

## Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe Versión del 10 de mayo de 2023

---

### **Preámbulo**

La Entidad de Dinero Electrónico (EME), tal y como se define a continuación, ofrece a los clientes titulares o beneficiarios de un número de línea móvil suscrito con una Operadora de comunicaciones electrónicas establecida en Europa y que respondan a la definición de Usuario que se especifica a continuación un servicio consistente en una cuenta de dinero electrónico prepagada y recargable que permite al Usuario realizar transferencias y operaciones de pago nacionales o internacionales.

El servicio Orange Money Europe está reservado a los Usuario titulares o usuarios de un número de línea móvil suscrito con una operadora de comunicaciones electrónicas establecida en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excepto Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna), para sus necesidades personales no profesionales. Será accesible desde el Sitio o la Aplicación Orange Money Europe y a condición de ser titular de una oferta móvil y de un terminal móvil compatible.

Las presentes Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe vinculan a los usuarios del Servicio Orange Money Europe con la EME, siendo esta la única responsable de dicho Servicio.

El acceso y uso del Servicio Orange Money Europe implica que el Usuario certifica conocerlas y aceptarlas sin reservas.

### **Cláusula 1 - Definiciones**

**Aplicación Orange Money Europe:** se refiere a la aplicación, editada por Orange, que permite a un Usuario acceder a las funcionalidades del Servicio Orange Money Europe de conformidad con las condiciones de uso de la aplicación. Esta aplicación está disponible únicamente con un terminal equipado con la versión Android o IOS compatible (lista evolutiva disponible en <https://orangemoney.fr/>).

**Beneficiario:** se refiere a la persona a la que se transfiere el Dinero Electrónico, entendiéndose que esta persona debe ser una persona física titular de una Cuenta Orange Money Europe o de una cuenta Orange Money Europe con destinos en África y Asia o cualquier otra persona que identifique el Socio Receptor.

**Tarjeta bancaria:** se refiere a una tarjeta de pago emitida por una entidad de crédito o por una entidad o servicio como los mencionados en el artículo L. 518-1 del Código Monetario y Financiero que permite a su titular retirar o transferir fondos. El Usuario es el único y exclusivo titular.

**Tarjeta SIM:** se refiere a la tarjeta con microchip insertada, en su caso, en el terminal móvil del Usuario, que permite su identificación en todas las redes móviles accesibles a través de su línea móvil.

**Código confidencial:** se refiere al dispositivo de seguridad personalizado en forma de código confidencial que debe introducir el Usuario cada vez que se le indique a través de su terminal móvil, el Sitio o la Aplicación Orange Money Europe asociada al Servicio Orange Money Europe.

**Cuenta Orange Money Europe:** se refiere a la cuenta que permite materializar las unidades de Dinero Electrónico de las que es titular el Usuario asociado al Servicio Orange Money Europe. En ningún caso puede equipararse a una cuenta bancaria, de depósito o de pago. Esta Cuenta se utiliza para registrar la recarga y el reembolso de Dinero Electrónico, así como las transferencias de Dinero Electrónico iniciadas o recibidas por el Usuario. El Dinero Electrónico registrado en la Cuenta Orange Money Europe se expresa en euros (€), por el mismo valor nominal que los fondos recibidos en euros (€) por los que se emite.

**Condiciones de uso:** las presentes Condiciones de uso, incluidos sus anexos.

**Distribuidor(es) de Orange Money Europe:** se refiere a la(s) entidad(es) con orden de la EME que actúa(n) en nombre y por cuenta de la EME para la puesta en circulación del Dinero Electrónico asociado al Servicio Orange Money Europe únicamente en Francia. La condición de distribuidor de

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

dinero electrónico se define en los artículos L. 525-8 y siguientes del Código Monetario y Financiero. Orange SA (sociedad anónima con un capital social de 10 640 226 396 euros, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Nanterre con el número 380 129 866, cuyo domicilio social se encuentra en 111 quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux - Francia) actúa como distribuidor principal y, como tal, Orange SA ha recibido de la EME el mandato de garantizar la distribución del Servicio Orange Money Europe a través de los TPV y su animación.

**Entidad de Dinero Electrónico (Etablissement de Monnaie Electronique - EME):** se refiere a W-HA (filial al 100 % del Grupo Orange), sociedad anónima con un capital de 10 008 000 euros, cuyo domicilio social se encuentra en Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA y que está inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Nanterre en Francia con el número B 433 506 433, la cual, de conformidad con el artículo 526-1 del Código Monetario y Financiero francés, emite y gestiona dinero electrónico como actividad habitual, en virtud de su condición de sociedad autorizada en Francia como Entidad de Dinero Electrónico (código interbancario n. ° 14738) por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, Autoridad de Control Prudente y de Resolución) y que ofrece el Servicio Orange Money Europe a los Usuarios y es el emisor del Dinero Electrónico asociado a este último. Su autorización le permite ejercer sus actividades en Francia y en los países del Espacio Económico Europeo -del que forman parte Bélgica, España, Alemania, Italia, Portugal, Luxemburgo y Países Bajos- en régimen de Libre Prestación de Servicios (lista publicada por la ACPR en la página web <https://www.regafi.fr>).

**Espacio Cliente Orange Money Europe:** se refiere al espacio personal del Usuario, accesible a través del Sitio y de la Aplicación Orange Money Europe, tal y como se define en la Cláusula 11 del presente documento.

**Espacio Económico Europeo:** se refiere a los 27 Estados miembros de la Unión Europea y a tres de los cuatro Estados miembros de la Asociación Europea de Libre Comercio: Islandia, Liechtenstein y Noruega.

**Dinero electrónico:** valor monetario almacenado en formato electrónico en el servidor del Emisor y que representa un crédito del Usuario frente al Emisor. El Dinero electrónico lo emite el Emisor contra el envío de los fondos correspondientes por parte del Usuario.

**MSISDN («Mobile Station Integrated Services Digital Network»):** Se refiere al número de línea móvil del que dispone el Usuario.

**Operador de comunicaciones electrónicas:** se refiere al operador de comunicaciones electrónicas que permite a los Usuarios acceder al Servicio Orange Money Europe desde su terminal móvil y línea móvil a través de la Aplicación Orange Money o el Sitio para Usuarios residentes en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excluyendo la Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna).

**Socio Receptor Aprobado:** se refiere a la entidad jurídica responsable de identificar al Beneficiario y supervisar el cumplimiento por parte del Beneficiario de los requisitos de elegibilidad de la legislación y reglamentos internacionales y locales.

El Socio garantiza la recepción de la transferencia de dinero electrónico en la cuenta al efecto, una cuenta bancaria o en la divisa local.

El Socio deberá poder justificar en todo momento disponer de una licencia bancaria local.

**Partes:** se refiere conjuntamente a la EME y el Usuario.

**TPV:** se refiere al/a los punto(s) de venta físico(s) de los Distribuidores de Orange Money Europe que está(n) situado(s) únicamente en Francia y efectúa(n), según el caso, las operaciones de inscripción y/o de retirada e ingreso solicitadas por los Usuarios que hayan abierto su cuenta en Francia.

**Red móvil:** se refiere a todas las redes públicas de telecomunicaciones 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA y H+, 5G, Wifi o cualquier otra tecnología futura y/o estándares de telecomunicaciones operados por Operadoras de comunicaciones electrónicas.

**Servicio Bancario Local:** se refiere a la cuenta de Dinero Electrónico, la cuenta bancaria o el servicio

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

de retirada de efectivo operado por un Socio aprobado para la recepción en nombre del Beneficiario.

**Servicio Orange Money Europe:** se refiere al servicio ofrecido por la EME que permite realizar a través de la Cuenta Orange Money Europe operaciones de depósito, retirada y transferencia de dinero (i) nacionales e (ii) internacionales. El Servicio Orange Money Europe permite la suscripción en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excluida la Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna), desde la Aplicación Orange Money Europe y, solo para Francia, desde el TPV.

**Sitio:** se refiere al sitio web accesible a través de la URL <https://orangemoney.fr/> que ofrece toda la información relativa al Servicio Orange Money Europe y algunas funcionalidades de este servicio.

**Terceros asociados:** se refiere a entidades legales que no son parte de este acuerdo y socios de la EME en la prestación del Servicio Orange Money Europe.

**Transacción:** se refiere a cualquier operación (ingreso, retirada, operación de pago o transferencia de dinero) realizada utilizando el Servicio Orange Money Europe.

**Usuario:** se refiere a toda persona física mayor de edad que resida en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excluidos Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna) que sea titular de o utilice una línea móvil con un paquete compatible de postpago, bloqueado o prepago suscrito con una Operadora de comunicaciones electrónicas establecida en el país de residencia del Usuario, que posea un terminal móvil compatible y que se haya suscrito al Servicio Orange Money Europe para sus necesidades personales y de conformidad con los términos y condiciones aquí descritos.

## **Cláusula 2 - Objeto**

**2.1** El objeto de las presentes Condiciones de Uso es definir las condiciones en las que la EME presta el Servicio Orange Money Europe al Usuario.

**2.2** Las presentes Condiciones de Uso constituyen el contrato celebrado entre el Usuario y la EME, complementado, en su caso, por las condiciones generales de uso de la Aplicación Orange Money Europe, si el Usuario descarga dicha aplicación y/o el formulario de suscripción en función del canal de suscripción utilizado.

## **Cláusula 3 - Condiciones previas y necesarias para la suscripción al Servicio Orange Money Europe**

Para suscribirse en el Servicio Orange Money, el Usuario declara en el momento de la inscripción y durante la duración del Servicio Orange Money Europe:

- ser persona física con capacidad jurídica;
- tener, al menos, dieciocho (18) años;
- residir en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excepto Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna);
- ser titular o tener el uso de una línea móvil con un paquete de postpago, bloqueado o prepago suscrito con una Operadora de comunicaciones electrónicas establecida en el país de residencia del Usuario y compatible con el Servicio Orange Money Europe;
- tener una línea de móvil activa que no esté suspendida o dada de baja y que sea compatible con el servicio Orange Money Europe;
- estar en posesión de un terminal móvil compatible con el servicio Orange Money Europe;
- no figurar en una lista negra internacional en virtud de la legislación y reglamentos contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, incluidas las listas europeas y nacionales de congelación de activos;
- y no ser ya titular de una cuenta de Orange Money Europe.

El Servicio Orange Money Europe es accesible para todo Usuario a través de la aplicación Orange Money Europe desde un terminal móvil equipado con una versión para Android o IOS compatible (lista evolutiva) o para los Usuarios de Francia del Sitio disponible en [orangemoney.fr](https://orangemoney.fr).

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

**Cláusula 4, «Modalidades de uso del Servicio Orange Money Europe**

**4.1** El Servicio Orange Money Europe no puede, en ningún caso, utilizarse con fines profesionales por parte del Usuario.

**4.2** El Servicio Orange Money Europe se ofrece a los Usuarios residentes en Italia, España, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Portugal, Luxemburgo o Francia (excepto Polinesia Francesa, Saint-Pierre-et-Miquelon y Wallis-et-Futuna), a través de la Aplicación o, para los Usuarios de Francia únicamente, a través del Sitio Web <https://orangemoney.fr/>. Los TPV solo están disponibles para los Usuarios que hayan abierto su Cuenta Orange Money Europe en Francia.

**4.3** Cada Usuario solo puede ser titular de una Cuenta de Orange Money Europe. Cualquier intento de abrir una nueva cuenta puede dar lugar a que la EME cancele la cuenta Orange Money Europe existente del Usuario.

**4.4** El Servicio Orange Money Europe solo puede ser utilizado por el Usuario que lo haya suscrito para su propia cuenta. El Usuario no podrá otorgar ningún poder a un tercero para utilizar la Cuenta Orange Money Europe. El Usuario es el único responsable de todas las transacciones realizadas en su Cuenta Orange Money Europe.

**4.5** Se han definido los límites y techos de uso. Varían en función de si el Usuario ha realizado un registro total o parcial en las condiciones establecidas en la cláusula 5 a continuación. El detalle de estos límites y techos se especifica en el Anexo 1.

**4.6** Se especifica que la EME y/o los TPV de Francia podrán modificar a la baja los techos y límites indicados en el Anexo 1, en particular por razones de prevención del fraude y de seguridad.

**Cláusula 5 - Suscripción y activación del Servicio Orange Money Europe**

En Francia, la suscripción al Servicio Orange Money Europe puede realizarse de manera física en un TPV o digitalmente en la Aplicación Orange Money Europe.

Fuera de Francia, la suscripción se realiza únicamente digitalmente en la Aplicación Orange Money Europe.

**5.1 Suscripción parcial a través de la Aplicación Orange Money Europe**

El Usuario se suscribe a través de la Aplicación Orange Money Europe proporcionando un justificante de identidad original en vigor en el que se indique específicamente el lugar y el país de nacimiento del Usuario (entre las piezas aceptadas se encuentran las que se indican a continuación):

- documento nacional de identidad (emitido por un estado de la Unión Europea);
- pasaporte (con independencia del estado emisor);
- documento o certificado de residencia emitido por un estado de la Unión Europea;
- permiso de conducir emitido por un estado de la Unión Europea.

Y la fotografía digital de su rostro tomada con la Aplicación Orange Money Europe.

Como parte del proceso de suscripción, el Usuario creará un Código Confidencial de cuatro (4) dígitos de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 6 del presente documento que le permitirá acceder al Servicio Orange Money Europe.

El Usuario aceptará las Condiciones de Uso marcando una casilla y recibirá una copia de estas Condiciones de Uso en la dirección de correo electrónico proporcionada en el momento de la suscripción al Servicio. El Usuario podrá consultar en cualquier momento las Condiciones de uso durante el proceso de suscripción o posteriormente en la Aplicación Orange Money Europe (menú «Mi cuenta») o en el sitio <https://orangemoney.fr/> (pestaña «Condiciones generales de utilización»). En caso de ausencia de aceptación de las Condiciones de Uso por parte del Usuario, la suscripción al Servicio Orange Money Europe quedará anulada.

El Usuario podrá registrar una o dos Tarjeta(s) Bancaria(s) en la cuenta Orange Money Europe.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

El Usuario tendrá entonces acceso al Servicio Orange Money Europe según las modalidades descritas en el Anexo 1.

**5.2 Suscripción parcial en TPV disponible únicamente para los Usuarios en Francia**

El Usuario proporciona al TPV un justificante de identidad original en vigor en el que se indique específicamente el lugar y el país de nacimiento del Usuario (entre las piezas aceptadas se encuentran las que se indican a continuación):

- documento nacional de identidad (emitido por un estado de la Unión Europea);
- pasaporte (con independencia del estado emisor);
- documento o certificado de residencia emitido por un estado de la Unión Europea;
- permiso de conducir emitido por un estado de la Unión Europea.

Y la fotografía digital de su rostro tomada con la Aplicación Orange Money Europe.

Como parte del proceso de suscripción, el Usuario creará un Código Confidencial de cuatro (4) dígitos de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 6 del presente documento que le permitirá acceder al Servicio Orange Money Europe.

El Usuario deberá realizar un seguimiento de su solicitud de suscripción a través de la Aplicación Orange Money Europe.

El Usuario aceptará las Condiciones de Uso marcando una casilla y recibirá una copia de estas Condiciones de Uso en la dirección de correo electrónico proporcionada en el momento de la suscripción al Servicio. El Usuario podrá consultar en cualquier momento las Condiciones de uso durante el proceso de suscripción o posteriormente en la Aplicación Orange Money Europe (menú «Mi cuenta») o en el sitio <https://orangemoney.fr/> (pestaña «Condiciones generales de utilización»). En caso de ausencia de aceptación de las Condiciones de Uso por parte del Usuario, la suscripción al Servicio Orange Money Europe quedará anulada.

El Usuario podrá registrar una o dos Tarjeta(s) Bancaria(s) en la cuenta Orange Money Europe.

El Usuario tendrá entonces acceso al Servicio Orange Money Europe según las modalidades descritas en el Anexo 1.

**5.3 Finalización de la suscripción únicamente a través de la Aplicación Orange Money Europe**

**5.3.1** El Usuario procederá en primer lugar a los pasos de suscripción parcial a través de la Aplicación Orange Money Europe o, únicamente para los Usuarios de Francia, a través de un TPV, de conformidad con las cláusulas 5.1. y 5.2 anteriores.

**5.3.2** Para beneficiarse de la suscripción completa del Servicio Orange Money Europe, tal y como se menciona en el Anexo 1, el Usuario deberá solicitarlo a través de la Aplicación Orange Money Europe. Esta posibilidad solo se ofrecerá al Usuario cuando este haya superado un determinado umbral mínimo de uso de su cuenta.

**5.3.3** La solicitud del Usuario puede incluir una serie de preguntas de la EME (por ejemplo, usos previstos, ingresos del cliente) que el Usuario debe responder, en particular para permitir a la EME establecer las necesidades y propósitos previstos del Usuario. Las respuestas a estas preguntas, junto con el historial de uso del usuario, llevarán a la EME a aceptar o rechazar la solicitud del usuario. En caso de denegación, el Usuario siempre podrá volver a solicitarlo más adelante (en caso de cambio en sus respuestas a las preguntas o de evolución de su historial de uso).

**5.3.4** La EME verificará la exactitud y veracidad de toda la información facilitada por el Usuario. La EME se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento al Usuario cualquier documento adicional que acredite su nombre y dirección, si los documentos presentados no se consideran satisfactorios. Asimismo, la EME se reserva el derecho a denegar el alta definitiva del Usuario en el Servicio Orange Money Europe en caso de que no se facilite la información y/o documentación requerida en el plazo de quince (15) días naturales desde el requerimiento de la EME.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**5.3.5** La EME se reserva el derecho de suspender y/o denegar el registro definitivo del Usuario, especialmente en caso de que existan motivos legítimos para sospechar de la existencia de fraude. En caso necesario, la EME podrá realizar cualquier solicitud de información y/o documentos adicionales que puedan ser útiles para decidir sobre el registro definitivo del Usuario o denegar su registro en el Servicio Orange Money Europe.

**Cláusula 6 – Código confidencial**

**6.1** Al finalizar el proceso de registro en el Servicio Orange Money Europe y al acceder por primera vez al Sitio o a la Aplicación Orange Money Europe, el Usuario deberá modificar el Código confidencial provisional que se le haya enviado. El Código confidencial elegido hará las veces de elemento de seguridad personalizado. De lo contrario, el Usuario no podrá acceder a la Aplicación Orange Money Europe ni al Espacio de cliente de Orange Money Europe.

**6.2** El Usuario debe elegir un código que sea diferente del código PIN de su terminal móvil y que no sea fácilmente identificable por un tercero, como una secuencia lógica o cuatro (4) dígitos idénticos. El Código confidencial se ajustará al formato exigido por la EME. El Usuario adoptará todas las medidas apropiadas para garantizar la seguridad del Servicio Orange Money Europe y su Código confidencial. Por lo tanto, debe mantener su Código confidencial en absoluto secreto y no comunicárselo a nadie. En particular, no debe guardarlo en la memoria de su terminal móvil ni en la memoria de la tarjeta SIM, ni escribirlo en un soporte físico. Debe introducirlo a resguardo de miradas indiscretas. Cabe precisar que la EME nunca solicitará el Código confidencial ni por teléfono ni por correo electrónico o mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe.

**6.3** El Usuario deberá introducir el Código confidencial cada vez que se le solicite acceder a la Aplicación Orange Money Europe, al Espacio de cliente de Orange Money Europe o al confirmar una acción iniciada a través del Sitio o de la Aplicación Orange Money Europe. El número de intentos sucesivos de introducción del Código confidencial se limita a tres (3). Al tercer intento fallido, ya sea realizado a través de la Aplicación Orange Money Europe o del Espacio de cliente de Orange Money Europe, el Usuario provocará el bloqueo del Servicio Orange Money Europe accesible a través de la Aplicación Orange Money Europe y del Espacio de cliente de Orange Money Europe. A continuación, el Usuario deberá restablecer su código confidencial para acceder de nuevo a la Aplicación Orange Money Europe o al Espacio de cliente de Orange Money Europe.

**Cláusula 7 – Compromisos y obligaciones del Usuario**

**7.1** Durante la vigencia de las presentes Condiciones de Uso, el Usuario garantiza que su utilización del Servicio Orange Money Europe será conforme a las presentes Condiciones de Uso y, de forma más general, se compromete ante la EME a realizar en su Cuenta Orange Money Europe únicamente transacciones permitidas por la legislación y la normativa vigentes.

**7.2** El Usuario certifica que toda la información facilitada en el momento de su suscripción al Servicio Orange Money Europe es válida, exacta, sincera y está actualizada y se compromete a informar sin demora al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe de cualquier cambio en su situación en el transcurso de su relación con la EME (cambio de domicilio, dirección de correo electrónico, etc.). El Usuario también está obligado a enviar un nuevo documento de identidad al Servicio Orange Money Europe, si el facilitado en el momento de la suscripción ha caducado.

**7.3** El Usuario autoriza a la EME a ponerse en contacto con él a través del sistema de mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe o por SMS a través de su número de línea móvil asociado al Servicio Orange Money Europe, el número de móvil de contacto y/o la dirección de correo electrónico que habrá facilitado a la EME para informarle, en caso necesario, sobre el seguimiento y la gestión del Servicio Orange Money Europe. Se especifica que el número de línea móvil asociado al Servicio Orange Money Europe y/o la dirección de correo electrónico de contacto se utilizarán especialmente para la información relativa a la utilización del Servicio Orange Money Europe y a la duración del contrato. En consecuencia, el Usuario se compromete a consultar regularmente el sistema de mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe o los mensajes recibidos en su número de teléfono móvil y a mantener actualizados los datos de contacto facilitados. El Usuario será el único responsable de los datos que comunique y de su ausencia de actualización.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**7.4** El Usuario debe adoptar todas las medidas necesarias para proteger su terminal móvil y su Tarjeta SIM que le dan acceso al Servicio Orange Money Europe y para proteger su Código confidencial. Este Código confidencial es personal y no puede comunicarse a terceros.

**7.5** El Usuario se compromete a informar a la EME por cualquier medio y sin demora en caso de pérdida o robo de su terminal móvil asociado al Servicio Orange Money Europe.

**7.6** El Usuario deberá dar de baja su Servicio Orange Money Europe:

- en caso de transferencia de la línea móvil cuyo número está asociado al Servicio Orange Money Europe;
- y cualquier otro caso que tenga como consecuencia que el Usuario deje de utilizar la línea móvil cuyo número esté asociado al Servicio Orange Money Europe.

En caso de suspensión o rescisión de la línea móvil cuyo número está asociado al Servicio Orange Money Europe o de cambio de número de línea móvil, el Usuario tendrá la opción de rescindir el Servicio Orange Money Europe o de poner en marcha el procedimiento de cambio de número que le permita cambiar el número de línea móvil asociado al Servicio Orange Money Europe y así seguir utilizando dicho Servicio (el procedimiento de «cambio de número» disponible en la sección preguntas frecuentes del sitio web <https://orangemoney.fr/> o en la Aplicación Orange Money Europe).

**Cláusula 8 – Ingreso de sumas de dinero en una cuenta Orange Money Europe**

**8.1** Los depósitos en efectivo tienen un límite máximo diario y están sujetos a las tarifas que figuran en el anexo 1. En el caso de los TPV (disponibles únicamente para los Usuarios de Francia), se informa además al Usuario de que los ingresos podrán realizarse dentro de las limitaciones de efectivo de cada TPV.

**8.2** Para cargar y recargar su Cuenta Orange Money Europe, el Usuario puede proceder de las siguientes maneras:

- disponible únicamente para Usuarios en Francia: acudir a un TPV con un documento de identidad válido y entregar el importe que se desee ingresar en efectivo o cargar mediante pago de proximidad con Tarjeta Bancaria, siempre que la recarga con Tarjeta Bancaria sea aceptada por dicho TPV. Entonces, el estado de la Cuenta pasa a «activada». Solo se podrán utilizar tarjetas bancarias francesas admitidas por el TPV para efectuar una recarga, o
- efectuar un pago con Tarjeta Bancaria directamente a partir de la Aplicación Orange Money Europe o, únicamente para Usuarios en Francia, a través del Sitio.

Cuando se realice un ingreso en TPV o en la Aplicación Orange Money Europe, el Usuario debe indicar el origen de los fondos.

Cabe destacar que únicamente se admiten algunas tarjetas bancarias (lista en evolución disponible en la Aplicación Orange Money Europe o en el Sitio <https://orangemoney.fr/>).

El Usuario tiene la posibilidad de registrar su Tarjeta Bancaria para vincularla a su Cuenta Orange Money Europe a través de la Aplicación Orange Money Europe. El Usuario podrá decidir en cualquier momento eliminar el registro y la vinculación de su Tarjeta Bancaria a su Cuenta Orange Money Europe.

**8.3** El Usuario es la única persona autorizada a recargar su cuenta en el TPV o a través de la Aplicación Orange Money Europe. Queda prohibida la recarga de la cuenta del Usuario por un tercero. En caso de que la cuenta del Usuario sea recargada por un tercero, la EME se reserva el derecho de suspender o cancelar la cuenta del Usuario automáticamente y sin demora, sin que el Usuario pueda reclamar indemnización de ningún tipo.

**8.4** Posteriormente, la EME podrá ofrecer al Usuario métodos de carga adicionales. Estos métodos se presentarán y detallarán a través de los canales de comunicación habituales.

**8.5** Los importes cargados por el Usuario estarán disponibles en la Cuenta de Orange Money Europe del Usuario una vez que la EME haya comprobado la validez de la Transacción.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

El Usuario deberá conservar el justificante del TPV en el que aparecerá, especialmente, el número de la Transacción y el número de línea móvil (oculto parcialmente) al cual la Cuenta Orange Money Europe está asociada para esta operación.

El Usuario verá aparecer la Transacción en la Aplicación Orange Money Europe en cuanto se haya abonado en su Cuenta Orange Money Europe el importe remitido menos las comisiones cobradas por el ingreso.

**8.6** El saldo de la Cuenta Orange Money Europe no podrá superar los límites indicados en el Anexo 1. Dado que los límites se comprueban antes de realizar el ingreso, el Usuario no podrá realizar ningún ingreso en efectivo o con tarjeta de crédito si con ello supera dichos límites.

**8.7** La EME o el TPV, solo en Francia, pueden rechazar cualquier ingreso o inhabilitar cualquier método de carga sin previo aviso por motivos de prevención del fraude y seguridad.

**8.8** La lista de TPV que permiten el ingreso en la Cuenta Orange Money Europe está disponible en el Sitio o en el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe.

**8.9** Un depósito de dinero en la Cuenta Orange Money Europe no devenga intereses.

**8.10** El ingreso de dinero en la cuenta Orange Money Europe en un TPV en Francia solo está disponible para los Usuarios que hayan abierto su Cuenta Orange Money Europe en Francia.

### **Cláusula 9 – Retirada de sumas de dinero de la Cuenta Orange Money Europe**

**9.1 Usuarios de Francia únicamente** Existe un límite para la cantidad de dinero que se puede retirar en el TPV y se cobrará por ello de acuerdo con las condiciones establecidas en el Anexo 1. Asimismo, se informa al Usuario de que las retiradas solo podrán realizarse dentro de las limitaciones de efectivo de cada TPV, en concreto, de los importes que el TPV tenga en efectivo.

Cuando el Usuario inicia una solicitud de retirada a través de la Aplicación Orange Money Europe o en el Sitio, se le envía un código válido durante quince (15) minutos. Durante este tiempo, el Usuario debe dirigirse a un TPV para comunicar el código.

Una vez que el TPV haya realizado las comprobaciones necesarias, especialmente en relación con la normativa contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y la validez de la Transacción haya sido verificada por la EME, el historial de transacciones se actualizará con esta transacción como adeudo y las cantidades retiradas por el Usuario le serán devueltas en efectivo.

El Usuario deberá conservar el justificante del TPV en el que aparecerá, especialmente, el número de la Transacción y el número de línea móvil (oculto parcialmente) al cual la Cuenta Orange Money Europe está asociada para esta operación.

**9.2** Desde la Aplicación Orange Money Europe o para los Usuarios en Francia únicamente desde el Sitio, el Usuario podrá realizar una retirada total o parcial de las sumas disponibles en su Cuenta Orange Money Europe, iniciando una transferencia bancaria a un IBAN a su nombre, que habrá sido previamente registrado.

**9.3** El saldo de la Cuenta Orange Money Europe debe ser acreedor al menos por el importe que el Usuario desea retirar y las comisiones cobradas por la operación de retirada.

**9.4** Posteriormente, la EME podrá ofrecer al Usuario métodos de retirada adicionales. Estos métodos se presentarán y detallarán a través de los canales de comunicación habituales.

**9.5** La EME o los TPV pueden rechazar temporalmente cualquier retirada en cualquier momento y sin previo aviso por motivos de prevención del fraude y seguridad.

**9.6** Para los Usuarios de Francia únicamente, la lista de TPV que permiten la retirada de la Cuenta Orange Money Europe está disponible en el Sitio o en el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

**9.7** El conjunto de operaciones (especialmente los ingresos y retiradas de sumas de dinero) en su cuenta Orange Money Europe en un TPV en Francia solo están disponibles para los Usuarios que hayan abierto su Cuenta Orange Money Europe en Francia.

En caso de rescisión del presente por cualquier motivo, ya no se podrán realizar retiradas en TPV a partir de la fecha efectiva de rescisión de las Condiciones de uso.

**Cláusula 10 – Transferencia de dinero de la Cuenta Orange Money Europe**

**10.1** Las transferencias de dinero tienen un máximo diario y están sujetas a las tarifas que figuran en el Anexo 1.

**10.2** El Servicio Orange Money Europe permite realizar transferencias de dinero nacionales e internacionales desde la Aplicación Orange Money Europe o, para los Usuarios de Francia únicamente, desde el Sitio Web a los países indicados en la Aplicación Orange Money Europe o en el Sitio Web <https://orangemoney.fr/>.

**10.3** La transferencia de dinero en la zona europea se realizará de forma estándar de una cuenta Orange Money Europe a otra.

**10.4** En el caso de una transferencia internacional de dinero, la transferencia puede realizarse desde una Cuenta Orange Money Europe a una Cuenta Orange Money Europe o a un servicio bancario local (cuenta de dinero electrónico, cuenta bancaria o servicio de retirada de efectivo) gestionado por un Socio receptor aprobado en nombre del Beneficiario.

El Usuario tiene la posibilidad de definir el importe transferido en euros o en la moneda del país del Beneficiario. El tipo de cambio viene fijado por el Servicio en función del tipo en vigor en la fecha de la operación. Este tipo de cambio se pone en conocimiento del Usuario en el momento de la Transacción.

**10.5** El saldo de la Cuenta Orange Money Europe del Usuario emisor debe ser acreedor al menos por el importe que el Usuario desea transferir al Beneficiario y las comisiones cobradas por la operación de transferencia. Los importes de las transferencias y las comisiones de la operación se deducirán del saldo de la Cuenta Orange Money Europe del Usuario.

**10.6** La transferencia de dinero es validada por la EME siempre que se proporcione la información adicional que el Usuario declara a la EME desde la Aplicación Orange Money Europe, en particular el motivo de la Transacción (asistencia sanitaria, ayuda familiar, etc.), así como los apellidos, el nombre y la fecha de nacimiento del Beneficiario, sin que esta lista sea exhaustiva.

**10.7** Una vez que la transferencia haya sido validada por el Usuario en el Sitio o en la Aplicación Orange Money Europe, la Transacción ya no podrá ser cancelada por el Usuario.

Se informa al Usuario de que es su responsabilidad comprobar, para cada transferencia iniciada, que no ha introducido erróneamente el Beneficiario equivocado, en particular el número de móvil de este último en el contexto de una transferencia denominada «dinero móvil», constituyendo este número de móvil el identificador de la cuenta del Beneficiario.

La EME no se responsabilizará de ningún error o información incompleta cometidos por el Usuario a cualquier Beneficiario o en su número de línea móvil, tanto si dicho error o información incompleta da lugar a que no se complete la Transferencia como si no.

La EME no se responsabilizará ante el Beneficiario de ningún error en el importe de la transferencia. En tal caso, el Beneficiario deberá ponerse en contacto exclusivamente con el Usuario que envía la Transferencia.

**10.8** Una vez finalizada la transferencia nacional o internacional a una cuenta de Orange Money Europe, se informa al Usuario del éxito o fracaso de la transacción.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**10.9** En el caso de las transferencias internacionales, se podrá cobrar a los Beneficiarios una comisión de retirada, cuyo importe variará en función del Socio que intervenga en la operación.

**10.10** La EME puede rechazar temporalmente cualquier transferencia en cualquier momento y sin previo aviso por motivos de prevención del fraude y seguridad.

**Cláusula 11 – Espacio de cliente de Orange Money Europe**

El Usuario puede acceder al Espacio de cliente de Orange Money Europe a través de la Aplicación Orange Money Europe o, únicamente para Usuarios de Francia, a través del Sitio Web <https://orangemoney.fr/> que cuenta con parte de las funcionalidades del Servicio Orange Money Europe.

Para acceder al Espacio de cliente de Orange Money Europe, el Usuario deberá introducir su Código confidencial. En caso de intentos fallidos, resultan de aplicación las disposiciones de la Cláusula 6.3 del presente documento.

El Espacio de cliente de Orange Money Europe permite al Usuario:

- consultar las Transacciones en el historial durante cinco (5) años tras la fecha de la Transacción;
- descargar los justificantes de las transacciones de transferencia y pago de dinero durante un periodo de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de la transacción;
- descargar el extracto mensual de transacciones durante los veinticuatro (24) meses siguientes al mes del extracto mensual;
- descargar el resumen de las comisiones de Orange Money Europe para el año natural correspondiente al extracto y al siguiente.
- comunicarse con la EME a través de la mensajería interna.

Se recomienda al Usuario que imprima regularmente los documentos disponibles a través del Espacio de cliente de Orange Money Europe y que los conserve.

Con respecto a la información relativa a las Transacciones realizadas con Terceros Asociados de Orange Money Europe, W-HA no puede garantizar la exactitud de la información transmitida por estos terceros.

**Cláusula 12 – Comisiones aplicadas**

**12.1.** De conformidad con el Anexo1, las comisiones aplicadas al Usuario se detallan y se ponen a su disposición a través de la tarifa disponible en la Aplicación Orange Money Europe o en el Sitio Web: <https://orangemoney.fr/tarifs/>

**12.2** El Servicio Orange Money Europe requiere que el saldo disponible en la Cuenta Orange Money Europe del Usuario cuente con fondos suficientes para hacer frente a las comisiones de cada Transacción. La Cuenta Orange Money Europe no puede tener un saldo negativo en ningún momento.

Por lo tanto, antes de proceder a cualquier Transacción con el Servicio Orange Money Europe, es responsabilidad del Usuario asegurarse de que dispone de fondos suficientes en su Cuenta Orange Money Europe para cubrir el importe de la Transacción y las comisiones aplicables, de lo contrario la Transacción no será autorizada por la EME.

**12.3** El Usuario puede comprobar en cualquier momento el saldo disponible en su Cuenta Orange Money Europe desde la Aplicación Orange Money Europe o desde el Sitio Web.

**12.4** El Usuario se compromete a abonar toda suma adeudada a la EME en el marco del presente documento y autoriza a esta a deducir automáticamente estas sumas de su Cuenta Orange Money Europe para cubrirlas.

Si no hay fondos suficiente en su Cuenta Orange Money Europe para cubrir la totalidad de la suma adeudada correspondiente a una Transacción, esta no podrá realizarse.

**Cláusula 13 – Cuenta Orange Money Europe inactiva y facturación de comisiones por mantenimiento de cuenta**

**13.1** Cuando la Cuenta Orange Money Europe del Usuario no haya sido objeto de ninguna operación de ingreso, retirada, pago, transferencia saliente o transferencia entrante durante un periodo consecutivo de al menos un (1) año, esta Cuenta se considerará inactiva y se cobrarán al Usuario comisiones mensuales de mantenimiento de cuenta.

**13.2** Las comisiones mensuales de mantenimiento de cuenta constan en la tarifa indicada en la cláusula 12.1 anterior y en el Anexo 1. Se deducirán al principio de cada mes natural del importe pendiente de Dinero Electrónico correspondiente al saldo residual de la Cuenta inactiva de Orange Money Europe hasta que dicho saldo sea cero o hasta que el Usuario solicite la devolución total del saldo.

**13.3** El Usuario puede reactivar su Cuenta Orange Money Europe en cualquier momento realizando una Transacción.

**13.4** En el caso de una Cuenta inactiva, el Usuario reconoce y acepta que la EME pueda cobrar comisiones de mantenimiento de cuenta, de conformidad con la tarifa que figura en el Anexo 1.

**Cláusula 14 – Duración y caducidad**

**14.1** La duración de la validez del Servicio Orange Money Europe es de treinta y seis (36) meses a partir de la fecha de aceptación de las presentes Condiciones de uso.

**14.2** Si en los treinta (30) días naturales anteriores a la fecha de caducidad del Servicio Orange Money Europe el Usuario no notifica por carta certificada con acuse de recibo su intención de no prorrogar el uso del Servicio Orange Money Europe a la EME a la siguiente dirección: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA, el Servicio Orange Money Europe se renovará por una duración de treinta y seis (36) meses.

El Usuario recibirá noventa (90) días antes de que finalice el plazo del presente documento una notificación (correo electrónico y/o notificación en la Aplicación Orange Money Europe) en la que se le informará de que, si no rescinde el acuerdo a más tardar treinta (30) días antes de que finalice el plazo, acepta tácitamente que las Condiciones de uso se renueven por treinta y seis (36) meses.

**14.3** Una vez finalizado el Servicio Orange Money Europe del Usuario por cualquier motivo, la EME bloqueará la Cuenta Orange Money Europe de manera que el Servicio Orange Money Europe ya no pueda utilizarse.

**Cláusula 15 – Control**

**15.1** Al aceptar las presentes condiciones, el Usuario autoriza expresamente a la EME a comunicar cualquier documento/información necesaria a las autoridades judiciales en el marco de la normativa aplicable, en particular, a la lucha contra el blanqueo de capitales y la lucha contra la financiación del terrorismo, incluidas las listas europeas y nacionales de activos congelados.

**15.2** En caso necesario, la EME podrá dirigirse directamente al Usuario en el marco de la normativa aplicable, en particular, en la lucha contra el blanqueo de capitales y la lucha contra la financiación del terrorismo, incluidas las listas europeas y nacionales de activos congelados. El Usuario deberá, en su caso, proporcionar cualquier documento/información requerida en relación con el Servicio Orange Money Europe a la primera solicitud.

En caso de que el Usuario no facilite la documentación requerida en el plazo de quince (15) días naturales, la EME tendrá derecho a suspender y/o resolver la ejecución del presente documento de pleno derecho, sin que esta decisión otorgue a derecho a indemnización o compensación alguna a favor del Usuario por parte de la EME.

**Cláusula 16 – Pérdida, robo y transacción no autorizada o mal ejecutada**

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**16.1** En cuanto el Usuario tenga conocimiento de la pérdida o robo de su terminal móvil, de la Tarjeta SIM que da acceso al Servicio Orange Money Europe o de su Código Confidencial, del uso fraudulento o de la apropiación indebida del Servicio Orange Money Europe, el Usuario deberá informar sin demora al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe con el fin de bloquear el Servicio Orange Money Europe. El Usuario deberá indicar los motivos por los que solicita el bloqueo.

**16.2** Esta solicitud de bloqueo deberá realizarse por teléfono en el número y horario de atención al cliente de Orange Money Europe indicado en la cláusula 24 del presente documento. La solicitud de bloqueo se procesará de inmediato.

**16.3** Tras una solicitud de bloqueo, la EME podrá pedir al Usuario que envíe un acuse de recibo, una copia de la denuncia o una declaración jurada.

**16.4** La solicitud de bloqueo realizada al EME no afecta al funcionamiento del servicio de telefonía móvil. Para bloquear el servicio de telefonía móvil, el Usuario deberá declarar la pérdida o robo de su terminal móvil o tarjeta SIM a su Operadora de Comunicaciones Electrónicas en las condiciones acordadas con esta.

**16.5** Si el Usuario cree que se ha ejecutado una Transacción no autorizada por él o que se ha ejecutado incorrectamente una Transacción, deberá ponerse inmediatamente en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe (formulario disponible en la Aplicación Orange Money Europe o por teléfono en el número y durante el horario laboral del Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe indicado en la Cláusula 24 del presente documento o, para los Usuarios de Francia únicamente, en el formulario disponible en el sitio web [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr)). A continuación, se invitará al Usuario a remitir lo antes posible al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe una declaración jurada exhaustiva en la que consten los hechos declarados. La EME podrá, en caso necesario, solicitar completar la información proporcionada.

**16.6** En caso de Transacción no autorizada como consecuencia de la pérdida o robo del terminal móvil, de la Tarjeta SIM que integra el Servicio Orange Money Europe efectuada utilizando el Código confidencial antes de la solicitud de bloqueo, el Usuario asumirá las pérdidas relacionadas con el uso de este instrumento dentro de los límites previstos por la legislación local del Usuario.

Sin embargo, el Usuario asumirá todas las pérdidas causadas por Transacciones no autorizadas, si dichas pérdidas son el resultado de una conducta fraudulenta por parte del Usuario o si el Usuario ha incumplido intencionadamente o por negligencia grave sus obligaciones en virtud de su legislación o si la EME tiene razones legítimas para sospechar de fraude.

**16.7** Si se descubriera que una Transacción parcial o totalmente reembolsada fue en realidad autorizada o realizada por el Usuario incumpliendo estas condiciones o de forma fraudulenta o gravemente negligente, la EME tendrá derecho a cancelar cualquier reembolso realizado y a responsabilizar al Usuario de cualquier daño sufrido como resultado del uso indebido o fraudulento del Servicio Orange Money Europe. La EME también podrá, en su caso, aplicar al Usuario la comisión de búsqueda indicada en el Anexo 1.

**16.8** El Usuario podrá obtener el reembolso de una Transacción cuando no la haya autorizado de conformidad con las condiciones establecidas en el presente documento o cuando la EME sea responsable de la ejecución incorrecta de una Transacción de conformidad con la legislación local del Usuario. El reembolso solo podrá solicitarse si el Usuario ha notificado la Transacción no autorizada o ejecutada incorrectamente, según proceda, sin demora y, a más tardar, en un plazo de trece (13) meses a partir de la fecha en la que se hubiera cobrado la Transacción en discrepancia.

**16.9** El Usuario también puede obtener el reembolso de cualquier transacción de pago autorizada si se cumplen las condiciones para el reembolso, de conformidad con la legislación local aplicable al Usuario. El Usuario dispone de un plazo de ocho (8) semanas a partir de la fecha de adeudo de los fondos para presentar su solicitud. Deberá proporcionar todos los elementos solicitados por la EME relativos al reembolso solicitado.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**16.10** La EME realizará el reembolso al Usuario en un plazo máximo de diez (10) días laborables a partir de la recepción de la solicitud de reembolso o de la recepción de cualquier información adicional que se haya solicitado para confirmar el derecho del Usuario al reembolso.

**Cláusula 17 – Responsabilidad de la EME**

**17.1** La EME no se responsabilizará de cualquier pérdida o perjuicio resultante de:

- cualquier evento de fuerza mayor tal y como se define en el artículo 1218 del Código Civil, es decir, cuando un acontecimiento ajeno a la voluntad de la EME, que no haya podido preverse razonablemente en el momento de la suscripción del Usuario al Servicio Orange Money Europe y cuyos efectos no hayan podido evitarse con medidas adecuadas, impida la prestación del Servicio Orange Money Europe;
- el bloqueo, restricción o anulación del Servicio Orange Money Europe efectuado con arreglo a las condiciones de la cláusula 18.1 del presente documento;
- el rechazo de una Transacción por parte de la EME en aplicación de la cláusula 18.4 del presente documento;
- el respeto por parte de la EME de las disposiciones jurídicas y reglamentarias que le son de aplicación;
- el no respeto por parte del Usuario del presente documento y, de manera más general, de las disposiciones jurídicas y reglamentarias que le son de aplicación;
- cualquier pérdida o alteración de datos, salvo si se debe a un incumplimiento deliberado de la EME;
- una solicitud de oposición / bloqueo que surgiera del Usuario;
- el fin de una relación de la EME con un socio esencial para la prestación del Servicio Orange Money Europe que impidiera a la EME disponer de una solución equivalente.

**17.2** La EME se compromete a poner los medios necesarios para la prestación del Servicio Orange Money Europe.

La EME solo será responsable, con independencia del fundamento y la naturaleza de la acción, en caso de incumplimiento probado por su parte que genere un perjuicio personal, directo y cierto al Usuario.

Las Partes acuerdan expresamente que no darán lugar a indemnización, tanto si eran razonablemente previsibles como si no, los siguientes tipos de daños y/o perjuicios: lucro cesante, pérdida de volumen de negocios, pérdida de explotación, pérdida de ingresos, pérdida de clientes, daños a la imagen y pérdida de datos.

**17.3** La EME se compromete a informar al Usuario de cualquier cambio en el Servicio Orange Money Europe por cualquier medio y, en particular, a través del sistema de mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe y/o los datos de contacto, es decir, el número de línea móvil y/o la dirección de correo electrónico facilitados por el Usuario.

El Usuario también será informado de cualquier promoción ofrecida por el Servicio Orange Money Europe, en la Aplicación Orange Money Europe o, para los Usuarios de Francia únicamente, en el Sitio Web <https://orangemoney.fr/>.

Se especifica que, en el marco del Servicio Orange Money Europe, la EME se comunicará por correo electrónico y/o cualquier otro medio adecuado con el Usuario en los siguientes casos:

- aceptación de las Condiciones de uso;
- para informar al Usuario de la actualización de las Condiciones de uso o de evoluciones del Servicio Orange Money Europe;
- para comunicar al Usuario promociones e información de Terceros Asociados de Orange Money Europe cuando el Usuario haya aceptado recibir dicha información;
- en caso de solicitud de información y/o pruebas adicionales requeridas en virtud de la normativa contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
- en el marco de los intercambios del Usuario con el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 24 más adelante.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**Cláusula 18 – Bloqueo del Servicio Orange Money Europe y denegación de Transacción**

**18.1** La EME podrá restringir (por ejemplo, rebajar los límites de uso de una suscripción completa al nivel de una suscripción parcial), bloquear o cancelar el Servicio Orange Money Europe del Usuario en cualquier momento por cualquiera de los siguientes motivos:

- si no hubiera correlación entre, por un lado, las necesidades y finalidades inicialmente declaradas por el Usuario en el momento de su suscripción inicial o en el momento de su eventual solicitud de suscripción completa y, por otro lado, los usos finalmente observados por la EME;
- si se sospecha que el Servicio Orange Money Europe está siendo utilizado de forma no autorizada o fraudulenta;
- si así lo exige la legislación o cualquier normativa;
- si se roba o pierde el terminal móvil del Usuario y se ha informado a la EME;
- si el Usuario no paga los importes adeudados en relación con el uso del Servicio Orange Money Europe;
- en caso de suspensión del acceso del Usuario a la Aplicación Orange Money Europe en los casos contemplados en la Cláusula 4.2 de las Condiciones de Uso de la Aplicación (Anexo 3);
- en caso de fin de una relación de la EME con un socio esencial para la prestación del Servicio Orange Money Europe que impidiera a la EME disponer de una solución equivalente.

**18.2** La EME hará todo lo posible por informar al Usuario en caso de bloqueo, restricción o finalización de su Servicio Orange Money Europe, a menos que informar al Usuario comprometa medidas de seguridad legítimas o sea ilegal.

**18.3** La EME desbloqueará el Servicio Orange Money Europe lo antes posible una vez hayan desaparecido los motivos por los que se interrumpió su uso y la EME tenga conocimiento de ello.

**18.4** La EME podrá rechazar una Transacción realizada con el Servicio Orange Money Europe en los siguientes casos:

- si el Usuario no dispone de fondos suficientes en su Cuenta Orange Money Europe para cubrir el importe y/o las comisiones aplicables;
- si el Usuario actúa incumpliendo el presente documento;
- si el Usuario o el titular de la oferta móvil asociada al Servicio Orange Money Europe ha declarado la pérdida o el robo de su terminal móvil;
- si la EME considera que la Transacción es sospechosa o ilegal;
- si la Transacción hace que el Usuario supere los techos y límites establecidos en el presente documento;
- si la legislación, un tribunal o cualquier otra autoridad competente obliga a la EME a rechazar dicha Transacción ;
- debido a errores, fallos (técnicos o de otro tipo) o denegaciones por parte de procesadores de pagos, redes bancarias o sistemas de pago;
- en caso de fallecimiento del Usuario.

**18.5** En caso de denegación, el Usuario también podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe para impugnar la denegación de la Transacción y obtener toda la información que considere necesaria, a menos que informar al Usuario comprometiera medidas de seguridad legítimas o fuera ilegal.

**18.6** En caso de que la EME deniegue una Transacción, se seguirán aplicando las Condiciones de uso y la EME seguirá prestando el Servicio Orange Money Europe al Usuario.

**18.7** La EME puede rechazar temporalmente cualquier transacción en cualquier momento y sin previo aviso por motivos de prevención del fraude y seguridad.

**Cláusula 19 - Suspensión, rescisión y fin del Servicio Orange Money Europe**

**19.1** Se especifica que el Usuario podrá rescindir el Servicio Orange Money Europe en cualquier momento enviando una carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA o a través de [la](#) mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

Los fondos restantes en su cuenta de Orange Money Europe se reembolsarán según se detalla en la Cláusula 21 más adelante.

**19.2** La EME podrá rescindir el Servicio Orange Money Europe del Usuario de forma automática y sin demora, sin que el Usuario tenga derecho a reclamar indemnización de ningún tipo, en los siguientes casos:

- incumplimiento por parte del Usuario del presente documento, especialmente en caso de no respeto de la regulación aplicable a la lucha contra el blanqueo de capitales y la lucha contra la financiación del terrorismo, incluidas las listas europeas y nacionales de activos congelados;
- pérdida por parte de la EME de la autorización para prestar el Servicio Orange Money Europe;
- comportamiento amenazante o abusivo con el personal de la EME o con cualquier otra persona que actúe en nombre de la EME;
- uso por parte del Usuario de su Cuenta de Orange Money Europe con fines fraudulentos o ilegales;
- en caso de fin de una relación de la EME con un socio esencial para la prestación del Servicio Orange Money Europe que impidiera a la EME disponer de una solución equivalente.

**19.3** En caso de que el Usuario utilice su Cuenta Orange Money Europe con fines fraudulentos o ilegales, dando lugar a la cancelación de su Cuenta Orange Money Europe en las condiciones establecidas en la Cláusula 19.2 anterior, la EME se reserva el derecho a cobrar al Usuario una comisión por incidencia bancaria de conformidad con la tarifa del Anexo 1.

**19.4** Asimismo, la EME se reserva el derecho de cesar la comercialización e interrumpir el Servicio Orange Money Europe a su entera discreción, sin que el Usuario tenga derecho a reclamar indemnización de ningún tipo. En este caso, la EME informará al Usuario al menos dos (2) meses antes de la fecha de finalización del Servicio Orange Money Europe.

**19.5** En caso de cuenta inactiva en el sentido de la Ley n. ° 2014-617 de 13 de junio de 2014, las sumas depositadas en la Cuenta Orange Money Europe se transferirán a la Caisse des Dépôts et Consignations una vez transcurridos 10 (diez) años de la última Transacción o de la última manifestación del Usuario. Este plazo se reduce a 3 (tres) años después de la fecha de fallecimiento para una cuenta inactiva cuyo Usuario haya fallecido. Este depósito conllevará el cierre de la Cuenta del Usuario, de lo que este será debidamente informado por la EME mediante un correo electrónico enviado al Usuario o a sus causahabientes conocidos seis (6) meses antes del vencimiento de los plazos mencionados. En ausencia de reclamación por parte del Usuario o de sus derechohabientes, las sumas depositadas serán asumidas por el Estado una vez transcurrido un plazo de 20 (veinte) años a partir de la fecha de su depósito en la Caisse des Dépôts et Consignations en lo que respecta a una cuenta inactiva cuyo titular esté vivo. Este plazo se reduce a 27 (veintisiete) años cuando el titular ha fallecido. Hasta la expiración de uno de estos plazos, las sumas depositadas en la Caisse des Dépôts et Consignations son retenidas por esta por cuenta del Usuario o de sus derechohabientes. Para obtener las sumas depositadas, los interesados deben comunicar a la Caisse des Dépôts et Consignations la información necesaria para acreditar su identidad y determinar el importe de las sumas que se les adeudan.

**19.6** Los servicios de Terceros Socios accesibles a través de la Aplicación Orange Money Europe podrán suspenderse y, en su caso, rescindirse automáticamente sin previo aviso de conformidad con las disposiciones contractuales negociadas con dicho socio, sin que el Usuario tenga derecho a reclamar indemnización alguna.

## **Cláusula 20 – Fallecimiento del Usuario**

**20.1** El fallecimiento del Usuario supondrá la resolución automática de las presentes Condiciones de uso tan pronto como se notifique a la EME mediante carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA junto con el certificado de defunción.

**20.2** Se considerarán no autorizadas las transacciones efectuadas después de que la EME haya sido informada del fallecimiento, a menos que los derechohabientes o el notario encargado de la sucesión acepten realizarlas.

**20.3** La Cuenta Orange Money Europe permanecerá abierta durante el tiempo necesario para liquidar la herencia. No obstante, si transcurrido un plazo de doce (12) meses desde el fallecimiento ninguno de sus sucesores ha comunicado a la EME su deseo de hacer valer sus derechos sobre la Cuenta Orange Money Europe, la EME podrá aplicar una comisión de mantenimiento de cuenta, cuyo importe figura en el Anexo 1. Esta comisión se deducirá al principio de cada mes natural del importe pendiente de Dinero Electrónico correspondiente al saldo residual de la Cuenta inactiva de Orange Money Europe hasta que dicho saldo sea cero.

**20.4** Para obtener el reembolso del saldo residual de la Cuenta Orange Money Europe, los beneficiarios o el notario deberán enviar una solicitud por escrito por correo certificado con acuse de recibo a la siguiente dirección: W-HA – SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA junto con la información y documentos justificativos a continuación:

- el certificado de fallecimiento del Usuario;
- el número de línea móvil al que está o estaba asociada la Cuenta Orange Money Europe en cuestión;
- la forma de pago elegida para el reembolso entre las siguientes opciones: transferencia bancaria o giro postal. En el caso de solicitud de reembolso por transferencia bancaria, el BIC/IBAN (número de identificación bancaria) de la cuenta bancaria a la que deba efectuarse el pago. Esta transferencia solo puede efectuarse a una cuenta abierta en una entidad de crédito situada en el espacio europeo de pagos. Se rechazará cualquier solicitud de reembolso a otra cuenta.

**20.5** Una vez recibidos todos los documentos enumerados en la cláusula 20.4, la EME procederá al reembolso de la Cuenta Orange Money Europe según los términos y condiciones detallados en la cláusula 21.5 y siguientes, entendiéndose que no se cobrarán comisiones de solicitud de reembolso ni de giro postal.

### **Cláusula 21 – Reembolso de fondos disponibles en la Cuenta Orange Money Europe en caso de rescisión del Servicio Orange Money Europe**

**21.1** En caso de rescisión del Servicio Orange Money Europe, el Usuario deberá solicitar el reembolso de la totalidad del saldo de su Cuenta Orange Money Europe.

**21.2** Únicamente es reembolsable el saldo residual de la Cuenta Orange Money Europe: las comisiones de servicio correspondientes a las operaciones de depósito, retirada en TPV o transferencia ordenadas por el Usuario antes de la rescisión del Servicio Orange Money Europe son legítimamente exigibles y, por tanto, no reembolsables.

**21.3** Para obtener el reembolso del saldo restante de su Cuenta Orange Money Europe, el Usuario deberá ponerse en contacto con la EME a través del sistema de mensajería interna de la Aplicación Orange Money, incluyendo la siguiente información y documentos acreditativos:

- el número de línea móvil al que está o estaba asociada la Cuenta Orange Money Europe en cuestión;
- los apellidos, el nombre y la dirección completa (calle, número, localidad, código postal y país) del Usuario;
- una copia legible por ambas caras de un documento de identidad oficial válido del Usuario que incluya su fotografía;
- una solicitud de rescisión del Servicio Orange Money Europe, si aún no se ha hecho, con el motivo de la rescisión de entre las siguientes opciones:
  - rescisión por iniciativa del Usuario antes de la finalización de las Condiciones de uso;
  - rescisión por finalización de las Condiciones de uso;
- la forma de pago elegida por el Usuario para el reembolso de entre las siguientes opciones: transferencia bancaria o giro postal. En el caso de solicitud de reembolso por transferencia bancaria, el BIC/IBAN (número de identificación bancaria) de la cuenta bancaria a nombre del Usuario en la que deba recibirse el pago. Esta transferencia solo puede efectuarse a una cuenta abierta en una entidad de crédito situada en el espacio europeo de pagos. Se rechazará cualquier solicitud de reembolso a otra cuenta.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**21.4** La EME se reserva el derecho de solicitar información y/o documentos adicionales relacionados con la solicitud de reembolso del Usuario, de conformidad con la normativa aplicable en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

**21.5** Una vez recibida esta carta y todos los documentos, la EME abrirá un expediente de reclamación a nombre del Usuario. La tramitación de este expediente dará lugar a la facturación de una comisión de solicitud de reembolso, cuyo importe figura en el Anexo 1:

- si la solicitud de reembolso y su entrada en vigor son anteriores a la vigencia del presente documento y sus posibles renovaciones;
- si el Usuario solicita la rescisión de su Servicio Orange Money Europe antes de su vencimiento y si la rescisión surte efecto antes del vencimiento renovado, si procede;
- si la solicitud de reembolso se presenta más de un (1) año y un (1) día después de la finalización del presente documento.

**21.6** El Usuario acepta que el pago de la comisión de solicitud de reembolso se realice mediante compensación con el importe pendiente de Dinero Electrónico en la Cuenta Orange Money Europe.

Si el saldo residual de Dinero Electrónico en la Cuenta Orange Money Europe del Usuario es inferior a las comisiones adeudadas, la EME deducirá el saldo residual como pago de las comisiones e informará al Usuario de que el saldo residual en su Cuenta Orange Money Europe era insuficiente para permitir un reembolso.

En caso de que el saldo restante de Dinero Electrónico sea superior a las comisiones adeudadas, la EME reembolsará el saldo restante mediante el método de pago elegido por el Usuario en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción por la EME de un expediente completo.

**21.7** El reembolso de todos los fondos de una Cuenta Orange Money Europe al Usuario dará lugar al cierre automático y definitivo de la Cuenta Orange Money Europe.

**21.8** En algunos casos, la legislación puede obligar a la EME a no efectuar reembolsos.

## **Cláusula 22 – Modificación del Servicio Orange Money Europe**

**22.1** La EME podrá modificar estas Condiciones de uso en cualquier momento publicando una nueva versión de las mismas en el Sitio Web o informando al Usuario por cualquier medio al menos dos (2) meses antes de su entrada en vigor.

**22.2** La modificación y las nuevas Condiciones de uso entrarán en vigor automáticamente dos (2) meses después. Durante este periodo de notificación de dos (2) meses, el Usuario podrá rechazar dicho cambio informando al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe. En ese caso, el Servicio Orange Money Europe se dará por finalizado inmediatamente y el Usuario podrá solicitar el reembolso del saldo aún disponible en su Cuenta Orange Money Europe en las condiciones establecidas en la Cláusula 21 de las presentes Condiciones de uso sin que se le apliquen comisiones de reembolso. En caso de que el Usuario no notifique al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe su rechazo de las nuevas Condiciones de uso en un plazo de dos (2) meses, se considerará que ha aceptado las nuevas Condiciones de uso.

**22.3** La versión en vigor de las Condiciones de uso del Servicio Orange Money Europe puede consultarse y descargarse en cualquier momento desde la Aplicación Orange Money Europe (menú «mi cuenta», luego menú «condiciones generales de uso») o, para los Usuarios de Francia únicamente, desde el Sitio Web <https://orangemoney.fr/cgu/>. Además, el Usuario puede solicitar una copia de estas Condiciones de uso en cualquier momento y de forma gratuita poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe.

## **Cláusula 23 - Acuerdo sobre pruebas**

Las Partes acuerdan considerar los mensajes recibidos por fax o por vía electrónica y, de forma más general, los documentos electrónicos intercambiados entre ellas, como escritos originales, es decir, que

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

tienen el mismo valor que el otorgado al original, en el sentido de las disposiciones de la legislación local aplicable al Usuario. Las Partes se comprometen a conservar los faxes o escritos electrónicos de forma que puedan constituir copias auténticas y duraderas en el sentido de las disposiciones de la legislación local aplicable al Usuario.

**Cláusula 24 – Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe**

El Usuario puede acceder al Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe a través del sistema de mensajería interna de la Aplicación Orange Money Europe, por teléfono únicamente para los clientes de Francia (número 0800 01 33 33 - llamadas gratuitas desde un teléfono fijo o móvil, de lunes a sábado de 8 a 22 horas, hora de París) y, para los Usuarios de Francia únicamente, desde el Sitio Web. Los horarios del Servicio de Atención al Cliente están disponibles en la Aplicación Orange Money Europe o, para los Usuario de Francia únicamente, en el Sitio Web accesible a través de la URL <https://orangemoney.fr/>.

**Cláusula 25 – Miscelánea**

**25.1 Cesión:** Los derechos y obligaciones derivados del presente documento, en su totalidad o parcialmente, no podrá cederse a terceros por parte del Usuario.

**25.2 Subcontratación:** La EME se reserva el derecho a subcontratar la totalidad o parte del Servicio Orange Money Europe. En cualquier caso, la EME seguirá siendo responsable ante el Usuario.

**25.3 Mediación:** El mediador, en lo sucesivo denominado «Mediador» para los litigios aplicables en Francia, podrá ser contactado en caso de litigio derivado de la aplicación de las presentes Condiciones de uso según las modalidades de remisión especificadas en los sitios web <http://www.afepame.fr/mediation> y <https://mediateur-consommation-afepame.fr/> : Mediador de AFEPAME - Asociación francesa de establecimiento de pago y moneda electrónica, 36 rue Taitbout, 75009 París, FRANCIA. El mediador se encarga de recomendar soluciones para los litigios. Las conclusiones y declaraciones del mediador no podrán presentarse ni invocarse en un procedimiento posterior sin el acuerdo de las Partes.

**25.4 Renuncia:** El hecho de que una u otra de las Partes no se acoja a una o más de las estipulaciones no implicará en modo alguno la renuncia de dicha Parte a su derecho a acogerse a dichas estipulaciones en una fecha posterior.

**25.5 Nulidad parcial:** Si alguna de las disposiciones de las Condiciones de uso resultara inaplicable por cualquier motivo, incluida la legislación o normativa aplicable, las Partes seguirán vinculadas por el resto de las disposiciones de las Condiciones de uso y procurarán subsanar la disposición inaplicable con el mismo espíritu con el que se suscribió.

**Cláusula 26 – Legislación aplicable y competencia**

**26.1** En tanto que el Usuario resida en Francia y tenga una cuenta Orange Money Europe, las presentes condiciones se rigen por la legislación francesa. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales franceses competentes.

**26.2** En tanto que el Usuario resida en Bélgica y tenga una cuenta Orange Money Europe, las presentes condiciones se rigen por la legislación belga. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales belgas competentes.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

**26.3** En tanto que el Usuario resida en Italia y tenga una cuenta Orange Money Europe en Italia, las presentes condiciones se rigen por la legislación italiana. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales italianos competentes.

**26.4** En tanto que el Usuario resida en Países Bajos y tenga una cuenta Orange Money Europe abierta en los Países Bajos, las presentes condiciones se rigen por la legislación de los Países Bajos. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales de los Países Bajos competentes.

**26.5** En tanto que el Usuario resida en España y tenga una cuenta Orange Money Europe en España, las presentes condiciones se rigen por la legislación española. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales españoles competentes.

**26.6** En tanto que el Usuario resida en Alemania y tenga una cuenta Orange Money Europe abierta en Alemania, las presentes condiciones se rigen por la legislación alemana. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales alemanes competentes.

**26.7** En tanto que el Usuario resida en Portugal y tenga una cuenta Orange Money Europe abierta en Portugal, las presentes condiciones se rigen por la legislación portuguesa. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales portugueses competentes.

**26.8** En tanto que el Usuario resida en Luxemburgo y tenga una cuenta Orange Money Europe abierta en Luxemburgo, las presentes condiciones se rigen por la legislación luxemburguesa. Cualquier litigio que surja entre las Partes y relativo a la celebración, interpretación, ejecución y resolución del presente contrato se someterá a la jurisdicción de los tribunales luxemburgueses competentes.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

**Anexo 1: Límites, techos y gastos aplicables al Servicio Orange Money Europe**

**1.1 Límites y techos**

<b>Tipo de servicio</b>		<b>Depósito*</b>	<b>Transferencia entrante (recibida por el Usuario)</b>	<b>Transferencia saliente (emitida por el Usuario)</b>	<b>Operación de pago</b>	<b>Retirada en TPV* o a través del Sitio/Aplicación por transferencia</b>	<b>Saldo máximo de la cuenta</b>
<b>Suscripción completa</b>	<b>importe máximo por operación</b>	950 €**	950 €	950 €	950 €	950 €	5000 €
	<b>importe máximo por día</b>	950 €** (con un límite de cuatro operaciones al día)	Estrictamente inferior a 2000 €	Estrictamente inferior a 2000 €	Estrictamente inferior a 2000 €	950 €	
	<b>importe máximo por mes natural</b>	Estrictamente inferior a 2000 €**	Estrictamente inferior a 2000 €	Estrictamente inferior a 2000 €	Estrictamente inferior a 2000 €	Estrictamente inferior a 2000 €	
<b>Suscripción parcial</b>	<b>importe máximo por operación</b>	500 €**	500 €	500 €	500 €	500 €	500 €
	<b>importe máximo por día</b>	500 €** (con un límite de cuatro operaciones al día)	500 €	500 €	500 €	500 €	
	<b>importe máximo por mes natural</b>	500 €**	500 €	500 €	500 €	500 €	

\*En función de la disponibilidad en el TPV: un TPV puede limitar el importe de las transacciones en función del efectivo disponible en el TPV.

\*\*El importe excluye las comisiones aplicadas al Usuario en concepto de la operación que se detallan y se ponen a disposición del Usuario a través de la tarifa disponible en la Aplicación Orange Money Europe o en el Sitio Web: <https://orangemoney.fr/tarifs/>

**1.2 Tarifa**

Las comisiones inherentes al servicio Orange Money Europe y vinculadas a las distintas operaciones posibles se enumeran en el documento Tarifa de Orange Money Europe. Este documento está disponible en el Sitio Web <https://orangemoney.fr/tarifs/> y también en la aplicación Orange Money Europe.

**1.3 Conversión EURO / Moneda del país del beneficiario**

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

El euro se convierte a la moneda del país del beneficiario según el tipo de cambio del día propuesto por el Servicio y visible para el Usuario en el momento de la Transacción. El tipo de cambio puede depender del Socio Receptor aprobado elegido por el Emisor para que el Beneficiario pueda recibir los fondos

## **Anexo 2: Política de privacidad**

W-HA se compromete, en el marco de sus actividades y de conformidad con la legislación vigente en Europa, a garantizar la protección, confidencialidad y seguridad de los datos personales de los usuarios de sus servicios, así como a respetar su vida privada.

Esta Política te informa sobre cómo W-HA, sus subcontratistas y socios bancarios procesan tus datos personales.

Esta Política se aplica en particular a los clientes y usuarios de las ofertas y servicios de W-HA y a los visitantes de los sitios web W-HA.com.

Puede completarse con información específica puesta en conocimiento del usuario en relación con una oferta o servicio concretos.

### **2.1 ¿Por qué trata W-HA tus datos?**

W-HA solo procesa datos personales para fines específicos, explícitos y legítimos directamente relacionados con las ofertas. A este respecto, W-HA procesa tus datos en el contexto de la ejecución de un contrato.

#### **Los fines perseguidos por W-HA son los siguientes:**

- Gestionar la identidad de clientes o usuarios y autenticarlos
- Gestionar la orden
- Gestionar el material
- Facturar y cobrar
- Garantizar los servicios preventa y vender
- Prestar servicios posventa
- Gestionar los datos personales, las características y los derechos de un contrato
- Gestionar las rescisiones
- Gestionar las reclamaciones
- Comunicarse para la gestión de clientes
- Gestionar el correo entrante
- Recuperar facturas impagadas
- Gestionar discrepancias
- Gestionar las solicitudes de derechos de los interesados
- Almacenar datos de clientes o usuarios
- Prestar servicios de autenticación
- Operar la red
- Prestar los servicios

W-HA también procesa datos para fines distintos de la estricta ejecución de los contratos. En este caso, W-HA garantiza que tiene un interés legítimo en llevar a cabo el tratamiento. Además, podrá obtenerse tu consentimiento para el tratamiento, en la medida en que sea necesario, y podrás retirarlo en cualquier momento.

#### **A tal efecto, los fines perseguidos por W-HA son los siguientes:**

- Organizar operaciones de marketing directo
- Organizar eventos de venta
- Analizar el uso de ofertas y servicios para hacer propuestas al cliente

## Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe Versión del 10 de mayo de 2023

---

- Encuestar a los clientes o usuarios
- Mejorar las ofertas y las relaciones con los clientes
- Garantizar la seguridad de plataformas y servicios
- Desplegar y operar ofertas y servicios
- Luchar contra el fraude

Tus datos se conservan durante el tiempo necesario para cumplir los fines mencionados anteriormente.

### **W-HA también procesa tus datos para cumplir con sus obligaciones jurídicas o reglamentarias**

A tal efecto, los fines perseguidos por W-HA son los siguientes:

- Conservar los datos necesarios para cumplir obligaciones jurídicas;
- Gestionar las solicitudes de datos de autoridades habilitadas;
- Garantizar el bloqueo del acceso a los servicios en caso de requerimiento judicial.

Tus datos se conservan durante el tiempo necesario para cumplir los fines mencionados anteriormente. En el caso del tratamiento relativo a la ejecución del contrato, los datos podrán conservarse durante un máximo de 5 años a partir de la finalización de la relación, salvo obligación jurídica o reglamentaria. En ese caso, tus datos podrán conservarse durante el tiempo necesario para que W-HA cumpla sus obligaciones jurídicas.

W-HA también podrá tratar tus datos con fines estadísticos, incluida la comercialización de las estadísticas obtenidas. En este caso, el conjunto de datos se anonimiza previamente.

### **2.2 ¿Qué datos se tratan?**

Según el caso, W-HA procesa tus datos personales, ya sean compilados directamente de ti o resultantes del uso de productos o servicios. W-HA también puede ser el destinatario de los datos que un tercero haya compilado de ti.

W-HA solo procesa datos o una categoría de datos si es estrictamente necesario para el fin para el que se compilaron. Encontrarás más información sobre los fines más adelante.

W-HA trata las categorías de datos a continuación:

- Datos de identificación: Apellidos, nombre, identificador, SIREN...
- Características personales: fecha de nacimiento, nacionalidad...
- Datos de contacto: dirección postal, correo electrónico, número de teléfono...
- Datos económicos y financieros: formas de pago, historial de pagos...
- Datos de conexión, de uso de los servicios y de interacción: Registros de conexión y uso, informes de intervención...
- Productos y servicios de los que se es titular o utilizados
- Perfiles y puntuaciones que permiten la segmentación del cliente
- Datos de localización

### **2.3 ¿Quién recibirá tus datos?**

Los datos compilados se destinan a los servicios internos de W-HA y sus subcontratistas.

Los socios de W-HA también procesan los datos para cumplir los requisitos de la normativa bancaria. Se trata de situaciones en las que sus socios bancarios intervienen en la transferencia del dinero hasta que llega al beneficiario. También puede incluir tratamientos para los que se te ofrece consentimiento.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

Por último, los datos tratados podrán transmitirse a las autoridades competentes, a petición de estas, en el marco de procedimientos judiciales, en el contexto de investigaciones judiciales y solicitudes de información de las autoridades o para cumplir otras obligaciones jurídicas.

#### **2.4 ¿Se tratan tus datos fuera de la UE?**

Puede que los datos compilados se traten fuera de la Unión Europea. En este caso, W-HA adopta las medidas necesarias con sus subcontratistas y socios para garantizar un nivel adecuado de protección de tus datos y en pleno cumplimiento de la normativa aplicable.

Si los encargados del tratamiento y los socios afectados no son miembros del acuerdo Privacy Shield para las transferencias a los Estados Unidos de América o no están situados en un país cuya legislación se considere que ofrece una protección adecuada, habrán firmado las «cláusulas contractuales tipo» de la Comisión Europea o estarán sujetos a normas internas vinculantes aprobadas por las autoridades.

#### **2.5 ¿Qué derechos tienes?**

Tienes derecho a acceder a los datos que te conciernen, a rectificarlos y a suprimirlos. Puedes solicitar la portabilidad de estos últimos. También tienes derecho a oponerte al tratamiento realizado o a solicitar una limitación del mismo.

Puedes emitir directivas sobre la conservación, la supresión o la comunicación de tus datos personales después de tu fallecimiento.

Normas específicas para la comercialización telefónica en Francia: Cualquier consumidor puede inscribirse gratuitamente en una lista de oposición llamada «Bloctel» para evitar ser contactado telefónicamente por un profesional con el que no tiene ninguna relación contractual actual. El consumidor puede inscribirse en el sitio web [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) o por correo a la dirección: Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes – Francia

#### **2.6 ¿Cómo puedes ejercer tus derechos?**

Puedes ejercer tus derechos en cualquier momento, así como ponerte en contacto con el responsable de la protección de datos en las direcciones que figuran a continuación.

Toda solicitud de ejercicio de tus derechos debe ir acompañada de una fotocopia de un documento acreditativo de tu identidad (véase la lista de documentos aceptados detallada en la cláusula 5.1). Te daremos respuesta en el plazo de un mes a partir de la recepción de tu solicitud.

##### ***Ofertas de Moneda Electrónica***

W-HA moneda electrónica – Gestión de datos personales, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA

##### ***Ofertas del mercado monetario***

W-HA mercado monetario, Gestión de datos personales, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA

##### ***Posibilidad de dirigirse a la autoridad de control encargada del cumplimiento de las obligaciones en materia de datos personales***

Si tus intercambios con W-HA no han sido satisfactorios, tienes la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control encargada del cumplimiento de las obligaciones en materia de datos personales:

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

- 
- Para los clientes en Francia: Commission Nationale l'Informatique et des Libertés - CNIL 3 place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07;
  - Para los clientes en Bélgica: Autorité de protection des données, rue de la presse, 35 1000 Bruselas;
  - Para los clientes en Italia: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11, 00187 Roma – Italia;
  - Para los clientes en Países Bajos: Dutch Data Protection Authority, Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG – Países Bajos;
  - Para los clientes en Portugal: Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD, Av. D. Carlos I, 134, 1º 1200-651 Lisboa – Portugal ;
  - Para los clientes en España: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) C/Jorge Juan, 6, 28001 Madrid – España;
  - Para los clientes en Alemania: Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Graurheindorfer Straße 153, 53117 Bonn – Alemania;
  - Para los clientes en Luxemburgo: Commission Nationale pour la Protection des Données, 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux – Luxemburgo.

La lista autorizada de las autoridades de control en Europa está disponible en este sitio web:

[https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members\\_fr#](https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_fr#)

## **2.7 ¿Cómo se protegen tus datos personales?**

W-HA garantiza que el tratamiento de tus datos se realiza con total seguridad y confidencialidad, incluso cuando determinadas operaciones son realizadas por subcontratistas. A tal fin, se adoptan medidas técnicas y organizativas apropiadas para evitar la pérdida, el uso indebido, la alteración y la supresión de tus datos personales. Estas medidas se adaptarán en función del nivel de confidencialidad de los datos tratados y del nivel de riesgo que presente el tratamiento o su aplicación.

## **2.8 Modificación de la Política de confidencialidad**

La presente Política de confidencialidad puede estar sujeta a evoluciones.

### **Anexo 3: Condiciones de uso de la Aplicación Orange Money Europe**

#### **Preámbulo**

Orange S.A., sociedad anónima con un capital social de 10 640 226 396 euros, con domicilio social en 111, quai du Président Roosevelt, 92449 Issy Les Moulineaux, Francia, Registro Mercantil de Nanterre 380 129 866 - en adelante, «Orange», pone a disposición de los Usuarios la Aplicación Orange Money Europe.

La Aplicación Orange Money Europe proporciona acceso a determinadas funciones del Servicio Orange Money Europe operado por la entidad de dinero electrónico W-HA.

Por lo tanto, los usuarios de la Aplicación Orange Money Europe reconocen que Orange queda eximida de cualquier obligación o responsabilidad en la prestación del Servicio Orange Money Europe.

El acceso y el uso de la Aplicación Orange Money Europe, objeto de las presentes Condiciones, presuponen la aceptación previa e incondicional por parte del Usuario de las presentes Condiciones de uso de la Aplicación Orange Money Europe, eximiendo de responsabilidad a Orange.

#### **Cláusula 1 - Definiciones**

**Condiciones de uso de la Aplicación:** se refieren a las presentes Condiciones de uso de la Aplicación Orange Money Europe.

**Terminal:** se refiere al teléfono móvil compatible con la Aplicación. La lista de Terminales compatibles puede evolucionar.

#### **Cláusula 2 - Objeto**

Las Condiciones de uso de la Aplicación tienen por objeto definir las condiciones en las que Orange pone a disposición de los Usuarios la Aplicación.

#### **Cláusula 3 – Compatibilidad e instalación de la Aplicación**

Para poder utilizar la Aplicación, es necesario que el Usuario:

- desee suscribirse al servicio Orange Money Europe;
- disponga de un terminal móvil;
- haya descargado la Aplicación desde la tienda de aplicaciones correspondiente a su terminal móvil (los costes de conexión de la descarga varían en función de la oferta móvil que posea) en el terminal móvil cuyo número de línea móvil esté asociado al Servicio Orange Money Europe.

En cualquier momento puede ofrecerse una nueva versión de la Aplicación, por lo que el Usuario deberá actualizar y descargar la última versión proporcionada por Orange para garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación. En algunos casos puede ser necesario actualizar la aplicación antes de seguir utilizándola. En este caso, las versiones anteriores de la Aplicación dejarán de ser utilizables.

#### **Cláusula 4 – Duración, cesión, suspensión y rescisión**

4.1 La Aplicación solo podrá ser utilizada por los Usuarios durante la vigencia de su suscripción al Servicio Orange Money Europe.

Cualquier suspensión o rescisión del Servicio Orange Money Europe por un motivo establecido en las Condiciones de uso del Servicio Orange Money Europe conllevará la suspensión o rescisión, según el caso, del acceso a la Aplicación.

4.2 Orange se reserva el derecho a suspender automáticamente el acceso del Usuario a la Aplicación, sin previo aviso ni indemnización, en particular en los casos en que:

- un acto de piratería o tentativa de utilización ilícita de información que circula por las redes que tenga su causa u origen en un contrato de suscripción (es decir, una línea) del Usuario;
- un acto de piratería o tentativa de piratería de los equipos de la red móvil de Orange necesarios para la puesta a disposición de la Aplicación que tenga su causa u origen en la conexión con el terminal del Usuario;
- un uso abusivo o fraudulento de la Aplicación y, de forma más general, el incumplimiento de las presentes Condiciones de uso de la Aplicación.

#### **Cláusula 5 – Precio y facturación**

La descarga de la Aplicación es gratuita, con reserva de los gastos de conexión vinculados a la instalación desde el terminal móvil del Usuario, que varían en función de la oferta móvil de la que se beneficia el Usuario. Todo uso realizado desde el extranjero se facturará por volumen o por sesión, en función de la oferta tarifaria de la que se beneficie el Usuario (tarifas disponibles en la tarifa vigente de su Operadora de Comunicaciones Electrónicas).

#### **Cláusula 6 – Asistencia y Atención al Cliente**

En caso de dificultades con la instalación de la Aplicación en el terminal móvil del Usuario, este puede consultar el sitio web [orangemoney.es](http://orangemoney.es).

Desde Francia es posible contactar con el Servicio de Atención al Cliente de Orange Money Europe llamando al 0 800 01 33 33 (llamada gratuita desde la línea fija o móvil) o escribiendo a la dirección de correo electrónico a continuación: [formulaireclient.ome@orange.com](mailto:formulaireclient.ome@orange.com) o bien a través del formulario de contacto disponible en el Sitio Web [orangemoney.fr](http://orangemoney.fr) o en la Aplicación Orange Money Europe.

#### **Cláusula 7 - Obligaciones y responsabilidades del Usuario**

En caso de cambio de terminal móvil, con independencia del motivo, el Usuario es responsable de transferir la información de la antigua Tarjeta SIM a la nueva y de reinstalar la Aplicación.

#### **Cláusula 8 - Obligaciones y responsabilidades de Orange**

Orange pone a disposición los medios necesarios para el buen funcionamiento de la Aplicación. En cualquier caso, Orange no interviene en los litigios que pudieran surgir entre los Usuarios y W-HA con motivo de la prestación del Servicio Orange Money Europe operado por esta última.

Orange no será responsable de ninguna descarga o uso fraudulento de la Aplicación por parte de un Usuario o de cualquier otro tercero.

Orange no es responsable del uso que el Usuario haga de la Aplicación y del Servicio Orange Money Europe.

Orange no será responsable de ninguna interrupción temporal o permanente de la Aplicación debida a un acontecimiento ajeno a su voluntad y que entre en el ámbito de fuerza mayor tal y como se define en el artículo 1218 del Código Civil francés, en particular en caso de interrupción temporal de la Aplicación o del Servicio Orange Money Europe vinculada al buen funcionamiento del Servicio o a una operación de mantenimiento.

#### **Cláusula 9 - Propiedad intelectual**

A los efectos del presente documento, Orange concede al Usuario, únicamente durante su vigencia, una autorización para utilizar el Servicio únicamente a los efectos del presente documento. El Usuario se abstendrá de utilizar el software para cualquier otro fin o para aquellos que no se ajusten al objeto del presente documento. Además, estas condiciones generales no confieren al Usuario ningún derecho de propiedad intelectual sobre estos elementos. El Usuario se compromete a respetar los avisos de propiedad que figuren en el software, los soportes y la documentación.

**Condiciones de uso del servicio Orange Money Europe**  
**Versión del 10 de mayo de 2023**

---

reproducción permanente o temporal del software, en su totalidad o en parte, por cualquier medio y en cualquier formato, incluso cuando cargue, muestre, ejecute o almacene el software. Asimismo, se abstendrán de realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar o descubrir el código fuente del software puesto a su disposición. El Usuario no podrá traducir, adaptar, arreglar o modificar el software, exportarlo o fusionarlo con otras aplicaciones informáticas.

Orange, o cualquier entidad por la que pueda ser sustituida, se reserva expresamente el derecho exclusivo de intervenir en el software para permitir su utilización conforme a su destino y, en particular, para corregir errores. Por lo tanto, se prohíbe formalmente al Usuario intervenir o hacer intervenir a un tercero en el software. La puesta a disposición del software no se considerará una transferencia en el sentido del Código de Propiedad Intelectual de ningún derecho de propiedad intelectual al Usuario.

**Cláusula 10 – Modificaciones de las Condiciones de uso de la Aplicación**

Orange se reserva en todo momento el derecho a modificar las Condiciones de uso de la Aplicación, en particular, poniendo a disposición nuevas funcionalidades o modificando o suprimiendo algunas funcionalidades.

Orange informará al Usuario por cualquier medio con un preaviso mínimo de dos (2) meses, especificándose que estos cambios no darán derecho al Usuario a reclamar a Orange indemnización alguna por daños y perjuicios. Durante este periodo de notificación de dos (2) meses, el Usuario podrá rechazar dicha modificación dejando de utilizar la Aplicación, si el Usuario es él mismo, o prohibiendo a sus Usuarios que la utilicen. Si el Usuario continúa utilizando la Aplicación una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses, se considerará que ha aceptado las nuevas Condiciones de uso de la Aplicación.

**Cláusula 11 – Fin de la Aplicación**

En caso de finalización del Servicio Orange Money Europe por iniciativa de la EME, Orange podrá interrumpir definitivamente el suministro de la Aplicación.

En tal caso, Orange informará al Usuario por cualquier medio con un preaviso de dos (2) meses, especificándose que el fin no darán derecho al Usuario a reclamar a Orange indemnización alguna por daños y perjuicios.

**Cláusula 12 – Política de privacidad**

En el contexto de la prestación de la Aplicación Orange Money Europe, Orange actúa como procesador de datos para el tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluido, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (conocido como el «RGPD»).

En este sentido, los datos personales del Usuario son tratados en las condiciones definidas en la política de protección de datos personales disponible en el Anexo 2 de las Condiciones Generales de Uso del Servicio Orange Money Europe.