

# Fiche tarifaire

Orange Money Europe

Tarifs applicables au 01/07/2023

# Sommaire

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| 1. Introduction.....                         | 3 |
| 2. Frais d'envoi .....                       | 4 |
| 3. Frais de dépôts et retraits d'argent..... | 5 |
| 4. Autres frais de compte .....              | 6 |
| 5. Résoudre un litige.....                   | 7 |

## 1. Introduction

La présente brochure fait état des principales conditions tarifaires appliquées aux opérations des particuliers. Ces informations vous permettront de vous familiariser avec les différentes prestations proposées Orange Money Europe

Pour toutes informations complémentaires, vous avez la possibilité de contacter notre Service Clientèle. Retrouvez également cette brochure tarifaire sur notre site internet à l'adresse suivante : [www.orangemoney.fr](http://www.orangemoney.fr)

Ces tarifs annulent et remplacent à compter du 01/07/2023 les précédentes conditions tarifaires.

## 2. Frais d'envoi

|   |   |
|---|---|
| <b>Pour envoyer de l'argent en</b><br>Côte d'Ivoire, Guinée, Cameroun, Mali, Madagascar, RDC, Congo Brazzaville, Ghana, Maroc, Rwanda, Guinée-Bissau, Bénin, Burkina Faso, Sierra Leone, Liberia, Comores, Inde, Vietnam ou à Haïti,<br>le tarif est de : |   |
| <b>1,99€</b><br>Frais de retrait non inclus<br><b>Si vous souhaitez transférer entre 0,01 et 100€</b>   | <b>2,99€</b><br>Frais de retrait non inclus<br><b>Si vous souhaitez transférer entre 100,01 et 950€</b> |

|  |  |
|--|--|
| <b>Pour envoyer de l'argent au</b><br>Sénégal, le tarif est de :   |  |
| <b>2,99€</b><br>Frais de <u>retrait inclus</u><br><b>Si vous souhaitez transférer entre 0,01 et 100€</b> | <b>4,99€</b><br>Frais de <u>retrait inclus</u><br><b>Si vous souhaitez transférer entre 100,01 et 950€</b> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Pour envoyer de l'argent à</b><br>Madagascar, le tarif est de :                                    |   |
| <b>1.99€</b><br>Frais de retrait non inclus<br><b>Si vous souhaitez transférer entre 0,01 et 100€</b> | <b>2.99€</b><br>Frais de retrait non inclus<br><b>Si vous souhaitez transférer entre 100,01 et 950€</b> |

**Note** : l'Euro est converti en monnaie du pays du bénéficiaire suivant le taux de change du jour proposé par le Service et visible par l'Utilisateur au moment de la Transaction. Le taux de change peut dépendre du Partenaire agréé en réception choisi par l'Emetteur pour que le Bénéficiaire puisse réceptionner les fonds. Des frais de conversion peuvent s'appliquer.

S'agissant des transferts internationaux ou nationaux, les bénéficiaires se verront facturer éventuellement des frais de retrait dont le montant variera suivant le partenaire concerné par l'opération.

**Pour envoyer de l'argent en**  
Europe (France, Belgique, Italie, Espagne, Allemagne, Pays-Bas, Portugal et Luxembourg), le tarif est de :

**0€**

Frais de retrait non inclus


**Si vous souhaitez transférer entre 0,01 et 950€**

Infos : vous pouvez envoyer de l'argent de la métropole vers la Réunion/Mayotte, Martinique, Guadeloupe, Belgique, Italie, Espagne, Allemagne, Portugal, Luxembourg et aux Pays-Bas et vice-versa.

### 3. Frais de dépôts et retraits d'argent

| Frais de dépôt via l'application mobile              |   | Gratuit      |
|--|---|--------------|
| Frais de dépôt en point de vente (France uniquement) | <b>Opérations (À partir de/jusqu'à)</b> |              |
|  | 0.01€ – 50€                             | <b>1,00€</b> |
|  | 50.01 €- 100€                           | <b>1,50€</b> |
|  | 100,01€ - 200€                          | <b>2,50€</b> |
|  | 200,01€ - 300€                          | <b>3,50€</b> |
|  | 300,01€ - 450€                          | <b>4,50€</b> |
|  | 450,01€ - 600€                          | <b>6,00€</b> |
|  | 600,01€ - 700€                          | <b>7,00€</b> |
|  | 700,01€ - 800€                          | <b>8,00€</b> |
|  | 800,01€ - 900€                          | <b>9,00€</b> |
| 900,01€ - 950€                                       | <b>10,00€</b>                           |              |

|   |   |              |
|---|---|--------------|
| Frais de retrait via l'application mobile   | <b>Par virement bancaire (IBAN-SEPA)<br/>0,01€ à 950€</b> | <b>1,00€</b> |
| Frais de retrait en PDV (France uniquement) | <b>Opérations (à partir de/jusqu'à)</b>                   |              |
|   | 0.01€ – 100€  | <b>2,00€</b> |
|   | 100.01 €- 250€  | <b>4,00€</b> |
|   | 250,01€ - 950€  | <b>5,00€</b> |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Note</b> : l'ensemble des opérations (notamment les dépôts et retraits de sommes d'argent) sur son compte Orange Money Europe dans un PDV en France ne sont accessibles qu'aux Utilisateurs ayant ouvert leur Compte Orange Money Europe en France. |
|---|--|

## 4. Autres frais de compte

|                          |                                   |                |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Frais de tenue de compte | <b>Après 12 mois d'inactivité</b> | <b>1,00€</b>   |
| Frais de traitement      | <b>Demande de remboursement</b>   | <b>15,00€</b>  |
|                          | <b>Recherche</b>                  | <b>15,00€</b>  |
|                          | <b>Incident bancaire*</b>         | <b>25,00 €</b> |

\* Les frais d'incident bancaire sont notamment appliqués en cas d'utilisation par l'Utilisateur de son Compte Orange Money Europe à des fins frauduleuses ou illégales.

## 5. Résoudre un litige

Orange Money Europe met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

### LE SERVICE CLIENTÈLE de Orange Money Europe

Orange Money Europe met à votre disposition une équipe Service client qui vous est dédiée.

Vous pouvez contacter notre Service client via :

- **Depuis votre accès client dans la rubrique "Aide" de votre application mobile en utilisant la messagerie**
- Ou par téléphone uniquement depuis la France, appelez au 0800 01 33 33, heures d'ouverture Lundi – Samedi : 8h – 22h service et appel gratuit,
- Depuis le site web [orangemoney.fr/aide](http://orangemoney.fr/aide)
- Ou par courrier postal à  
SAV Orange Money Europe,  
Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde,  
92800 PUTEAUX La Défense - FRANCE

**Si le Client est en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par le Service Clientèle**, il a la possibilité de s'adresser au Service Réclamations en écrivant un courrier en recommandé avec accusé de réception à l'adresse postale suivante :

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

Le Service Clientèle et le Service Réclamations de Orange Money Europe s'engage à accuser réception de la réclamation sous 3 jours et à lui apporter une réponse sous 15 jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

### EN DERNIER RECOURS : LE MÉDIATEUR

Si le Client est en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par le Service Clientèle, il peut, par saisine écrite, gratuitement et sans préjudice de la saisine éventuelle d'une juridiction compétente, solliciter :

Les sites <http://www.afepame.fr/mediation> et <https://mediateur-consommation-afepame.fr/>

Monsieur le Médiateur de l'AFEPAME  
Association Française des Etablissements de Paiement et de Monnaie  
Electronique,  
36 rue Taitbout,  
75009 Paris, FRANCE.

Le médiateur est chargé de recommander des solutions au litige. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueillent ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des Parties.



### Orange Money Europe

Compte prépayé et rechargeable de monnaie électronique émis et géré en France Métropolitaine par W-HA (société anonyme située **Village de l'Arche 6, 31 Place Ronde, 92800 PUTEAUX La Défense – FRANCE**, agréée en qualité d'Etablissement de Monnaie Electronique – code interbancaire n° 14738) permettant le transfert d'argent vers l'un des pays visés sur l'Application Orange Money Europe ou sur le Site <https://orangemoney.fr/>.

Service réservé aux particuliers majeurs ayant la jouissance d'une ligne mobile souscrite auprès d'un opérateur de communications électroniques établi dans l'un des pays visés sur l'Application Orange Money Europe ou sur le Site <https://orangemoney.fr/>, et détenteur d'un terminal compatible. Voir conditions sur [orangemoney.fr](https://orangemoney.fr/).

Orange SA (RCS Nanterre 380129866 – capital social 10 640 226 396€ – 111 quai du président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux -France) est distributeur d'Orange Money Europe mandaté par W-HA pour la France.