

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE v6.4

Date de dernière mise à jour : juillet 2026

Table des matières

1	Objet	3
2	Définitions	3
3	Création et fermeture de compte – révocation d'un compte.....	5
4	Demande de Swik.....	7
5	Acceptation ou Refus du Swik – Option de souscription à la Cautiion Zen.....	8
6	Clôture d'un Swik.....	10
7	Conditions financières.....	12
8	Recours en cas de contestation d'une Demande d'activation de Swik	14
9	Prestations fournies par la Société	15
10	Obligations de la Société et responsabilité	17
11	Obligations de l'Utilisateur et responsabilité.....	19
12	Propriété intellectuelle	21
13	Contestation d'une opération par un Utilisateur.....	21
14	Données personnelles	22
15	Gestion des Cookies.....	27
16	Langue	27
17	Conditions applicables aux offres et Périodes d'Essai	27
18	Loi applicable et juridiction	27
19	Spécificités liées à l'usage du Service via une API	28
20	Spécificités du Service liées à l'appartenance du Fournisseur à un réseau/partenariat	28
21	Service Rachat de caution	29
22	Réversibilité.....	29
ANNEXE 1. – VERSEMENT - Tableau des DEMANDES D'ACTIVATION DU SERVICE		30
ANNEXE 2. - Mandat de recouvrement général		33
1.	Objet.....	33
2.	Acceptation du Mandat.....	33
3.	Garanties	33
4.	Obligations de la Société.....	33
5.	Obligations du Fournisseur.....	33
6.	Durée et fin du Mandat.....	34
7.	Reversement des sommes recouvrées.....	34
8.	Honoraires	34
ANNEXE 3. - Accord général sur le Traitement des Données à caractère personnel		35
ANNEXE 4. contrat cadre de services de paiement de Mangopay.....		42
ANNEXE 5. Mandat pour la gestion du compte MangoPay.....		43
1.	Objet.....	43
2.	Acceptation et contenu du Mandat	43

3.	Révocation du Mandat	43
4.	Responsabilité	43

1 Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente détaillent les droits et obligations de la société SWIKLY (ci-après la « Société » ou « Swikly ») 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 (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 ;
- **Autorité de contrôle** : a le sens donné dans le RGPD ;
- **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 de Paiement** : 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 ;
- **Créances** : désigne les créances des Fournisseurs dont la Société est amenée à assurer le recouvrement à l'encontre des Clients ayant accepté un Swik sur l'Application pour lequel une Demande d'activation du Service a été formulée par le Fournisseur mais qui n'a pas pu aboutir pour diverses raisons (carte frauduleuse, répudiation, insuffisance de fonds, etc.) ;
- **Demande d'activation du Service** : a le sens indiqué à l'article 6.a/b/ ;
- **Données à caractère personnel** : a le sens donné dans le RGPD ;
- **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 six (6) mois maximum. Elle est configurable par le Fournisseur. 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 ou plus généralement de la période de recouvrement de la somme concernée. 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, de la Caution ou de la Facture 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 de quelque nature qu'il soit, 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 ou d'un établissement public ;
- **Frais d'Encaissement 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 ;

- **Mandat** : désigne le mandat de recouvrement des Créances confié à la Société par le Fournisseur figurant en ANNEXE 2 ou celui pour la gestion du compte MangoPay en ANNEXE 5 ;
- **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, de la Caution ou de la Facture 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, de la Caution ou de la Facture du Client si le Fournisseur a choisi l'option ou en cas de Demande d'activation 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.e) ;
- **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 ;
- **Personne Concernée** : a le sens donné dans le RGPD ;
- **Plateforme Tierce** : a le sens indiqué à l'article 19 ;
- **Facture** : désigne la facture pour laquelle le Client demeure débiteur vis-à-vis du Fournisseur suite à la fourniture d'un service ;
- **Responsable de Traitement** : a le sens donné dans le RGPD ;
- **RGPD** : désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ;
- **Service** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Service Rachat de caution** : désigne un produit d'assurance distribué par la Société, et pouvant être proposé au Client au moment ou après l'activation de son Swik ;
 - **Rachat de caution classique** : désigne le produit d'assurance distribué par la Société et pouvant être proposé au Client après le dépôt de son Swik et qui permet au Client de se faire rembourser d'un débit sur sa carte bancaire suite à l'Activation du Service ;
 - **Rachat de caution bouclier** : désigne le produit d'assurance distribué par la Société et pouvant être proposé au Client après le dépôt de son Swik et qui permet d'éviter au Client un débit sur sa carte bancaire en cas d'Activation du Service ;
 - **Caution Zen** : désigne le produit d'assurance distribué par la Société et pouvant être proposé au Client au moment du dépôt de son Swik et qui permet d'éviter au Client un débit sur sa carte bancaire en cas d'Activation du Service ;
- **Site** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Société** : a le sens indiqué à l'article 1 ;
- **Sous-Traitant** : a le sens donné dans le RGPD ;
- **Sous-traitant ultérieur** : désigne toute Société affiliée ou non à SWIKLY à laquelle le Sous-traitant pourra faire appel pour mener les activités de Traitement ;
- **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 ou du paiement d'une Facture. 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, de la Caution ou d'une Facture, 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'activation d'un Swik par le Fournisseur qui soit justifié ;
- **Traitement** : a le sens données dans le RGPD ;
- **Utilisateur** a le sens indiqué à l'article 1 ; il s'agit de l'utilisateur des Services côté Fournisseur et côté Client ;
- **Violation de données à caractère personnel** : a le sens donné dans le RGPD.

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 4 comprenant les conditions générales et les modalités pratiques de et l'ANNEXE 5 donnant mandat à la Société de gérer le compte pour le Fournisseur -, 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. Les Conditions Générales sont acceptées au moment de la création de son compte par le Fournisseur et ont vocation à s'appliquer à chaque demande de Swik effectuée par la suite par le Fournisseur.

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, ainsi que les conditions générales de MangoPay 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. Pour chaque nouvelle version des Conditions Générales, la Société les adressera par courrier électronique au Fournisseur qui sera réputé en avoir pris connaissance et les avoir acceptées dans les 48 heures suivant l'envoi du message. 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 plus accéder à l'Application ni utiliser le Service.

Dans le cas où le Service est proposé au sein d'un service tiers, les Conditions Générales de la Société peuvent être intégrées au sein de l'ensemble contractuel du service tiers. Elles seront réputées acceptées dans ce cadre et seront opposables aux Utilisateurs.

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 4 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 reconnaît qu'en cas d'informations insuffisantes, incohérentes ou non mises à jour, la Société pourra refuser de délivrer ou suspendre le Service, sans ouvrir droit à indemnisation.

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.d).

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. Un mandat est expressément conclu entre le Fournisseur et la Société l'autorisant à gérer en son nom le compte MangoPay ainsi ouvert. Le Mandat figure en ANNEXE 5 des Conditions Générales. Concernant le Client, SWIKLY se réserve le droit d'ouvrir un porte-monnaie électronique à son nom pour les besoins du Service. Le Fournisseur accepte les conditions générales et les modalités pratiques de MangoPay (ANNEXE 4) par le biais d'une case à cocher lors de l'ouverture de son compte SWIKLY. Le Client les accepte à l'acceptation d'un Swik, conformément à l'article 3. En cas de contradiction entre les conditions générales et / ou les modalités pratiques de MangoPay (ANNEXE 4) 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 SWIKLY, 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. 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.

Dans le cas où un compte SWIKLY restera inactif pendant plus de vingt quatre mois, la Société adressera un email d'alerte au Fournisseur pour lui demander s'il souhaite conserver son compte ou le clôturer. Sans réponse du Fournisseur, Swikly clôturera son compte. En cas de fonds présents sur le compte SWIKLY, la Société sera en droit d'encaisser lesdits fonds non réclamés par le Fournisseur avant la clôture du compte SWIKLY.

De la même manière si le porte monnaie électronique d'un Client dispose de fonds mais que ces derniers sont bloqués par MangoPay pour quelque motif que ce soit ou que le Client ne réclame pas le versement des fonds disponibles, la Société sera en droit de disposer desdits fonds au bout de 13 mois.

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.

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. Le Swik peut être demandé en tant que Swik Facture lorsqu'il a pour objet de garantir le paiement d'une somme qui resterait due par le Client au Fournisseur.

La demande de Swik est émise par le Fournisseur qui complète un formulaire directement depuis son compte Fournisseur sur l'Application ou qui adresse via son compte Fournisseur une demande à la Société de création de Swik. Pour la création du Swik, la Société doit obtenir du Fournisseur ou du Client les informations suivantes : nom, prénom, adresse mail, téléphone, date de naissance et adresse postale du Client.

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. Le Client s'engage à fournir des informations correctes et à jour.

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 ».

Le Swik prend la forme d'un lien URL et est adressé au Client, par la Société ou par le Fournisseur, pour acceptation via un mail ou un SMS. Le Fournisseur garantit à la Société qu'il dispose de l'autorisation du Client pour recevoir des SMS de la Société.

Le Fournisseur est informé et accepte expressément que la Société propose au Client des produits d'assurance qu'elle distribue en qualité de courtier, en lien avec l'acceptation du Swik (Rachat de caution classique, Rachat de caution bouclier ou Caution Zen).

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 – Option de souscription à la Caution Zen

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 le Swik, de souscrire à la Caution Zen dans le cas d'un Swik caution, 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 utilisée 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 et plus généralement de la Durée de Validité du Swik ;

Vérification du type de carte bancaire utilisée par le Client pour exclure l'utilisation des cartes Maestro et Prepaid qui ne permettent pas de débiter une caution ;

Vérification totale ou partielle 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'activation 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/ Caution Zen en cas de Swik caution

Dans l'hypothèse où le Swik a vocation à sécuriser un dépôt de caution, la Société propose au Client de déposer un Swik ou bien de souscrire à la Caution Zen. Ce choix est proposé au Client au moment où il accepte le Swik sur l'Application. La Caution Zen est un produit d'assurance distribué par la Société et fournit par l'assureur Seyna. Seyna est responsable de la conformité de la Caution Zen à la réglementation applicable. Lorsque le Client opte pour la Caution Zen, l'empreinte de sa carte bancaire est tout de même réalisée par la Société, comme dans le cadre d'un Swik.

Dans le cadre de la souscription à la Caution Zen, le Client signe un contrat avec l'assureur au titre duquel il donne notamment mandat au Fournisseur de déclarer le sinistre auprès de l'assureur en cas de Demande d'Activation de Service. La Société n'est pas partie au contrat signé entre le Client et l'assureur. La Société intervient en qualité de distributeur du produit d'assureur et en tant mandataire de l'assureur pour la gestion du produit. Sa responsabilité ne pourra pas être recherchée en cas de litige entre le Client et l'assureur, dans la limite de la réglementation applicable.

La déclaration de sinistre effectuée par le Fournisseur déclenchera l'application de la Caution Zen par l'assureur.

Les cas d'exclusion de la Caution Zen sont identifiés dans la documentation d'information fournie par l'assureur au moment de la souscription à la Caution Zen.

Dans le cas où le sinistre déclaré par le Fournisseur était exclu de la Caution Zen par l'assureur, le Client reconnaît que la Société sera en droit d'exécuter opérationnellement le Swik, dans les conditions décrites à l'article 6. a) des présentes Conditions Générales. Ainsi, si le sinistre déclaré par le Fournisseur est exclu de la Caution Zen par l'assureur, la carte bancaire du Client sera débitée dans la limite du Montant du Swik et le Fournisseur percevra les fonds concernés.

En aucun cas, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée dans le cas où l'assureur prendra la décision d'exclure le sinistre de la Caution Zen, l'assureur étant seul responsable de l'application du contrat conclu avec le Client final.

c/ 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.

d/ 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. c).

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.c/.

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'activation d'un Swik

Le Fournisseur peut décider de demander l'activation 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'activation 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'activation d'un Swik par le Fournisseur vaut « Demande d'activation du Service » à l'encontre du Client. La Demande d'activation d'un Swik par le Fournisseur vaut acceptation des Conditions Générales et en particulier du paiement des Frais d'Encaissement SWIKLY par ses soins à la Société.

A réception de la demande, la Société peut demander au Fournisseur de préciser la raison de la Demande d'activation du Service et de compléter sa demande avec des pièces justificatives complémentaires.

Une fois que la Demande d'activation d'un Swik est complète, la Demande d'activation de Swik est opérationnellement réalisée 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'activation du Swik et des recours qui lui sont ouverts conformément à l'article 8. Dans le cas où le Client a souscrit à la Cautiion Zen, l'assureur sera informé de la Demande d'activation du Swik et le Client ne sera pas débité du Montant du Swik sauf si le sinistre déclaré par le Fournisseur est exclu de la Cautiion Zen, auquel cas la carte bancaire du Client sera débitée.

En cas d'activation du Swik : les Frais d'Encaissement 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 d'Encaissement 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 d'Encaissement SWIKLY sont dus.

Le Swik sera clôturé une fois l'intégralité du Montant du Swik effectivement encaissé par le Fournisseur (le Montant du Swik pouvant être encaissé en plusieurs Demandes d'activation de Swik) ou une fois que sa Date de Validité sera expirée.

Dans certains cas, SWIKLY peut être amenée à suspecter une utilisation frauduleuse de la carte bancaire du Client ayant servi à l'acceptation du Swik, par le biais d'indices concordants et objectifs. Dans cette hypothèse, les Utilisateurs sont informés que SWIKLY a l'obligation d'en avvertir MangoPay qui bloquera le Montant du Swik et le(s) porte-monnaie(s) électronique(s) des Utilisateurs concernés. Le Montant du Swik ne sera pas reversé sur le compte bancaire du Fournisseur et l'ordre de paiement sera définitivement bloqué.

Dans les cas d'utilisation frauduleuse de carte bancaire, si à l'issue du délai légal de répudiation de treize mois, le porteur de la carte bancaire n'a pas exercé son droit à répudiation, le Montant du Swik sera définitivement perdu pour le Fournisseur et encaissé par la Société au titre de ses Frais de Services. Le Fournisseur sera libre d'engager tout recours légal à sa disposition à l'encontre du Client à l'origine de la fraude.

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 Cautiion, 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 ou Facture, 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. Le Fournisseur donne mandat à la Société pour gérer le compte (ANNEXE 5).

b/ Porte-monnaie électronique du Client

Aux fins de la réalisation des paiements prévus aux présentes Conditions Générales, un porte-monnaie électronique géré par MangoPay pourra être attribué à tout Client. Il permet d'y déposer temporairement les sommes dues au Fournisseur suite à l'encaissement d'un Swik.

c/ Acceptation et paiement des Frais de Service SWIKLY et des Frais d'Encaissement 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'activation 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 d'Encaissement 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 d'Encaissement SWIKLY.

Les montants exacts des Frais de Service SWIKLY et des Frais d'Encaissement SWIKLY sont indiqués au moment de l'acceptation par le Fournisseur, ou le cas échéant du Client, et sont fonction du Montant du Swik. Il est précisé que ces montants sont révisables annuellement dans les conditions définies au point f) du présent article.

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.

d/ 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 sauf dans les cas où le Client final a souscrit aux produits d'assurance distribués par la Société Rachat de caution Bouclier ou Caution Zen. Dans ces cas là, les Montants sont directement versés par la Société au Fournisseur, du fait de la souscription assurantielle qui couvre le Client et la carte bancaire n'est pas débitée (sauf en cas d'exclusion de garantie). Le Montant du Swik est reversé sur le compte bancaire mentionné par le Fournisseur lors de l'ouverture du compte Swikly, au cours de la semaine ou du mois suivant le versement sur le porte-monnaie électronique du Fournisseur, conformément à l'option souscrite par le Fournisseur.

e/ 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 de Paiement 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, au cours de la semaine ou du mois suivant le versement sur le porte-monnaie électronique du Fournisseur, conformément à l'option souscrite par le Fournisseur. 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.

Par exception à ce qui précède, dans l'hypothèse où la Société constate une baisse d'usage du Service par le Fournisseur, la Société se réserve le droit de bloquer tout versement des montants correspondants aux Paiements Isolés versés sur le porte-monnaie électronique du Fournisseur, vers le compte bancaire du Fournisseur. Ce blocage est expressément autorisé par le Fournisseur pour couvrir les éventuels risques de répudiation bancaire qui ont pour conséquence systématique le remboursement du montant versé au titre du Paiement Isolé, par la Société au Client. La levée du blocage des versements sur le compte bancaire du Fournisseur sera réalisée lorsque les risques de répudiation bancaire seront éteints, soit au bout des délais de gestion des répudiations qui peuvent s'étendre sur une période de 11 mois, soit lorsque le flux d'usage du Service par le Fournisseur permettra de nouveau de couvrir les risques de répudiation bancaire.

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

f/ Indexation SYNTEC

Les Frais de Service, les Frais d'Encaissement SWIKLY, la Commission de Paiement et tout montant dus au titre des présentes Conditions Générales seront ajustés périodiquement par la Société en fonction de la variation de l'Indice Syntec.

L'indexation s'appliquera aux Fournisseurs qui utilisent les Services depuis plus de six mois à compter de la date d'inscription du compte du Fournisseur et aura lieu tous les ans, le 1^{er} jour de la nouvelle année.

La formule suivante sera appliquée :

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

Dans laquelle :

P1 = prix révisé

P0 = prix contractuel d'origine

S0 = indice SYNTEC de référence retenu

S1 = dernier indice publié à la date de révision.

L'indice SYNTEC de référence est l'indice réel à la date de la première inscription du Fournisseur sur la plateforme pour l'utilisation des Services.

8 Recours en cas de contestation d'une Demande d'activation 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 Demande d'activation du Service ,
conserver tous les échanges écrits avec le Fournisseur le temps nécessaire à l'étude de toute Demande d'activation du Service (courriers électroniques, textos, etc.)
soumettre des éléments exacts et complets à la Société en cas de Demande d'activation du Service .

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'activation 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'activation 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 la Demande d'activation 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'activation 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'activation 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

En tout état de cause, la Société procèdera 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 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 procède au recouvrement des Créances pour le compte des Fournisseurs qui leur donnent mandat pour se faire. Le Mandat est annexée en ANNEXE 2. Cette prestation se limite à un certain nombre de pays, à une durée maximum de 6 mois pendant laquelle SWIKLY 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 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.

Pour les Fournisseurs établis en dehors du territoire français et/ou lorsque la tentative de recouvrement s'exerce à l'encontre d'un Client qui n'est pas de nationalité française, Swikly ne garantit pas que ces démarches amiables constitueront, au regard de la loi applicable, un préalable valable à l'introduction d'une démarche judiciaire. Le Fournisseur le reconnaît et l'accepte.

c) Prestations complémentaires au titre du service premium et limitations de service

(i) Généralités

Suivant le respect de conditions d'accès définies par la Société, certains Fournisseurs peuvent bénéficier du service premium qui inclut un service d'assistance et de gestion renforcée des contestations et incidents de paiement, proposé par la Société au Fournisseur. Dans le cadre du Service premium, la Société, peut, à titre commercial, verser au Fournisseur un montant compensatoire en cas d'incident de paiement ou de répudiation non résolue de la carte bancaire du Client, dans les limites et conditions définies au présent article. Ce mécanisme ne constitue ni une garantie de paiement, ni une opération d'assurance. 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 le service premium à des Fournisseurs ne respectant pas ces conditions d'accès. Les Fournisseurs qui respectent les conditions d'accès du service premium ont été informés par la Société de leur possibilité de profiter de ce service dans le cadre de la souscription au Service. Les conditions d'application leur ont été transmises par devis. L'ANNEXE 1 précise le périmètre applicable. Sont expressément exclus du périmètre du service premium 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 d'Encaissement Swikly.

Le service premium intègre un versement compensatoire dans un délai de trente jours (30) ouvrés à compter de la date d'émission d'un premier courriel de notification de Demande d'activation d'un Swik par la Société à destination du Client concerné, dans le cadre de l'article 8 des présentes Conditions Générales.

Un versement compensatoire en cas d'échec de la contestation d'une répudiation de paiement initiée par un Client.

Le versement compensatoire susvisé 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 de versement. Par exemple, sont exclus du périmètre du versement, toute Demande d'activation du Service 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, le versement 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), le versement compensatoire pourra s'appliquer sur présentation des pièces justificatives.

Pour tout Swik Caution, le délai de validité du service premium est ouvert au bénéfice du Fournisseur pour une durée 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 du service premium, la Société se réserve la possibilité, de manière rétroactive, et alors que la Demande d'activation du Swik a été réalisée, de contrôler la cohérence de la Demande d'activation du Service 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 Demande d'activation du Service. A défaut, la Société se réserve le droit de refuser d'effectuer le versement compensatoire au titre du service premium, notamment lorsque les montants facturés dans le cadre de la Demande d'activation du Service paraissent excessifs et/ou que les demandes ont un caractère répétitif, sans que ce refus puisse être assimilé à un refus d'indemnisation ou à la mise en œuvre d'un contrat d'assurance.

Le Fournisseur reconnaît et accepte que le service premium ne constitue ni une activité d'assurance, ni une opération d'assurance-crédit, ni une activité d'intermédiation en assurance. Les versements compensatoires réalisés à ce titre ne sont pas des indemnités d'assurance mais un service commercial soumis à des conditions et des plafonds définis par la Société.

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

(ii) Limitations du service premium : plafonnement du versement compensatoire

Il est expressément convenu que le service premium fourni par la Société est soumis à un plafond glissant de versements compensatoires déterminés par la Société selon les paramètres définis ci-après. Au-delà de ce plafond, aucun versement commercial supplémentaire ne sera effectué au titre du service premium. La valeur retenue du plafond sera le montant le plus élevé entre :

- Le montant fixé aux présentes ou dans le devis qui a été fourni par la Société au Fournisseur (« montant maximal de plafonnement ») ou
- Le montant total des Frais facturés au Fournisseur et à ses Clients x un coefficient de limitation du plafond (valeur définie dans le devis ou aux présentes).

La valeur du montant maximal à reverser auquel le Fournisseur peut prétendre sera calculée par la Société à J+ 15 de la Demande d'activation du Service formulée par le Fournisseur (J étant le jour de la Demande d'activation du Service faite par le Fournisseur).

Le montant des versements susceptibles d'être réalisés au bénéfice du Fournisseur au titre du service premium sur une période glissante de douze (12) mois ne peut excéder le plafond global défini ci-dessus. Ainsi, à chaque nouvelle demande de versement au titre du service premium, la Société calcule le montant maximal encore disponible comme suit :

Montant maximal de versement sur 12 mois calculé à J+15 – Montant déjà versé au titre du service premium sur les douze derniers mois. Le montant éventuellement versé au Fournisseur au titre de la nouvelle demande ne peut excéder ce montant disponible.

Le Fournisseur pourra prétendre uniquement au versement de la somme restante, et ce même si la somme restante ne couvre pas l'intégralité du montant de la Demande d'activation du Service en cours.

Par ailleurs, dès lors que le cumul des montants versés par la Société au Fournisseur au titre du service premium pendant les 12 derniers mois atteint ou dépasse le montant maximal de versement calculé à J+15, aucun versement supplémentaire ne sera dû, et ce même si des Demandes d'activation du Service supplémentaires interviennent. Les montants versés pris en compte correspondent aux fonds qui ne peuvent pas être récupérés sur la carte du Client, dans la limite de ce qui est couvert par le service premium, tel que défini en ANNEXE 1.

Le montant maximal à verser constitue un plafond global limitatif applicable au service premium et s'applique indépendamment du nombre de Demandes d'activation du Service formulées par le Fournisseur sur les 12 derniers mois.

Dans le cadre du service premium, la Société appliquera automatiquement un coefficient limitatif du plafond fixé à trois et un montant maximal du plafond fixé à 5000 euros, sauf dispositions différentes dans le devis accepté par le Fournisseur.

10 Obligations de la Société et responsabilité

La Société ne pourra être tenue responsable de toute indisponibilité de l'Application, du Service ou du porte-monnaie 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 est tenue d'une obligation de moyens quant au fonctionnement technique de l'Application. Elle n'est pas responsable des refus, retards ou erreurs d'exécution des opérations de paiement imputables à MangoPay et aux systèmes de carte, ainsi que des blocages ou suspensions décidés pour des raisons de sécurité, de lutte contre la fraude ou de conformité par ces mêmes entités.

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. A ce titre, l'accès à tout ou partie du Service est tributaire des services fournis par MangoPay, ainsi que par les réseaux de carte qui peuvent restreindre ou suspendre certaines opérations. MangoPay et les réseaux de cartes mettent en œuvre des dispositifs de détection de fraude qui peuvent également conduire à la suspension ou à la vérification de certaines opérations, notamment en cas d'anomalie apparente. Cette suspension ne pourra pas donner lieu à la mise en cause de la responsabilité de la Société, ni à aucune indemnisation au profit des Utilisateurs.

Parallèlement à ces suspensions, MangoPay et les réseaux de cartes peuvent appliquer certains frais à la Société qui pourra les répercuter aux Utilisateurs lorsque ces frais résultent de leurs comportements. Les Utilisateurs sont également informés que les réseaux de carte demandent à la Société de constituer des réserves financières qui en cas d'insuffisance peuvent amener à la désactivation temporaire de tout ou partie du Service. Ces désactivations temporaires de Service dus aux besoins de réserves financières ne pourront pas donner lieu à l'engagement de la responsabilité de la Société.

La Société 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 et plus généralement concernant la manière dont l'Application est utilisée 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 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, et uniquement des manquements qui lui sont imputables, 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 ;

Exclus 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 ;
- respecter, dans le cadre de son utilisation du Service, l'ensemble des règles applicables des systèmes de cartes de paiement (notamment Visa Core Rules¹, Mastercard Rules²ⁱ, Cartes Bancaires CB) ainsi que toute règle imposée par Mangopay au titre de ses propres obligations vis-à-vis de ces systèmes. Certaines limitations, suspensions ou dysfonctionnements de paiement pourront résulter de décisions de MangoPay et/ou des systèmes de cartes, sans que ces décisions puissent être reprochées à la Société. Le Fournisseur reconnaît que la Société peut suspendre ou résilier son compte en cas de non-respect avéré de ces règles,

¹ <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

² <https://www.mastercard.us/en-us/business/overview/support/rules.html>

notamment sur demande de Mangopay ou d'un système de cartes, sans aucun droit à indemnité pour le Fournisseur ;

- respecter les règles de sécurité applicables à l'accès au Service (confidentialité des identifiants, respect des règles d'authentification forte, non communication des codes à des tiers) et signaler sans délai à la Société toute suspicion d'opération douteuse ou non autorisée ;
- 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 ou montant maximal, 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 et de sa légalité, 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 ou de la Facture 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 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

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, MAMA WORKS, 92 Cours Lafayette, 69003 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/ Traitements pour lesquels le Fournisseur et la Société sont Responsable de Traitement

La Société et le Fournisseur se conforment en toutes circonstances aux réglementations qui leurs sont applicables en matière de protection des Données à caractère personnel notamment aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD.

La Société et le Fournisseur s'engagent, en tant que Responsables de Traitement pour les opérations de Traitement de Données à Caractère Personnel qu'ils effectuent respectivement pour leurs propres besoins dans le cadre des présentes Conditions Générales, à respecter l'ensemble de leurs obligations découlant du RGPD.

Ils s'engagent notamment à fournir aux Personnes Concernées dont les Données à Caractère Personnel sont susceptibles d'être traitées, les informations pertinentes relatives à la protection de leurs Données à caractère personnel.

Pour les traitements liés à la distribution des produits d'assurance, Swikly agit en qualité de responsable conjoint de l'assureur. La Société met à la disposition des Clients les grandes lignes de l'accord de responsabilité conjointe conclu entre la Société et l'assureur conformément à l'article 26 du RGPD, au point d) du présent article.

b/ Traitements pour lesquels la Société est Sous-Traitant du Fournisseur

Le Fournisseur et la Société conviennent que tout Traitement de Donnée à caractère personnel effectué par la Société en tant que Sous-Traitant dans le cadre de l'utilisation des Services et de l'Application par les Utilisateurs, sera régi par les termes et conditions de l'Accord sur la Protection des Données annexé aux Conditions Générales en ANNEXE 3.

Ces traitements incluent tout Traitement des Données à caractère personnel collectées lors de la création du compte Fournisseur et dans le cadre de l'utilisation des Services par tout Utilisateur, et dont la finalité est la fourniture de l'Application et des Services.

Dans ces cas, le Responsable de Traitement est le Fournisseur et Swikly agit en tant que Sous-Traitant, et suit les instructions du Responsable de Traitement, telles que recueillies dans l'ANNEXE 3.

c/ Information des Utilisateurs de Swikly

La protection de vos Données à caractère personnel est importante pour Swikly. Swikly s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables à la protection des Données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679.

Dans le cadre de la fourniture de l'Application et des Services, Swikly a la qualité de Sous-traitant des Données à caractère personnel au sens du RGPD lorsqu'elle traite les Données à caractère personnel des Utilisateurs pour le compte et sur instruction du Fournisseur (qui est Responsable de traitement).

La présente section a pour objet de donner aux Utilisateurs les informations sur les Traitements mis en œuvre par Swikly dans le cadre de la fourniture de l'Application sur instruction du Fournisseur.

Les Utilisateurs déclarent en avoir pris connaissance et en accepter tous les termes.

i) Les Données à caractère personnel collectées par Swikly

En tant que Sous-Traitant, Swikly est amené à collecter les Données à caractère personnel du Client lorsque le Client accepte la demande de Swik formulée par le Fournisseur. Il s'agit des Données à caractère personnel suivantes : Nom, prénom, numéro de téléphone, email, date de naissance, adresse postale, numéro de carte bancaire.

Lorsque le Service est utilisé par un Fournisseur établissement de santé, des données susceptibles de donner des informations sur l'état de santé du Client peuvent nous être transmises (ex : nom spécifique de l'établissement de santé, nom/spécialité du professionnel de santé consulté).

Swikly utilise un hébergement certifié Hergement Données de Santé.

Swikly est également amenée à collecter les Données à caractère personnel du Fournisseur lorsque :

- Le Fournisseur s'inscrit sur l'Application et ouvre un compte SWIKLY ;
- Le Fournisseur envoie une demande de Swik au Client.

Il s'agit des Données à caractère personnel suivantes : identifiant et mot de passe, nom, prénom, email, numéro de téléphone, adresse personnelle et date de naissance du représentant légal de la société, pays de résidence, pays de nationalité, moyens de paiement (compte bancaire ou carte bancaire), secteur d'activités, pièce d'identité et justificatif de domicile le cas échéant.

Les Traitements des Données à caractère personnel du Fournisseur et du Client sont basés sur l'exécution d'un contrat (à savoir l'exécution des Conditions Générales de SWIKLY), sur le respect d'obligations légales pesant sur Swikly et sur l'intérêt légitime de Swikly.

L'exigence de fourniture de ces Données à caractère personnel conditionne l'acceptation des présentes Conditions Générales. L'Utilisateur est tenu de fournir les Données à caractère personnel susvisées. En cas de non-fourniture, l'Utilisateur n'aura pas accès au Service.

Ces Données seront conservées par Swikly pour les besoins du Service.

Toutes les Données à caractère personnel collectées par Swikly sont traitées de manière licite, loyale et transparente vis-à-vis des Utilisateurs. Ces Données à caractère personnel sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des Finalités de Traitement définies ci-dessous.

ii) Pourquoi et comment les Données sont-elles traitées ?

Nous traitons les Données pour différentes finalités qui vous sont expliquées ci-dessous.

Traitement 1 : Mise à disposition du Service et de l'Application

Finalités de Traitement : Gérer l'Application, créer les comptes SWIKLY des Fournisseurs, mettre à disposition des Utilisateurs le Service fourni par SWIKLY, afficher le tableau de suivi des Swiks pour les Fournisseurs, gérer les Clients et les Fournisseurs.

Base légale du Traitement : le Traitement est nécessaire aux fins d'exécuter les Conditions Générales et pour fournir le Service (article 6 (1) b du RGPD).

Durée de conservation des Données : Durée d'utilisation active de son compte SWIKLY par le Fournisseur, plus 2 ans.

Pour les finalités d'amélioration de l'Application, la Société est responsable de traitement et elle s'appuie sur son intérêt légitime. Elle utilise Tally (envoi de formulaire) et Google Tag Manager (suivi des balises) pour collecter des informations lui permettant d'améliorer l'Application.

Traitement 2 : Vérification de l'identité des Fournisseurs

Finalités de Traitement : Vérifier l'adéquation entre l'identité déclarée et la réelle identité du Fournisseur.

Base légale du Traitement : respect d'obligations légales (article 6 (1) c) du RGPD)

Durée de conservation des Données : La pièce d'identité est conservée le temps nécessaire pour procéder à la vérification de l'identité de la Personne Concernée. Une copie d'un titre d'identité peut être conservée pendant la durée de 6 ans si celle-ci est nécessaire à des fins de preuve ou pour répondre à une obligation légale.

Traitement 3 : Lutte contre les comportements frauduleux

Finalités de Traitement : Lutter contre l'utilisation frauduleuse de carte bancaire, lutter contre les comportements occasionnant des dégradations sur le bien objet de la location, lutter contre les cas de no-show multiples, lutter contre les cas d'impayés, établir une liste d'exclusion des Clients ayant un comportement frauduleux.

Base légale du Traitement : respect d'une obligation légale et intérêt légitime de la Société (article 6 (1) b : et f) du RGPD)

Durée de conservation des Données : Durée nécessaire à l'accomplissement de ces finalités et au maximum 5 ans.

Traitement 4 : Gestion des réclamations

Finalités de Traitement : Gestion des réclamations du titulaire de la carte de paiement utilisée

Base légale du Traitement : exécution des Conditions Générales (article 6 (1) b) du RGPD)

Durée de conservation des Données : 13 mois suivant la date de débit ou 15 mois suivant la date de débit en cas de débit différé (article L.133-24 du code monétaire et financier).

Traitement 5 : Exécution du Mandat tel que défini en ANNEXE 2 des Conditions Générales

Finalités de Traitement : Assurer le recouvrement des créances certaines, liquides et exigibles du Fournisseurs à l'encontre des Clients qui ont accepté un Swik

Base légale du Traitement : exécution des Conditions Générales (article 6 (1) b) du RGPD)

Durée de conservation des Données : Durée du Mandat plus cinq ans à compter de la fin du Mandat.

iii) Destinataires et transferts des Données à caractère personnel

Les Données à caractère personnel sont partagées pour les seuls besoins liés à la fourniture du Service en interne avec les collaborateurs et les salariés de la Société.

L'Utilisateur est également informé que les Données à caractère personnel 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 à caractère personnel soient soumis à une réglementation garantissant un niveau de protection approprié et adapté tel que défini par le RGPD.

La liste des sous-traitants de la Société est accessible en cliquant sur ce lien :

<https://support.swikly.com/fr/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-liste-des-sous-traitants-de-swikly>

Certains transferts hors de l'Union Européenne peuvent avoir lieu du fait des outils tiers utilisés pour vous fournir le Service. La localisation est indiquée dans la liste des sous-traitants. 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 à caractère personnel ainsi transférées.

iv) Les droits de l'Utilisateur

Conformément aux article 15 à 22 du RGPD, concernant les Données à caractère personnel que nous détenons sur vous, vous disposez des droits suivants :

- droit d'accès (article 15 du RGPD)
- droit de rectification (article 16 du RGPD)
- droit d'effacement (article 17 du RGPD)
- droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD)
- droit de notification des rectifications, effacements, limitation des traitements (article 19 du RGPD)
- droit à la portabilité des Données à caractère personnel (article 20 du RGPD)
- droit d'opposition (article 21 du RGPD)
- droit de ne pas faire l'objet d'un profilage (article 22 du RGPD)

Aucune prise de décision automatisée n'est mise en œuvre par Swikly.

Vous pouvez exercer vos droits, sur simple demande adressée au délégué à la protection des données de la Société à l'adresse suivante :

Société SWIKLY
Délégué à la protection des données
MAMA WORKS 92 Cours Lafayette, 69003 Lyon France
ou par mail : rgpd@swikly.com

Vous pouvez également adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que nous n'avons pas respecté vos droits.

d/ ACCORD CONJOINT DE RESPONSABILITÉ SWIKLY / SEYNA

Grandes lignes de l'accord coresponsables de traitement

Dans le cadre de votre souscription au service d'assurance distribué par Swikly, la société SEYNA et la société Swikly ont conclu un accord de co-responsabilité dont les grandes lignes sont mises à votre disposition conformément au RGPD.

1. Identité des responsables du traitement

Les traitements effectués nécessitent l'intervention conjointe de la société Swikly (RCS Lyon n°819 514 076) et de la société SEYNA (RCS Nanterre n°843 974 635) et impliquent une coopération dans le traitement de données à caractère personnel, un partage des finalités et des moyens dans un ensemble commun d'opérations.

2. Finalités et moyens du traitement

- 1) Si chacune des parties poursuit des finalités qui lui sont propres, elles participent à la réalisation d'une finalité commune générale qui est de vous fournir le service d'assurance.
- 2) En effet, bien que la société SEYNA fournisse le produit d'assurance au titre de sa qualité d'assureur, la société Swikly le distribue via sa plateforme Swikly.
- 3) Les parties ont défini ensemble les finalités principales du traitement qui sont les suivantes : la gestion et l'exécution de la garantie dont la gestion des réclamations, du précontentieux, du contentieux et de la défense de leur droits ainsi que la mise en œuvre des obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion et la mise en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance.
- 4) L'action de chaque partie est nécessaire pour la réalisation de ces finalités.
- 5) L'imbrication des objectifs poursuivis matérialise le fait que les opérations de traitement opérées dans le cadre de la mise en place et l'exécution du produit d'assurance servent l'intérêt commun des parties.

- 6) Les parties participent conjointement à la définition des moyens des opérations de traitement en se mettant d'accord sur les moyens utilisés pour assurer la mise en place et l'exécution du produit d'assurance.

3. Les données

- 1) Les données concernées par les opérations de traitement ont été déterminées conjointement par les parties dans le respect du "principe de minimisation" propre au RGPD, et relèvent de leur responsabilité conjointe.
- 2) La fourniture des données avec un astérisque est obligatoire car nécessaire à l'obtention de la garantie ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Il s'agit de : vos nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, référence de contrat, IBAN, de la description de votre sinistre et des dommages constatés et de l'objet de votre demande.
- 3) La société Swikly et la société SEYNA assurent chacune l'hébergement des données conformément au RGPD et s'engagent à ce que les données traitées soient hébergées et accessibles uniquement sur le sol d'un Etat membre de l'Union européenne ou sur celui d'un pays disposant d'un niveau de protection adéquat ou avec qui des garanties contractuelles conformes au RGPD ont été signées lorsque l'hébergement est réalisé par un sous-traitant.
- 4) Toute déclaration fausse ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude et peut conduire à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.
- 5) Vos conversations téléphoniques avec Swikly ou Seyna sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

4. Base légale du traitement

Les parties mettent en place les traitements objets de leur accord de responsabilité conjointe pour exécuter la souscription au produit d'assurance sur la base de l'exécution contractuelle.

5. Obligations des responsables du traitement

- 1) **Information des personnes concernées sur les opérations de traitement.** Il est convenu que les deux parties fourniront aux personnes concernées par les opérations de traitement, les informations visées aux articles 13 et 14 du règlement général sur la protection des données sans préjudice des obligations respectives des parties pour les traitements qu'elles mettent en œuvre de manière indépendante en tant que responsable de traitement.
- 2) **Vos droits sur vos données.** Vous pouvez exercer vos droits d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de portabilité, d'effacement ainsi que de formuler des directives post mortem aux adresses mail suivantes : rac@swikly.com ou dpo@seyna.eu. Vous pourrez adresser vos réclamations aux adresses mails précitées. En cas de désaccord persistant, vous avez la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.
- 3) **Bloctel.** Vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en vous rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.
- 4) **Sécurité.** La société Swikly et la société SEYNA mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque dans le cadre des opérations de traitements réalisées en co-responsabilité.
- 5) **Destinataires.** Chacune des parties est responsable de définir les personnes qui accèdent aux données traitées dans le cadre de la responsabilité conjointe des parties. Les parties ne donnent accès aux données qu'aux personnes dont l'accès est nécessaire pour la réalisation de leur mission ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités de tutelle.
- 6) **Flux transfrontières.** Aucun flux transfrontalier n'est mis en œuvre par les responsables conjoints.

- 7) **Durée de conservation des données.** Les données traitées dans le cadre des présentes sont conservées pour la durée de souscription au produit d'assurance augmentée des prescriptions applicables et durée de conservation obligatoire.
- 8) **Information des personnes concernées en cas de violation de données.** En cas de violation de données à caractère personnel qui est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une ou plusieurs personnes physiques, les parties s'engagent à en informer les personnes concernées dans les meilleurs délais.
- 9) **Responsabilité.** Les parties à l'accord de responsabilité conjointe sont solidairement responsables à votre égard des opérations réalisées en responsabilité conjointe.

6. Point de contact

Si vous avez des questions ou souhaitez des précisions vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de la société SEYNA à l'adresse postale suivante : 20 bis rue Louis Philippe, 92200 Neuilly sur Seine ou par courriel à dpo@seyna.eu ou au responsable des données personnelles de la société Swikly à l'adresse postale suivante : 92 cours Lafayette, 69003 Lyon ou par courriel à dpo@swikly.com, en précisant vos coordonnées.

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 d'Encaissement 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 ;
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 remettons ; 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/partenariat

Le Service peut être utilisé par un ensemble de Fournisseurs appartenant à un même réseau/partenariat. 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/partenariat le Service Swikly.

Dans ce cadre, le Fournisseur tête de réseau peut :

Prendre en charge tout ou partie des Frais de Service Swikly, Frais d'Encaissement Swikly et Commission de Paiement 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/partenariat.

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/partenariat 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.

21 Service Rachat de caution

Le Service Rachat de caution ne concerne pas tous les Fournisseurs. Il est activé par la Société, à sa seule discrétion. Le fonctionnement du Service Rachat de Caution Bouclier est similaire à celui décrit pour la Caution Zen à l'article 5.a) des présentes Conditions Générales. Les mêmes conditions d'application et les mêmes exonérations de responsabilité que celles décrites à l'article 5.a) s'appliquent, à la différence que le Service Rachat de caution Bouclier est proposé au Client après qu'il a accepté le Swik.

22 Réversibilité

A la fin de l'utilisation du Service par le Fournisseur, la Société s'engage à assurer la réversibilité et la portabilité des données du Fournisseur dans les conditions définies au présent article. Cette obligation s'inscrit dans le cadre des exigences d'interopérabilité et de portabilité des données exportables prévues par l'article 28, II, 2° de la loi n°2024-449 du 21 mai 2024 et par le Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 relatif aux données (« Data Act »).

La réversibilité couvre l'ensemble des données exportables appartenant au Fournisseur, hébergées dans l'Application. Ces données exportables s'entendent des données d'entrée et de sortie, générées par l'utilisation de l'Application, à l'exclusion des métadonnées et des données dérivées appartenant à la Société protégées au titre de la propriété intellectuelle ou du secret des affaires.

La restitution des données sera effectuée dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine (CSV) et lorsque cela est applicable conforme à des standards ouverts assurant l'interopérabilité. Les données seront mises à disposition depuis le compte du Fournisseur qui pourra les télécharger à tout moment.

La Société s'engage à coopérer de bonne foi avec le Fournisseur ou son nouveau prestataire pour faciliter la migration le cas échéant, sans interruption déraisonnable de service et dans un délai raisonnable permettant la continuité du service par le Fournisseur.

Aucun frais ne sera facturé par la Société, sauf en cas de demande complexe et particulière. Ces frais ne pourront excéder les coûts réels et directs supportés par la Société et directement liés à ces opérations. Conformément au Data Act, aucun frais ne sera facturé à compter du 12 janvier 2027.

Suite à la confirmation écrite du Fournisseur de la bonne réception de l'intégralité des données, et au plus tard 60 jours après la fin de l'utilisation du Service, la Société procédera à la destruction sécurisée et irréversible de toutes les données du Fournisseur, présentes sur ses systèmes, y compris les sauvegardes, et en fournira une attestation sur demande.

ANNEXE 1. – VERSEMENT - TABLEAU DES DEMANDES D'ACTIVATION DU SERVICE

Applicable pour le secteur de l'hébergement pour les Swiks Caution^(e)

Demandes d'activation du Service	Motif d'activation du Service	Type de dégradation accepté par Swikly	Inclus dans le service premium
Dégradations ^(a)	Meuble abîmé, 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 abîmés, volet roulant endommagé, mobilier de jardin abîmé, tache de cire de bougie ...	Oui	Oui
	Tringle à rideau cassée, rideau endommagé, tissu de canapé/fauteuil taché, abîmé ...	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 ^(a)	Non ^(f)
	Douche bouchée	Oui ^(a)	
	Toilettes bouchés	Oui ^(a)	
	Fuite	Oui ^(a)	
	Toilettes type sanibroyeur bouchés	Oui ^(a)	Oui
Non respect règles d'utilisation / du contrat ou CGV du Fournisseur	Nuisance sonores	Non	Non
	Tabagisme	Oui	Oui ^(d)
	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 ^(b)	Non
	Accueil de personne supplémentaire	Oui ^(b)	Non
	Utilisation détournée de l'appartement (ex : tournage non autorisé)	Oui ^(b)	Non
Vols / Non de restitution matériel	Intrusion dans la chambre alors que réservation annulée	Oui	Non
	Clé perdue	Oui	Oui
	Clé laissée dans l'appartement	Oui	
Check-in/Check-out	Vol d'objet, matériel (CD-DVD- livres-BD volés ...)	Oui	
Check-in/Check-out	Retard	Oui ^{(b) (c)}	Oui ^(c)
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

(e) Les dégradations effectuées sur les parties communes sont exclues du service premium.

(f) Uniquement sur présentation d'une facture d'un plombier précisant l'utilisation non conforme de l'équipement sanitaire

Applicable pour tous les secteurs pour les Swiks Arrhes

Demande d'activation du Service	Motif d'activation du Service	Type de dégradation accepté par Swikly	Inclus dans 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

Demande d'activation du Service	Motif d'activation du Service	Type de dégradation accepté par Swikly	Inclus dans le Service Premium
Dégradations	Rayures sur la carrosserie, rétroviseur arraché, phare optique brisé, vitre cassée volontairement, tag sur le véhicule ...	Oui	Oui ^{(c)(d)}
Usage de la location et impayés	PV / Amende non réglée	Oui	Oui ^(d)
	Depassement kilométrique ou de durée de location	Oui	Non
	Plein d'essence ou d'énergie non fait ou partiellement fait	Oui	Oui ^(d)
	Nettoyage du bien non fait ou mal réalisé	Oui	Oui ^(d)
Vol/ Non restitution de matériel	Clé perdue	Oui	Oui ^(d)
	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) Les versements cumulés ne peuvent dépasser la somme des montants des franchises définies dans les contrats d'assurance proposés par un tiers et applicable à la demande d'activation du Service. Le montant des franchises devra être justifié par une pièce justificative émanant de la société d'assurance.

ANNEXE 2. - MANDAT DE RECOUVREMENT GENERAL

1. Objet

Dans le cadre de ses activités, la Société est amenée à assurer le recouvrement des créances certaines, liquides et exigibles des Fournisseurs à l'encontre des Clients ayant accepté un Swik sur l'Application. Le Swik a fait l'objet d'une Demande d'activation du Service de la part du Fournisseur qui n'a pas pu aboutir pour diverses motifs (ci-après les « **Créances** »). La Société exerce son activité de recouvrement de créances dans le respect des textes légaux et réglementaires, dans le cadre fixé par le présent mandat de recouvrement que le Fournisseur donne à la Société (ci-après le « **Mandat** ») et conformément aux articles L124-1 et suivants du Code des procédures civiles d'exécution.

2. Acceptation du Mandat

Le Mandat est réputé avoir été expressément accepté par le Fournisseur pour les Créances visées dès lors que celui-ci a coché la case correspondante sur l'Application postérieurement à la transmission des éléments de preuve des Créances indiquant que « *En cochant cette case, vous acceptez de donner mandat à SWIKLY pour le recouvrement des créances dont le fondement et les sommes apparaissent sur les éléments transmis via l'Application* ».

3. Garanties

La Société déclare (i) avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie HYALIN Assurances, qui la garantit contre les conséquences pécuniaires qu'elle peut encourir en raison de son activité de recouvrement, (ii) avoir déclaré son activité auprès du Procureur de la République, et (iii) avoir ouvert un compte bancaire dédié à la réception des fonds encaissés pour le compte du Fournisseur.

Dans le cadre du Mandat, la Société déclare assurer le recouvrement des Créances par l'envoi de courriels avec accusé de réception au Client, sans diligence supplémentaire de la Société, ce que le Fournisseur accepte. Il n'est stipulé aucune obligation de résultat quant au recouvrement effectif des Créances.

Le Fournisseur garantit avoir la capacité pour s'engager et donner son consentement au recouvrement des Créances couvertes par le Mandat. De plus, il garantit que les Créances sont certaines, liquides et exigibles. En conséquence, la Société ne saurait être responsable de toutes les conséquences qui pourraient résulter de l'absence des conditions ci-dessus requises quant à la Créance. A ce titre, le Fournisseur devra rembourser tous les frais exposés et toute condamnation éventuelle prononcée à l'encontre de la Société.

4. Obligations de la Société

Au termes du Mandat, la Société agit au nom et pour le compte du Fournisseur dans le but de recouvrer les Créances. Le Fournisseur donne ainsi pouvoir à la Société de recevoir pour son compte le paiement de toutes les Créances et l'autorise à accomplir tous les actes nécessaires afin d'obtenir les Créances comprenant l'échanges de courriers avec le Client (incluant l'envoi de mails), l'encaissement des sommes recouvrées, et plus généralement toutes les démarches amiables nécessaires au recouvrement des Créances.

La Société n'engagera aucun recouvrement judiciaire des Créances.

Le Fournisseur autorise la Société à réclamer au Client tous les intérêts de retard, pénalités, indemnités et clauses pénales, qu'ils soient de droit, contractuels ou transactionnels, qui forment les accessoires de la Créance, et lui donne pouvoir pour transiger sur ces montants accessoires.

5. Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à transmettre à la Société tous les éléments nécessaires au recouvrement des Créances et garantit que les éléments transmis sont exacts. Dans le cas contraire, la Société pourra se faire rembourser tous

frais de recouvrement éventuellement engagés pour recouvrer les Créances. En cas de contact direct avec le Client, le Fournisseur s'engage à en informer immédiatement la Société et à rediriger le Client vers celle-ci.

A compter de l'acceptation du Mandat par le Fournisseur, celui-ci s'engage à ne plus réaliser aucune tentative de recouvrement auprès du Client et avoir confié un mandat de recouvrement des Créances uniquement à la Société, à l'exclusion de tout autre organisme de recouvrement.

Les Créances à recouvrer ainsi que les éléments de preuve sont transmis via l'Application.

6. Durée et fin du Mandat

Le Mandat est conclu à durée indéterminée. Par conséquent, toute résiliation du Mandat à l'initiative du Fournisseur se fera par mail.

A compter de la résiliation effective du Mandat, la Société cessera toute démarche de recouvrement des Créances auprès du Client.

7. Reversement des sommes recouvrées

Le reversement des sommes recouvrées est effectué par la Société au maximum après trente (30) jours suivant la réception des fonds recouverts par virement bancaire.

8. Honoraires

a) Fixation.

Les honoraires fixés pour le recouvrement des Créances sont indiqués dans le devis des prix de service signé par le Fournisseur ou à défaut, ils représenteront 5% des sommes recouvrées + 25 cts.

Les honoraires fixés s'entendent par Créance.

b) Règlement.

La Société se réserve le droit de prélever ses honoraires avant le reversement des sommes recouvrées au Fournisseur tel que stipulé à l'article 7 du Mandat. Les honoraires sont dus y compris si les sommes sont directement versées auprès du Fournisseur. Dans ce cas, le Fournisseur s'engage à reverser à la Société le montant des honoraires correspondants tels que prévus ci-dessus. S'il apparaît en cours de gestion que la Créance a été réglée par le Client avant la date de transmission du dossier, la Société facturera au Fournisseur les honoraires prévus. Toutes les factures de la Société sont payables comptant et, à défaut de paiement à la date d'échéance, le Fournisseur s'expose à l'obligation de régler les intérêts de retard au taux légal en vigueur majoré de dix (10) points. Les pénalités de retard sont dues sans aucune formalité préalable. De plus, le montant de l'indemnité forfaitaire de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sera due en cas de créance commerciale.

ANNEXE 3. - Accord général sur le Traitement des Données à caractère personnel

i. Préambule

Cette annexe « Accord général sur le Traitement des Données à caractère personnel » (l'« Accord ») fait partie des Conditions Générales applicables entre SWIKLY (le « Sous-traitant ») et le Fournisseur (le « Responsable de traitement »).

L'Accord est établi afin de couvrir les Traitements de Données Personnelles qui ont lieu du fait de la fourniture de l'Application aux Utilisateurs par le Sous-traitant.

ii. Objet

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à caractère personnel et, en particulier, le **RGPD**.

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de traitement les opérations de traitement de Données à caractère personnel définies ci-après, conformément à l'article 28 du RGPD.

La description des Traitements de Données à caractère personnel mis en œuvre pour le compte du Responsable de traitement par le Sous-traitant est produite dans le paragraphe **viii** « Description des Traitements » page 39.

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les Données à caractère personnel nécessaires pour fournir le(s) Service(s), l'Application et le Mandat définis dans les Conditions Générales.

iii. Entrée en vigueur - Durée de l'Accord - Hiérarchie contractuelle

Le présent Accord entrera en vigueur à la date d'acceptation des Conditions Générales par le Fournisseur et s'appliquera pendant toute la durée de validité du compte SWIKLY du Fournisseur.

En cas de contradiction entre le présent Accord et tout autre élément des Conditions Générales, et en particulier concernant les articles faisant référence aux Données à caractère personnel, l'Accord prévaut.

iv. Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

1. Traiter les données uniquement sur instruction du Responsable de traitement et pour la ou les seule(s) finalité(s) définies au paragraphe **viii « Description des Traitements » ci-dessous..**

Si le Sous-traitant considère qu'une instruction du Responsable de Traitement constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement et il sera en mesure de refuser de suivre ces instructions.

En outre, si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de Données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

2. Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées.

3. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel

4. Prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du RGPD concernant la sécurité des Données à caractère personnel dont le Traitement est sous-traité au Sous-traitant ;

5. Sous-traitance ultérieure – Autorisation générale

Le Sous-traitant est expressément autorisé à faire appel à un ou plusieurs Sous-traitants ultérieurs après avoir préalablement informé le Responsable de traitement de l'identité et des coordonnées du Sous-traitant ultérieur ainsi que des activités de Traitement qui seront entreprises par lui. La liste des Sous-traitants ultérieurs est disponible en cliquant [ici https://support.swikly.com/fr/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-liste-des-sous-traitants-de-swikly](https://support.swikly.com/fr/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-liste-des-sous-traitants-de-swikly).

Le Sous-traitant informera le Responsable de traitement de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs Sous-traitants ultérieurs lequel aura la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Le défaut d'opposition du Responsable de traitement dans un délai de dix (10) jours sera interprété comme une autorisation pour le Sous-traitant d'avoir recours au nouveau Sous-traitant ultérieur.

Le Sous-traitant a l'obligation de reporter et d'imposer les mêmes obligations en matière de protection de Données à caractère personnel que celles fixées dans le présent Accord à tout Sous-traitant ultérieur dans le contrat qui le lie à ce dernier. Notamment, le Sous-traitant devra s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences du RGPD.

Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution de ses obligations par l'autre Sous-traitant.

6. Transfert vers les pays tiers

En cas de transfert de Données à caractère personnel hors de l'Union européenne, le Sous-Traitant s'engage à respecter les dispositions de l'article 44 du RGPD. Ainsi le transfert de Données à caractère personnel vers un pays tiers ne pourra avoir lieu que s'il existe une décision d'adéquation de la Commission Européenne relative au pays tiers concerné et reconnaissant un niveau de protection adéquat, ou si en l'absence de décision d'adéquation, le Sous-Traitant a prévu des garanties appropriées telles que Clauses Contractuelles Types, règles d'entreprises contraignantes ou tout autres types de garanties prévues aux articles 46 et suivants du RGPD.

7. Droit d'information des Personnes Concernées

Le Sous-traitant publie les informations à destination des Personnes concernées, [disponibles ici](#). Cette section donne les informations relatives aux Traitements mis en œuvre dans le cadre de la fourniture de l'Application, du Service et du Mandat, décrit les droits des Personnes concernées sur leur Données à caractère personnel ainsi que la manière dont ils peuvent les exercer.

8. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le Sous-Traitant doit aider le Responsable de Traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données à caractère personnel, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les Personnes Concernées exercent auprès du Sous-Traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes au Responsable de traitement, dès réception et par courrier électronique à l'adresse mail renseignée par le Fournisseur lors de la création de son compte SWIKLY ou à toute adresse dédiée à l'exercice des droits des Personnes Concernées renseignée par le Fournisseur.

9. Notification des Violations de Données à caractère personnel

Le Sous-Traitant notifie au Responsable de Traitement toute Violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures ouvrées après en avoir pris connaissance et par tous moyen. Le Responsable de Traitement recevra ces notifications à l'adresse mail renseignée par le Fournisseur lors de la création de son compte SWIKLY ou à toute adresse dédiée à l'exercice des droits des Personnes Concernées renseignée par le Fournisseur.

En cas de notification orale, celle-ci devra être impérativement confirmée par écrit.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de Traitement, si nécessaire, de notifier cette Violation à l'Autorité de contrôle compétente et de fournir à l'Autorité de contrôle compétente les informations visées à l'article 33 du RGPD. Le Sous-traitant s'engage à communiquer au Responsable de Traitement toutes les informations requises pour la notification visée à l'article 33 du RGPD, au fur et à mesure qu'il en a connaissance.

10. Aide du Sous-Traitant dans le cadre du respect par le Responsable de Traitement de ses obligations

Le Sous-Traitant aide le Responsable de Traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données.

Le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'Autorité de contrôle.

11. Délégué à la protection des Données à caractère personnel

Toute question relative aux Données à caractère personnel peut être transmise au délégué à la protection des données du Sous-traitant par le Responsable de traitement à l'adresse mail suivante : rgpd@swikly.com

12. Registre des catégories d'activités de Traitement

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Responsable de Traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels Sous-Traitants ultérieurs et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de Traitements effectués pour le compte du Responsable du Traitement ainsi que celles des Données à caractère personnel et celles des Personnes concernées ;
- le cas échéant, les transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - o la pseudonymisation et le chiffrement des Données à caractère personnel;
 - o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de Traitement;
 - o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
 - o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du Traitement.

13. Documentation et audit/inspection

Afin de démontrer le respect de toutes ses obligations, le Sous-traitant met à disposition du Responsable de Traitement la documentation nécessaire, y compris la possibilité d'audit par le Responsable de traitement ou auditeur qu'il aura mandaté.

Le Responsable de Traitement pourra procéder, à ses frais, à un (1) audit des mesures de protection et de sécurité des Données à caractère personnel prises par le Sous-Traitant relativement aux Données à caractère personnel traitées pour le compte du Responsable de traitement, au maximum une fois tous les douze (12) mois sauf circonstance exceptionnelle tenant à la Violation de Données à caractère personnel imputable au Sous-Traitant justifiant de la conduite d'un audit additionnel.

Cet audit pourra être effectué par le Responsable de Traitement ou un auditeur tiers indépendant du Sous-Traitant dûment mandaté par le Responsable de Traitement, pour autant que cet auditeur tiers n'exerce pas également lui-même une activité concurrente de celle du Sous-Traitant et/ou n'ait aucun lien juridique avec un concurrent du Sous-Traitant.

Un accord de confidentialité devra être signé préalablement entre les Parties et le tiers auditeur.

Le Responsable de Traitement devra informer, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, le Sous-Traitant par écrit de son intention de faire procéder à un tel audit et de l'identité du tiers auditeur retenu le cas échéant (accompagné du mandat confié) ainsi que du périmètre de l'audit envisagé.

L'audit diligenté par le Responsable de Traitement portera uniquement sur le respect des obligations du Sous-traitant aux termes du RGPD, notamment en termes de sécurité et de protection des Données à caractère personnel traitées pour le compte du Responsable de Traitement au titre du présent Accord et des Conditions Générales. En tout état de cause, les opérations d'audit ne devront pas perturber le fonctionnement des services et l'activité du Sous-traitant.

v. Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant

Le Responsable de Traitement s'engage à :

1. Déterminer les finalités et moyens des Traitements conformément au RGPD ;
2. Obtenir des Personnes Concernées leur consentement lorsqu'il constitue la base légale des Traitements mis en œuvre ;
3. Fournir au Sous-traitant les Données visant la description du Traitement faisant l'objet de la sous-traitance.;
4. Documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données par le Sous-traitant ;
5. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Sous-traitant ;
6. Superviser le Traitement, y compris à réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant conformément au III. 13. des présentes clauses ;
7. Tenir un registre détaillé des Traitements qu'il réalise ;
8. Mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au regard des prescriptions du RGPD ;
9. Utiliser les Services, Prestations et Mandat conformément au RGPD.

vi. Sort des Données

A l'expiration du compte SWIKLY du Fournisseur, pour quelque motif que ce soit, le Sous-Traitant s'engage à supprimer les Données à caractère personnel ou à les renvoyer au Fournisseur, selon le choix de ce dernier.

Le Sous-Traitant détruira les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit français n'exige la conservation des Données à caractère personnel.

vii. Responsabilité

Le Sous-Traitant et ses Sous-traitants ultérieurs ne seront tenus responsables des éventuels dommages nés d'un Traitement de Données à caractère personnel que dans la mesure où ils n'auront pas respecté les obligations issues du présent Accord ou du RGPD, ou auront agi en dehors des instructions licites du Responsable de traitement ou contrairement à celles-ci.

viii. Description des Traitements

A – Gouvernance du Traitement

Personne en charge de la conformité RGPD / DPO de SWIKLY	DPO désigné auprès de la CNIL Cabinet Trois(point)quatorze rgpd@swikly.com
Personne en charge de la conformité RGPD / DPO du Fournisseur	DPO désigné auprès de la CNIL ou personne désignée auprès de SWIKLY comme étant en charge de la conformité du Fournisseur

B – Description des Traitements

Catégories de Personnes Concernées	Les Utilisateurs de l'Application et des Services côté Client et Fournisseurs
Catégories de Données à caractère personnel	- Pour les Clients : nom, prénom, numéro de téléphone, email, date de naissance, adresse postale - Pour certains types de Fournisseurs (établissement de santé notamment), des informations révélant l'état de santé de la personne peuvent être fournies à SWIKLY - Pour le Fournisseur : identifiant et mot de passe, nom, prénom, email, numéro de téléphone, adresse personnelle, date de naissance du représentant légal de la société, pays de résidence, nationalité, moyen de paiement, (carte bancaire ou compte bancaire), copie pièce d'identité, justificatif de domicile
Finalités de Traitements	- Mise à disposition de l'Application aux Fournisseurs - Fourniture des Services aux Fournisseurs et Client - Exécution des Mandats confiés par le Fournisseur et gestion du compte MangoPay - Création des comptes SWIKLY pour les Fournisseurs - Affichage du tableau de suivi pour le Fournisseur - Mise en œuvre du SWIK - Vérification de l'identité des Fournisseurs - Alerte et gestion des comportement frauduleux - Établissement d'une Liste d'exclusion des Clients considérés comme à risque afin de lutter notamment contre l'utilisation frauduleuse de carte bancaire et / ou les comportements occasionnant des dégradations sur le bien objet de la location (les critères d'inscription sur la Liste d'exclusion sont précisés dans les Conditions Générales)
Durée	Pour les Données du Fournisseur : durée de la relation commerciale établie avec le Fournisseur pour les données liées au compte Pour les Données du Client : durée d'activité du compte SWIKLY du Fournisseur plus deux ans. Au-delà de deux ans d'inactivité le compte SWIKLY est supprimé Pour les données bancaires (côté Client et côté Fournisseur) : conservation 13 mois suivant le date de débit pour la gestion des réclamations
Transferts hors UE	Oui, uniquement pour le support apporté aux Utilisateurs. Aucune Donnée de l'Application n'est transférée hors UE (Etats-Unis – voir liste des sous-traitants ultérieurs ci-dessous)

C – Mesures de sécurité mises en place par SWIKLY

Le Sous-Traitant met en place et maintiendra en vigueur les mesures de sécurité décrites dans la présente section. Le Sous-Traitant pourra mettre à jour ou modifier périodiquement ces mesures de Sécurité, à condition que ces mises à jour et modifications n'entraînent pas la dégradation de la sécurité globale des systèmes du Sous-Traitant et des Services.

9. Sécurité de l'infrastructure

La sécurité des serveurs est assurée par Microsoft Azure et Amazon Web Services (AWS). Pour l'accès informatique au serveur, il est protégé à la fois d'un côté par toutes les mesures de contrôle d'accès mises en place par AWS et Microsoft Azure, et de l'autre par les modalités d'authentification détaillée ci-dessous. Les hébergeurs sont certifiés HDS.

10. Sécurité de l'authentification des personnes

a. Authentification des employés de Swikly au système d'information interne

Chaque employé de Swikly dispose d'un identifiant de connexion unique, à savoir son adresse électronique sur le domaine de Swikly. Cette adresse électronique, associée à un mot de passe, lui permet d'accéder à son espace de travail et aux applications dont l'authentification repose sur une authentification unique (SSO). Un système de contrôle d'accès permet d'identifier chaque utilisateur et d'empêcher les utilisateurs non autorisés d'accéder aux ressources d'information ou de les utiliser, comme indiqué ci-dessous. Les adresses électroniques de tous les utilisateurs sont vérifiées au moins deux fois par an et toutes les adresses électroniques inactives sont révoquées, après envoi d'un message d'alerte.

Les utilisateurs sont tenus d'utiliser un mot de passe afin d'obtenir l'accès à toute information électronique tant au niveau du système qu'au niveau du poste de travail.

Au niveau du système, pour accéder à l'espace de travail Swikly et à toutes les applications qui s'appuient sur un SSO pour leur authentification, un mot de passe est requis en combinaison avec l'adresse e-mail de l'utilisateur de Swikly.

Au niveau du poste de travail, tous les postes de travail et systèmes physiques de Swikly sont renforcés avant d'être utilisés. Cela inclut:

- le chiffrement des disques durs.
- la mise en place d'un pare-feu au niveau des systèmes d'exploitation.
- la mise en place d'anti-virus.
- la mise à jour automatique des systèmes d'exploitation.
- la protection des postes de travail par mot de passe.

b. Authentification des employés de Swikly et des Utilisateurs de l'Application

L'accès des employés de Swikly à l'Application est protégé par le mécanisme d'authentification unique (SSO) de sur le domaine de Swikly, par lequel un service spécialisé agit comme un tiers de confiance concernant les alertes de sécurité pour les tentatives potentielles de connexion aux comptes d'un des employés de Swikly.

Du côté des Fournisseurs, ils peuvent accéder à l'Application par le biais d'une authentification multi-facteurs. Les mots de passe sont stockés de manière chiffrée. Les clés de chiffrement sont déployées conformément aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique afin d'éviter toute fraude ou attaque malveillante.

3. Mesure de chiffrement des clés API et modalités de gestion des clés de chiffrement

Les clés des API de l'Application sont chiffrées. Conformément aux bonnes pratiques cryptographiques, Swikly interdit, lorsque cela est possible, la réutilisation extensive des clés de chiffrement et effectue régulièrement une

rotation des clés pour générer de nouveaux matériaux cryptographiques. En outre, l'accès aux clés de chiffrement utilisé dans l'application Swikly est strictement limité aux développeurs qui doivent accéder à l'application en production.

4. Mesures organisationnelles

Swikly sensibilise ses employés à la sécurité informatique via l'utilisation de mots de passe forts, et la conduite régulière de tests auprès des employés pour les risques de phishing. Un audit régulier des nouveaux accès utilisateurs est effectué. Une formation security and privacy est effectuée auprès des employés de Swikly de manière régulière afin d'affiner leur connaissance des principes fondamentaux des textes réglementaires applicables (en particulier RGPD).

L'utilisation qui est faite du système cryptographique dans l'Application est contrôlée par l'ensemble de l'équipe, les développeurs collaborant régulièrement dans le respect des bonnes pratiques.

Swikly sensibilise régulièrement ses développeurs à la sécurité des données qu'ils sont amenés à traiter, mais aussi aux bonnes procédures à suivre lors de cas de transmission d'alerte, notamment en cas de perte ou vol de matériel informatique de la société.

Swikly a nommé un délégué à la protection des données auprès de la CNIL.

D – Sous-traitants ultérieurs autorisés pour les Traitements réalisés par SWIKLY en qualité de Sous-traitants

La liste des Sous-traitants ultérieurs actualisée peut être consultée à l'adresse suivante :

<https://support.swikly.com/fr/support/solutions/articles/101000452068-rgpd-liste-des-sous-traitants-de-swikly>

ANNEXE 4. CONTRAT CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT DE MANGOPAY

ANNEXE 5. Mandat pour la gestion du compte MangoPAY

1. Objet

Dans le cadre de ses activités, la Société est amenée à assurer la gestion des comptes et porte-monnaie électronique ouverts par MangoPay au nom du Fournisseur. Pour réaliser les actions nécessaires à cette gestion, le Fournisseur donne mandat exprès à la Société de gérer en son nom et pour son compte le compte MangoPay du Fournisseur (ci-après le « **Mandat** ») conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du Code civil.

2. Acceptation et contenu du Mandat

Le Mandat est réputé avoir été expressément donné à la Société par le Fournisseur pour les actions suivantes dès lors que celui-ci a accepté les Conditions Générales de la Société :

- Ouvrir un compte auprès de MangoPay régi par le contrat cadre de services de paiement de MangoPay présent en ANNEXE 4 des Conditions Générales dans l'environnement Swikly ;
- Initier, en son nom, tout virement depuis le compte MangoPay du Fournisseur dans l'environnement Swikly vers le ou les comptes externes du Fournisseur qui auront été communiqués ;
- Consulter le solde du compte MangoPay dans l'environnement Swikly et les transactions associées ;
- Enregistrer, modifier ou supprimer des comptes externes du Fournisseur (comme bénéficiaire de confiance) auprès de MangoPay qui auraient été communiquées par le Fournisseur à la Société ;
- Mettre à jour les informations personnelles du Fournisseur (email, téléphone) stockées auprès de MangoPay, conformément aux éventuelles modifications communiquées par le Fournisseur à Swikly.

3. Révocation du Mandat

Le Mandat est nécessaire pour l'utilisation des Services Swikly et peut être révoqué à tout moment par simple email adressé à contact@swikly.com.

La partie du Mandat relative aux actions réalisables sur le compte MangoPay par la Société peut également être révoquée directement auprès de MangoPay.

Toutefois, en cas de révocation de tout ou partie du Mandat donné par le Fournisseur à la Société, la Société se réserve le droit de suspendre ou résilier immédiatement l'accès à tout ou partie du Service Swikly, dans la mesure où l'absence de capacité d'agir au nom et pour le compte du Fournisseur auprès de MangoPay rendrait impossible la poursuite de l'utilisation du Service Swikly.

4. Responsabilité

La Société est tenue à une obligation de moyens et de diligence dans l'accomplissement de son Mandat. La responsabilité de la Société sera limitée aux dommages directs en lien avec le Mandant, dans les limites stipulées à l'article 10 des Conditions Générales.

CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

Version en vigueur du 30 juin 2026

Présentation

Mangopay S.A. est une société à responsabilité limitée dont le siège social est situé au 4 rue du Fort Wallis, L-2714 Luxembourg, et inscrite au Registre du commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B173459.

Mangopay S.A. (« Mangopay », « nous », « notre », « nos ») a créé une API destinée aux opérateurs de plateformes en ligne leur permettant d'intégrer une solution de paiement (« la Solution Mangopay ») sur leur site web ou leur application mobile, grâce à laquelle Mangopay traite les paiements entre les utilisateurs.

Afin de traiter ces paiements, Mangopay est titulaire d'un agrément d'établissement de monnaie électronique, lui permettant de fournir des services de paiement dans l'ensemble de l'Espace économique européen. Cette licence a été délivrée par la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF – autorité de surveillance du secteur financier au Luxembourg, 283 route d'Arlon, L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu) et peut être consultée sur le [site officiel de la CSSF](#) ainsi que sur le [registre officiel européen \(Euclid\)](#).

Section 1. Définitions

Les termes en majuscules utilisés dans les Conditions générales de Mangopay ont la signification indiquée ci-dessous.

Compte externe	désigne le compte de paiement externe ou le compte bancaire externe ouvert auprès d'un prestataire de services de paiement tiers (PSP) que vous nous avez communiqué afin que nous puissions vous verser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay.
Compte Mangopay	désigne le compte que nous avons ouvert à votre nom après avoir mené à bien les procédures de vérification d'identité (CDD) afin de vous fournir les services Mangopay.
Conditions générales	désignent les présentes Conditions générales de Mangopay relatives à l'utilisation des Services Mangopay.
Conditions spécifiques	désignent les Conditions particulières relatives aux virements et aux recharges, telles qu'annexées aux présents documents, et qui s'appliquent uniquement lorsque ces services sont mis à votre disposition dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme, telle qu'approuvée par Mangopay.
Contrat Plateforme	désigne le contrat que vous avez conclu avec le Partenaire pour utiliser ses

	services et sa Plateforme.
CDD (vérification de l'identité du client)	désigne les procédures d'identification, de vérification et de due diligence menées par Mangopay à votre égard, conformément à la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) et aux politiques internes de Mangopay. Ces procédures peuvent inclure, sans s'y limiter, la collecte et la vérification des Données d'Identité et des Pièces Justificatives, ainsi que tout contrôle ou renseignement supplémentaire requis par Mangopay pour évaluer et surveiller les risques.
Document justificatif	désigne tout document justificatif que nous vous demandons afin de valider ou de vérifier votre identité.
Données d'identité	désigne les données que vous devez nous fournir afin de vous inscrire et d'utiliser les services Mangopay.
Interface	désigne l'interface utilisateur mise à votre disposition par le Partenaire sur sa Plateforme (son site web et/ou son application mobile).
IBAN	désigne le numéro de compte bancaire international (conforme à la norme ISO 13616) qui permet d'identifier un compte de paiement dans les systèmes de paiement
LCB/FT	désigne la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
Moyen de paiement externe	désigne les moyens et/ou instruments de paiement proposés à un payeur par un prestataire de services de paiement tiers afin d'effectuer une transaction sur la plateforme.
Motif légitime	désigne (i) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base d'un ou plusieurs motifs raisonnables, qu'il existe un risque lié à la ou aux Transactions que Mangopay traite, comme, à titre non limitatif, en cas de risque de fraude, de risque de rejet de débit ou de risque de litige de quelque nature que ce soit, (ii) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motifs raisonnables, que vous ne respecterez pas vos obligations en vertu des Conditions générales, (iii) tout cas où vous manquez à vos obligations en vertu des Conditions générales, (iv) tout cas où Mangopay n'est pas en mesure de vérifier votre identité, (v) tout cas de litige concernant votre compte Mangopay ou (vi) tout cas où une autorité en fait la demande et/ou lorsque la loi l'exige.
Moyen de paiement	désigne un moyen de paiement externe et/ou un moyen de paiement Mangopay.
Moyens de paiement Mangopay	désigne les moyens et/ou instruments de paiement acceptés par Mangopay et proposés à un Payeur pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.

Nouvel utilisateur	désigne un utilisateur de la Plateforme qui utilise les Services Mangopay pour la première fois.
Opération de paiement	désigne l'ensemble des opérations de paiement exécutées par Mangopay dans le cadre des Services qui vous sont fournis, y compris la réception des Transactions, l'exécution des Versements et, le cas échéant, l'exécution des Virements.
Partenaire	désigne l'entité qui exploite la Plateforme (le site web et/ou l'application mobile) que vous utilisez et qui a intégré la Solution Mangopay pour traiter les paiements sur sa Plateforme.
Payeur	désigne une personne qui effectue un paiement en votre faveur sur la Plateforme via la Solution Mangopay.
Plateforme	désigne le site web ou l'application mobile exploité(e) par le Partenaire qui intègre la Solution Mangopay afin de traiter les paiements via les Moyens de paiement.
Procédure SCA	désigne un processus d'authentification forte du client que Mangopay peut vous demander d'effectuer, si Mangopay le juge nécessaire et/ou si certaines lois et réglementations l'exigent, afin de réduire les risques de fraude.
PSP tiers ou PSP	désigne tout prestataire de services de paiement autre que Mangopay.
Rétrofacturation	désigne toute transaction traitée via un Moyen de paiement qui, après avoir été contestée par le Payeur, est partiellement ou intégralement remboursée au Payeur, à l'initiative du prestataire de services de paiement émetteur du Moyen de paiement utilisé pour vous verser des fonds.
Retrait	désigne le retrait de tout ou partie des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe
Réserve	désigne un montant minimum de fonds que vous pouvez être amené à conserver sur votre compte Mangopay, qui peut être mis en réserve par Mangopay et qui peut être temporairement indisponible pour un virement vers votre compte externe. Le montant de la réserve peut correspondre (i) à un pourcentage des transactions reçues sur votre compte Mangopay à une fréquence donnée ou (ii) à un montant forfaitaire.
Services de paiement	désigne certains services de paiement tels que définis dans la directive européenne 2015/2366 (également connue sous le nom de « PSD2 ») que nous vous fournissons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme. Ces services comprennent l'acceptation et le traitement des Opérations de paiement afin de vous transférer les fonds correspondants.
Transfert	désigne un transfert de fonds initié depuis votre compte Mangopay vers un

autre compte Mangopay ou reçu sur votre compte Mangopay en provenance d'un autre compte Mangopay (dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme), tel que défini dans les Conditions particulières relatives aux virements et aux recharges.

Transaction

désigne les fonds qu'un payeur vous transfère et que nous collectons en votre nom afin de vous les attribuer.

Section 2. Objet et champ d'application des Conditions générales

Les présentes Conditions générales régissent les Services Mangopay que nous vous fournissons. Lorsque nous faisons référence à « vous » (ou « votre »), nous désignons toute personne qui s'abonne aux services du Partenaire via sa Plateforme et qui utilise les Services Mangopay pour recevoir des paiements liés à ses activités sur la Plateforme. Les services fournis par Mangopay ne peuvent être utilisés que dans le cadre de vos activités sur la plateforme du Partenaire. Dans certains cas, nos succursales peuvent intervenir dans la fourniture des services qui vous sont destinés ; par exemple, lorsqu'un IBAN est attribué à votre compte Mangopay.

Les présentes Conditions générales s'appliquent uniquement aux personnes qui remplissent les conditions décrites ci-dessus et pour lesquelles la vérification de l'identité du client (CDD) a été menée à bien, conformément à l'article 3. En particulier, les présentes Conditions générales ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent la Plateforme dans le seul but d'effectuer un paiement à un autre utilisateur en utilisant l'un des moyens de paiement Mangopay proposés (désignées comme « Payeurs »). Nous invitons ces personnes à consulter notre Politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) pour connaître les spécificités des données que nous collectons lors du traitement des paiements.

Vous vous engagez à respecter les Conditions générales, ainsi que toutes les conditions spécifiques associées le cas échéant, à tout moment pendant la durée de votre relation commerciale avec Mangopay.

Section 3. Inscription et utilisation des services Mangopay

3.1. Conditions d'éligibilité

Les conditions d'éligibilité à nos services Mangopay dépendent de votre statut. Les conditions spécifiques à chaque situation sont décrites ci-dessous.

Si vous êtes une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles. Pour utiliser les services Mangopay en tant que personne physique agissant en tant que consommateur, vous déclarez et garantisiez que :

- vous avez au moins 18 ans ;
- vous disposez de la capacité juridique nécessaire pour accepter les présentes Conditions générales et pour utiliser les services Mangopay ;
- vous n'agissez pas dans le cadre d'une activité professionnelle (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- vous êtes enregistré auprès du Partenaire en tant qu'utilisateur à des fins non professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom et pour votre propre compte lorsque vous utilisez les services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne morale (par exemple, une société ou une association). Pour utiliser les services Mangopay en tant que personne morale, vous déclarez et garantisiez que :

- Vous êtes le représentant légal de la personne morale enregistrée et disposez de tous les pouvoirs nécessaires pour l'engager légalement au titre des présentes Conditions générales ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- La personne morale est dûment constituée en société, association ou autre et est enregistrée dans un pays pris en charge par Mangopay. Les pays pris en charge sont indiqués sur notre site web (<https://docs.mangopay.com/guides/users/country-restrictions>) ;
- La personne morale est répertoriée sur la Plateforme des partenaires comme agissant à titre professionnel ou, le cas échéant, à des fins non lucratives si la personne morale a un but non lucratif ;
- La personne morale agit en son nom propre lorsqu'elle utilise les Services Mangopay ;
- La personne morale n'exerce pas d'activités interdites par la loi ;
- La personne morale n'exerce pas d'activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

Si vous êtes une personne physique agissant à des fins professionnelles. Pour utiliser les services Mangopay, vous déclarez et garantisiez que :

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou que vous communiquez lors de l'utilisation des services Mangopay, sont véridiques, exactes et à jour ;
- Vous exercez régulièrement votre activité professionnelle conformément à la réglementation de votre pays d'activité et, lorsque cette réglementation l'exige, vous êtes dûment enregistré(e) et/ou inscrit(e) auprès des autorités compétentes (y compris fiscales) et/ou des registres pertinents dans un pays partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT) ;
- Vous êtes répertorié sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à des fins professionnelles ;
- Vous agissez en votre nom propre lorsque vous utilisez les services Mangopay ;
- Vous ne vous livrez à aucune activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>).

3.2. Processus d'onboarding et conditions d'inscription aux services Mangopay

Pour vous inscrire aux services Mangopay, vous devez suivre la procédure d'inscription indiquée par le Partenaire. Sauf indication contraire de la part du Partenaire, les Conditions générales sont conclues à distance via une interface hébergée par Mangopay (ou via l'interface du Partenaire, le cas échéant) et cette conclusion est confirmée par une procédure d'acceptation en ligne. À cet égard, vous devez disposer de l'équipement approprié (matériel et logiciel), dont vous êtes seul responsable.

L'acceptation des Conditions générales fait partie intégrante du processus d'intégration auprès de Mangopay. Toutefois, les présentes Conditions générales n'entrent en vigueur qu'après la réussite de la vérification de l'identité du client (CDD). Avant cette étape, aucune relation contractuelle n'existe entre vous et Mangopay.

Avant l'entrée en vigueur des Conditions générales, vous pouvez être amené à fournir des informations et des documents aux fins de la CDD. Mangopay se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute demande d'intégration à sa seule discrétion.

Au cours de la procédure d'inscription (ou à tout moment pendant l'utilisation des Services Mangopay), il pourra vous être demandé de suivre une procédure d'inscription à l'authentification forte du client afin de permettre la mise en œuvre de toute procédure SCA ultérieure. Le fait de ne pas mener à bien ce processus d'inscription peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : (i) vous ne pourrez pas finaliser votre inscription ni utiliser les services Mangopay ; et (ii) Mangopay se réserve le droit de prendre les mesures décrites à la section 7.

Nonobstant ce qui précède, Mangopay peut, à sa seule discrétion, autoriser l'accès à certaines fonctionnalités limitées avant l'achèvement de tout ou partie du processus de CDD. Le cas échéant, ces fonctionnalités limitées sont mises à disposition à titre temporaire et exceptionnel et peuvent être restreintes, suspendues ou retirées à tout moment par Mangopay jusqu'à ce que le processus de CDD requis ait été mené à bien. La mise à disposition de ces fonctionnalités limitées n'affecte en rien le principe selon lequel l'accès à l'ensemble des Services Mangopay prévus par les présentes Conditions générales reste subordonné à l'achèvement avec succès du processus de CDD.

3.3. Informations et documents obligatoires

La réglementation applicable nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité (CDD) afin de vous fournir les services Mangopay. Dans le cadre de votre relation commerciale avec Mangopay, vous serez tenu de nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives spécifiques via l'interface du partenaire ou via une interface Mangopay, selon le cas. Ces informations doivent être exactes, complètes et à jour à tout moment.

La fourniture initiale des données d'identité et des pièces justificatives s'inscrit dans le cadre d'un processus d'intégration précontractuel préalable à l'entrée en vigueur des présentes Conditions générales.

Vous vous engagez à fournir sans délai les données d'identité et les pièces justificatives demandées et reconnaissez que Mangopay peut solliciter ces informations à tout moment.

Pour l'inscription aux Services Mangopay et jusqu'à ce que la CDD ait été menée à bien :

- aucune relation contractuelle n'existera entre vous et Mangopay ;

- les services Mangopay ne seront pas fournis ;
- aucun compte Mangopay ne sera ouvert.

Mangopay se réserve le droit de rejeter toute demande d'inscription ou d'interrompre le processus d'inscription si la CDD ne peut être menée à bien. Mangopay peut également rejeter les demandes d'inscription qui ne sont pas finalisées dans un délai raisonnable.

La liste des données d'identité et des pièces justificatives requises est la suivante (liste non exhaustive) :

	Données d'identité	Pièces justificatives
Personne morale	Raison sociale ; adresse e-mail de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du ou des représentants légaux. Pour les associations : nom de l'association ; nom du ou des représentants légaux (président ou coprésident, trésorier ou secrétaire).	Pièce d'identité du ou des représentants légaux ; statuts de la personne morale ; certificat d'inscription au registre du commerce. Pour les associations : preuve d'enregistrement ; statuts ; document confirmant la qualité du ou des représentants légaux (si celle-ci n'est pas mentionnée dans les statuts).
Personne physique agissant à titre professionnel	Raison sociale ; adresse e-mail de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal.	Pièce d'identité du représentant légal ; extrait du registre du commerce.
Personne physique âgée de plus de 18 ans agissant à des fins non professionnelles (consommateur)	Nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence ; adresse e-mail.	Pièce d'identité

Nous pouvons modifier cette liste à tout moment, en fonction des changements apportés à la réglementation qui nous est applicable, à nos procédures internes ou lorsque Mangopay le juge nécessaire pour effectuer certaines vérifications. Nous pouvons également vous demander de nous fournir des données d'identité et des pièces justificatives à jour dans le cadre de nos obligations de maintenir à jour les informations concernant nos utilisateurs, et vous êtes tenu de fournir ces informations sur simple demande.

Si les informations fournies (données d'identité et/ou pièces justificatives) sont incomplètes ou incorrectes, la demande d'inscription sera refusée et aucun service Mangopay ne sera fourni. Nous pouvons également vous demander tout autre document supplémentaire que nous jugeons nécessaire pour nos contrôles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LBC/FT), et vous êtes tenu de fournir ces informations sur simple demande.

3.4. Conditions d'accès aux services Mangopay

Les services Mangopay ne sont disponibles qu'une fois la procédure de vérification de l'identité du client (CDD) menée à bien. Tant que la procédure CDD n'aura pas été menée à bien, Mangopay ne fournira aucun service Mangopay et toute tentative de transaction, y compris tout paiement effectué en votre faveur, sera refusée ou ne sera pas traitée par Mangopay.

3.5. Réception de paiements (transactions) et effectuation de remboursements

3.5.1. Transactions effectuées via un moyen de paiement Mangopay

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire aurait intégré un ou plusieurs moyens de paiement Mangopay sur sa Plateforme. Les moyens de paiement fournis par Mangopay sont identifiés comme tels sur la Plateforme. Les services Mangopay vous permettent de recevoir des transactions de la part d'un payeur dans le cadre de vos activités menées sur la Plateforme. Nous collectons ces transactions et les enregistrons sur votre compte Mangopay. Pour effectuer une transaction, les payeurs peuvent choisir parmi les modes de paiement Mangopay disponibles sur la plateforme du partenaire, selon les conditions que nous avons convenues avec ce dernier. Les modes de paiement Mangopay mis à la disposition des payeurs peuvent varier de temps à autre ; leur disponibilité sera indiquée par le partenaire. Il peut s'agir notamment de paiements par carte, de réception de virements (SEPA ou internationaux) et de réception de prélèvements automatiques.

Les transactions ne peuvent être reçues et enregistrées sur un compte Mangopay qu'une fois que la CDD a été menée à bien. Si la CDD n'a pas encore été menée à bien, toute tentative de transaction sera refusée ou ne sera pas traitée. Mangopay ne traite, ne reçoit ni ne conserve aucun fonds en votre nom avant l'achèvement avec succès de la CDD. Une fois la CDD achevée avec succès, les ordres de transaction que nous recevons en votre nom sont enregistrés sur votre compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu toutes les instructions nécessaires et les fonds correspondants de la part du PSP du payeur.

Contestation des transactions que nous avons reçues pour votre compte – En fonction du mode de paiement Mangopay utilisé par un payeur, celui-ci peut être en droit de contester une transaction conformément aux règles dudit mode de paiement Mangopay, même en l'absence de motifs de fraude (« transaction contestée »). C'est notamment le cas pour les modes de paiement par carte et par prélèvement automatique. Dans le cas où le payeur conteste une transaction et où nous sommes tenus de lui restituer les fonds via le moyen de paiement Mangopay utilisé pour la transaction, ce qui est réputé constituer un rejet de débit, vous restez financièrement responsable envers Mangopay du montant total de ces rejets de débit ou remboursements. Par conséquent, nous nous réservons le droit de prélever le montant correspondant sur votre compte Mangopay, y compris par compensation. Dans ce cas, nous pouvons procéder à l'annulation totale ou partielle de la transaction contestée. Le cas échéant, nous pouvons également recouvrer, par tout moyen, y compris le mécanisme de retenue prévu à la section 3.8, le montant correspondant au remboursement des fonds pour chaque transaction au cas où vous ne disposeriez pas de fonds suffisants sur votre compte Mangopay, sans préjudice de notre capacité juridique à nous subroger à vos droits afin de recouvrer les sommes dues par le payeur par tout autre moyen.

Si une transaction contestée peut faire l'objet d'une contestation sur la base de pièces justificatives, vous devez coopérer pleinement et fournir au Partenaire et/ou à Mangopay, sur demande, toutes les informations et tous les documents jugés nécessaires au traitement du litige. Ces informations doivent être transmises dans le délai indiqué dans la demande.

Enregistrement des Transactions sur votre compte Mangopay dans différentes devises – Nous pouvons être en mesure d'enregistrer les Transactions que nous avons reçues en votre nom dans la devise utilisée par le Payeur, en fonction de la zone géographique couverte par le Partenaire et des devises que nous mettons à disposition à cet égard. Vous pouvez donc disposer de plusieurs comptes Mangopay dans différentes devises ; chaque compte Mangopay sera libellé dans une seule devise.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur dans le cadre d'une transaction, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle d'une transaction que nous avons reçue pour votre compte, conformément au présent article. L'annulation de la transaction ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre compte Mangopay.

L'annulation totale ou partielle de la transaction sera effectuée via le moyen de paiement Mangopay initialement utilisé par le payeur pour la transaction en question, dans les limites des règles propres à chaque moyen de paiement Mangopay (notamment les règles des réseaux de cartes et les règles SEPA), au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception de la demande de remboursement.

L'annulation d'une transaction n'est pas toujours possible pour diverses raisons (par exemple, lorsque le remboursement intervient plus de 11 mois après la date de la transaction à rembourser pour les moyens de paiement Mangopay tels que les cartes). Dans ce cas, la transaction sera remboursée au payeur via un autre moyen de paiement.

Vous acceptez que toutes les informations dont nous pourrions avoir besoin pour effectuer un remboursement nous soient transmises directement par le Partenaire.

3.5.2. Transactions effectuées via un moyen de paiement externe

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire aurait intégré un ou plusieurs moyens de paiement externes sur sa plateforme. Les moyens de paiement externes sont mis à la disposition des payeurs par le prestataire de services de paiement tiers (PSP) sélectionné par le Partenaire, conformément aux conditions convenues entre le Partenaire et ce PSP tiers. Les transactions sont traitées par le PSP tiers et réglées auprès de Mangopay soit par le Partenaire, soit directement par le PSP tiers. Les transactions que nous recevons en votre nom sont enregistrées sur votre compte Mangopay, à condition que nous ayons reçu toutes les instructions nécessaires et les fonds correspondants. Dans tous les cas, les ordres de transaction ne seront acceptés et les transactions traitées qu'une fois la CDD menée à bien. Si la CDD n'a pas été effectuée, ces transactions ne seront pas traitées ou seront refusées.

Contestation par le payeur – Nous vous informons que le payeur est en droit de contester toute transaction auprès de son prestataire de services de paiement (PSP), dans un délai de treize (13) mois à compter de la date à laquelle le compte lié au moyen de paiement externe qu'il a utilisé pour effectuer la transaction a été débité. Ces contestations sont gérées exclusivement par le partenaire. Nous vous invitons à le contacter directement pour toute demande relative à des contestations.

Remboursement d'une transaction – Si vous souhaitez rembourser un payeur, vous pouvez demander l'annulation d'une transaction. Si votre demande de remboursement est initiée plus d'un jour après la date de réception de la transaction, elle ne pourra être exécutée que si les fonds que nous détenons pour votre compte sont suffisants pour couvrir votre demande.

3.6. Virement de fonds vers votre compte externe

(i) Enregistrement d'un compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront transférés vers le compte externe que vous avez enregistré. À cet égard, vous devez être titulaire du compte externe que vous enregistrez, sauf autorisation contraire de Mangopay. Vous devez fournir les informations suivantes via l'interface de la plateforme : le numéro IBAN, le code BIC (facultatif), vos nom et prénoms ainsi que votre adresse postale exacte en votre qualité de titulaire du compte externe. Vous pouvez ajouter ou modifier votre compte externe à tout moment via l'interface de la plateforme, à condition de suivre la procédure d'enregistrement du compte externe et d'avoir effectué la procédure d'authentification forte (SCA), le cas échéant.

(ii) Versement de fonds sur votre compte externe

Nous effectuerons des versements sur votre compte externe de manière automatique et périodique (sauf lorsque l'article 3.7 ci-dessous s'applique). À cet égard, vous acceptez que les informations relatives à la fréquence des versements sur votre compte externe nous soient communiquées directement par le partenaire. Dans certains cas, vous pouvez modifier la fréquence des versements sur l'interface de la plateforme, de manière ponctuelle ou permanente.

Nous pouvons bloquer un paiement si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illicite du compte Mangopay, une atteinte à la sécurité du compte Mangopay, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT), y compris en cas de mesure de gel des avoirs prise à votre encontre par une autorité administrative ou pour toute autre raison prévue à l'article 7.

Si vous constatez qu'un paiement a été effectué avec des erreurs, vous pouvez signaler cette erreur au service client de la Plateforme. Si l'erreur nous est imputable, nous y remédierons dans les meilleurs délais.

L'exécution de toute transaction, y compris le versement sur votre compte externe, est soumise au respect continu des obligations de Mangopay en matière de CDD et de LBC/FT.

(iii) Devise des paiements versés sur votre compte externe

Les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay seront en principe versés sur votre compte externe dans la devise dans laquelle les transactions ont été enregistrées sur votre compte Mangopay et dans laquelle vous attendez un paiement. Nous vous recommandons de vérifier si des frais supplémentaires peuvent être appliqués par le prestataire de services de paiement (PSP) gestionnaire du compte externe dans le cas où la devise du paiement des fonds indiquée sur votre compte Mangopay ne correspondrait pas à celle de votre compte externe.

3.7. Procédure SCA

Vous reconnaissez que certaines actions que vous pouvez effectuer à l'aide des Services Mangopay sont soumises à la procédure SCA, à la discrétion de Mangopay.

Ces vérifications peuvent être requises dans diverses situations, notamment, mais sans s'y limiter :

- Accès à votre compte Mangopay
- La mise à jour de vos données d'identité (y compris celles utilisées pour la procédure SCA)
- L'enregistrement ou la modification d'un compte externe
- L'exécution d'une opération de paiement

Le fait de ne pas mener à bien la procédure SCA peut entraîner une ou plusieurs des conséquences suivantes : votre demande peut être refusée (par exemple, l'exécution des services Mangopay) ou les services Mangopay peuvent être restreints à la discrétion de Mangopay.

3.8. Vérification du bénéficiaire

Vous reconnaissez que certaines actions que vous effectuez à l'aide des services Mangopay — telles que l'enregistrement de votre compte externe ou le versement de fonds sur votre compte externe — peuvent, le cas échéant, être soumises à la procédure de vérification du bénéficiaire prévue par le règlement (UE) n° 2024/886 relatif aux virements instantanés en euros. Cette règle est particulièrement importante pour les comptes Mangopay associés à un IBAN.

Avant d'autoriser ladite opération, le Partenaire vous indiquera si l'identifiant du compte de paiement (IBAN) et le nom du bénéficiaire que vous avez fournis correspondent aux données correspondantes conservées par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

Si l'IBAN et le nom du bénéficiaire ne correspondent pas ou si la vérification s'avère impossible, vous serez informé(e) que l'autorisation de l'opération pourrait entraîner le virement des fonds vers un compte externe n'appartenant pas au bénéficiaire que vous avez indiqué. Si vous poursuivez cette opération, nous ne pourrions pas récupérer vos fonds s'ils sont envoyés au mauvais bénéficiaire.

3.9. Autres services

3.9.1. Top-up et Transferts

Dans le cas où vous disposez, sur la Plateforme, de la possibilité d'utiliser le solde disponible sur votre compte Mangopay pour transférer des fonds à un autre utilisateur de la Plateforme ou pour approvisionner votre propre compte Mangopay par le biais d'une recharge, les conditions spécifiques relatives aux virements et aux recharges s'appliquent également en complément des présentes Conditions générales. Vous pouvez consulter les [Conditions spécifiques « »](#) ci-dessous.

Les services décrits dans le présent article 3.9.1 et dans les Conditions particulières ne sont disponibles qu'une fois que la vérification d'identité (CDD) a été effectuée avec succès et qu'un compte Mangopay a été ouvert.

3.10. Mécanisme de retenue et Réserve

Les dispositions suivantes visent à atténuer les risques pour Mangopay et ses clients (c'est-à-dire la Plateforme) liés aux Transactions, notamment en cas de rétrofacturation, de fraude ou d'autres risques potentiels.

(i) Mécanisme de retenue

Par dérogation à l'article 3.6 (ii) des Conditions générales, si vous êtes un nouvel utilisateur ou en cas de motif légitime, nous nous réservons le droit de reporter la date à laquelle nous verserons les fonds sur votre compte externe (le « mécanisme de retenue »).

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, nous cesserons d'appliquer le mécanisme de retenue dès qu'il existera des motifs raisonnables de considérer que le ou les risques que nous avons identifiés (i) pour nous, (ii) pour le Partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des Services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que le Mécanisme de retenue n'est plus jugé nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions compenser le montant retenu sur votre compte Mangopay dans le cadre du mécanisme de retenue avec toute somme que vous nous devez en vertu des Conditions générales, y compris, mais sans s'y limiter, les rétrofacturations.

(ii) Réserve

Nous nous réservons le droit d'appliquer une réserve sur votre compte Mangopay en cas de motif légitime. Avant d'imposer une réserve, nous prenons en compte divers facteurs de risque, notamment, mais sans s'y limiter : l'historique de votre compte Mangopay, le montant et le nombre de remboursements, de litiges ou de rétrofacturations liés à votre compte Mangopay, le montant des transactions que nous traitons pour votre compte sur la plateforme, le nombre de transactions que nous traitons pour votre compte sur la plateforme, votre profil de risque et les sommes que vous pourriez devoir à Mangopay.

Si nous appliquons une réserve sur votre compte Mangopay, nous vous enverrons une notification écrite précisant les conditions de cette réserve.

Sauf lorsque la loi et/ou une autorité l'exige, nous levons la réserve dès qu'il existe des motifs raisonnables de considérer que le ou les risques que nous avons identifiés (i) pour nous-mêmes, (ii) pour le Partenaire, (iii) pour tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) pour tout autre utilisateur des Services Mangopay ont diminué ou ont été gérés de telle manière que la réserve n'est plus jugée nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que nous puissions imputer le montant de la réserve sur toute somme que vous devez à Mangopay en vertu des Conditions générales.

Le mécanisme de retenue et la réserve peuvent être cumulatifs.

3.11. Rémunération due au Partenaire

Vous nous autorisez à prélever sur votre Compte Mangopay les commissions convenues entre vous et le Partenaire dans le Contrat de Plateforme au titre des services fournis par le Partenaire. À cet égard, vous acceptez que les montants à prélever nous soient communiqués par le Partenaire. En cas de litige concernant le montant des commissions convenues entre vous et le Partenaire et que nous avons prélevées, nous vous invitons à contacter le service client de la Plateforme.

3.12. Protection des fonds

Les fonds que nous détenons pour votre compte sont protégés conformément aux dispositions de l'article 24-10, paragraphe 5, et de l'article 14 de la loi du 10 novembre 2009 publiée au Mémorial A n° 215 du 11 novembre 2009 du Grand-Duché de Luxembourg.

3.13. Blocage de votre compte Mangopay et des services Mangopay

Nous pouvons bloquer votre compte Mangopay et suspendre les services Mangopay pour des raisons liées à la sécurité du compte Mangopay, en cas de présomption d'utilisation non autorisée, illicite ou frauduleuse du compte Mangopay et/ou des services Mangopay, en cas de violations graves des présentes Conditions générales, de soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, de mesures de gel des avoirs prises à votre encontre, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, ou à la demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des réseaux de cartes lorsque ces derniers estiment que votre utilisation des services Mangopay enfreint leurs règles. Pour toute question relative au blocage de votre compte Mangopay ou à la suspension des services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client de la Plateforme. Nous vous informons que, dans certains cas, la loi nous interdit de vous communiquer les motifs du blocage de votre compte Mangopay ou de la suspension des services Mangopay.

Mangopay, en tant que filiale d'une société basée aux États-Unis d'Amérique, tient compte des sanctions économiques et autres mesures restrictives mises en œuvre notamment par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du département du Trésor américain. Lorsque Mangopay le juge approprié ou nécessaire, Mangopay peut restreindre une Transaction, suspendre et/ou cesser de vous fournir tout ou partie des Services Mangopay et/ou résilier les présentes Conditions générales avec effet immédiat si nous détectons que vous êtes une personne visée par les mesures/sanctions de l'OFAC et/ou que les Transactions effectuées sur votre compte Mangopay impliquent plus généralement (i) des personnes, (ii) des pays ou (iii) des produits/services spécifiques provenant de certains pays/zones géographiques visés par l'OFAC, en plus des restrictions commerciales imposées par les lois et réglementations applicables.

Nous débloquerons votre compte Mangopay et les services Mangopay lorsque les motifs justifiant le blocage auront cessé d'exister.

3.14. Sécurité

Nous pouvons suspendre temporairement l'utilisation du compte Mangopay et/ou des services Mangopay pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance, sans que ces opérations ne donnent lieu à aucune forme d'indemnisation. Nous mettrons tout en œuvre pour limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour contrôler et garantir la sécurité des appareils que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et aux Services Mangopay. Si vous êtes une personne morale, vous devez également vous assurer que seules les personnes que vous avez autorisées utilisent les Services Mangopay. Vous êtes entièrement responsable de l'utilisation qui est faite des Services Mangopay et de l'accès au compte Mangopay par toute personne que vous avez autorisée à cet effet, et notre responsabilité ne saurait être engagée à cet égard. Vous devez nous informer sans délai dès que vous avez connaissance de toute perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre compte Mangopay ou de tout identifiant de sécurité personnalisé qui y est associé, ou de tout accès non autorisé à ceux-ci. Dans un tel cas, votre notification à Mangopay n'aura pas, en soi, d'incidence sur la répartition des responsabilités en vertu des présentes Conditions générales.

3.15. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Afin de vous fournir les Services Mangopay, la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCB-FT) nous oblige à vous identifier et à vérifier votre identité, ainsi que celle de votre bénéficiaire effectif si vous êtes une personne morale.

Dans certains cas, nous pouvons également être amenés à obtenir des informations concernant une opération de paiement (telles que son objet, son origine ou sa destination) ou l'utilisation de votre compte Mangopay. À ce titre, si nous estimons que les informations dont nous disposons ne sont pas suffisantes, ou si ces informations font apparaître des soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, nous pouvons à tout moment suspendre l'utilisation de votre compte Mangopay et la fourniture des services Mangopay, sans préjudice de notre droit de demander la résiliation des Conditions générales qui nous lient, si nous estimons qu'en continuant à vous fournir les services Mangopay, nous ne serons pas en mesure de respecter nos obligations en matière de LCB/FT.

Nous vous informons que les services Mangopay que nous vous fournissons peuvent faire l'objet de l'exercice du droit de communication par les autorités compétentes, telles que la cellule nationale de renseignement financier. Aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle infligée à l'encontre de Mangopay, de ses dirigeants ou de ses agents ayant signalé de bonne foi l'activité suspecte à leur autorité nationale.

Mangopay peut, à tout moment, vous demander de fournir des données d'identité et des pièces justificatives à jour dans le cadre de ses obligations continues en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD). Le non-respect de ces demandes peut entraîner la suspension des services Mangopay, le blocage de votre compte Mangopay, le refus d'exécuter toute transaction ou la clôture de votre compte Mangopay.

3.16. Mandataire autorisé

Vous pouvez accorder une procuration à toute personne autorisée (un « **mandataire autorisé** »), y compris la Plateforme, afin qu'elle effectue certaines actions en votre nom sur votre compte Mangopay, notamment l'accès au solde de votre compte et aux transactions associées, l'exécution d'opérations de paiement, l'enregistrement et/ou la modification d'un compte externe, ainsi que la modification de vos informations personnelles (par exemple, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone).

Toute action demandée par un mandataire autorisé sera réputée valablement autorisée par vous et exécutée en votre nom, tant que la procuration reste en vigueur. Nous ne serons pas responsables des

litiges découlant d'une instruction reçue d'un mandataire autorisé ou d'un désaccord entre vous et un mandataire autorisé. Vous assumez l'entière responsabilité de l'octroi d'une telle autorisation. Vous pouvez à tout moment révoquer une procuration accordée à un mandataire autorisé en informant Mangopay.

Section 4. Modification, durée et résiliation

4.1. Modification des Conditions générales

Nous pouvons modifier les Conditions générales à tout moment. Vous serez informé de toute modification par Mangopay ou par l'intermédiaire du Partenaire. Si des modifications des Conditions générales s'avèrent nécessaires en raison de dispositions législatives ou réglementaires, elles s'appliqueront immédiatement. Dans les autres cas, vous serez informé de toute modification au moins deux (2) mois avant son entrée en vigueur et vous aurez la possibilité de refuser ces modifications en nous notifiant votre refus. En continuant à utiliser les services Mangopay via la Plateforme après ce délai de deux mois, vous reconnaissez et acceptez la version modifiée des Conditions générales de Mangopay. Si vous décidez de ne pas les accepter, vous devrez alors clôturer votre compte Mangopay. Cette clôture impliquera que vous ne pourrez plus recevoir de paiements via la Plateforme. Pour procéder à la clôture de votre compte Mangopay, vous devrez retirer tous les fonds restants vers un compte externe. Vous pouvez également notifier à la Plateforme ou au service client de Mangopay votre souhait de clôturer votre compte Mangopay.

4.2. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Les présentes Conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée. Elles n'entreront en vigueur qu'une fois la procédure de vérification de l'identité du client (CDD) menée à bien ; à ce moment-là, votre compte Mangopay sera ouvert et vous pourrez accéder aux services Mangopay, sous réserve des éventuelles fonctionnalités limitées qui pourraient exceptionnellement être mises à votre disposition avant l'achèvement de cette procédure, conformément à la section 3.2. Avant cet achèvement, aucune relation contractuelle n'existera entre vous et Mangopay.

Vous pouvez résilier les présentes Conditions générales à tout moment. Nous pouvons également résilier les Conditions générales à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois. Que la résiliation émane de votre initiative ou de celle de Mangopay, elle doit être notifiée à l'autre partie par tout moyen, y compris par e-mail. Si vous souhaitez résilier par e-mail, la résiliation à votre initiative peut être adressée au service client de la Plateforme ou à Mangopay à l'adresse suivante : eu-account-closure@mangopay.com. Vous acceptez que votre demande de résiliation puisse nous être transmise par le Partenaire, le cas échéant. Si une enquête est en cours au moment de la demande de résiliation de votre compte Mangopay, nous pouvons bloquer votre compte Mangopay comme indiqué à l'article 3.12.

Nous pouvons également résilier les présentes Conditions générales par simple notification (y compris par e-mail) sans préavis dans tous les cas prévus à l'article 7 ainsi que dans les cas suivants : violations graves des présentes Conditions générales ; non-respect des conditions d'éligibilité prévues à l'article 3.1 ; refus ou défaut de fournir les informations obligatoires ou mises à jour requises en vertu de l'article 3.3 ; utilisation frauduleuse ou illicite des Services Mangopay ; soupçon grave de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ; sur demande justifiée de nos partenaires bancaires ou des réseaux de cartes lorsque ces derniers estiment que votre utilisation des Services Mangopay est contraire à

leurs règles, ou lorsque vous faites l'objet, ou si l'une de vos Opérations de paiement fait l'objet, de mesures restrictives ou de sanctions économiques.

Nous pouvons également résilier les Conditions générales moyennant préavis dans les cas suivants :

- Si votre compte Mangopay est inactif, tel que défini ci-dessous ;
- en cas de résiliation de votre Contrat de plateforme (à votre initiative ou à celle du Partenaire).

Nous vous informons que la résiliation des Conditions générales (et donc la fermeture de votre compte Mangopay) ne prend effet que lorsque le solde du compte Mangopay est nul.

4.3. Inactivité

Votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune opération sur votre compte (telle qu'une demande de retrait, un virement ou un approvisionnement de votre compte) pendant une période de deux (2) ans (soit 730 jours) et si vous ne nous avez pas contactés au cours de cette période. Lorsque le solde de votre compte Mangopay inactif est positif, vous recevrez une notification d'inactivité. Si votre compte Mangopay présente un solde positif et que vous ne manifestez pas votre volonté de continuer à utiliser les services Mangopay, vous devrez récupérer les fonds sur un compte externe dont vous êtes titulaire afin de permettre la clôture de votre compte Mangopay ; sinon, dans la mesure du possible, les fonds enregistrés seront automatiquement versés sur votre compte externe. Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous verser ces fonds, nous continuerons à gérer vos actifs avec diligence, en contrepartie de quoi nous nous réservons le droit de prélever des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde créditeur disponible sur le compte Mangopay. Dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul, nous nous réservons le droit de clôturer le compte et de résilier définitivement les présentes Conditions générales. Jusqu'à ce que vous preniez les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, celui-ci restera bloqué et sera maintenu dans le seul but de transférer les montants dus vers le compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais de gestion administrative facturés par Mangopay.

4.4. Conséquences de la fin du contrat entre Mangopay et le Partenaire

Nous vous informons que, si le contrat que nous avons conclu avec le Partenaire pour l'intégration de la Solution Mangopay prend fin, nous résilierons les Conditions générales moyennant un préavis de deux (2) mois.

Le cas échéant, si le solde de votre compte Mangopay est nul, le compte sera clôturé à l'issue du délai de préavis et les Conditions générales seront réputées résiliées.

Si votre compte Mangopay présente un solde créditeur, vous devez transférer les fonds vers un compte externe ouvert à votre nom afin de clôturer votre compte Mangopay. Si vous ne récupérez pas vos fonds, nous continuerons à gérer vos avoirs avec toute la diligence requise, conformément aux dispositions ci-dessous.

Si le Partenaire n'utilise plus les Services Mangopay, votre compte Mangopay sera considéré comme inactif si vous n'avez effectué aucune opération sur votre compte (telle qu'un retrait, un virement ou

un approvisionnement de votre compte) pendant une période d'un (1) an (soit 365 jours) et si vous ne nous avez pas contactés au cours de cette période. Vous recevrez une notification d'inactivité par e-mail vous invitant à transférer les fonds vers un compte externe détenu à votre nom, conformément à la procédure qui sera indiquée dans ladite notification. Si vous n'êtes pas en mesure de transférer les fonds de votre compte Mangopay vers votre compte externe, vos fonds seront conservés par Mangopay, en contrepartie de quoi nous prélèverons des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde créditeur disponible sur le compte Mangopay. Dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul, le compte sera clôturé et la résiliation des présentes Conditions générales prendra pleinement effet.

Tant que vous n'aurez pas pris les mesures nécessaires pour récupérer les fonds enregistrés sur votre compte Mangopay, celui-ci sera maintenu dans le seul but de transférer les montants dus vers le compte externe que vous avez enregistré, sans préjudice des frais de gestion administrative facturés par Mangopay.

4.5. Décès (personne physique)

En cas de décès, nous cesserons de fournir les services Mangopay. Nous limiterons également les paiements vers le compte externe jusqu'à ce que nous recevions des instructions des bénéficiaires ou du notaire chargé de la succession. Vos fonds ne pourront être versés à vos bénéficiaires qu'une fois que les documents nous permettant de vérifier leur légitimité et leur identité auront été fournis.

4.6. Conséquences de la résiliation

En cas de notification de résiliation des Conditions générales, vous ne pourrez plus utiliser l'ensemble des services Mangopay et votre compte Mangopay sera limité aux opérations nécessaires au transfert des fonds enregistrés sur votre compte Mangopay vers votre compte externe. Les fonds que nous détenons sur votre compte Mangopay seront transférés vers votre compte externe, sous réserve du respect des exigences d'identification prévues à l'article 3.3. Votre compte Mangopay sera définitivement clôturé et la résiliation des Conditions générales prendra pleinement effet dès que le solde de votre compte Mangopay sera nul.

Section 5. Frais

Nous ne percevons aucun frais pour l'utilisation des services Mangopay, sauf en cas d'inactivité de votre compte Mangopay, comme prévu à l'article 4.3.

Section 6. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité se limite à la fourniture des services Mangopay. Nous n'intervenons en aucune manière dans les relations juridiques ou commerciales, ni dans les litiges entre vous et le Partenaire, entre vous et un Payeur ou entre vous et tout autre utilisateur de la Plateforme. Nous n'exerçons aucun contrôle sur la conformité ou les caractéristiques des produits et services pour lesquels nous traitons un paiement. Nous sommes étrangers au contrat qui vous lie à un payeur ou au Partenaire. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en découlent, ni de la faute, de la faute grave ou de la négligence commise à votre

égard par un payeur ou un Partenaire. Le Partenaire est seul responsable de la sécurité de sa Plateforme, et vous devez vous adresser à ce dernier pour tout litige relatif à l'utilisation de sa Plateforme.

Nous ne saurions en aucun cas être tenus responsables (i) en cas de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay survenant dans les cas prévus par les présentes Conditions générales, (ii) en cas d'indisponibilité de la Plateforme ou de votre Interface, (iii) en cas d'accès non autorisé à votre Interface ou de faille de sécurité de la Plateforme, (iv) en cas d'interruption ou de perturbation de nos logiciels et systèmes informatiques utilisés pour fournir la Solution Mangopay, (v) en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse des obligations découlant de votre contrat avec un Payeur ou avec la Plateforme et (vi) dans le cas où une Transaction, un Virement, une Recharge ou une Opération de paiement serait refusée ou ne serait pas traitée parce que les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) n'ont pas été respectées ou ne sont plus satisfaites. Dans tous les cas, notre responsabilité est limitée à l'indemnisation des dommages directs liés à notre manquement à l'une de nos obligations en vertu des présentes Conditions générales, sauf dans les cas où une telle limitation est interdite par la loi applicable.

Section 7. Vos engagements

Pendant toute la durée de votre utilisation des Services Mangopay, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :

- Votre utilisation des services Mangopay n'est pas contraire (i) à l'ordre public, (ii) aux bonnes mœurs, (iii) aux lois et réglementations applicables et (iv) ne porte pas atteinte aux droits de tiers ;
- Votre utilisation des services Mangopay a pour seul but la réalisation de Transactions dans le cadre du Contrat de plateforme ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les services Mangopay pour des activités interdites. La liste des activités interdites est disponible sur notre site web (<https://mangopay.com/prohibited-businesses>) ;
- Vous vous engagez à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, à ne pas falsifier ou dissimuler votre identité ou votre âge, ni à créer une fausse identité.
- Vous vous engagez à rester financièrement responsable envers Mangopay du montant total de tous les rejets de prélèvement, remboursements et amendes résultant de votre utilisation des Services Mangopay.

En cas de manquement à ces engagements, nous nous réservons le droit de prendre un certain nombre de mesures visant à protéger Mangopay, à tout moment et à notre seule discrétion. En particulier, nous pouvons, sans préavis, prendre les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions générales ;
- Restreindre l'accès à votre compte Mangopay et/ou suspendre les services Mangopay ;
- Bloquer votre compte Mangopay ;
- Refuser de vous fournir les services Mangopay à l'avenir, y compris sur d'autres plateformes ;
- Suspendre vos fonds dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire ;
- Refuser à tout moment toute Transaction ; dans ce cas, nous vous informerons du refus et des motifs dans les limites imposées par la loi.

Nous sommes en droit d'intenter toute action en justice à titre privé afin d'obtenir réparation pour tout préjudice subi du fait de votre manquement aux obligations qui vous incombent en vertu des présentes Conditions générales. Si vous constatez un manquement aux obligations susmentionnées, vous pouvez nous en informer en nous contactant à l'adresse suivante : compliance@Mangopay.com.

Section 8. Protection de vos données à caractère personnel

Dans le cadre de la fourniture des services Mangopay, nous traitons vos données à caractère personnel (« Données »). Conformément au règlement européen (UE) 2016/679 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »), seules les Données strictement nécessaires à la réalisation des finalités spécifiées dans la déclaration de confidentialité de Mangopay sont traitées. Pour plus d'informations concernant le traitement de vos Données par Mangopay, veuillez consulter notre déclaration de confidentialité à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement>. Pour toute question ou demande relative au traitement de vos Données, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse suivante : dpo.mangopay@mangopay.com.

En signant les présentes Conditions générales, vous : (i) déclarez avoir lu notre déclaration de confidentialité disponible sur le site web commercial de Mangopay à l'adresse suivante : <https://mangopay.com/privacy-statement> ; (ii) vous vous engagez à consulter régulièrement notre politique de confidentialité, car vous savez qu'elle peut être adaptée en fonction de l'évolution de nos activités de traitement des données à caractère personnel ou de la réglementation applicable, la dernière version publiée sur le site web commercial de Mangopay faisant foi ; (iii) dans le cas où vous agissez en tant que représentant légal d'une personne morale ou d'une association, et où vous nous fournissez des données à caractère personnel relatives à un tiers, vous vous engagez à communiquer notre politique de confidentialité (<https://mangopay.com/privacy-statement>) à ce(s) tiers.

Section 9. Dispositions générales

9.1. Secret professionnel

Nous sommes soumis à des obligations strictes en matière de secret professionnel.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit des prestataires de services auxquels nous sous-traitons des fonctions opérationnelles nécessaires à la fourniture des Services Mangopay. Les prestataires de services avec lesquels nous partagerons des données couvertes par le secret professionnel nous fournissent des services liés à la prévention de la fraude, à la lutte contre le blanchiment d'argent et au financement du terrorisme, ainsi qu'à l'hébergement et à la sécurité de notre infrastructure technique, et à l'assistance client. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions effectuées via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager certaines données techniques relatives à l'appareil que vous utilisez (ordinateur, téléphone, etc.), vos identifiants électroniques, votre adresse IP et des informations concernant votre interaction avec la plateforme de notre partenaire à des fins de prévention de la fraude. Nos prestataires de services sont généralement situés au sein de l'Union européenne, notamment au Luxembourg, en Pologne, en France, en Irlande et en Allemagne. Certaines de ces entités sont également situées en dehors de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (« EEE »), entre autres aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit de la Plateforme à laquelle vous êtes abonné et qui utilise les Services Mangopay pour permettre les paiements liés à vos activités sur ladite Plateforme. Vous autorisez le partage d'informations avec la ou les Plateformes auxquelles vous êtes abonné afin que celles-ci puissent mener à bien certaines activités dans votre intérêt, notamment vous aider lorsque vous contactez leur service d'assistance, traiter les demandes de remboursement, contribuer aux enquêtes sur les fraudes et réaliser des audits. Les données concernées sont vos données d'identité ainsi que les données relatives aux transactions et aux virements vers votre ou vos comptes bancaires externes effectués via l'utilisation des services Mangopay. Nous pouvons également partager d'autres données telles que des données techniques (par exemple, l'identifiant utilisateur) ou l'état d'avancement de certains de nos processus.

Vous autorisez également Mangopay à partager vos données d'identité et vos pièces justificatives, y compris les copies de vos pièces d'identité et autres informations ou documents utilisés dans le cadre de la vérification de l'identité des clients (CDD), avec le Partenaire auprès duquel vous vous êtes inscrit et qui a besoin de ces données d'identité et pièces justificatives pour ses activités de conformité, telles que ses propres obligations en matière de CDD. En demandant ces données à Mangopay, la Plateforme vise à limiter la nécessité pour le Partenaire de solliciter les mêmes données ou documents que ceux collectés par Mangopay pour les obligations de conformité applicables à sa propre Plateforme auprès de laquelle vous vous êtes inscrit.

Cette communication peut avoir lieu pendant toute la durée du contrat entre Mangopay et le Partenaire et, après sa résiliation, uniquement dans la mesure nécessaire à la finalisation des processus en cours, tels que les migrations. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

9.2. Propriété intellectuelle

Nous conservons tous les titres et droits de propriété intellectuelle liés aux Services Mangopay que nous vous fournissons. Aucun de ces droits ne vous est cédé en vertu des présentes.

Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux titres et droits détenus par Mangopay, y compris la marque et le logo « Mangopay ». Vous vous engagez également à ne pas supprimer ni modifier toute mention de la marque « Mangopay » ou de tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété figurant sur tout élément fourni ou mis à disposition par Mangopay.

9.3. Force majeure

Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni considérés comme en défaut au regard des présentes Conditions générales en cas de non-exécution des Services Mangopay, lorsque la cause est liée à un cas de force majeure tel que défini par la loi applicable.

9.4. Indépendance des dispositions contractuelles

Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales est jugée nulle et non avenue, elle sera réputée non écrite et n'invalidera aucune des autres dispositions. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en vertu d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par un tribunal compétent, les autres dispositions conserveront leur force obligatoire et leur portée.

9.5. Incessibilité

Vous ne pouvez pas transférer ni céder à un tiers vos droits et obligations découlant des présentes Conditions générales.

9.6. Accord sur la preuve

Vous reconnaissez que toutes les informations relatives à votre utilisation des Services Mangopay et conservées dans notre système informatique de manière inaltérable, fiable et sécurisée sont réputées authentiques jusqu'à preuve du contraire.

9.7. Non-renonciation

Le fait que vous ou nous ne fassions pas valoir une disposition des présentes Conditions générales à un moment donné ne constitue pas une renonciation à un droit et n'empêche pas l'exercice de ce droit ou de tout autre droit à une date ultérieure.

9.8. Réclamations et médiation

Pour toute demande relative à l'utilisation des services Mangopay, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client de la plateforme. Pour les réclamations concernant les services Mangopay ou votre compte Mangopay, vous pouvez contacter notre service des réclamations à l'adresse e-mail suivante : complaint@mangopay.com.

Nous vous enverrons un accusé de réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa réception.

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réception de la réclamation par Mangopay. Toutefois, pour des raisons indépendantes de sa volonté, Mangopay pourrait ne pas être en mesure de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, nous vous ferons parvenir une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire. Dans tous les cas, vous recevrez une réponse définitive au plus tard un (1) mois, soit trente (30) jours, après réception de la réclamation.

Par conséquent, lorsque vous déposez votre réclamation, veuillez à nous fournir au minimum les informations suivantes :

- Nom et prénom ;
- Vos coordonnées, telles que votre adresse e-mail et/ou votre numéro de téléphone portable ;
- La plateforme sur laquelle vous utilisez le service Mangopay ;
- Le contexte de votre réclamation : ce qui s'est passé, quand l'incident ou le problème s'est produit et dans quelles circonstances ;
- Tout document susceptible d'étayer votre réclamation ou de s'avérer utile.

Nous vous informons que la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (CSSF) est compétente pour régler, à l'amiable, les litiges relatifs à l'application des présentes Conditions générales. Pour plus d'informations sur la CSSF et les conditions d'un tel recours, vous pouvez consulter le site web de la

CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Nous attirons votre attention sur le fait que la CSSF ne peut être saisie si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par une juridiction, si la saisine du médiateur est introduite plus d'un an après la réclamation écrite que vous nous avez adressée, ou si le litige ne relève pas du champ de compétence du médiateur. Si vous êtes un consommateur, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'engagement d'une action en justice.

9.9. Langue

Sauf en cas de règles d'ordre public (qui ne s'appliquent que dans la mesure strictement nécessaire à la réalisation de leur objectif), les présentes Conditions générales sont rédigées en anglais uniquement et vous acceptez que nous communiquions avec vous en anglais. Toute traduction des présentes Conditions générales est fournie uniquement à titre indicatif et n'a pas pour but de modifier les termes des présentes Conditions générales.

9.10. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit luxembourgeois, sauf lorsque des lois d'ordre public (telles que le droit local de la consommation) sont destinées à s'appliquer à la relation qui nous lie.

En cas de litige entre nous, vous acceptez la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois. Toutefois, si vous êtes un consommateur, vous pouvez soit saisir le tribunal de votre lieu de résidence, soit celui du siège social de Mangopay, conformément au règlement n° 1215/2012 du 12 décembre 2012.

Conditions générales spécifiques aux services Mangopay en cas de Transferts et/ou de Top-up

Version en vigueur du 30 juin 2026

Le cas échéant, les présentes Conditions générales spécifiques aux services Mangopay en cas de Transferts et/ou de Top-up s'appliquent en complément des Conditions générales susmentionnées. Par conséquent, toutes les dispositions des Conditions générales principales s'appliquent également à votre utilisation des services décrits dans les présentes Conditions spécifiques.

Section 1 – Transfert de fonds

La présente section s'applique lorsque vous avez la possibilité (i) d'utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour effectuer un virement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, et (ii) de recevoir sur votre compte Mangopay des virements initiés depuis le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Cette fonctionnalité est désignée sous le nom de « Transfert » et n'est disponible que si le Partenaire ou Mangopay a précisé que cette option vous était accessible. Un Transfert constitue une opération de paiement au sens des définitions figurant à la section 1 des Conditions générales des services de paiement Mangopay.

Les Transferts ne sont disponibles que si votre procédure de vérification d'identité (CDD) a été menée à bien et si vous disposez d'un Compte Mangopay.

1. Transférer des fonds de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay

Vous pouvez utiliser les fonds disponibles sur votre compte Mangopay pour effectuer un paiement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Avant d'effectuer le Transfert, vous devez vous assurer que le solde disponible sur votre compte Mangopay est suffisant pour couvrir le montant du virement.

Pour effectuer un Transfert vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous devez indiquer le montant, le bénéficiaire et toute autre information demandée par le Partenaire. Votre ordre de paiement est irrévocable dès que vous avez confirmé votre virement sur l'interface de la Plateforme, et sera considéré comme immédiat en l'absence de toute indication contraire. Nous exécuterons votre instruction dans les meilleurs délais et créditerons les fonds sur le Compte Mangopay de l'utilisateur bénéficiaire du Transfert. Nous pouvons refuser d'exécuter le Transfert si l'instruction est incomplète ou erronée. Nous pouvons refuser, bloquer ou suspendre un virement de votre compte Mangopay vers un autre compte Mangopay si nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou illicite de votre compte Mangopay, si les exigences en matière de vigilance à l'égard de la clientèle (CDD) ne sont pas remplies ou ne le sont plus, en cas de faille de sécurité de votre Compte Mangopay ou pour des raisons liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (AML/CFT), y compris, mais sans s'y limiter, les mesures de gel des avoirs, les sanctions ou les restrictions imposées à votre encontre par une autorité administrative ou en lien avec le contexte du virement.

Contestation d'un Transfert initié depuis votre compte Mangopay – Si vous souhaitez contester un paiement effectué vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme que vous n'avez pas autorisé ou qui a été effectué de manière incorrecte, nous vous invitons à contacter en premier lieu le service client du Partenaire dès que possible ou à contacter le service client de Mangopay.

Si vous utilisez les Services Mangopay à des fins non professionnelles, vous disposez d'un délai de treize (13) mois à compter du débit de votre compte Mangopay pour contester le Transfert. Si vous utilisez les services Mangopay à titre professionnel, votre délai de contestation est de huit (8) semaines à compter du débit de votre compte Mangopay. Si nous constatons que le paiement non autorisé est dû à une fraude, nous vous rembourserons le montant de la transaction. Toutefois, les pertes liées aux paiements non autorisés resteront à votre charge si elles résultent d'une activité frauduleuse de votre part ou en cas de négligence de votre part concernant la sécurité et l'accès à votre compte Mangopay.

2. Recevoir un Transfert sur votre compte Mangopay

Vous pouvez recevoir des fonds sur votre compte Mangopay provenant d'autres utilisateurs de la Plateforme titulaires d'un compte Mangopay, par le biais d'un Transfert. Les fonds reçus à la suite d'un Transfert seront enregistrés sur votre compte Mangopay.

3. Remboursement d'un Transfert

Si vous souhaitez demander le remboursement d'un Transfert que vous avez reçu sur votre compte Mangopay, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle de ce Transfert sur votre compte, conformément au présent article. L'annulation d'un Transfert ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre Compte Mangopay.

Section 2 – Approvisionnement de votre compte Mangopay (Top-up)

Cette section s'applique lorsque vous avez la possibilité d'effectuer un Top-up de votre Compte Mangopay.

En fonction de l'intégration de la plateforme partenaire, vous pouvez être en mesure d'effectuer un Top-up de votre Compte Mangopay. Un « **Top-up** » désigne les fonds que vous transférez sur votre compte Mangopay à l'aide d'un moyen de paiement Mangopay ou d'un moyen de paiement externe. Vous pouvez ensuite utiliser ces fonds pour effectuer un Transfert vers un autre compte Mangopay d'un utilisateur de la plateforme. Un Top-up constitue une Transaction au sens des définitions figurant à la section 1 des Conditions générales des services de paiement Mangopay.