

Tarifa

Orange Money Europe

Tarifas aplicables a partir del 01/07/2023

Índice

Índice

1. Introducción	3
2. Comisiones de envío.....	4
3. Comisiones de ingreso y retirada de dinero.....	5
4. Otras comisiones de la cuenta	7
5. Resolución de litigios.....	7

1. Introducción

En este folleto se exponen las principales condiciones de tarifas de las operaciones de particulares. Esta información te permitirá familiarizarte con las diferentes prestaciones propuestas por Orange Money Europe.

Para más información, puedes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente. También encontrará este folleto de tarifas en nuestro sitio web en la dirección a continuación: www.orangemoney.fr

Estas tarifas anulan y sustituyen a las condiciones anteriores a partir del 01/07/2023.

2. Comisiones de envío

Para enviar dinero a Costa de Marfil, Guinea, Camerún, Malí, Madagascar, RDC, Congo Brazzaville, Gambia, Ghana, Kenia, Mauritania, Marruecos, Ruanda, Guinea-Bissau, Benín, Burkina Faso, Sierra Leona, Liberia, Comoras, India, Vietnam o Haití, la tarifa es de:	
1,99 € Comisión de retirada no incluida Si quieres transferir entre 0,01 y 100 €	2,99 € Comisión de retirada no incluida Si quieres transferir entre 100,01 y 950 €

Para enviar dinero a Senegal, la tarifa es de:	
2,99 € Comisión de <u>retirada incluida</u> Si quieres transferir entre 0,01 y 100 €	4,99 € Comisión de <u>retirada incluida</u> Si quieres transferir entre 100,01 y 950 €

Para enviar dinero a Madagascar, la tarifa es de:	
1,99 € Comisión de retirada no incluida Si quieres transferir entre 0,01 y 100 €	2,99 € Comisión de retirada no incluida Si quieres transferir entre 100,01 y 950 €

Nota: 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. Puede que se apliquen comisiones de conversión.

En el caso de las transferencias internacionales o nacionales, se podrá cobrar a los beneficiarios una comisión de retirada, cuyo importe variará en función del socio que intervenga en la operación.

Para enviar dinero a Europa (Francia, Bélgica, Italia, España, Alemania, Países Bajos, Portugal y Luxemburgo), la tarifa es de:
0 € Comisión de retirada no incluida Si quieres transferir entre 0,01 y 950 €

Información: puedes enviar dinero desde Francia a Reunión/Mayotte, Martinica, Guadalupe, Bélgica, Italia, España, Alemania, Portugal, Luxemburgo y Países Bajos, y viceversa.

3. Comisiones de ingreso y retirada de dinero

Comisiones de ingreso a través de la aplicación móvil		Gratuito
Comisiones de ingreso en punto de venta (solo Francia)	Operaciones (a partir de / hasta)	
	0.01€ – 50€	1,00€
	50.01 €- 100€	1,50€
	100,01€ - 200€	2,50€
	200,01€ - 300€	3,50€
	300,01€ - 450€	4,50€
	450,01€ - 600€	6,00€
	600,01€ - 700€	7,00€
	700,01€ - 800€	8,00€
	800,01€ - 900€	9,00€
900,01€ - 950€	10,00€	

Comisiones de retirada a través de la aplicación móvil	Mediante transferencia bancaria (IBAN-SEPA) De 0,01 € a 950 €	1,00 €
Comisiones de retirada en TPV (solo Francia)	Operaciones (a partir de / hasta)	
	0,01 € – 100 €	2,00 €

	100,01 €- 250 €	4,00 €
	250,01 € - 950 €	5,00 €



Nota: 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.

4. Otras comisiones de la cuenta

Comisión de mantenimiento de la cuenta	Después de 12 meses de inactividad	1,00 €
Comisiones de procesamiento	Solicitud de reembolso	15,00 €
	Búsqueda	15,00 €
	Incidencia bancaria*	25,00 €

* Las comisiones por incidencia bancaria se aplican especialmente en caso de uso por parte del Usuario de su Cuenta de Orange Money Europe con fines fraudulentos o ilegales.

5. Resolución de litigios

Orange Money Europe pone todo de su parte para ofrecerte la mejor calidad de servicio. No obstante, pueden surgir dificultades con el funcionamiento de tu cuenta o durante el uso de los servicios que ponemos a tu disposición.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de Orange Money Europe

Orange Money Europe pone a tu disposición un equipo de Atención al Cliente exclusivo para ti.

Puedes ponerte en contacto con el Servicio de Atención al Cliente mediante:

- **Desde tu acceso de cliente en la pestaña «Ayuda» de la aplicación móvil utilizando la mensajería**
- O por teléfono, solo desde Francia, llamando al 0800 01 33 33, horario de apertura de lunes a sábado: De 8h – 22 h servicio y llamada gratuita,
- Desde el sitio web orangemoney.fr/aide
- O por correo postal dirigido a SAV Orange Money Europe, Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA

Si el Cliente no está de acuerdo con la respuesta o la solución proporcionada por el Servicio de Atención al Cliente, tiene la posibilidad de dirigirse al Servicio de Reclamaciones enviando una carta certificada con acuse de recibo a la dirección postal a continuación:

SAV Réclamation Orange Money Europe,
Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde,
92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA.

El Servicio de Atención al Cliente y el Servicio de Reclamaciones de Orange Money Europe se comprometen a acusar recibo de la reclamación en el plazo de 3 días y a dar respuesta en el plazo de 15 días hábiles, salvo en casos excepcionales.

COMO ÚLTIMO RECURSO: EL MEDIADOR

Si el Cliente no está de acuerdo con la respuesta o la solución proporcionada por el Servicio de Atención al Cliente, podrá, mediante solicitud por escrito, gratuita y sin perjuicio de la posible remisión a una jurisdicción competente, acudir a:

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.

Orange Money Europe

Cuenta de dinero electrónico prepagada y recargable emitida y gestionada en Francia metropolitana por W-HA (sociedad anónima con domicilio en Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense - FRANCIA, autorizada como Entidad de Dinero Electrónico - código interbancario n. ° 14738) que permite transferir dinero a uno de los países mencionados en la Aplicación Orange Money Europe o en el sitio web <https://orangemoney.fr/>.

Servicio reservado a particulares mayores de edad que dispongan de una línea móvil suscrita con una operadora de comunicaciones electrónicas establecida en uno de los países mencionados en la Aplicación Orange Money Europe o en el sitio web <https://orangemoney.fr/> y que dispongan de un terminal compatible. Ver condiciones en orangemoney.fr. Orange SA (Inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el n. ° 380 129 866 - capital social 10.640.226.396 € - 111 quai du président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux - Francia) es un distribuidor de Orange Money Europe designado por W-HA para Francia.