service ; le Fournisseur au sens des présentes peut également être le mandataire d'un vendeur ou loueur d'un bien qui s'est vu confié par ce dernier tout ou partie des missions afférentes à cette vente ou location. le Fournisseur peut être une personne physique ou une personne morale ; il peut s'agir d'un particulier ou d'un professionnel ;
- **Frais de Paiement SWIKLY** désigne, en cas d'Encaissement d'un Swik, les frais dus par le Fournisseur à la Société à cette occasion ;
- **Frais de Services SWIKLY** désigne les frais de services dus par le Fournisseur ou par le Client – selon le cas - à la Société lors de la création d'un Swik ;
- **Garantie** désigne le dépôt d'une somme réalisé par le Client auprès d'un Fournisseur afin de garantir le paiement intégral d'un bien ou d'un service ;

- **MangoPay** désigne l'établissement de monnaie électronique agréé et enregistré au Luxembourg sous le numéro B173459, filiale du Crédit Mutuel, ayant son siège social 10 boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, sur lequel la Société s'est adossée pour les besoins du Service en matière de paiement en monnaie électronique ;
- **Marque SWIKLY** désigne la marque française n°4200552 et la marque de l'Union Européenne n°15010291 ;
- **Montant du Swik** désigne le montant des Arrhes, de la Garantie ou de la Caution qui fait l'objet d'un engagement de paiement du fait de l'émission d'un Swik ou d'un transfert effectif du montant total des Arrhes, de la Garantie ou de la Caution du Client si le Fournisseur a choisi l'option ou en cas de demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur qui soit justifié ; en tout état de cause le Montant du Swik ne peut dépasser deux mille cinq cents (2500) euros, ce montant est adapté en fonction de l'offre négociée entre le Fournisseur et la Société. A titre exceptionnel, la Société peut accorder un Montant de Swik maximal fixé à cinq mille (5000) euros ;
- **Paiement Isolé** : désigne le transfert d'argent immédiat d'un Client à un Fournisseur en paiement d'une opération, suite à une demande réalisée via l'Application conformément à l'article 7.d) ;
- **Période d'Essai** : a le sens indiqué à l'article 17 ;
- **Permalien** désigne un lien permanent émis par la Société pour le compte du Fournisseur que ce dernier pourra utiliser avec chacun de ses Clients, en lui adressant par courriel au moment de la confirmation de la vente ou de la location, et lui permettant d'accepter le Swik. Chaque clic sur le Permalien engendre les Frais de Service SWIKLY au moment de l'acceptation du Swik au sens de l'article 5. Un Fournisseur peut utiliser plusieurs Permaliers ;
- **Plateforme Tierce** : a le sens indiqué à l'article 19 ;
- **Réclamation** : a le sens indiqué à l'article 6.a) ;
- **Service** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Site** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Société** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Swik** désigne tout engagement notifié à un Client pour confirmer la prise en compte de sa demande d'achat, de location d'un bien ou service y compris un abonnement, ou de versement d'une Caution en lien avec la location d'un bien, ou de versement d'une Garantie en lien avec la vente ou la location d'un bien ou d'un service. Il entraîne, soit la réalisation par la Société d'une pré-autorisation de débit d'un montant déterminé, sans qu'aucun transfert monétaire entre les Utilisateurs n'ait lieu, soit un transfert effectif du montant total des Arrhes, de la Garantie ou de la Caution du compte du Client vers le compte porte-monnaie électronique géré par MangoPay et attribué au Fournisseur dans l'hypothèse où le Fournisseur a choisi l'option de transfert effectif décrit à l'article 4. b) ou en cas de demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur qui soit justifié ;
- **Utilisateur** a le sens indiqué à l'article 1.

### **3 – Création et fermeture de compte – révocation d'un compte**

Avant de pouvoir utiliser le Service, le Fournisseur doit télécharger l'Application gratuitement ou accéder à l'Application via le Site. Puis il doit s'enregistrer via l'Application et ouvrir un compte à son nom. La création d'un compte est ouverte à toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique et à toute personne morale dont le représentant légal dispose d'une pleine capacité juridique, ces personnes devant être titulaires d'une carte bancaire à leur nom. Toute personne ne peut ouvrir qu'un seul compte à son nom sur l'Application. La création d'un compte emporte l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales - en ce compris l'Annexe 2 comprenant les conditions générales et les modalités pratiques de MangoPay -, laquelle est confirmée par l'apposition d'un clic d'acceptation au moment de la création du compte. Les Conditions Générales sont mises à la disposition du Fournisseur au moment de la création de son compte, avant la finalisation du compte et l'acceptation susvisée. Le Fournisseur ayant la qualité de personne morale s'engage à faire apposer le clic d'acceptation des Conditions Générales par toute personne habilitée en son sein. En toute hypothèse, tout commencement d'exécution au titre des présentes vaut ratification des présentes Conditions Générales par l'ensemble des Parties.

Le Client n'a pas besoin de créer un compte Swikly pour utiliser le Service. Il devra néanmoins procéder à l'acceptation des Conditions Générales lorsqu'il acceptera un Swik dans les conditions indiquées à l'article 5.a/ ci-après et dès lors que les Frais de Service SWIKLY seront mis à sa charge.

L'Utilisateur peut imprimer ou sauvegarder les Conditions Générales au moment où il en prend connaissance. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales.

Dans un tel cas, la Société en informera les Fournisseurs au moment de leur connexion à l'Application et leur demandera une nouvelle acceptation de ces nouvelles Conditions Générales. Les Clients seront informés lors de la nouvelle acceptation d'un Swik. L'Utilisateur qui acceptera les Conditions Générales sous réserve, ou qui n'acceptera pas les Conditions Générales ne pourra pas accéder à l'Application ni utiliser le Service.

Lors de la création du compte, tout Fournisseur qui souhaite utiliser le Service devra se déclarer comme (i) particulier, (ii) professionnel ou (iii) association. Tout particulier ou toute association souhaitant utiliser le Service pour son activité habituelle, devra se déclarer comme « professionnel ». Tout défaut de déclaration de cette qualité sera inopposable dès lors qu'il pourra être démontré, notamment en cas de litige avec un autre Utilisateur ou la Société, que le Fournisseur concerné a effectivement utilisé le Service dans le cadre de son activité professionnelle.

Lors de la création de son compte, le Fournisseur doit fournir l'ensemble des informations identifiées comme obligatoires et le cas échéant les justificatifs afférents. En tout état de cause, le Fournisseur s'engage à fournir des informations exactes et à les mettre régulièrement à jour. Ces informations restent confidentielles hormis celles (i) qui pourraient être exigées par MangoPay pour l'ouverture d'un compte MangoPay, conformément aux conditions MangoPay figurant en Annexe 2 des présentes, (ii) celles que le Fournisseur a choisi délibérément de conserver visibles et (iii) celles que le Fournisseur est tenu de laisser visibles par l'application de la loi. Par défaut, le prénom et le nom du Fournisseur ou son nom commercial devront dans tous les cas être accessibles pour permettre à son Client d'utiliser les différentes fonctionnalités du Service de manière optimale.

Le Fournisseur qui accepte de lier son compte SWIKLY à d'autres de ses comptes sur les réseaux sociaux, tels que notamment LinkedIn®, Facebook® ou autre, déclare avoir accepté que d'autres informations personnelles puissent être accessibles sans que la Société ne puisse le contrôler ou en être responsable. Le Fournisseur doit prendre connaissance des conditions générales propres à ces réseaux sociaux qui explicitent l'utilisation des données personnelles des utilisateurs et qui permettent de contrôler les données personnelles qui sont visibles. Le compte SWIKLY de tout Fournisseur lui est personnel : il ne peut en aucun cas le céder à un tiers.

Lors de l'ouverture de son compte SWIKLY, ou lorsque le Fournisseur veut pleinement bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Service (y compris au moment de la demande d'un Swik conformément aux articles 4 et 5), il devra saisir les informations de paiement de sa carte bancaire. Dans un tel cas, la Société effectue une pré-autorisation bancaire pour un montant de un (1) euro afin de valider que la carte du Fournisseur lui appartient effectivement.

Suite à l'ouverture de son compte SWIKLY, le Fournisseur peut demander à la Société, à tout moment, d'émettre un Permalien. Le Fournisseur pourra mettre à disposition, de chaque Client, un Permalien qui lui sera propre, ce qui permettra au Client d'accepter un Swik. Le fonctionnement et le paiement du Permalien sont décrits à l'article 5.c).

Le Fournisseur est averti que s'il met à disposition le Permalien, directement sur son site Internet, il prend le risque que le Permalien ne soit pas utilisé par un client effectif. Le Fournisseur devra assumer financièrement le coût de cette utilisation intempestive par un tiers en payant les Frais de Service SWIKLY, même s'il a opté pour le paiement desdits Frais par le Client.

Le Service reposant sur l'utilisation d'un porte-monnaie électronique MangoPay, le Fournisseur est expressément informé et accepte que la Société utilise un porte-monnaie électronique ouvert au nom du Fournisseur, géré par la société MangoPay,. Le Fournisseur accepte les conditions générales et les modalités pratiques de MangoPay (Annexe 2) par le biais d'une case à cocher lors de l'ouverture de son compte SWIKLY. En cas de contradiction entre les conditions générales et / ou les modalités pratiques de MangoPay (Annexe 2) d'une part et les Conditions Générales d'autre part, ces dernières prévalent, sauf disposition légale contraire.

L'ouverture du compte SWIKLY par un Fournisseur est confirmée par l'émission d'un courriel par la Société à destination du Fournisseur. Au surplus, SWIKLY se réserve le droit à sa libre discrétion de demander au Fournisseur tout document et information qu'il jugera utile afin de compléter son inscription, l'obtention de ces documents et éléments pouvant conditionner la création du compte. La collecte de ces informations et

documents seront soumises à l'obtention du consentement du Fournisseur et plus généralement aux dispositions de l'article 14 Données Personnelles.

Pendant toute la durée de validité de son compte, le Fournisseur est responsable de la confidentialité de son login et de son mot de passe, de l'utilisation qui est faite de son compte, le Fournisseur prenant toutes les précautions d'usage pour modifier régulièrement son mot de passe. En cas de perte ou de constat d'intrusion sur son compte, le Fournisseur devra modifier sans délai son mot de passe ou respecter la procédure de sécurité proposée par la Société afin de récupérer son login ou mot de passe.

Une fois le compte SWIKLY ouvert, le Fournisseur peut accéder à toutes les fonctionnalités du Service.

Un Fournisseur peut à tout moment décider de fermer son compte : dans un tel cas, il doit adresser un courriel à la Société à l'adresse suivante [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com). La date de fermeture du compte est la date de réception du courriel de demande de fermeture par la Société sauf à ce qu'un Swik soit valide au moment de la fermeture. Dans un tel cas, le compte sera fermé à la fin de l'opération concernée par le Swik.

La Société se réserve le droit de clôturer tout compte SWIKLY resté inactif pendant plus de treize mois, après relance du Fournisseur restée sans réponse.

Tout manquement grave d'un Utilisateur à l'un quelconque de ses engagements au titre des présentes Conditions Générales, non remédié dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception ou d'un email avec accusé de réception de la Société, ouvre droit pour cette dernière à la suspension ou à la révocation du compte de l'Utilisateur concerné, selon la gravité des faits, ou à l'interdiction d'utilisation du Service le cas échéant. Le courrier ou email précisera les faits reprochés. En outre, tout accès de l'Utilisateur à son compte et / ou aux fonctionnalités du Service est impossible, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt auxquels la Société pourrait prétendre. En cas de trouble ou atteinte manifestement illicite, le délai pour remédier au manquement pourra être plus court.

Par ailleurs, la Société se réserve le droit de révoquer unilatéralement (a) le compte d'un Fournisseur ou (b) le service premium dont bénéficie le Fournisseur, dès lors que : (i) ce dernier présente un taux d'échec important suite à un nombre de tentatives d'encaissement trop important ; ou (ii) si les critères définis par la Société pour bénéficier du service premium ne sont plus remplis par le Fournisseur. Dans le cas d'une telle révocation, la Société le notifie par courriel avec accusé de réception au Fournisseur concerné avec un préavis de quinze (15) jours ; selon le cas, le compte du Fournisseur concerné ou le service premium est révoqué à l'issue de la période de préavis ; en conséquence, les Swiks acceptés entre la date de notification par la Société et la fin de la période du préavis seront traités conformément aux présentes ou le cas échéant seront couverts par les conditions du service premium.

En cas d'ouverture d'un nouveau compte par un Fournisseur, suite à sa fermeture par ses soins ou par décision de la Société, cette dernière se réserve le droit, à sa discrétion, de réintégrer l'historique dudit Fournisseur avant la fermeture de son compte initial.

## **4 Demande de Swik**

### ***a/ Généralités***

Le Swik peut être demandé par le Fournisseur en tant que Swik Arrhes lorsqu'il a pour objet de demander au Client de confirmer un engagement d'achat d'un bien ou d'un service, ou de location d'un bien. Le Swik peut être demandé par le Fournisseur en tant que Swik Garantie lorsqu'il a pour objet de garantir le paiement intégral d'un bien ou d'un service en cas de défaut de paiement du Client. Le Swik peut être demandé en tant que Swik Caution lorsqu'il a pour objet de demander au Client de s'engager à conserver le bien loué dans l'état dans lequel il a été reçu.

La demande de Swik est émise par le Fournisseur, via un sms ou un email. Dans tous les cas, le Swik, ou à tout le moins l'email d'accompagnement ou ses pièces jointes, devra contenir les informations essentielles pour identifier le Client et le Fournisseur concernés, ainsi que celles obligatoires en application de toute

législation en vigueur applicable à l'opération envisagée (informations précontractuelles et/ou contractuelles) et plus généralement toutes informations permettant de décrire l'opération envisagée, soit à minima les informations suivantes :

- pour valider un achat : l'identification du Client, l'identification du bien ou service, son prix total, la date de livraison ou de prestation, le Montant du Swik, sa qualité de Swik Arrhes ou de Swik Garantie et sa Durée de Validité ;
- pour valider une location : l'identification du Client, l'identification du bien, la durée de la location, les dates et lieu de la location, son prix total, le Montant du Swik, sa qualité de Swik Arrhes et sa Durée de Validité ;
- pour valider la caution : l'identification du Client, l'identification du bien, les dates et lieu de la location, les cas dans lesquels il sera possible de procéder à l'Encaissement d'un Swik (tel que non restitution, dommage au bien, etc.), le Montant du Swik, sa qualité de Swik Caution et sa Durée de Validité ;
- pour valider la garantie de paiement : l'identification du Client, l'identification du bien ou service, son prix total, la date de livraison ou de prestation, le Montant du Swik, sa qualité de Swik Garantie et sa Durée de Validité ;
- Si le Fournisseur a fait ce choix dans le paramétrage de son compte, les Frais de Services SWIKLY seront à la charge du Client, en tout ou en partie.

Le Fournisseur s'engage en tout état de cause à vérifier lesdites informations et à ce que celles-ci soient conformes aux exigences de l'article L 111-1 du code de la consommation et aux exigences d'information précontractuelle et / ou contractuelle découlant de toute réglementation spécifique applicable à l'opération envisagée.

Pour que la demande de Swik soit transmise au Client, le Fournisseur doit connaître son numéro de téléphone ou son adresse email.

Le Swik demandé contient nécessairement l'identification du Fournisseur, et l'ensemble des informations obligatoires en application de l'article L111-1 du code de la consommation et de toute réglementation spécifique applicable à l'opération envisagée dès lors que le Fournisseur est un professionnel. Si le Fournisseur n'est pas un professionnel, le Swik contient les nom et prénom du Fournisseur. Le Fournisseur reconnaît que cette divulgation est nécessaire pour permettre la bonne utilisation du Service : il ne peut en aucun cas la remettre en cause ni rechercher la responsabilité de la Société du fait de cette divulgation. La validation de l'ensemble des informations contenues dans le Swik par le Fournisseur vaut confirmation de la demande du Swik et suppose la confirmation de l'acceptation des présentes Conditions Générales, en particulier l'acceptation, le cas échéant, par le Fournisseur du paiement des Frais de Services SWIKLY à la Société dans l'hypothèse où le Swik demandé sera accepté par le Client.

L'opération est indiquée sur l'Application comme étant « En attente d'acceptation ».

#### ***b/ Option de transfert effectif du montant total des Arrhes ou de la Caution du Client***

Lors de la création du Swik, le Fournisseur peut choisir, en option, la possibilité de faire transférer le montant total des Arrhes ou de la Caution du compte du Client vers le compte porte-monnaie électronique géré par MangoPay et attribué au Fournisseur.

Le Fournisseur reconnaît que cette option génère des Frais de Service SWIKLY qu'il consent à payer en acceptant les présentes Conditions Générales.

Si le Fournisseur a choisi de mettre à la charge du Client tout ou partie des Frais de Services SWIKLY, le montant lui est communiqué par la Société et le Client émettra une acceptation expresse pour ce paiement en acceptant les présentes.

Par ailleurs, le Client sera informé qu'un transfert du montant total des Arrhes ou de la Caution sera effectué au moment où il accepte le Swik.

## 5 **Acceptation ou Refus du Swik**

Le Client qui reçoit une demande de Swik qui lui est destiné reçoit un email ou un sms contenant les informations relatives au Swik et un lien lui permettant de l'accepter dans un délai déterminé. Cet email ou sms contient également un lien lui permettant de prendre connaissance, télécharger et imprimer les Conditions Générales et le cas échéant les conditions générales de vente ou services du Fournisseur en amont de l'acceptation du Swik. Le Client a en tout état de cause la possibilité d'accepter ou de refuser le Swik :

### **a/ Acceptation du Swik :**

Lorsque le Client souhaite accepter le Swik, il clique sur le lien figurant dans l'email ou le sms qu'il a reçu.

Le Client doit alors (i) valider l'ensemble des caractéristiques de l'opération proposée et du Montant du Swik, (ii) indiquer à minima son nom, prénom, et toutes informations demandées expressément par MangoPay (iii) indiquer son numéro de carte bancaire, et, après en avoir pris connaissance, (iv) accepter les présentes Conditions Générales et conditions générales de vente ou service du Fournisseur en cochant la case à cet effet.

L'utilisation de certaines cartes bancaires ne permet pas d'opérer une empreinte bancaire pourtant nécessaire à l'utilisation du Service. Dans cette hypothèse, pour permettre au Client de finaliser l'acceptation du Swik, le Client pourra choisir l'option suivante : le Client pourra donner son consentement au transfert effectif et immédiat du montant total du Swik concerné. Il sera alors immédiatement débité du montant total, ainsi que, le cas échéant, des Frais de Service SWIKLY afférents qui lui seront indiqués au moment de l'acceptation du Swik.

Un courriel de confirmation d'acceptation du Swik est émis par la Société pour informer les deux Utilisateurs concernés.

En cas d'acceptation du Swik, les deux Utilisateurs concernés n'ont plus la possibilité de remettre en cause les caractéristiques de l'opération proposée : le Client et le Fournisseur sont désormais liés contractuellement pour réaliser l'opération qui apparaît comme « Active » au sein de l'Application : le Swik continue à produire ses effets pour l'ensemble de sa Durée de Validité.

Si le Fournisseur a choisi de mettre à la charge du Client tout ou partie des Frais de Services SWIKLY, le montant lui est communiqué par la Société et le Client émettra une acceptation expresse pour ce paiement en acceptant les présentes Conditions Générales.

L'acceptation du Swik oblige au paiement des Frais de Services SWIKLY à la Société par le Fournisseur, et/ou par le Client le cas échéant, dans les conditions définies à l'article 7. b).

Pour chaque acceptation de Swik, la Société s'engage auprès du Fournisseur à effectuer les vérifications suivantes :

- Vérification de la validité de la carte bancaire utilisé par le Client afin de limiter l'utilisation de cartes volées ou perdues ;
- Vérification de l'identité du porteur de la carte par une demande de code 3DS ;
- Vérification de la date d'expiration de la carte bancaire en cohérence avec les dates de la location de biens ou services prises par le Client auprès du Fournisseur ;
- Vérification du type de carte bancaire utilisé par le Client pour exclure l'utilisation des cartes Maestro et Prepaid qui ne permettent pas de débiter une caution ;
- Vérification total ou partiel du plafond de dépense de la carte bancaire utilisée par le Client.

L'acceptation du Swik par le Client entraîne également son acceptation, en cas de demande d'Encaissement du Swik justifiée par des pièces suffisantes, de prise en charge par la Société, pour le Fournisseur, de la capture des fonds sur la carte bancaire enregistrée par le Client. La Société s'engage à renouveler les tentatives de prélèvement en cas d'échec. Dans un tel cas, la procédure décrite à l'article 8 s'appliquera.

Pour l'accomplissement de ces vérifications et diligences prévues ci-dessus, la Société s'engage à donner ses meilleurs soins. Ces engagements ne sont, de convention expresse, que pure obligation de moyens. La Société n'apporte aucune garantie de résultat sur ces vérifications et diligences et ne pourra être tenue pour responsable en cas de défaut de paiement du Client.

***b/ Refus du Swik :***

La demande de Swik peut être ne pas être acceptée par le Client dès lors qu'il constate que les caractéristiques du Swik ne sont pas conformes à ses attentes ou bien s'il n'accepte pas les présentes Conditions Générales ou les conditions de vente ou de services du Fournisseur. Dans un tel cas, le Swik est dit « refusé » et le Client ne doit pas remplir le formulaire ouvert après avoir cliqué sur le lien figurant dans le sms ou l'email reçu : le Client n'indique pas son numéro de carte bancaire et ne procède pas à l'acceptation des Conditions Générales.

Le Swik est par ailleurs automatiquement réputé « refusé » à l'issue du délai d'acceptation, en l'absence d'acceptation expresse par le Client.

En cas de refus du Swik, la Société informe sans délai le Fournisseur. L'opération concernée est alors abandonnée. Les Frais de Services SWIKLY ne sont pas dus.

***c/ Acceptation du Swik par le Permalien :***

La création du Permalien est demandée par le Fournisseur, à la Société, à tout moment. Le Fournisseur précise à la Société les caractéristiques du Permalien souhaité.

La Société paramètre le Permalien conformément aux caractéristiques transmises par le Fournisseur et lui communique le Permalien.

Le Fournisseur met à la disposition de son Client le Permalien par email, SMS, sur son site Internet, etc.

Le Client peut accepter le Swik en cliquant sur le Permalien dans un délai déterminé (un an maximum). Le Permalien lui permet de prendre connaissance, télécharger et imprimer les Conditions Générales et le cas échéant les conditions générales de vente ou services du Fournisseur en amont de l'acceptation du Swik. Le Client a en tout état de cause la possibilité d'accepter ou de refuser le Swik.

L'acceptation du Swik oblige au paiement des Frais de Services SWIKLY à la Société par le Fournisseur, ou par le Client le cas échéant, dans les conditions définies à l'article 7. b).

Le Client qui clique sur le Permalien doit ensuite (i) valider l'ensemble des caractéristiques de l'opération proposée et du Montant du Swik, (ii) indiquer à minima son nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone et toutes informations demandées expressément par MangoPay (iii) indiquer son numéro de carte bancaire, et, après en avoir pris connaissance, (iv) accepter les présentes Conditions Générales et conditions générales de vente ou service du Fournisseur en cochant la case à cet effet.

Le Fournisseur reçoit par courrier électronique une confirmation de l'acceptation du Swik et se voit transmettre les informations indiquées par le Client (nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone).

Le Permalien peut être annulé à la demande du Fournisseur auprès de la Société ou sur décision de Société à tout moment en cas de non respect des présentes Conditions Générales.

L'utilisation de certaines cartes bancaires ne permet pas d'opérer une empreinte bancaire pourtant nécessaire à l'utilisation du Service. Dans cette hypothèse, pour permettre au Client de finaliser l'acceptation du Swik, le Client pourra choisir l'option suivante : le Client pourra donner son consentement au débit immédiat du prix total du Swik concerné et sera immédiatement débité de la somme, ainsi que des Frais de Service afférents qui lui seront indiqués au moment de l'acceptation du Swik.

Un courriel de confirmation d'acceptation du Swik est émis par la Société pour informer les deux Utilisateurs concernés.

En cas d'acceptation du Swik, les deux Utilisateurs concernés n'ont plus la possibilité de remettre en cause les caractéristiques de l'opération proposée : le Client et le Fournisseur sont désormais liés contractuellement pour réaliser l'opération qui apparaît comme « Active » au sein de l'Application : le Swik continue à produire ses effets pour l'ensemble de sa Durée de Validité.

Si le Fournisseur a choisi de mettre à la charge du Client tout ou partie des Frais de Services SWIKLY, le montant lui est communiqué par la Société et le Client émettra une acceptation expresse pour ce paiement en acceptant les présentes Conditions Générales.

L'acceptation du Swik oblige au paiement des Frais de Services SWIKLY à la Société par le Fournisseur, et/ou par le Client le cas échéant, dans les conditions décrites à l'article 7.b/.

## **6 Clôture d'un Swik**

La clôture d'un Swik peut intervenir suite à son acceptation par le Client conformément au paragraphe a) de l'article 5, dans l'un des trois cas suivants :

### ***a/ A l'initiative du Fournisseur par une demande d'Encaissement d'un Swik***

Le Fournisseur peut décider de réclamer l'Encaissement d'un Swik, à savoir l'encaissement de tout ou partie du Montant du Swik. Il doit dans ce cas indiquer via l'Application la raison de l'encaissement et fournir toutes pièces justifiant la demande d'Encaissement d'un Swik (factures, devis, photos des dégradations ...). Dans ce cadre, le Fournisseur doit faire ses meilleurs efforts pour fournir des pièces justificatives probantes et contradictoires. Une demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur vaut « Réclamation » à l'encontre du Client. La demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur vaut acceptation des Conditions Générales et en particulier du paiement des Frais de Paiement SWIKLY par ses soins à la Société.

A réception de la demande, la Société peut demander au Fournisseur de préciser la raison de la Réclamation et de compléter sa demande avec des pièces justificatives complémentaires.

Une fois que la demande d'Encaissement d'un Swik est complète, la demande d'Encaissement de Swik est opérationnellement réalisé par la Société. En parallèle, une confirmation est transmise au Fournisseur et une notification est transmise par la Société par email au Client aux fins de l'informer de l'Encaissement du Swik et des recours qui lui sont ouverts conformément à l'article 8.

En cas d'Encaissement du Swik : les Frais de Paiement SWIKLY sont dus par le Fournisseur à la Société. Le montant du Swik effectivement payé doit correspondre à l'Encaissement du Swik demandé par le Fournisseur. Le paiement des Frais de Paiement SWIKLY aura toutefois lieu par débit direct sur la carte bancaire du Fournisseur ou prélèvement sur son compte bancaire, chaque début de mois civil, et en une seule fois si d'autres Frais de Services SWIKLY ou Frais de Paiement SWIKLY sont dus.

L'Encaissement du Swik entraîne la clôture du Swik y compris si ledit paiement est partiel conformément à la demande initiale.

### ***b/ A l'initiative du Fournisseur par une demande d'annulation***

Le Fournisseur peut décider d'annuler le Swik ce que le Client ne peut en aucun cas remettre en cause. Cette annulation vaut clôture du Swik.

Dans un tel cas, si le Swik était un Swik Caution, cela revient pour le Fournisseur à déchirer le chèque virtuel de caution : le Client en est informé par email et n'est donc plus engagé au titre de l'opération pour le Montant du Swik.



S'agissant d'un Swik Arrhes, l'annulation a pour effet de permettre au Fournisseur de se dédire et, sauf mention contraire des conditions de vente du Fournisseur, l'annulation a la portée prévue au sens de l'article L214-1 du code de la consommation.

S'agissant d'un Swik Garantie, cela revient pour le Fournisseur à déchirer le chèque virtuel garantissant le paiement intégral du bien ou du service : le Client en est informé par email et n'est donc plus engagé au titre de l'opération pour le Montant du Swik.

Le Fournisseur reste seul responsable de son choix d'annuler un Swik et d'en assumer les conséquences le cas échéant.

Le Fournisseur comme le Client ne pourront en aucun cas tenir responsable la Société des conséquences d'une annulation d'un Swik à l'initiative du Fournisseur.

#### ***c/ A l'issue de la Durée de Validité d'un Swik***

Tout Swik ayant une Durée de Validité, fixée par le Fournisseur ayant demandé le Swik, le Swik est automatiquement clôturé dans un délai de vingt (20) jours à compter du jour de son expiration, sauf demande spécifique formulée auprès de la Société. Les Utilisateurs sont avertis lors de la clôture du Swik.

## **7 Conditions financières**

### ***a/ Porte-monnaie électronique du Fournisseur***

Aux fins de la réalisation des paiements prévus aux présentes Conditions Générales, un porte-monnaie électronique géré par MangoPay est attribué à chaque Fournisseur. Il permet d'encaisser les sommes dues au Fournisseur suite à l'encaissement d'un Swik.

### ***b/ Acceptation et paiement des Frais de Service SWIKLY et des Frais de Paiement SWIKLY***

L'émission d'un Swik par un Fournisseur suppose l'acceptation par un clic des Conditions Générales. Cette acceptation vaut donc acceptation du paiement par le Fournisseur des Frais de Service SWIKLY afférents à l'utilisation de l'Application, dès lors que le Swik sera accepté par le Client – sauf à ce que le Fournisseur ait pris l'option « Client Pay » qui fait supporter les Frais de Service SWIKLY au Client. La date d'acceptation du Swik par le Client vaut date d'exigibilité des Frais de Service SWIKLY.

La demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur, suppose l'acceptation par un clic des Conditions Générales. Elle vaut acceptation du paiement par le Fournisseur des Frais de Paiement SWIKLY afférents à la clôture du Swik, dès lors que le Client aura accepté le paiement effectif du Montant du Swik, y compris après exercice des voies de recours le cas échéant. La date d'acceptation par le Client du paiement du Montant du Swik vaut date d'exigibilité des Frais de Paiement SWIKLY.

Les montants exacts des Frais de Service SWIKLY et des Frais de Paiement SWIKLY sont indiqués au moment de l'acceptation par le Fournisseur, ou le cas échéant du Client, et sont fonction du Montant du Swik.

Les Frais de Service SWIKLY sont :

- Facturés au Fournisseur en début de mois civil pour le mois précédant celui de l'envoi de la facture et payables par débit direct sur la carte bancaire du Fournisseur ou prélèvement sur son compte bancaire.  
ou
- Payés directement par le Client, en totalité ou pour partie par débit sur sa carte bancaire. La partie des Frais de Service SWIKLY restant à la charge du Fournisseur est facturée en début de mois pour le mois précédant l'envoi de la facture.

Le contrat de vente conclu entre la Société et le Fournisseur est un contrat de vente à distance. Toutefois, le Fournisseur, s'il a la qualité de professionnel, reconnaît qu'il ne peut bénéficier du droit de rétractation du fait de cette qualité. Le Fournisseur, qu'il soit particulier ou association ne s'étant pas déclarée

« professionnel », a la qualité de consommateur : il reconnaît qu'il ne peut toutefois pas bénéficier du droit de rétractation prévu par les articles L221-18 et suivants du code de la consommation compte tenu du fait qu'il bénéficiera immédiatement du Service rendu par la Société c'est à dire avant même l'expiration du délai de rétractation. Il déclare par conséquent renoncer au bénéfice de ce droit de rétractation.

Le contrat de vente conclu entre la Société et le Client dans l'hypothèse où le Client doit payer les Frais de Service SWIKLY est un contrat de vente à distance. Toutefois, le Client reconnaît qu'il ne peut pas bénéficier du droit de rétractation prévu par les articles L221-18 et suivants du code de la consommation compte tenu du fait qu'il bénéficiera immédiatement du Service rendu par la Société c'est à dire avant même l'expiration du délai de rétractation. Il déclare par conséquent renoncer au bénéfice de ce droit de rétractation.

#### ***c/ Encaissement du Swik***

Lors de l'Encaissement du Swik, ledit Montant est prélevé directement depuis la carte bancaire du Client concerné, et versé sur le porte-monnaie électronique du Fournisseur. Le Montant du Swik est reversé sur le compte bancaire mentionné par le Fournisseur lors de l'ouverture du compte Swikly, dans un délai raisonnable.

#### ***d/ Paiement Isolé***

La Société a mis en place une fonctionnalité supplémentaire de Paiement Isolé qui permet à tout Fournisseur de demander le paiement d'un montant à un Client (que ce soit ou non en lien avec une opération ayant fait l'objet d'un Swik). Dans un tel cas, le Fournisseur initie la demande de paiement à distance via l'Application en précisant le prix TTC : le Client reçoit par email ou sms un lien lui permettant de valider le montant de la demande de Paiement Isolé. L'utilisation de l'Application comme moyen de paiement par le Fournisseur entraîne l'acceptation du versement automatique au bénéfice de la Société d'une Commission dont le montant lui sera précisé lorsque le Fournisseur initie la demande de règlement (avant sa propre validation).

Par conséquent, lors du Paiement Isolé, ledit montant est prélevé directement depuis la carte bancaire du Client, et versé sur le porte-monnaie électronique du Fournisseur. Ce montant est reversé par virement sur le compte bancaire du Fournisseur dans un délai de 2 à 5 jours. Les virements hors zone SEPA peuvent générer des frais supplémentaires, qui peuvent être déduits des montants transférés, de la part de la Société et des établissements bancaires. Le Fournisseur peut interroger la Société pour connaître les tarifs spécifiques des virements hors zone SEPA.

Toute facture émise par la Société l'est sous forme électronique, ce que le Fournisseur accepte par l'acceptation des présentes.

## **8 Recours en cas de contestation d'une demande d'Encaissement de Swik**

Il est précisé en préambule que, en cas de location d'un bien et du recours à un Swik caution :

- le Client s'est engagé en acceptant le Swik, à :

- prendre des photographies du bien loué au Fournisseur, à sa prise de possession et à sa restitution, et les conserver le temps nécessaire à l'étude de toute Réclamation,
- conserver tous les échanges écrits avec le Fournisseur le temps nécessaire à l'étude de toute Réclamation (courriers électroniques, textos, etc.)
- soumettre des éléments exacts et complets à la Société en cas de Réclamation.

- le bien, objet de la location, est présumé avoir été remis en bon état au Client par le Fournisseur.

Ces deux principes sont essentiels pour l'application des stipulations du présent article.

a/ Lors d'une demande d'Encaissement d'un Swik par le Fournisseur, le Client est informé par email de la demande par la Société en parallèle de la tentative d'Encaissement. Cette information est accompagnée des

informations nécessaires pour que le Client, s'il refuse ou conteste la demande d'Encaissement d'un Swik, puisse exercer un recours, telles que décrites au paragraphe b/ ci-après.

La réalisation de l'Encaissement du Swik par le Fournisseur, via l'intervention de la Société, ne prive en aucun cas le Client de ses droits d'exercer les recours décrits au paragraphe b/ ci-après, qui lui sont ouverts, conformément aux délais légaux, en application de toute législation applicable à l'opération qui était couverte par le Swik.

Si, à réception de la notification par la Société de l'Encaissement du Swik, le Client émet une contestation, il a la possibilité de transmettre à la Société toutes pièces justificatives démontrant sa bonne foi et la Société s'engage à les transmettre au Fournisseur pour permettre, autant que possible, que le différend soit réglé à l'amiable entre les Utilisateurs concernés. Le Client peut également décider d'exercer les recours décrits au paragraphe b/ ci-après.

La Société, à réception des pièces, émet un avis à titre consultatif, sur l'état du différend, qui n'engage pas le Client et le Fournisseur et ne prive en aucun cas le Client de tous recours tels que décrits ci-après.

b/ A tout moment, suite à la première notification réalisée par la Société au Client sur l'existence d'une demande d'Encaissement de Swik, le Client est libre d'exercer tout recours : conformément à l'article 750-1 du code de procédure civile, il peut ainsi régler le différend avec le Fournisseur en recourant aux modes alternatifs de règlement des litiges, tels que la médiation, la conciliation et la procédure participative, ainsi que tout autre mode de règlement des litiges, judiciaire ou non, qui lui est ouvert en application de la loi. La Société tiendra à disposition du Client l'ensemble des pièces justificatives remises par le Fournisseur avec sa demande d'Encaissement de Swik, aux fins de permettre un règlement le plus rapide possible du différend.

Le Client est également invité à se renseigner sur les modes de règlement des litiges auprès de <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf#0> ou auprès de <https://www.vie-publique.fr/fiches/reglements-alternatifs-des-conflits> ou en utilisant la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à tout instant conformément au règlement européen n°524/2013: [webgate.ec.europa.eu](http://webgate.ec.europa.eu)

En tout état de cause, la Société procédera au remboursement du montant du Swik au Client dans l'hypothèse où le Fournisseur aurait conservé un compte Swikly ouvert auprès de la Société pendant toute la durée du recours sur présentation de l'un des documents suivants :

- décision de justice devenue définitive,
- décision de conciliation ou médiation assortie d'une homologation judiciaire,
- demande commune formulée par les Utilisateurs concernés, après vérification de la réalité de la demande.

Dans le cadre de la mise en œuvre du process décrit ci-dessus, la Société est tenue à une obligation de moyens. La responsabilité de la Société ne pourra être ni recherchée ni engagée, dans ce cadre.

## **9 Prestations fournies par la Société**

### a) Prestations générales

La Société fournira au titre des présentes pour la durée des Conditions Générales les Prestations suivantes :

- La gestion à l'amiable, avant tout recours, des éventuels conflits entre le Client et le Fournisseur dans les conditions définies à l'article 8 ci-dessus ;
- La gestion des incidents de paiement en cas de répudiation de paiement à l'initiative du Client ; en cas de répudiation de paiement à l'initiative du Client, si l'incident de paiement n'est pas régularisé, le Fournisseur reconnaît que les Frais de Service SWIKLY resteront dus à la Société et seront payables par prélèvement sur le compte bancaire du Fournisseur. Par ailleurs, le Montant du Swik sera transféré à la Société par débit de la carte bancaire du Fournisseur ou par prélèvement de son compte bancaire. Le Fournisseur s'engage à restituer à la Société le Montant du Swik pour lequel la répudiation bancaire

aura été confirmée par la banque du Client. La Société ne garantit pas au Fournisseur le Montant du Swik en question en cas d'échec de la contestation de la répudiation bancaire.

Le Service est disponible dans certains pays dont la liste est accessible en cliquant sur le lien suivant : <https://support.mangopay.com/s/article/which-are-the-authorized-countries-where-you-can-process-payments?language=fr>. Cette liste est susceptible d'évoluer.

Le Service n'est ouvert qu'à un certain type de cartes bancaires définies par la Société et exclut notamment l'utilisation de certaines cartes bancaires n'autorisant pas les débits à postériori.

b) Prestations pour les Swik d'un montant supérieur à cent (100) euros

- La gestion du recouvrement en cas de défaut de paiement par le Client : SWIKLY fait appel à une société spécialisée dans le recouvrement. Cette prestation se limite à un certain nombre de pays, à une durée maximum de 6 mois pendant laquelle la société spécialisée tentera de recouvrer les sommes et n'inclut pas le recouvrement judiciaire (notamment la prestation n'inclut pas la procédure d'injonction de payer) ; le Fournisseur s'engage à remettre à la Société la facture émise à l'attention de son Client devant faire l'objet du recouvrement. Le lancement de la procédure de recouvrement amiable est soumise à la transmission de la facture par le Fournisseur à la Société qui s'interdit durant cette phase de procéder lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers au recouvrement de la somme auprès de Client. Dans les cas où la procédure de recouvrement n'aboutirait pas, en raison de l'annulation de la procédure par le Fournisseur, ce dernier sera tenu au règlement de l'intégralité des frais engagés par la Société et/ou par la société spécialisée, et liés à la tentative de recouvrement, conformément au devis qui lui aura été préalablement transmis par la Société. La Société se réserve le droit de ne pas gérer le recouvrement pour un Fournisseur dont les cas de défaut de paiement se multiplieraient. La Société en informera le Fournisseur concerné qui conservera la faculté de recourir directement au service d'une société spécialisée dans le recouvrement.

Pour l'accomplissement des prestations prévues ci-dessus aux points a) et b), la Société s'engage à donner ses meilleurs soins. Les présentes obligations ne sont, de convention expresse, que pure obligation de moyens. La Société n'apporte aucune garantie de résultat sur ces prestations.

c) Prestations complémentaires au titre du service premium

Suivant le respect de critères définis par la Société, certains Fournisseurs sont éligibles au service premium qui inclut une garantie de Service. Il s'agit notamment des Fournisseurs professionnels, dont la nationalité d'un au moins des dirigeants est issue d'un pays membre de la zone euro et dont le siège social se situe dans un pays membre de la zone euro. Par exception, la Société peut étendre la garantie à des Fournisseurs ne respectant pas ces critères. Les Fournisseurs éligibles au service premium ont été informés par la Société de leur possibilité de profiter de cette garantie dans le cadre de la souscription au Service. Les conditions d'application leur ont été transmises. L'annexe 1 précise le périmètre applicable de la garantie de Service. Sont expressément exclus du périmètre de la garantie portant sur un Swik Caution, toute perte de chiffre d'affaires ou de bénéfices subis par le Fournisseur ainsi que le remboursement des Frais de Service et des Frais de Paiement Swikly.

Le service premium intègre :

- Un interlocuteur dédié,
- Des tarifs personnalisés,
- Une garantie de paiement dans un délai de trente jours (30) ouvrés à compter de la date d'émission d'un premier courriel de notification de demande d'Encaissement d'un Swik par la Société à destination du Client concerné, dans le cadre de l'article 8 des présentes Conditions Générales.
- Une garantie de paiement en cas d'échec de la contestation d'une répudiation de paiement initiée par un Client.

La garantie de paiement susvisée s'applique pour des montants réellement dépensés par le Fournisseur justifiés par un document que le Fournisseur devra téléverser via l'Application lors de sa demande d'encaissement. Par exemple, sont exclus du périmètre de la garantie, toute Réclamation due au départ tardif d'un Client et sanctionné par le Fournisseur par l'envoi d'une facturation supplémentaire au Client (type forfait pour départ tardif). Ainsi, la garantie couvre uniquement les frais effectivement engagés par le Fournisseur. Si le départ tardif a occasionné des frais supplémentaires et spécifiques à la charge du

Fournisseur (type frais de ménage supplémentaires), la garantie de paiement pourra s'appliquer sur présentation des pièces justificatives.

Pour tout Swik Caution, la période de garantie de Service est ouverte au bénéfice du Fournisseur pour une période de trois mois à compter de l'acceptation du Swik par le Client, sauf accord contraire écrit et préalable de la Société.

La Société se réserve le droit de manière unilatérale, de réaliser une pré-autorisation bancaire pour le Montant du Swik sur chaque carte bancaire des Clients concernés du Fournisseur ayant souscrit le service premium dès lors que le Fournisseur présente un taux d'échec élevé suite à un nombre de tentatives d'encaissement trop important. La Société pourra appliquer cette décision de manière immédiate.

En cas d'ouverture d'un nouveau compte par un Fournisseur, suite à sa fermeture par ses soins ou par décision de la Société, cette dernière se réserve le droit, à sa discrétion, de réintégrer l'historique dudit Fournisseur avant la fermeture de son compte initial. Enfin, dans le cadre de la garantie de paiement, la Société se réserve la possibilité, de manière rétroactive, et alors que la demande d'Encaissement a été réalisée, de vérifier la légitimité de la Réclamation et des éléments qui ont servi au Fournisseur pour la justifier. A ce titre, le Fournisseur s'engage à faire appel à des prestataires pratiquant des tarifs standards et conformes au marché et à fournir des factures détaillées des prestations réalisées et justifiant le montant de la Réclamation. A défaut, la Société se réserve le droit de ne pas appliquer la garantie de paiement, notamment lorsque les montants facturés dans le cadre de la Réclamation paraissent excessifs et/ou que les demandes ont un caractère répétitif.

Pour tout complément d'informations, vous pouvez directement contacter la Société à l'adresse suivante : [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com).

## **10 Obligations de la Société et responsabilité**

La Société ne pourra être tenue responsable de toute indisponibilité de l'Application, du Service ou du portefeuille électronique mis à disposition par MangoPay inhérente aux aléas techniques liés à Internet, à un cas de force majeure, se rapportant à la connexion Internet d'un Utilisateur ou à ses équipements, ou à des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application, du Service ou du service offert par MangoPay. La Société se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès à l'Application ou au Service notamment afin de préserver la confidentialité ou l'intégrité des comptes des Fournisseurs et données conservées en cas d'attaque virale.

La Société met en œuvre les moyens techniques à sa disposition pour maintenir autant que possible l'intégrité et la sécurité du Service et de l'Application et la confidentialité des données personnelles des Utilisateurs. Le cas échéant, elle peut être amenée à garantir un taux de disponibilité ou des SLA ; dans un tel cas cela est indiqué au sein du contrat conclu avec le Fournisseur. Le Service n'est toutefois pas garanti comme étant exempt d'erreurs, de bugs, vices ou défauts.

Vis à vis d'un Swik Arrhes, la Société ne peut garantir le fonctionnement conforme aux articles L 214-1 et L 214-2 du code de la consommation, le Fournisseur ayant la possibilité de prévoir toute mention contraire dans ses conditions générales applicables à l'opération concernée. Il est donc de la responsabilité du Client de lire attentivement les conditions générales du Fournisseur applicables à l'opération concernée et les rejeter le cas échéant. Vis à vis d'un Swik Caution, la Société garantit l'existence d'une autorisation bancaire de la part de la banque du Client portant sur le Montant du Swik au moment de l'acceptation du Swik par le Client; la Société pourra décider en cas d'incident de paiement, de rembourser au Fournisseur le Montant du Swik. Dans un tel cas une telle opération ne pourra en aucun cas constituer une cession de créance au bénéfice de la Société.

La Société ne saurait être responsable de tout dommage résultant d'une intrusion ou d'un maintien frauduleux d'un tiers sur le compte SWIKLY d'un Utilisateur, d'une extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre par la Société des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique.

La Société ne jouant qu'un rôle de prestataire de services permettant aux Utilisateurs de sécuriser le versement d'une Caution ou d'Arrhes virtuelles ou de garantir le paiement d'un bien ou d'un service, elle ne peut en aucun cas être déclarée comme étant un intermédiaire dans l'opération de vente ou de location d'un

bien ou service entre les Utilisateurs, ni comme étant un prestataire de services de paiement ou un établissement de monnaie électronique. Seul MangoPay joue le rôle d'émetteur et de gestionnaire de monnaie électronique au sens de la réglementation.

Elle décline en particulier toute responsabilité concernant (i) la licéité, la sécurité, la conformité, la nature, le contenu et les caractéristiques des biens ou services vendus ou loués par les Utilisateurs, (ii) les conditions de vente ou location appliquées par les Fournisseurs aux Clients, et (iii) toute donnée, information, image ou autre contenu publié par un Fournisseur via l'Application dans le cadre de la fonctionnalité « Petites Annonces », qui porterait atteinte aux droits de tiers ou qui violerait de quelque manière que ce soit la législation en vigueur. En particulier la Société n'effectue aucune modération, sélection, vérification ou contrôle des contenus publiés sur l'Application, n'intervenant qu'en tant que prestataire d'hébergement à cet égard.

En cas de réclamation éventuelle d'un tiers ou d'un Utilisateur concernant tout contenu publié par un autre Utilisateur, une notification devra être réalisée auprès de la Société conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'économie numérique.

La Société ne saurait être responsable pour tout dommage découlant, pour un tiers ou pour un Utilisateur, de la violation ou du non respect par un autre Utilisateur de l'une de ses obligations au titre des Conditions Générales. En conséquence, en cas d'action ou de revendication d'un tiers à l'encontre de la Société, cette dernière pourra appeler en garantie tout Utilisateur qui, en violant les engagements des présentes Conditions Générales, serait à l'origine des faits reprochés par ledit tiers à la Société.

La Société est responsable vis à vis des Utilisateurs du bon fonctionnement du Service, sauf à ce qu'elle démontre que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Service est imputable à l'un des Utilisateurs, ou à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure.

La responsabilité de la Société est toutefois vis à vis des Fournisseurs ayant la qualité de professionnels comme suit :

- Limitée aux dommages directs subis par le Fournisseur, dans la limite de trente (30) % du montant total hors taxe de la facture mensuelle de Service émise par la Société au nom du Fournisseur au titre du mois concerné par l'événement ayant entraîné la mise en jeu de la responsabilité de la Société ;
- Exclut pour tout dommage indirect subi par le Fournisseur, tel que notamment, sans que cette liste soit exhaustive, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, atteinte aux données, atteinte à la notoriété et / ou à l'image de marque, etc.

Tout contrat avec un Fournisseur ayant la qualité de professionnel qui mentionnerait d'autres exclusions ou limitations que celles indiquées ci-avant prévaudra sur ces dernières.

La Société conservera pendant une durée de dix (10) ans les données afférentes à toute transaction opérée par l'intermédiaire du Service, lesdites données valant commencement de preuve par écrit en cas d'existence d'un litige entre la Société et un Utilisateur, ou entre deux Utilisateurs, ce que tout Utilisateur reconnaît et accepte. La Société pourra par conséquent, dans le cadre d'un tel litige, y compris en cas de saisine de la Société via la Procédure de Résolution Amiable, mettre ces données à disposition de toute personne aux fins de résoudre le litige.

## **11 Obligations de l'Utilisateur et responsabilité**

Tout Fournisseur, qu'il soit ou non un professionnel, s'engage à :

- respecter les dispositions des articles L111-1 et suivants du code de la consommation, ainsi que les articles L121-4 et suivants dudit code concernant les pratiques commerciales trompeuses et les obligations liées à la vente à distance ;

- le cas échéant, mettre à disposition des Clients ses propres conditions générales de vente ou de service préalablement à toute vente ou location, de manière à ce que les Clients agissent en connaissance de cause ;
- préciser dans ses conditions générales de vente le cas échéant, les conséquences d'une annulation vis à vis du versement d'arrhes, de telles stipulations étant appliquées intégralement au Swik Arrhes en cas d'annulation ;
- préciser dans ses conditions générales de vente, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ;
- préciser dans ses conditions générales de vente, le cas échéant, les conséquences d'une résiliation anticipée d'un abonnement à durée déterminée ;
- respecter l'état de l'art en matière de sécurité informatique et d'interopérabilité entre son système informatique et le Service, notamment en mettant en oeuvre des moyens techniques suffisants permettant de s'assurer que le Service a été opérationnel pour les demandes de Swiks de ses Clients ;
- de manière générale, respecter l'intégralité des dispositions légales applicables à son activité et garantir la Société contre tout recours à cet égard.

Tout contrat conclu avec un Fournisseur ayant la qualité de professionnel qui mentionnera d'autres engagements spécifiques de la part de ce dernier complètera les stipulations ci-avant, ou prévaudra sur elles, le cas échéant.

Dès lors que le Fournisseur a donné l'ensemble des informations concernant une opération à un Client et qu'un Swik a été demandé, les conditions de l'opération (prix, durée, dates, caractéristiques du bien ou service, etc.) ne pourront plus être modifiées par le Fournisseur. Le Fournisseur reconnaît que toute modification des caractéristiques de l'opération ouvre le droit pour le Client à annuler tout Swik et à n'être tenu à aucun paiement quel qu'il soit, conformément à la loi.

Tout Fournisseur reste seul responsable à l'égard d'un Client de la disponibilité d'un bien ou d'un service proposé via le Service, des modalités de l'opération proposée via le Service, opération à laquelle la Société n'est aucunement partie, son intervention se limitant à fournir le Service permettant le dépôt de Cautions ou d'Arrhes dématérialisées ou de garantir le paiement intégral du Fournisseur suite à l'achat d'un bien ou d'un service par le Client.

L'Utilisateur reste responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et / ou sociales et de tous les paiements et cotisations, taxes, impôts, de quelque nature que ce soit, qui lui incombe en relation avec la vente ou location de bien ou services via l'utilisation de l'Application. En aucun cas la responsabilité de la Société ne peut être engagée à ce titre.

Lors de l'utilisation du Service, le Fournisseur s'engage à modérer son langage et à ne pas divulguer ou publier de contenus (propos, images, vidéos, liens, etc.) :

- de nature publicitaire, ou promotionnel, pour des produits ou services réglementés ou illicites,
- contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, et / ou non conformes aux dispositions légales et réglementaires en vigueur,
- à caractère diffamatoire, injurieux, outrancier, mensonger discriminatoire, ou calomnieux à l'égard d'un Utilisateur, tiers ou de la Société,
- à caractère raciste, xénophobe, négationniste, incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur apparence physique, de leur patronyme, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle vraie ou supposée, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race, ou une religion déterminée,
- contenant des virus, ou tout programme informatique de nature à perturber, interrompre, détruire en tout ou en partie l'Application et / ou le Service.

De même, l'Utilisateur ne peut publier de contenus portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, portant atteinte à la vie privée ou à l'intimité de la vie privée, portant atteinte à l'image d'une personne ou à la notoriété ou réputation d'une entreprise.

En particulier, l'Utilisateur déclare ne divulguer ou publier que des contenus dont il est propriétaire et titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents, ou, à défaut, dont il a obtenu préalablement les droits de

propriété intellectuelle de l'auteur ou de son titulaire initial. L'Utilisateur déclare avoir fait son affaire de toute autorisation ou cession qui lui serait utile pour l'usage des images, marques, vidéos au sein de ses contenus publiés, ainsi que du paiement de toute somme qui serait due (y compris dans le futur) à toute personne à ce titre, y compris à toute personne dont l'image est reproduite au sein de ces contenus. A cet égard, l'Utilisateur remettra tout document écrit en justifiant à première demande de la Société.

L'Utilisateur déclare qu'il ne publie ni divulgue aucun contenu de nature confidentielle ou dont la publication constituerait la violation d'un engagement contractuel vis-à-vis d'un tiers.

L'Utilisateur garantit la jouissance paisible et entière des contenus à la Société, tant du fait de tiers que de son fait, et prendra à sa charge tous frais qui découleraient d'une action d'un tiers à l'encontre de la Société du fait de l'usage de ces contenus.

Tout Utilisateur renonce à exercer tout recours contre la Société dans le cadre de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de la publication, l'utilisation ou de l'exploitation de ses propres contenus qu'il aura publiés via les fonctionnalités de l'Application.

L'Utilisateur devra être vigilant lors de la création d'un lien hypertexte de manière à respecter l'ensemble des obligations ci-dessus.

Au vu de ce qui précède, l'Utilisateur renonce à toute action à l'égard de la Société :

- sur le fondement d'une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle, dès lors que les présentes Conditions Générales sont respectées par la Société,
- en cas de litige avec un autre Utilisateur.

Tout Utilisateur garantit la Société qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le compte bancaire rattaché à son compte SWIKLY du fait de son inscription. Il s'engage par conséquent à prendre toutes les mesures nécessaires afin que son compte bancaire présente les fonds nécessaires aux opérations qu'il entend réaliser via l'utilisation de l'Application.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que ses équipements et sa connexion internet sont suffisants pour accéder à l'Application et / ou au Service. Chaque Utilisateur reste responsable à tout moment de l'usage de son compte SWIKLY, de son login et de son mot de passe.

Tout Utilisateur reconnaît qu'il est interdit de réaliser toute action de nature à interrompre le Service, à restreindre sa disponibilité, à empêcher sa continuité. Toute intrusion, ou tentative d'intrusion, dans l'Application, détournement de données, atteinte aux mesures de sécurité et d'authentification du Service et plus généralement tout manquement aux présentes Conditions Générales ouvrent droit à la Société de poursuivre l'Utilisateur.

Tout Utilisateur qui constaterait un abus ou une violation des engagements pris par chaque Utilisateur au titre des présentes Conditions Générales s'engage à le signaler sans délai à la Société par email à l'adresse : [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com)

## **12 Propriété intellectuelle**

Le Service, les fonctionnalités qui y sont proposées ainsi que l'Application et tous les éléments les constituant sont la propriété pleine et entière de la Société, en ce compris les droits de propriété intellectuelle y afférents.

La Société concède à tout Utilisateur une licence limitée, personnelle, non transmissible et non exclusive, gratuite, aux fins de télécharger, installer et utiliser une copie de l'Application sur tout appareil mobile ou ordinateur. Tout autre usage est expressément exclu.

## **13 Contestation d'une opération par un Utilisateur**

Dans le cas où un Utilisateur nie avoir autorisé le Paiement d'un Swik par l'intermédiaire du Service, il devra se conformer à l'article L133-23 et suivants du code monétaire et financier. Il pourra saisir le service clients



de la Société à l'adresse suivante, laquelle devra lui répondre dans les quinze (15) jours ouvrables : SWIKLY, 12 rue de la Barre, 69002 Lyon, FRANCE – contact@swikly.com

La Société pourra transmettre à MangoPay l'ensemble des preuves de l'acceptation de l'opération par l'Utilisateur, ce que l'Utilisateur accepte.

L'Utilisateur dispose de treize mois suivant la date du débit pour agir concernant tout Paiement d'un Swik non autorisé. S'agissant de la contestation du Paiement d'un Swik par l'Utilisateur mais dont le montant exact n'était pas défini ou dont le montant n'était pas celui auquel l'Utilisateur pouvait s'attendre, la contestation doit être transmise par l'Utilisateur dans les huit semaines suivant l'exécution du Paiement du Swik.

En cas de perte ou vol des logins et mots de passe permettant d'utiliser son compte SWIKLY, toute opération non autorisée effectuée avant la notification de l'opposition sera à la charge de l'Utilisateur concerné, dans la limite de 150 euros. La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée en cas de faute de l'Utilisateur, négligence grave ou manquement volontaire, mauvaise foi ou transmission tardive de sa contestation.

Si l'opération n'a pas été autorisée par l'Utilisateur et que la contestation est reconnue légitime, le remboursement de la somme concernée sera effectué dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la contestation.

## **14 Données personnelles**

### ***a/ Collecte de données, Finalité de Traitement et Identité du Responsable de Traitement***

La Société procède à la collecte de données et informations personnelles concernant les Utilisateurs afin de gérer l'Application et le Service et de les faire fonctionner, et de gérer les clients et prospects (ci-après désigné la « Finalité de Traitement »).. Cette Finalité de traitement inclut la possibilité pour la Société d'établir une liste d'exclusion des Clients considérés comme à risques pour lutter contre l'utilisation frauduleuse de carte bancaire et les comportements occasionnant des dégradations sur le bien objet de la location, dans le cadre de la fourniture du Service (ci-après la « Liste d'exclusion »). La Liste d'exclusion ne sera transmise à aucun destinataire, à l'exception du Fournisseur concerné par la demande de Swik. Elle est exclusivement destinée à un usage interne à la Société. L'inscription d'un Client sur la Liste d'exclusion pourra entraîner une indisponibilité temporaire ou définitive du Service. Les critères d'inscription sur la Liste d'exclusion sont les suivants :

- Cas d'un impayé,
- Déclaration abusive par un Client de la perte ou du vol d'une carte bancaire,
- Impossibilité d'encaisser la caution objet de l'empreinte bancaire, malgré plusieurs relances de la Société,
- Cas de dégradations multiples,
- Cas de no-show multiples,

Dans le cas où la Société inscrirait le nom d'un Client sur la Liste d'exclusion, le Client en sera notamment informé au moment de son inscription sur la Liste et pourra alors faire part, s'il le souhaite, de ses observations à la Société. Il sera en toute hypothèse informé de son droit d'opposition, conformément à la réglementation en vigueur.

Les Données collectées (définies ci-après) par la Société sont traitées de manière licite, loyale et transparente eu égard à l'Utilisateur du Service.

Les Données collectées sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard de la Finalité de Traitement définie aux présentes.

Les données personnelles suivantes du Fournisseur sont accessibles à tout Client ayant accepté un Swik dudit Fournisseur concerné :

- prénom, nom du Fournisseur.

### ***b/ Données collectées et Consentement***

L'Utilisateur reconnaît être informé qu'il a le droit de retirer son consentement à tout moment.

L'Utilisateur accepte expressément et de manière non univoque de transmettre à la Société, lors de l'acceptation d'un Swik telle que définie à l'article 5.a/, son email, son numéro de téléphone, ses nom et

prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence, numéro de carte bancaire, identifiant et mot de passe choisis. Ces Données seront conservées par la Société pour les besoins du Service.

L'Utilisateur accepte expressément et de manière non univoque que les Données ainsi collectées fassent l'objet du traitement proposé conformément à la Finalité de Traitement définie aux présentes.

Le consentement ainsi donné vaut pour toutes les activités de traitement qui ont la même Finalité de Traitement.

Il est précisé dans l'hypothèse où l'Utilisateur accepte de lier son compte SWIKLY à d'autres de ses comptes sur les réseaux sociaux, tels que notamment LinkedIn®, Facebook® ou autre, que les éventuelles informations personnelles collectées par ces tiers pourront être accessibles à la Société, sans que cette dernière puisse les contrôler ou en être responsable. Ces données ne feront pas l'objet d'un traitement par la Société.

L'Utilisateur déclare être conscient du consentement donné et de sa portée.

### ***c/ Informations et accès aux données à caractère personnel***

Conformément aux dispositions du Règlement UE 2016/679, la Société qui a la qualité de Responsable de Traitement fournit à l'Utilisateur les informations suivantes :

1) La société SWIKLY, société par actions simplifiée au capital de 11 650 euros est responsable de traitement. Elle est inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro RCS 819 514 076. Son siège social est situé à Lyon (France), 12 rue de la Barre, 69002 -Téléphone : +33 4 20 88 00 48 – email : [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com)

2) Un transfert des Données collectées est réalisé par la Société vers ses prestataires et sous-traitants, et notamment vers :

- La société MangoPay pour la gestion du module de paiement ;
- La société SCAMP Recouvrement - EURL -immatriculée au RCS Lyon, n°750 094 260,
- La société Yolaw S.A.S., immatriculée au RCS Paris, n° 753 892 926,
- La société GESTION CREDIT EXPERT EURL, immatriculée au RC S Toulouse, n°302 592 431, pour la gestion du recouvrement.

Tous les accès de ces sous-traitants et prestataires aux Données de l'Utilisateur sont soumis à utilisation d'un login et mot de passe, les données transitant en outre par un lien crypté.

L'Utilisateur accepte que les Données collectées le concernant recueillies par la Société dans le cadre des présentes soient transmises aux prestataires et sous-traitants avec lesquels celle-ci est en relation contractuelle aux seules fins d'exécution du Service sous réserve que ces tiers destinataires des Données soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection approprié et adapté tel que défini au Règlement UE 2016/679. La liste des tiers destinataires des Données de l'Utilisateur est accessible sur simple demande auprès de la Société à l'adresse suivante : Service CNIL, Société SWIKLY – 12 rue de la Barre 69002 LYON, France – [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com).

Ces informations sont conservées par lui ou toute société mandatée à cet effet, dans les conditions légales et réglementaires.

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

3) La Société conservera les informations et Données pendant la durée maximum légale ou réglementaire applicable en fonction de la Finalité de traitements de données.

4) L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition des Données collectées le concernant (articles 15, 16, 17, 18, 20 et 21 du Règlement UE 2016/679,);

Ainsi, les Données collectées par la Société dans le cadre des présentes peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par le Règlement UE 2016/679. Tout Utilisateur peut à tout moment obtenir une copie des informations le concernant sur simple demande adressée à la Société à l'adresse suivante : Service CNIL, Société SWIKLY – 12 rue de la Barre 69002 LYON, France – [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com) et les transmettre à un autre responsable de traitement. L'Utilisateur peut solliciter à l'adresse précitée, une suppression ou une rectification de ces informations par écrit. Il peut à tout moment s'opposer à la réception de sollicitations commerciales, faire modifier ses coordonnées,

s'opposer à leur communication en adressant une notification par courrier recommandée ou courriel suivie d'un accusé de réception à l'adresse de la Société précitée.

5) L'Utilisateur dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ;

6) L'exigence de fourniture des données à caractère personnel conditionne l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation et de vente. L'Utilisateur est tenu de fournir les Données susvisées. En cas de non fourniture, l'Utilisateur n'aura pas accès au Service.

7) la Société ne met pas en place de prise de décision automatisée, y compris de profilage.

## **15 Gestion des Cookies**

La Société vous informe de l'installation de cookies.

La Société utilise en effet les cookies pour permettre et faciliter la communication par voie électronique, pour fournir des fonctionnalités adaptées aux besoins des Utilisateurs. Le cookie sert à identifier l'Utilisateur à chacune de ses connexions, et facilite ainsi son accès au Service. L'Utilisateur peut refuser les cookies lorsqu'il accède à l'Application ou en modifiant la configuration de son navigateur. Ceci peut toutefois altérer les fonctionnalités de l'Application, ce que l'Utilisateur accepte.

## **16 Langue**

Dans l'hypothèse d'une traduction des présentes Conditions Générales dans une ou plusieurs langues, la version française des présentes fera foi entre les Parties en cas de contradiction ou de contestation de la signification d'un terme.

## **17 Conditions applicables aux offres et Périodes d'Essai.**

L'Utilisateur qui souhaite bénéficier d'une offre d'essai doit ouvrir pour la première fois un compte SWIKLY conformément à l'article 3, pendant la période de souscription à cette offre. Une fois la souscription effectuée, l'Utilisateur a pleinement accès au Service pour la période définie au sein de l'offre, à compter de l'ouverture du compte SWIKLY (« Période d'Essai ») et dans la limite de la création du nombre de demandes de Swik prévu au sein de l'offre.

La gratuité du Service pendant la Période d'Essai s'applique uniquement aux Frais de Services SWIKLY en lien avec les demandes de Swik comprises dans l'offre. Les Frais de Paiement SWIKLY restent dus à la Société dans les conditions déterminées aux présentes Conditions générales qui sont pleinement applicables.

## **18 Loi applicable et juridiction**

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française. En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et / ou l'exécution des présentes, les Parties conviennent que les tribunaux de Lyon seront compétents pour trancher tout litige.

## **19 Spécificités liées à l'usage du Service via une API**

Si en tant que Fournisseur vous avez développé votre propre site, application ou plateforme de réservation, location ou achat (ci-après la « Plateforme Tierce ») et souhaitez utiliser le Service via une API Swikly, alors vous acceptez d'être lié par les termes ci-dessous :

- vous avez préalablement déclaré votre Plateforme Tierce à la Société via un courriel transmis à l'adresse ci-contre : [contact@swikly.com](mailto:contact@swikly.com) ;

- la déclaration susvisée suppose dans tous les cas la création d'un compte SWIKLY en conformité avec les présentes Conditions Générales, compte que nous lierons techniquement à votre Plateforme Tierce, ainsi que l'acceptation expresse des Conditions Générales ;
- votre Plateforme Tierce ne doit pas permettre le stockage, l'export ou l'usage de données d'Utilisateur du Service autres que celles dont l'usage est autorisé aux présentes et autrement que pour l'usage autorisé aux présentes ;
- votre Plateforme Tierce ne doit pas avoir un objet identique au Service ;
- vous reconnaissez que le bon fonctionnement et l'usage de l'API Swikly se fait sous votre seule responsabilité ;
- vous ne pouvez remettre à quiconque les codes d'accès à l'API Swikly que nous vous remettrons ; ces codes constituent une information confidentielle au titre des présentes ;
- vous reconnaissez les droits de propriété, en ce compris les droits de propriété intellectuelle, de la Société sur l'API Swikly ;
- vous bénéficiez d'une licence non exclusive, limitée, non transférable, d'utilisation de l'API Swikly, aux fins de développer, tester et maintenir votre Plateforme Tierce et de permettre à vos clients l'usage du Service via votre Plateforme Tierce du fait de l'intégration de l'API Swikly ;
- vous devez utiliser l'API Swikly dans les mêmes conditions que le Service et l'Application, en particulier en conformité avec l'article 11 ;
- vous devez supprimer et / ou effacer toute donnée d'un Utilisateur à notre demande, sans délai ;
- vous bénéficiez en outre d'une licence d'utilisation de la Marque SWIKLY aux seules fins, le cas échéant, d'identifier le Service sur votre Plateforme Tierce ;
- vous devez prendre toute mesure afin d'assurer la sécurité technique des données transitant sur votre Plateforme Tierce ainsi que sur l'Application ;
- vous reconnaissez que les droits découlant du présent article peuvent prendre fin à tout moment en cas de non respect des Conditions Générales, sur simple décision de la Société.

## **20 Spécificités du Service liées à l'appartenance du Fournisseur à un réseau/partenaire**

Le Service peut être utilisé par un ensemble de Fournisseurs appartenant à un même réseau/partenaire. Dans cette hypothèse, la tête de réseau Fournisseur a la possibilité de mettre à la disposition de l'ensemble des Fournisseurs rattachés à son réseau/partenaire le Service Swikly.

Dans ce cadre, le Fournisseur tête de réseau peut :

- Prendre en charge tout ou partie des Frais de Service Swikly, Frais de paiement Swikly et Commission générés par l'ensemble des Swiks et des Paiement Isolés initiés par ses Fournisseurs via le Service Swikly;
- Encaisser sur son porte-monnaie électronique un pourcentage dont le taux est déterminé dans des conditions financières particulières (devis) signées entre la Société et la tête de réseau Fournisseur et calculé sur l'ensemble des sommes, objets des Paiements Isolés et des Encaissements d'un Swik générés par les Fournisseurs et rattachés au réseau/partenaire.

Dans ce cadre, le Fournisseur tête de réseau assume la responsabilité d'obtenir les autorisations nécessaires auprès de ses Fournisseurs concernant notamment le prélèvement du pourcentage susmentionné sur leur porte-monnaie électronique ouvert par la Société pour la fourniture du Service. Il relève et garantit la Société de toutes actions et revendications émanant d'un Fournisseur de son réseau qui contesterait le prélèvement dudit pourcentage sur son porte-monnaie électronique.

Le Fournisseur rattaché au réseau/partenaire accepte, en tant que de besoin, le principe du prélèvement de ce pourcentage au bénéfice de sa tête de réseau, depuis son porte-monnaie électronique, en acceptant les présentes Conditions Générales. Il renonce à toute action à l'égard de la Société de ce fait.

ANNEXE 1 – Garantie - Tableau des types d'encaissements

**Applicable pour le secteur de l'hébergement pour les Swiks Caution**

Types d'encaissements	Motif d'encaissement	Type de dégradation accepté par Swikly	Couvert par le service premium
Dégradations <sup>(a)</sup>	Meuble abimé, rayé ou cassé, porte de salle de bain démontée, clé cassée dans la serrure, inox rayé (crédence-frigo-bar-plan de travail...), pieds de meuble abimés, volet roulant endommagé, mobilier de jardin abimé, tache de cire de bougie ...	Oui	Oui
	Tringle à rideau cassée, rideau endommagé, tissu de canapé/fauteuil taché, abimé ...	Oui	
	Tissus, moquette tapis, couette et draps tachées ou endommagés ...	Oui	
	Matériel HiFi, enceinte, TV , article de décoration, éclairage cassés ou endommagés ...	Oui	
	Trous dans les murs, murs tachés, rayures parquet, poignée cassée, robot de piscine ou volet roulant piscine cassé ...	Oui	
	Plaque de cuisson, robot ménager, machine à glaçon cassée ou endommagée, plan de travail brûlé , brulure éclat bois de la cheminée, brulure terrasse en bois par BBQ ...	Oui	
Ménage	Ménage prolongé	Oui	Oui
	Poubelle non vidée	Oui	
Dégâts sanitaires suite à une utilisation non conforme	Evier bouché	Oui <sup>(a)</sup>	Non
	Douche bouchée	Oui <sup>(a)</sup>	
	Toilettes bouchés	Oui <sup>(a)</sup>	
	Fuite	Oui <sup>(a)</sup>	
	Toilettes type sanibroyeur bouchés	Oui <sup>(a)</sup>	Oui
Non respect règles d'utilisation / du contrat ou CGV du Fournisseur	Nuisance sonores	Non	Non
	Tabagisme	Oui	Oui <sup>(d)</sup>
	Jours supplémentaires sans prévenir (squat)	Oui	Non
	Comportement client	Non	Non
	Impayés (VOD, parti sans payer, surconsommation)	Oui	Non
	Fête sans dégradation donnant lieu à une plainte ou une amende	Oui <sup>(b)</sup>	Non
	Accueil de personne supplémentaire	Oui <sup>(b)</sup>	Non
	Utilisation détournée de l'appartement (ex : tournage non autorisé)	Oui <sup>(b)</sup>	Non
	Intrusion dans la chambre alors que réservation annulée	Oui	Non
Vols / Non restitution de matériel	Clé perdue	Oui	Oui
	Clé laissée dans l'appartement	Oui	
	Vol d'objet, matériel (CD-DVD- livres-BD volés ...)	Oui	
Check-in/Check-out	Retard	Oui <sup>(b) (c)</sup>	Oui <sup>(c)</sup>
Répudiation bancaire d'un Swik	n/a	Oui	Oui

(a) Les dégradations imputables à la vétusté, c'est-à-dire à l'usure normale du temps sont exclues

(b) Si précisé dans les CGV de location du Fournisseur

(c) Les départs tardifs du Client avec facturation par le Fournisseur d'un tarif forfaitaire sont exclus

(d) Uniquement sur présentation d'une facture de ménage ou d'une prestation de désodorisation

### Applicable pour tous les secteurs pour les Swiks Arrhes

Type d'encaissement	Motif d'encaissement	Type de dégradation accepté par Swikly	Couvert par le Service Premium
Non présentation (No-show)	Absence pour tout motif	Oui	Oui
Annulation dernière minute	en fonction du délai prévu dans les CGV Fournisseur	Oui	Oui
Répudiation bancaire d'un Swik	n/a	Oui	Oui

### Applicable pour le secteur de la location de véhicules pour les Swiks Caution

Type d'encaissement	Motif d'encaissement	Type de dégradation accepté par Swikly	Couvert par le Service Premium
Dégradations	Rayures sur la carrosserie, rétroviseur arraché, phare optique brisé, vitre cassée volontairement, tag sur le véhicule ...	Oui	Oui <sup>(c)(d)</sup>
Usage de la location et impayés	PV / Amende non réglée	Oui	Oui <sup>(d)</sup>
	Depassement kilométrique ou de durée de location	Oui	Non
	Plein d'essence ou d'énergie non fait ou partiellement fait	Oui	Oui <sup>(d)</sup>
	Nettoyage du bien non fait ou mal réalisé	Oui	Oui <sup>(d)</sup>
Vol/ Non restitution de matériel	Clé perdue	Oui	Oui <sup>(d)</sup>
	Manque objet / partie nécessaire au bon fonctionnement	Oui	
	Vol d'objet ou du véhicule	Oui	
Répudiation bancaire d'un Swik	n/a	Oui	Oui

(c) Les dégradations des pièces d'usure et celles imputables à la vétusté sont exclues

(d) Le remboursement cumulé ne peut dépasser la somme des montants des franchises définies dans les contrats d'assurance proposés par un tiers et applicable à la demande d'encaissement. Le montant des franchises devra être justifié par une pièce justificative émanant de la société d'assurance.

**ANNEXE 2**  
**Contrat cadre de services de paiement en Monnaie Electronique MANGOPAY**

# CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

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

Version au 1<sup>er</sup> février 2021

Conclu entre :

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

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

ou

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

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

et,

**MANGOPAY SA** société anonyme de droit luxembourgeois, dont le siège social est situé 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459, (le montant du capital social est consultable ici : <https://www.mangopay.com/fr/mentions-legales/>), habilitée à exercer son activité au sein de l'Espace Economique Européen, en qualité d'établissement de monnaie électronique agréé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

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

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

### Avertissement

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



## 1. Définitions

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

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

« **Authentification forte** » : désigne les procédures d'Authentification définies par la Plateforme et répondant aux exigences de la Directive européenne 2015/2366 du 25 novembre 2015. Cette Authentification forte comporte notamment des éléments permettant d'établir un lien dynamique entre l'Opération, le montant et le Bénéficiaire.

« **Banques** » : désignent les établissements de crédit en charge de la protection des fonds collectés par le Prestataire pour le compte du Titulaire. Ces fonds sont inscrits dans ses livres sur un compte de cantonnement ouvert à cet effet auprès d'un Etablissement désigné par le Prestataire. Le Prestataire se réserve la possibilité de sélectionner tout autre établissement de crédit agréé.

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

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

« **Compte de paiement** » ou « **Compte** » : désigne le Compte de paiement par le Prestataire au nom du Titulaire et utilisé à des fins d'exécution d'opérations de paiement. Le Compte ne peut en aucun cas être assimilé à un compte de dépôt. Le Compte est libellé dans la devise indiquée sur le Site lors de son inscription.

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

« **Conditions tarifaires** » : désignent les modalités financières convenues entre le Titulaire et la Plateforme, incluant les frais dus au titre du présent Contrat-Cadre.

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

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

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

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

des données à caractère personnel.

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

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

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

« **Moyens de paiement** » : désigne les moyens de paiement autres que la Carte, listés sur le Site, et dont l'acquisition est proposée par le Prestataire sur option. Le Titulaire active les Moyens de paiement de son choix depuis son Espace personnel.

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

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

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

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

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

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

« **Prestataire** » : désigne MANGOPAY SA, émetteur de la Monnaie Electronique agréé au Luxembourg par la Commission de Surveillance du Secteur Financier sous les références n°3812 et habilité à exercer son activité dans tous les pays membres de l'Union Européenne. Le Prestataire figure sur la liste des établissements de monnaie électronique consultable sur [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

« **Prestataire de services de paiement tiers** » ou « **PSP tiers** » : désigne tout établissement, autre que le Prestataire, agréé dans un pays membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen, ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

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

« **Services de paiement** » : désigne les services de paiements définis aux points 3 et 5 de l'annexe de la loi luxembourgeoise du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement.

« **Site** » : désigne le site internet exploité par la Plateforme dont l'objet consiste à vendre des biens ou services à des Utilisateurs ou à collecter des fonds auprès d'eux, ou à mettre en relation des Titulaires avec des Utilisateurs.

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

« **Titulaire** » : désigne toute personne morale ou physique agissant pour son propre compte et au nom de laquelle est ouvert un Compte de paiement pour utiliser les Services de paiement.

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

## 2. Objet

Le Contrat-cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Titulaire des Services de paiement en contrepartie d'une rémunération définie à l'article 11 des présentes.

Ces Services de paiement incluent :

- l'ouverture et la gestion de Compte de paiement,
- au crédit du Compte de paiement : inscription des fonds transférés par Cartes ou par tout autre Moyen de paiement accepté par le Prestataire ; la réception de virements.
- au débit du Compte de paiement : l'exécution d'Opérations de virement ponctuel ou récurrent, le prélèvement des frais dus en application des présentes, la contrepassement des transferts de fonds par Cartes (ou par tout autre moyens de paiement).

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

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

## 3. Souscription aux services

### 3.1. Modalités de souscription

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

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

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

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

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

### **3.2. Documents contractuels**

Le Contrat-Cadre est composé :

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

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

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

Le Prestataire pourra conditionner la conclusion des présentes à la fourniture de certification et d'information complémentaire par le Titulaire afin de valider son statut au regard de ces conventions.

## **4. Ouverture de Compte**

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

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

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

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

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

#### **4.2.1. Informations et pièces justificatives**

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

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

Pour le Titulaire, personne physique consommateur :

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

Pour le Titulaire professionnel :

- pour les personnes physiques :
  - ses nom, prénom, adresse mail, date de naissance et nationalité et pays de résidence.
  - un original ou une copie d'un extrait du registre officiel datant de moins de trois mois constatant l'inscription en tant que commerçant ou au répertoire national des métiers ou à tout autre organisme professionnel dont dépend le Titulaire.
  - une copie d'un document officiel d'identité en cours de validité du Titulaire (ex : carte d'identité, permis de conduire, et pour les nationaux de pays tiers à l'Union Européenne un passeport).
- pour les personnes morales :
  - sa dénomination, sa forme sociale, son capital, l'adresse de son siège social, la description de son activité, l'identité des associés et dirigeants sociaux, ainsi que la liste des bénéficiaires effectifs tels que définis par la réglementation,
  - un extrait Kbis ou un document équivalent de moins de trois mois justifiant de son immatriculation au RCS d'un Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Economique européen ou d'un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et ses statuts. Ce document doit constater la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants sociaux mentionnés aux 1° et 2° de l'article R.123-54 du Code de Commerce ou de leurs équivalents en droit étranger.
  - une copie de statuts et des éventuelles décisions nommant le représentant légal certifiée conforme ;
  - une copie de la carte d'identité ou du passeport du représentant légal et le cas échéant du ou des bénéficiaire(s) effectif(s).
  - La déclaration des bénéficiaires effectifs de la personne morale détenant plus de 25%, dans le cas où le prospect n'a pas déclaré ses bénéficiaires effectifs au registre national, ou s'il n'est pas assujetti à cette obligation.

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

Il est expressément prévu que le Prestataire se garde la possibilité de demander avant toute inscription et à tout moment de la durée du Contrat-Cadre, des documents complémentaires concernant le Titulaire, le

bénéficiaire effectif ou une Opération de paiement spécifique.

#### 4.2.2. Limitation du Compte de paiement

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

#### 4.2.3. Finalisation de l'inscription

Après avoir conclu le Contrat-Cadre, le Titulaire devra fournir toutes les informations et justificatifs qui lui sont demandées par la Plateforme. En donnant son accord sur les termes du Contrat-Cadre, le Titulaire accepte que la Plateforme transmette au Prestataire sa demande d'inscription en qualité de Titulaire et toutes les pièces justificatives reçues par lui.

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

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

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

Les sommes portées au crédit du Compte de paiement résultent des fonds transférés par Carte (ou par tout autre Moyen de paiement accepté par le Prestataire), ou de la réception de virement. Les sommes portées au débit du Compte de paiement résultent : de l'exécution d'Ordre de paiement à destination d'un compte ouvert dans les livres d'un Prestataire de services de paiement tiers, du prélèvement par le Prestataire des frais dus par le Titulaire au titre du Contrat-Cadre ou, de la contre-passation d'une opération par Carte (ou par tout autre Moyen de paiement).

#### **5.1. Acquisition d'ordres de paiement par Cartes sur le Compte de paiement**

L'approvisionnement du Compte de paiement peut être réalisé par Carte (ou tout autre moyen accepté par le Prestataire), en une ou plusieurs fois. Lorsqu'il souhaite effectuer une telle opération, l'Utilisateur procède à son identification sur le Site en indiquant son User (adresse mail valide) et son mot de passe ou en se connectant par l'intermédiaire de son compte Facebook. L'ordre de transfert de fonds est saisi sur une Page de paiement dédiée à cet effet. Pour tout paiement, il pourra être demandé à l'Utilisateur de saisir un code à usage unique notifié sur son téléphone portable à destination de l'établissement émetteur de la Carte. Le cas échéant, il appartient au Prestataire de refuser tout paiement suivant sa libre appréciation et sans que cette décision ne puisse donner lieu à une quelconque indemnisation. L'opération de transfert de fonds est exécutée par l'établissement émetteur de la Carte. Toute contestation d'un tel transfert doit être notifiée audit établissement. Le Prestataire n'est pas habilité à annuler un tel transfert.

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

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

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

## **5.2. Réception de virement sur le Compte de paiement**

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

Les fonds sont crédités sur son Compte de paiement par le Prestataire dans les plus brefs délais suivant leur réception effective par le Prestataire.

Après inscription des fonds sur le Compte de paiement du Titulaire, le Prestataire lui met à disposition un récapitulatif de l'opération de virement reçu, comprenant les informations suivantes : la référence de l'opération de paiement, une référence permettant d'identifier le payeur, le montant de l'opération, la date de valeur du crédit.

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

Le Titulaire peut transmettre des Ordres de virements SEPA ou internationaux à destination du compte d'un Bénéficiaire tenu par un PSP tiers.

Lorsque le Titulaire souhaite effectuer une Opération de virement, il procède à son identification sur son Espace personnel en indiquant ses Données d'identification, et, le cas échéant, en suivant la procédure d'Authentification forte qui lui est indiquée. Il indique sur la Page de paiement : le montant de l'Opération de paiement, la devise, le Compte de paiement à débiter, la date d'exécution de l'Ordre et toute autre information requise. En l'absence d'indication de date, l'Ordre de virement est réputé être immédiat. Le Titulaire devra également suivre la procédure d'Authentification (ou suivant le cas d'Authentification forte) indiquée par le Prestataire.

Le Titulaire peut à tout moment transmettre une demande d'exécution d'un Ordre de virement à destination d'un Bénéficiaire désigné par lui disposant d'un compte bancaire ou de paiement auprès d'un Prestataire de services de paiement tiers. Le Titulaire devra transmettre le motif associé à chaque virement et respecter la procédure d'Authentification (ou d'Authentification forte suivant le cas) indiquée par le Prestataire.

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

Avant de transmettre un Ordre de virement, le Titulaire (ou la Plateforme agissant pour son compte) devra s'assurer qu'il dispose d'un montant disponible suffisant au crédit de son Compte pour couvrir le montant de l'Opération de paiement et les frais y afférents tels que convenus dans les Conditions tarifaires. Le cas échéant, il devra créditer son Compte avant que l'Ordre ne puisse être valablement transmis au Prestataire pour exécution.

Il est expressément convenu que les Ordres de paiement seront exécutés au plus tard à la fin du Jour Ouvrable suivant la Date de réception de l'Ordre par le Prestataire (et à la date d'exécution convenue pour les virements à terme ou permanents). Tout ordre de paiement reçu après 16h par le Prestataire est réputé reçu le Jour Ouvrable suivant. Si la Date de réception n'est pas un Jour Ouvrable, l'Ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

Pour chaque Opération de virement, le Titulaire peut demander au Prestataire la fourniture sur Support durable d'informations relatives au délai d'exécution maximal de cette opération spécifique, sur les frais qu'il doit payer et, le cas échéant, sur le détail de ces frais.

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

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

#### **5.4. Remboursement**

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

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

#### **5.5. Dispositions spécifiques aux services d'initiation de paiement et d'information sur les comptes fournis par un PSP tiers**

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

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



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

## **6. Reporting**

Le Titulaire dispose dans son Espace personnel d'un état des opérations de paiement réalisées sur le Compte de Paiement. Il est invité à prendre connaissance avec attention de la liste de ces opérations.. Les relevés d'opération pourront également sur demande expresse, être mis à disposition du Titulaire professionnel selon une autre périodicité.

Il est précisé que pour chaque Opération de virement exécutée par le Prestataire, le Titulaire disposera des informations suivantes : la référence de l'Opération, l'identification du Bénéficiaire, le montant de l'Opération, la date de réception de l'Ordre, et le cas échéant, les frais relatifs à l'exécution de cette Opération.

## **7. Accès au Compte de paiement et confidentialité des Données de sécurité personnalisées**

Le Compte de paiement est accessible en ligne dans l'Espace personnel, au moyen de Données d'identification et conformément à la procédure d'Authentification demandée (ou d'Authentification forte suivant le cas).

Le Titulaire devra indiquer des Données d'identification par Personne habilitée. Chaque Personne habilitée accepte de ne pas utiliser le nom ou les Données d'identification d'une autre personne. Le Titulaire est seul responsable de toute utilisation de son identifiant.

Chaque Personne habilitée est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de ses Données d'identification, ainsi que de toute autre Donnée de sécurité personnalisée éventuellement attribuée par le Prestataire ou la Plateforme. Le Titulaire doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité et la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées. Il s'engage également à sensibiliser les Personnes habilitées quant à la confidentialité et la sécurité de leurs propres Données de sécurité personnalisées.

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

## **8. Opposition aux Données de sécurité personnalisées**

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

- par appel téléphonique au Service client de la plateforme au numéro indiqué dans les Conditions

- Générales du Site ; ou
- directement par message électronique par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible sur le Site.

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

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

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

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

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

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

Le Titulaire est informé que Prestataire peut refuser l'accès au Compte de paiement à un PSP tiers fournissant les services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, pour des raisons objectivement motivées ou documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement de la part de ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans les cas, le Titulaire sera informé dans son Espace personnel du blocage ou du refus d'accès au Compte de paiement, et des raisons de ce blocage ou de ce refus. Cette information lui sera communiquée, si possible, avant que le Compte de paiement ne soit bloqué ou que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après le blocage ou le refus, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit national pertinente.

Le Prestataire débloque le Compte ou rétablit l'accès à celui-ci dès lors que les raisons justifiant le blocage ou le refus d'accès n'existent plus. Le Titulaire pourra demander à tout moment le déblocage du Compte en s'adressant au Service client de la Plateforme dont les coordonnées sont indiquées dans les Conditions Générales du Site. Il pourra être demandé au Titulaire de définir de nouvelles Données d'identification.

## **10. Contestation d'une Opération**

### **10.1. Dispositions communes à tous les Titulaires**

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

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

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

### **10.2. Dispositions applicables au Titulaire professionnel**

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

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

### **10.3. Dispositions applicables au Titulaire consommateur**

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

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

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

- D'Opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des Données de sécurité personnalisées ;
- De perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Titulaire avant le paiement ;

- De perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un PSP ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

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

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

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

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

## **11. Conditions financières**

Les services offerts dans le cadre des présentes sont facturés par la Plateforme pour le compte du Prestataire conformément aux Conditions tarifaires.

Toutes les commissions dues par le Titulaire sont automatiquement prélevées sur le Compte de paiement par le Prestataire. Le Titulaire autorise le Prestataire à compenser à tout moment, y compris après la clôture du Compte, toute créance certaine, liquide et exigible qui resterait redevable, à quelque titre que ce soit. Il pourra compenser la provision du Compte de paiement avec tout montant dû, exigible et impayé par le Titulaire au Prestataire.

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

## **12. Durée et résiliation**

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

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

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

Chaque Partie doit, pour ce faire, adresser sa notification de résiliation des présentes à l'autre Partie, par

lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse postale et email indiquée dans les Conditions Générales du Site.

En conséquence, l'ensemble du Contrat-Cadre est résilié et le Compte de paiement est clôturé. Le crédit du Compte sera transféré dans un délai de treize (13) mois sur le Compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire. Si le crédit du Compte de paiement dépasse le plafond indiqué dans les Conditions tarifaires, le montant dépassant ce plafond sera viré dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation sur le compte bancaire du Titulaire après déduction des frais dus et payables au Prestataire. Le Prestataire est déchargé de toute obligation dès lors qu'il aura confirmé au Titulaire le virement sur le compte bancaire indiqué.

En cas de manquements graves, fraude, ou impayés de la part du Titulaire, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou résilier les présentes par l'envoi d'un email accompagné d'une lettre recommandée avec avis de réception sans motif ni préavis.

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

### **13. Modification du Contrat**

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

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

A défaut d'avoir notifié son refus avant la date d'entrée en vigueur indiquée, le Titulaire est réputé accepter les modifications proposées. Les relations entre les Parties après la date d'entrée en vigueur seront alors régies par la nouvelle version du Contrat-Cadre.

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

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

### **14. Sécurité**

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

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

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard du Titulaire des éventuelles erreurs,

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

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

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

### **15. Limitation de responsabilité du Prestataire**

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

Chaque opération réalisée par le Titulaire donne naissance à un contrat directement formé entre lui et un Utilisateur auquel le Prestataire est étranger. Ce dernier ne pourra en conséquence être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des préjudices éventuels causés au Titulaire.

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

### **16. Engagements du Titulaire**

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

Il s'engage à ne pas :

- (i) Exécuter le Contrat-Cadre d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer le site ;
- (ii) Usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;
- (iii) Diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaires etc... En cas de manquement à ses obligations, le Prestataire pourra prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès du Titulaire à son Compte.
- (iv) Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, le Prestataire est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements du Titulaire à ses obligations au titre du présent Contrat.

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

## **17. Droit de rétractation**

### **17.1. Dispositions communes à tous les Titulaires**

Le Titulaire ayant été démarché au sens des articles L.341-1 et suivants du Code monétaire et financier dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sous réserve de répondre le cas échéant aux conditions de l'article D341-1 du même code, sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir à compter du jour de son inscription en tant que Titulaire.

### **17.2. Dispositions applicables au Titulaire consommateur**

Aux termes de l'article L222-7 du Code de la consommation, le Titulaire consommateur dispose d'un droit de rétractation pouvant être exercé dans un délai de 14 jours (quatorze) sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalité. Ce délai de rétractation commence à courir soit à compter du jour de la conclusion du Contrat-Cadre, soit à compter de la réception des conditions et informations contractuelles, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du Contrat-Cadre. Le Contrat-Cadre ne pourra recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation qu'avec l'accord du Titulaire consommateur. Le Titulaire consommateur reconnaît que l'utilisation des Services de paiement après la conclusion du Contrat-Cadre sera constitutive d'une demande expresse de sa part pour commencer l'exécution du Contrat-Cadre avant l'expiration du délai précité. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution du Contrat-Cadre qui, en cas de commencement d'exécution, prend la forme d'une résiliation et ne remet pas en cause les prestations antérieurement réalisées. Dans ce cas, le Titulaire consommateur ne sera tenu qu'au paiement proportionnel des Services effectivement fournis.

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

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

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

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

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

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

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

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

## **19. Protection des Données personnelles**

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

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

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

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

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

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

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

Les Personnes concernées disposent des droits suivants sur leurs Données, selon les conditions prévues par la réglementation : droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à l'effacement, droit à la



limitation du traitement et droit à la portabilité. Une Personne concernée peut à tout moment exercer ses droits en s'adressant au Service client de la Plateforme. Sa demande devra indiquer ses nom, prénom, et identifiant, et être accompagnée de la photocopie d'un document d'identité portant sa signature.

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

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

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

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

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

## **20. Secret professionnel**

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

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

## **21. Propriété intellectuelle**

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

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

### **22.1. Décès du Titulaire**

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

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

### **22.2. Comptes inactifs**

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

En l'absence de réponse ou d'utilisation du solde figurant au crédit du Compte dans ce délai, le Prestataire pourra clôturer le Compte et le maintenir à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le compte indiqué par le Titulaire. En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'aux ayant-droits du Titulaire.

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

### **23. Force majeure**

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

### **24. Indépendance des stipulations contractuelles**

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

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

### **25. Protection des fonds**

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

Aux termes de l'article 24-10 (5) de la Loi du 20 mai 2011 publiée au [Mémorial A n° 104](#) du 24 mai 2011 du Grand Duché du Luxembourg et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au [Mémorial A n° 215](#) du 11 novembre 2009 du Grand-Duché du Luxembourg, portant transposition de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique, les fonds collectés sont protégés et ne tombent pas dans la masse des avoirs de l'établissement de monnaie électronique en cas de liquidation, de faillite ou de toute autre situation de concours de ce dernier.

### **26. Incessibilité**

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

## **27. Convention de preuve**

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

## **28. Champ d'application territorial**

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

Les dispositions des articles L133-1 et suivants et L314-1 et suivants du Code monétaire et financier s'appliquent (à l'exception de celles des articles L. 133-11 à L. 133-13 ; L133-14, II et à l'exception des délais mentionnés à l'article L314-13, VI) lorsque le Prestataire et le prestataire de services de paiement du payeur ou d'un bénéficiaire d'une opération de paiement exécutée au débit ou au crédit du Compte, sont situés, l'un sur le territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte ou à Saint-Martin, l'autre sur le territoire de la France métropolitaine, en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Martin ou dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, et que l'opération est réalisée dans la devise d'un Etat qui n'appartient pas à l'accord sur l'Espace économique européen, pour ce qui concerne les parties de l'opération de paiement qui sont effectuées dans l'Union européenne.

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

## **29. Réclamation et médiation**

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

Toute réclamation autre que celle prévue à l'article 10 portant sur la conclusion, l'exécution ou la résiliation du Contrat-Cadre devra être notifiée par email à l'adresse suivantes : [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

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

Dans ce cas, il communiquera au Titulaire une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, le Titulaire recevra une réponse

définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

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

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

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