Votre assistant personnel en gestion locative

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : 26/02/2024

Un grand merci d'utiliser MONSIEUR HUGO !

Avant de découvrir notre plateforme, nous vous invitons à prendre attentivement connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après CGU/CGV).

Les présentes CGU/CGV ont pour objet de définir les modalités et les conditions dans les lesquelles les Utilisateurs accèdent et utilisent les services de MONSIEUR HUGO.

Les présentes CGU/CGV constituent un accord juridiquement contraignant et lient toute personne naviguant sur le Site Internet www.monsieurhugo.com (ci-après le « Site » ou encore la « Plateforme »), propriété de la société OOPONO.

En vous connectant à notre Site et/ou utilisant la Plateforme MONSIEUR HUGO, vous vous soumettez aux présentes CGU/CGV que vous serez réputé avoir lues, comprises et acceptées.

Si vous êtes en désaccord avec l'un des termes des présentes CGU/CGV, nous vous remercions de bien vouloir immédiatement mettre un terme à votre navigation et fermer votre page Internet.

Nous attirons dès à présent votre attention sur le fait que MONSIEUR HUGO se réserve le droit de mettre à jour et de modifier à tout moment les présentes CGU/CGV, sans information préalable des utilisateurs. Il vous appartient de consulter régulièrement les présentes CGU/CGV afin de vous assurer des éventuelles modifications intervenues. En poursuivant l'utilisation de notre Site Internet après la publication des modifications opérées, vous serez réputé avoir accepté lesdites modifications.

* *
*

Monsieur Hugo Votre assistant personnel en gestion locative

DÉFINITIONS 4

CONDITIONS COMMUNES À TOUT UTILISATEUR 5

1. OBJET DU SITE 5
1.1. Mise en relation Propriétaire bailleur / Locataire 5
1.2. Mise en relation propriétaire bailleur et/ou Locataire / Prestataire de service 5
2. CONTENU DE NOTRE SITE 6
3. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 6
4. VOTRE UTILISATION DU SITE INTERNET 6
5. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ 7
6. LIENS VERS DES SITES TIERS 7
7. AVERTISSEMENTS – EXCLUSIONS DE GARANTIE 8
8. DISPONIBILITÉ DU SITE 9
9. VIOLATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION 9
10. INDEMNISATION 9
11. RÉSOLUTION DES LITIGES – DROIT APPLICABLE 10
12. NULLITÉ EN CAS D'INTERDICTION 10
13. PROCÉDURE D'ALERTE ET UTILISATION FRAUDULEUSE DU SITE 10
14. ARRÊT DÉFINITIF DU SERVICE 11
15. DIVERS 11
16. COMMENTAIRES ET INFORMATIONS 11

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU PROPRIÉTAIRE BAILLEUR 12

1. INSCRIPTIONS AUX SERVICES DU SITE - CREATION D'UN COMPTE 12
1.1. Conditions pour devenir Utilisateur – Propriétaire Bailleur 12
1.2. Procédure de création d'un compte 13
1.3. Informations relatives au bien donné en location 13
1.4. Contenu publié et/ou information communiquée par le Propriétaire Bailleur 14
1.5. Inactivité du compte 14
2. ABONNEMENT / PACKS 15
2.1. Les différents Packs offerts par MONSIEUR HUGO 15
2.2. Prix 19
2.3. Mode de règlement 19
2.4. Non-paiement de l'abonnement 20
2.5. Résiliation 20
3. ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ – TABLEAU DE BORD 21
3.1. Outil de planification des visites 21
3.2. Consultation du profil des Candidats 22
3.3. Outil d'édition d'un bail d'habitation 23
3.4. Outil d'assistance pour la réalisation de l'état des lieux d'entrée et de l'inventaire 24
3.5. Outil de perception des loyers et émission des quittances de loyers 25
3.6. Outil de gestion de sa comptabilité 26
4. ASSURANCE 27
5. PERCEPTION DES LOYERS - EMETTEUR DE MONNAIE ELECTRONIQUE 28
6. DEMANDES DE PRESTATIONS EN OPTION 28
6.1. Service de déclaration des revenus fonciers par le biais d'un cabinet d'expertise comptable 28
7. LIMITE DE RESPONSABILITÉ 29
8. UTILISATION / SUPPRESSION DES DONNÉES COMMUNIQUÉES PAR LE LOCATAIRE 29

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU LOCATAIRE 32

1. INSCRIPTIONS AUX SERVICES DU SITE - CREATION D'UN COMPTE 32
1.1. Conditions pour devenir Utilisateur – Locataire 32
1.2. Procédure de création d'un compte 32
1.3. Préférences de recherche locative 33
1.4. Inactivité du compte 34
2. ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ – TABLEAU DE BORD 34
2.1. Edition d'un profil 34
2.2. Création d'un dossier unique de candidature 35
2.3. Gestion des relations locatives 36
3. INFORMATIONS ET DOCUMENTS COMMUNIQUÉS PAR LE LOCATAIRE - AUTHENTIFICATION 36
4. CANDIDATURE 36
4.1. Outil de demande et de planification des visites 37
4.2. Dépôt de dossier 37
4.3. Outil de messagerie 37
5. BAIL D'HABITATION 37
6. EMETTEUR DE MONNAIE ELECTRONIQUE 38
7. LIMITE DE RESPONSABILITÉ 39

ANNEXE 1 : Conditions générales « Pack Gestion locative Sécurité » 40

ANNEXE 2 : Conditions générales « Pack Gestion locative Protection » 48

ANNEXE 3 : Conditions générales « Contrat d'assistance » 59

ANNEXE 4 : Conditions générales de MANGOPAY 83

DÉFINITIONS

- Les termes « MONSIEUR HUGO », « nous », « notre » ou « nos » ci-après utilisés renvoient à la société OOPONO, propriétaire et éditeur du Site www.monsieurhugo.com ;

- Les termes « Site » ou encore « Site Internet » renvoient au site www.monsieurhugo.com ;

- Le terme « Plateforme » regroupe le Site Internet www.monsieurhugo.com. ainsi que tous les autres sites par le biais desquels MONSIEUR HUGO fournit ses services ou encore nos applications mobiles ;

- Le terme « CGU/CGV » désigne les Conditions Générales d'Utilisation ;

- Le terme « Utilisateur » désigne les Propriétaires Bailleurs et/ou Locataires ;

- Le terme « Propriétaire Bailleur » renvoi à toute personne physique ou morale propriétaire d'un bien immobilier et qui souhaite offrir ce bien à la location ;

- Le terme « Locataire » renvoi à toute personne physique ayant conclu avec un Propriétaire Bailleur un bail d'habitation pour un bien immobilier déterminé ;

- Le terme « Candidat » renvoi à toute personne physique soumettant son dossier en vue de la conclusion d'un bail d'habitation pour un bien immobilier déterminé ;

- Le terme « Garant » désigne la ou les personne(s) qui se porte caution au profit du Locataire.

- Le terme « Pack » désigne les différents abonnements et prestations offert par MONSIEUR HUGO aux Utilisateurs.

- Le terme « Assureur » désigne la société AXA, qui proposera, à travers ses filiales ou entités, aux Utilisateurs plusieurs offres d'assurance :

    - « AXA ASSISTANCE » pour l'aspect dépannage / assistance ;
    - « JURIDICA » pour l'aspect contentieux, assistance juridique et recouvrement des loyers.

- Le terme « Annonce » désigne l'offre de mise en location publiée par le Propriétaire Bailleur via la plateforme MONSIEUR HUGO, étant précisé ladite offre ne pourra être que de longue durée pour un bien nécessairement à usage d'habitation et situé en France métropolitaine (y compris Monaco) et hors Corse.

CONDITIONS COMMUNES À TOUT UTILISATEUR

1. OBJET DU SITE

MONSIEUR HUGO est une plateforme permettant :

- d'une part, la mise en relation entre des propriétaires bailleurs non professionnel et des locataires, par le biais d'outils de gestion les accompagnant tout au long du cycle de vie locatif ;
- d'autre part, la mise en relation propriétaires bailleurs et locataires avec des prestataires de services (artisans, comptables etc.).

Les présentes CGU/CGV ne régissent pas les relations entre le Propriétaire Bailleur et le Locataire qui sont réglées par le contrat de bail d'habitation, mais seulement celles entre MONSIEUR HUGO et les Utilisateurs.

En tant qu'éditeur de logiciel de mise en relation, MONSIEUR HUGO n'est pas parti au contrat de bail conclu entre le Propriétaire Bailleur et le Locataire ou encore au contrat de prestation de service conclu entre un Utilisateur et un prestataire recommandé par la Plateforme.

1.1. Mise en relation Propriétaire bailleur / Locataire

Les outils techniques conçus et proposés par MONSIEUR HUGO se contentent d'offrir aux Utilisateurs un cadre informatisé pour la gestion de leurs relations locatives. MONSIEUR HUGO n'intervient pas sur la prise de décision des Utilisateurs, qui restent seuls habilités à utiliser ou non la Plateforme et les services mis à dispositions.

Les logiciels mis à disposition par la plateforme MONSIEUR HUGO permettent l'établissement de documents contractuels de façon entièrement automatisée, les documents sont générés du fait de l'action de l'Utilisateur et ils ne font l'objet d'aucun travail de rédaction, révision et modification par MONSIEUR HUGO, ses partenaires ou toute autre personne.

L'Utilisateur qui achète, télécharge ou utilise un document disponible sur le Site reconnait qu'il s'agit d'un modèle à compléter étant souligné qu'aucun modèle ne peut être adapté à chaque situation spécifique. L'Utilisateur reconnait qu'il créé lui-même ses documents, sans le conseil d'un professionnel du droit.

1.2. Mise en relation propriétaire bailleur et/ou Locataire / Prestataire de service

Les outils techniques conçus et proposés par MONSIEUR HUGO se contentent de mettre en relation un Propriétaire bailleur et/ou un locataire avec des prestataires de services de

différents types. MONSIEUR HUGO ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'efficacité, du coût, de la crédibilité, de l'intégrité et de la qualité des services des prestataires proposés.

2. CONTENU DE NOTRE SITE

MONSIEUR HUGO est propriétaire de l'ensemble des textes, graphiques, images, photographies, logos, vidéos et contenus disponibles sur le Site Internet, lesquels sont protégés au titre notamment du droit d'auteur, du droit des marques et/ou par toutes autres lois applicables en matière de propriété intellectuelle et de concurrence déloyale.

Nos documents sont accessibles gratuitement et peuvent être édités ou encore imprimés pour un usage strictement professionnel et/ou personnel. En revanche, toute utilisation à des fins commerciales est prohibée.

La récupération systématique de données ou autre, à partir de notre Site pour créer ou publier, directement ou indirectement, une compilation, une collection, une base de données ou un répertoire sans l'autorisation écrite de l'éditeur du Site Internet est strictement interdite.

3. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les informations contenues sur notre Site Internet sont protégées par la loi française relative à la propriété intellectuelle en vigueur.

MONSIEUR HUGO et/ou ses licenciés sont titulaires de l'ensemble de ces droits de propriété intellectuelle.

La mention de la dénomination sociale, du logo, des produits et de la marque MONSIEUR HUGO sur notre Site Internet n'accorde en aucune manière une licence ou un droit d'utilisation quelconque sur lesdites marque, logo et dénomination, qui ne peuvent être utilisés sans le consentement exprès et écrit de MONSIEUR HUGO.

4. VOTRE UTILISATION DU SITE INTERNET

Les présentes CGU/CGV vous interdisent de recourir à un quelconque processus pour accéder, acquérir, copier ou surveiller toute partie de notre Site Internet ou de son contenu, ni à reproduire ou contourner la structure de navigation ou la présentation de notre Site Internet ou de son contenu pour vous procurer ou essayer de vous procurer des données, des documents ou des informations par des moyens non intentionnellement mis à votre disposition par le biais de notre Site Internet.

Il vous est interdit également de tenter de sonder, scanner ou tester la vulnérabilité de notre Site Internet ou de tous réseaux connectés à notre Site Internet, ni violer les mesures de sécurité et d'authentification mises en place sur notre Site Internet ou les réseaux connectés à notre Site Internet.

Vous n'êtes pas non plus autorisé à retracer les informations de tout autre utilisateur de MONSIEUR HUGO ou visiteurs de notre Site Internet, ni à exploiter notre Site Internet ou tout autre service ou information mis à disposition sur ou par le biais de notre Site Internet.

Vous vous engagez à ne prendre aucune mesure qui imposerait une charge déraisonnable ou disproportionnée sur l'infrastructure de notre Site Internet ou encore des systèmes et réseaux de MONSIEUR HUGO.

De la même façon, il vous est interdit de tenter de contrefaire les en-têtes ou de manipuler les identifiants de quelque manière que ce soit pour déguiser l'origine d'un message ou d'une transmission envoyée à MONSIEUR HUGO sur ou par le biais de notre Site Internet, ou d'un service offert sur ou par le biais de notre Site Internet.

Vous ne pouvez pas prétendre que vous êtes, ou que vous représentez quelqu'un d'autre.

Toute utilisation de notre Site Internet ou de son contenu à des fins illégales ou interdites par les présentes CGU/CGV, ou sollicitation pour l'exécution de toute activité illégale ou autre activité portant atteinte aux droits de MONSIEUR HUGO est prohibé.

5. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous vous invitons à consulter notre Politique de confidentialité qui s'applique à l'utilisation de notre Site. Ses termes font en effet partie intégrante des présentes CGU/CGV. En utilisant notre Site, vous reconnaissez et acceptez le fait que les transmissions par Internet ne sont jamais complètement privées et / ou sûres.

6. LIENS VERS DES SITES TIERS

Notre Site Internet peut contenir des liens vers d'autres sites internet dit « sites tiers ». L'Utilisateur assumera l'entière responsabilité et les risques quant à l'utilisation des sites tiers. MONSIEUR HUGO décline toute responsabilité quant aux perte, préjudice, dommage, coût, pénalité ou réclamation résultant de l'utilisation des sites tiers, que ce soit directement ou indirectement, et y compris si MONSIEUR HUGO avait connaissance de l'existence d'un tel risque. Ces liens sont uniquement indiqués à titre de commodité pour nos utilisateurs. MONSIEUR HUGO n'assure aucun contrôle et n'avalise pas le contenu desdits sites tiers. Ainsi, la présence de tels liens ne saurait entrainer une quelconque responsabilité de notre Site Internet. Toute connexion vers ces sites tiers sera faite à vos risques et périls.

7. AVERTISSEMENTS – EXCLUSIONS DE GARANTIE

En choisissant d'utiliser notre Plateforme, vous avez conscience que vous le faites à vos seuls risques et périls. Notre Plateforme est fournie en l'état, sans aucune garantie explicite ou implicite.

Dans l'hypothèse où MONSIEUR HUGO vérifierait l'identité ou les antécédents d'un utilisateur (propriétaire ou locataire), nous excluons toute garantie, explicite ou implicite, que ces vérifications permettront d'identifier une bonne ou mauvaise conduite passée, ni même que l'Utilisateur (propriétaire ou locataire) fera preuve ou non à l'avenir d'une bonne conduite.

Par les présentes CGU/CGV, vous consentez à garantir et dégager MONSIEUR HUGO de toute responsabilité pour tous les coûts, pertes, dommages, pénalités ou réclamations de quelque nature que ce soit subis par un tiers, résultant d'actions initiées par des tiers à l'encontre de MONSIEUR HUGO dues à, ou en rapport avec, votre utilisation de notre Site Internet (ou de celle de vos membres, employés, représentants, agents ou ayants droits).

Nous ne pouvons vous garantir que notre Site Internet est exempt d'erreurs ou accessible de façon ininterrompue, ni que les défauts éventuels seront corrigés, ou que l'utilisation de notre Site Internet fournira des résultats spécifiques.

L'unique recours contre MONSIEUR HUGO en cas d'insatisfaction au regard de notre Site Internet ou de son contenu est de cesser d'utiliser le présent Site Internet et/ou son contenu.

Nous ne pouvons vous garantir que l'ensemble des fichiers et autres données que vous téléchargez à partir de notre Site Internet sera exempt de virus.

Par ailleurs, MONSIEUR HUGO se réserve le droit de procéder à tout moment et sans préavis à l'une ou l'autre des actions suivantes :

1. modifier, suspendre ou mettre fin à l'exploitation ou bloquer l'accès à toute ou partie de notre Site Internet, pour quelque raison que ce soit ;

2. modifier tout ou partie de notre Site Internet et des politiques ou conditions applicables ;

3. interrompre le fonctionnement de notre Site Internet afin d'effectuer une maintenance périodique ou non, de corriger des erreurs ou opérer des modifications.

Aux termes des présentes conditions, vous vous engagez à indemniser et à dégager de toutes responsabilités MONSIEUR HUGO, ses dirigeants, administrateurs, prédécesseurs, successeurs, employés, agents, filiales et sociétés affiliées au regard de toute demande, perte, responsabilité financière, réclamation ou dépense (y compris les frais d'avocat) résultant d'actions initiées par

des tiers à l'encontre de MONSIEUR HUGO dues à, ou en rapport avec votre utilisation de notre Site Internet.

8. DISPONIBILITÉ DU SITE

Le Site est par principe accessible 24/24h, 7/7j, sauf interruption, programmée ou non, pour les besoins de sa maintenance ou cas de force majeure.

Par conséquent, MONSIEUR HUGO ne peut garantir une disponibilité du Site et/ou des services, une fiabilité des transmissions et des performances. Il n'est prévu aucune assistance technique vis-à-vis de l'Utilisateur que ce soit par des moyens électronique ou téléphonique.

Étant de fait soumis à une obligation de moyens, MONSIEUR HUGO ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site.

Nous pouvons par ailleurs être amenés à interrompre le Site, toute ou partie, à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités. L'Utilisateur reconnaît et accepte que MONSIEUR HUGO ne pourra être tenue responsable des interruptions, et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

9. VIOLATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

En cas de violation des présentes CGU/CGV, nous pourrons résilier votre accès à notre Site Internet, sans que MONSIEUR HUGO puisse être tenue pour responsable envers vous ou à l'égard d'un tiers.

Si MONSIEUR HUGO venait à engager des poursuites pour violation des présentes CGU/CGV à votre encontre, nous bénéficierons du droit de vous exiger le remboursement des honoraires d'avocat engagés, des frais encourus ainsi que le paiement de toutes autres réparations qui auront été accordées à MONSIEUR HUGO.

10. INDEMNISATION

Vous acceptez de décharger, défendre, indemniser et dégager MONSIEUR HUGO, ses sociétés affiliées et filiales ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés et agents, de toute responsabilité concernant tout(e) réclamation, responsabilité, dommage, perte et dépense, y compris, sans limitation, les frais juridiques et comptables raisonnables, découlant de ou liés de quelque façon que ce soit à (i) votre non-respect des présentes CGU/CGV, (ii) votre utilisation inappropriée du Site, de la Plateforme ou encore des Services MONSIEUR HUGO, (iii) votre interaction avec tout autre Utilisateur, Propriétaire ou Locataire, y compris, sans limitation, tout préjudice, perte ou dommage (compensatoire, direct, accessoire, immatériel ou

autre) de toute sorte lié à ou résultant de cette interaction, ou (iv) votre violation de toute loi, règlement ou droit de tiers.

11. RÉSOLUTION DES LITIGES – DROIT APPLICABLE

Les éventuels litiges liés aux présentes CGU/CGV seront régis par les lois en vigueur en France.

Toute réclamation liée aux présentes Conditions générales d'utilisation devra être formée dans un **délai d'un an après la survenance de la cause de l'action**. Passé ce délai, toute action sera réputée prescrite.

MONSIEUR HUGO et vous-même vous engagez à tenter de résoudre à l'amiable, avec ou sans médiateur, dans un délai raisonnable (ne dépassant pas 30 jours), tout litige qui pourrait surgir entre vous. Passé ce délai de 30 jours et dans l'hypothèse où aucun règlement amiable n'aurait été trouvé, les Parties seront libres d'exercer tout droit ou recours mis à leur disposition conformément à la loi applicable.

Toute réclamation liée aux présentes Conditions générales d'utilisation relèvera exclusivement des juridictions françaises.

MONSIEUR HUGO et l'Utilisateur professionnel acceptent en outre de se soumettre à la compétence exclusive des Tribunaux de Nanterre (Hauts-de-Seine), sans aucune possibilité d'objection.

12. NULLITÉ EN CAS D'INTERDICTION

MONSIEUR HUGO administre et exploite le Site www.monsieurhugo.com à partir de ses bureaux en France. Notre Site Internet est accessible dans le monde entier. Toutefois, l'ensemble du contenu de notre Site Internet (caractéristiques, produits ou services mentionnés, référencés, fournis ou offerts) n'est pas accessible à toutes les personnes ou dans toutes les zones géographiques. MONSIEUR HUGO se réserve le droit de limiter, à sa seule discrétion, la fourniture et la quantité de toute fonctionnalité, produit ou service mis à disposition de toute personne ou zone géographique. Toute offre de fonctionnalité, de produit ou de service faite sur le Site Internet est nulle et non avenue dans les pays où elle est interdite. Si vous choisissez d'accéder à www.monsieurhugo.com depuis l'extérieur de la France, il est de votre seule responsabilité de vous conformer aux lois locales en vigueur.

13. PROCÉDURE D'ALERTE ET UTILISATION FRAUDULEUSE DU SITE

L'Utilisateur s'engage à signaler à MONSIEUR HUGO toute utilisation frauduleuse dont il aurait connaissance.

L'Utilisateur prend acte de ce que MONSIEUR HUGO se réserve, dans le cas d'une utilisation non conformes aux CGU/CGV et/ou aux lois et dispositions réglementaires en vigueur, le droit, sans préavis, de procéder à sa désinscription du Site et/ou à bloquer son accès au Site.

14. ARRÊT DÉFINITIF DU SERVICE

MONSIEUR HUGO se réserve le droit de procéder, à tout moment, à la fermeture du site et à l'arrêt définitif du service.

Dans ce cas, MONSIEUR HUGO s'engage à informer les Utilisateurs, par email, dans un délai raisonnable, avant l'arrêt définitif.

Il appartiendra alors aux Utilisateurs de procéder – en amont de cet arrêt – aux sauvegardes nécessaires du contenu stocké sur leur espace personnel.

Les Utilisateurs sont informés qu'une fois le Site fermé, l'accès aux différents services et fonctionnalités sera impossible et l'ensemble du contenu définitivement perdu. Les Utilisateurs ne pourront en aucun cas réclamer de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

15. DIVERS

Les présentes CGU/CGV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre vous et MONSIEUR HUGO pour l'utilisation de ce Site Internet. Aucune contre-proposition d'accord ne sera valablement admise.

Aucune relation entre MONSIEUR HUGO et vous, ou un tiers, ne saurait venir modifier les dispositions des présentes CGU/CGV. Les présentes CGU/CGV ne pourront être interprétées comme conférant des droits ou des voies de recours à un tiers.

Vous ne pouvez en aucune façon utiliser, exporter ou réexporter tout contenu, toute copie ou encore adaptation du contenu, ou tout autre produit et service offert sur notre Site Internet, en violation des lois ou règlements applicables en France.

MONSIEUR HUGO s'engage à veiller au strict respect des présentes CGU/CGV. Toutefois, notre défaillance ne pourra être interprétée comme une renonciation de notre part à toute disposition ou tout droit dont nous disposons pour faire appliquer les présentes CGU/CGV.

16. COMMENTAIRES ET INFORMATIONS

Nous vous invitons à nous laisser vos remarques, commentaires ou encore idées d'amélioration sur notre Site. Néanmoins, tous les commentaires que vous nous faites parvenir par le biais de notre Site Internet seront considérés comme NON confidentiels. MONSIEUR HUGO sera libre d'utiliser ces renseignements sans restriction aucune.

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU PROPRIÉTAIRE BAILLEUR

MONSIEUR HUGO souhaite offrir aux Propriétaires Bailleurs un service leur permettant de louer sereinement leur bien immobilier sans passer par une agence !

Notre mission est de vous permettre de gagner du temps et de vous accompagner dans le choix du bon locataire en mettant à votre disposition des outils informatiques.

MONSIEUR HUGO n'est toutefois soumis qu'à une obligation de moyen et ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où les moyens mis à disposition ne permettraient pas d'atteindre le résultat souhaité par le Propriétaire Bailleur.

1. INSCRIPTIONS AUX SERVICES DU SITE - CREATION D'UN COMPTE

L'accès aux différents services de la Plateforme MONSIEUR HUGO est subordonné à la création d'un compte personnel au moyen d'un formulaire disponible en ligne et prévu à cet effet.

La simple inscription et la création d'un compte sont gratuites.

Le Propriétaire Bailleur pourra ensuite opter pour différents types de prestations sous forme de Pack.

1.1. Conditions pour devenir Utilisateur – Propriétaire Bailleur

- Propriétaire Bailleur – personne physique :

Pour s'inscrire à la Plateforme MONSIEUR HUGO, le Propriétaire Bailleur (personne physique) devra garantir, à la date de la demande d'inscription, être âgé d'au moins dix-huit ans et être juridiquement capable.

- Propriétaire Bailleur – personne morale :

Pour s'inscrire à la Plateforme MONSIEUR HUGO, le Propriétaire Bailleur (personne morale) devra déclarer avoir la qualité et la capacité légale pour ce faire.

MONSIEUR HUGO se réserve la possibilité de procéder à une vérification d'identité du Propriété Bailleur. Dans cette hypothèse, le Propriétaire Bailleur devra communiquer à MONSIEUR HUGO, dans les plus brefs délais, une copie de ses papiers d'identité en cours de validité ou d'un extrait K-Bis de moins de trois (3) mois.

1.2. Procédure de création d'un compte

Toute création de compte est subordonnée à l'acceptation expresse des présentes CGU / CGV.

Pour créer son compte, le Propriétaire Bailleur devra remplir un formulaire où il lui sera demandé de renseigner les informations suivantes :

- Pour le Propriétaire Bailleur – personne physique ou personne morale : Ses noms, prénoms, numéro de téléphone, adresse email, un mot de passe.

Une fois le formulaire validé, l'Utilisateur recevra sur l'adresse email renseignée un email de confirmation lui rappelant ses identifiants.

Il incombe au Propriétaire Bailleur de s'assurer, que l'adresse email renseignée est valide et qu'il a seul accès au courrier électronique comportant se identifiants. Les codes d'accès sont personnels et confidentiels. A ce titre, l'utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Toute utilisation de l'espace personnel à partir du mot de passe attribué au Propriétaire Bailleur est présumée comme émanant exclusivement du Propriétaire Bailleur.

Le Propriétaire Bailleur a l'obligation de notifier sans délai à MONSIEUR HUGO toute compromission de la confidentialité de son mot de passe ou toute utilisation par un tiers dont il aurait connaissance.

En cas de perte, d'oubli et/ou de suspicion d'utilisation frauduleuse de son mot de passe, le Propriétaire Bailleur a la possibilité de solliciter la création d'un nouveau mot de passe par l'intermédiaire du lien « Mot de passe oublié ? ».

1.3. Informations relatives au bien donné en location

Le Propriétaire Bailleur est informé que seuls les biens à usage d'habitation, situés en France métropolitaine (y compris Monaco) et hors Corse pour une location longue durée pourront faire l'objet des services de MONSIEUR HUGO.

Lors de son inscription à MONSIEUR HUGO, le Propriétaire Bailleur sera invité à compléter une fiche portant description de son bien.

Le Propriétaire Bailleur doit indiquer :

1. Type de bien : Appartement / Maison
2. Nombre de pièces
3. Meublé / Non meublé
4. Superficie du bien

5. Loyer
6. Situation du bien
7. Date de disponibilité du bien

Le Propriétaire Bailleur détermine le montant du loyer sous sa seule responsabilité.

Le Propriétaire Bailleur peut, s'il le souhaite, télécharger des photographies de son bien pour compléter la description de celui-ci.

Une fois remplie, cette fiche permet l'édition d'une annonce immobilière qui sera publiée sur la Plateforme.

MONSIEUR HUGO se réserve néanmoins le droit de ne pas valider la mise en ligne d'une annonce si le bien proposé à la location ne remplit pas les exigences légales en matière d'habitation (superficie, insalubrité etc.) et/ou si le montant du loyer lui apparaît excessif et/ou si les photographies chargées sont inadaptées.

1.4. Contenu publié et/ou information communiquée par le Propriétaire Bailleur

Le Propriétaire Bailleur s'engage et certifie que l'ensemble des données complétées par lui est exact, sincère et véritable.

Le Propriétaire Bailleur s'engage en outre à actualiser en permanence l'ensemble de ces données.

MONSIEUR HUGO n'effectue aucune vérification des données mises en ligne par Le Propriétaire Bailleur, qui est donc seul responsable de la mise en ligne, de l'utilisation et de toutes conséquences de l'ensemble des données qu'il documentera sur la Plateforme.

1.5. Inactivité du compte

En cas d'inactivité d'un compte Utilisateur pendant une durée supérieure à six (6) mois, MONSIEUR HUGO se réserve la possibilité de supprimer ledit compte à tout moment et sans préavis.

La suppression d'un compte entrainera la suppression de l'ensemble des données y compris celles renseignées dans le cadre de la souscription à un Pack « recherche d'un locataire » et/ou « mise en location ».

D'une manière générale et dans la mesure où MONSIEUR HUGO n'est soumis à aucune obligation de conservation / sauvegarde, Il appartient aux Utilisateurs de sauvegarder sur un serveur local ou support personnel toutes données et/ou tout documents accessibles via leur tableau de bord.

2. ABONNEMENT / PACKS

Une fois son compte activé, le Propriétaire Bailleur se verra proposer par MONSIEUR HUGO différents types de prestation présentés sous forme de Packs (ci-après détaillés).

2.1. Les différents Packs offerts par MONSIEUR HUGO

Le Propriétaire Bailleur reconnaît avoir été informé que MONSIEUR HUGO se réserve le droit de faire évoluer à tout moment ses services, notamment en ajoutant, supprimant ou modifiant le contenu des différents Packs présentés ci-après ainsi que les garanties proposées par l'Assureur.

2.1.1. Le Pack « recherche d'un locataire »

Le Pack « recherche d'un locataire » donne accès au Propriétaire Bailleur à :

- un outil de prise de rendez-vous pour planifier les visites ;
- un espace personnel pour gérer les dossiers de candidature ;
- un outil pour analyser l'authenticité des dossiers reçus (déclarations de revenus, identité du locataire) ;
- un formulaire permettant d'établir un contrat de bail de location à usage d'habitation nu ou meublé.

A titre commercial, ce Pack sera offert à tout Propriétaire Bailleur lors de sa première souscription et uniquement pour un bien donné en location.

Toute souscription ultérieure ou la mise en location d'un second bien pourront être facturées en fonction du tarif en vigueur.

2.1.2. Le Pack « mise en location »

Il s'agit d'une prestation offerte au Propriétaire Bailleur pour la rédaction d'un acte unique.

Ce Pack ne peut être réglé qu'en une seule échéance.

Le Pack « mise en location » offre au Propriétaire Bailleur les fonctionnalités et services suivants :

- Récupération de modèles d'actes : contrat de bail de location à usage d'habitation nu ou meublé, annexes obligatoires et acte de cautionnement ;
- Edition d'un contrat de bail de location à usage d'habitation nu ou meublé et signature en ligne ;

- Téléchargement du bail conclu avec un locataire au format PDF ;
- Accès à des formulaires pour la réalisation des états des lieux d'entrée et de sortie, ainsi qu'à l'inventaire ;
- Outil d'archivage de tous les documents contractuels pendant une durée de 6 mois ;
- La signature en ligne du contrat

Pour toute souscription d'un Pack « mise en location », MONSIEUR HUGO offrira au Propriétaire Bailleur un « essai gratuit » au Pack « gestion locative ». Étant précisé que le Propriétaire Bailleur ne pourra bénéficier qu'une seule fois de l' « essai gratuit ».

Ledit essai gratuit débutera à la date d'achat du Pack « mise en location » et prendra fin à la date de paiement du second loyer, la date de paiement du loyer est celle figurant dans le bail et ce sans aucune possibilité de report ou modification.

Le Propriété Bailleur ne pourra bénéficier pendant cette période d'essai gratuit des garanties offertes par l'Assureur.

A l'issue de cette période d'un mois et à défaut de demande de résiliation au préalable, le Pack « gestion locative » sera automatiquement renouvelé par tacite reconduction pour une durée de trois mois indéfiniment renouvelables.

2.1.3. Le Pack « gestion locative »

Le Pack « gestion locative » est proposé sous forme d'abonnement en deux versions, à savoir :

- « Pack Sécurité 12 mois »,
- « Pack Protection 12 mois ».

Pour toute souscription d'un Pack « gestion locative », MONSIEUR HUGO offrira au Propriétaire Bailleur une « période d'essai gratuite » afin de lui permettre de tester gratuitement ledit Pack. Le Propriétaire Bailleur ne bénéficiera toutefois pas durant cette période des garanties de l'Assureur.

En cas d'insatisfaction, il appartiendra au Propriétaire Bailleur de notifier à Monsieur HUGO sa volonté de résilier son abonnement dans un délai minimum de cinq (5) jours avant l'expiration de la période d'essai d'un mois.

À défaut de résiliation, le Propriétaire Bailleur sera réputé définitivement engagé pour la période d'abonnement choisie. Il lui appartiendra alors de renseigner ses coordonnées bancaires pour régler son abonnement dans un délai maximum de cinq (5) jours

Dans l'hypothèse où le Propriétaire Bailleur ne communiquerait pas ses coordonnées bancaires dans le délai de cinq (5) jours à l'expiration de la période d'essai gratuite, Monsieur HUGO aura la possibilité de résilier de plein droit l'abonnement au Pack « gestion locative » souscrit par le Propriétaire Bailleur.

(i)*. Le pack « gestion locative Sécurité »*

Le Pack « gestion locative Sécurité » est valable pour un seul bien donné en location (avec un engagement de durée de 12 mois) et prendra effet à compter de la date de souscription.

Cet abonnement sera renouvelé par tacite reconduction, pour une durée de douze (12).

Il appartiendra au Propriétaire Bailleur de s'assurer avant le renouvellement de son abonnement de la validité de sa carte bancaire (date d'expiration) et que son compte soit suffisamment provisionné pour que le paiement de son abonnement soit opéré. En cas de rejet du paiement ou d'expiration de la carte bancaire, l'abonnement ne sera pas renouvelé. MONSIEUR HUGO en informera dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés le Locataire, à charge pour ce dernier de se rapprocher directement du Propriétaire Bailleur pour la gestion et le suivi du contrat de bail les liant.

En souscrivant au Pack « gestion locative Sécurité », le Propriétaire Bailleur disposera des services suivants :

- l'envoi mensuel des quittances par mail ;
- un outil pour visualiser, saisir l'ensemble des mouvements financiers du bien ;
- un simulateur pour optimiser le régime fiscal ;
-
- un système d'alertes pour informer ou conseiller les Utilisateurs des événements liés à la vie locative ;
- une messagerie pour échanger avec le locataire ;
- le virement des loyers par prélèvement automatique du compte du locataire ;
- un accès aux garanties de protection juridique proposées par l'Assureur, étant précisé que lesdites garanties varient en fonction de la version du pack choisi ;

MONSIEUR HUGO vous invite à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation du « **Pack gestion locative Sécurité** » reproduits en Annexe 1. Votre attention est attirée sur le fait que toute souscription au « pack gestion locative », quelle que soit la version, est subordonnée à l'acceptation expresse des Conditions générales susvisées.

- l'accès aux garanties de dépannage d'urgence proposées par l'Assureur ;

MONSIEUR HUGO vous invite à prendre connaissance des conditions générales du « **contrat d'assistance Monsieur Hugo** », reproduits en Annexe 3.

Votre attention est attirée sur le fait que toute souscription au « pack gestion locative », quelle que soit la version, est subordonnée à l'acceptation expresse des Conditions générales susvisées.

- l'accès à des modèles de documents ;
- commander des services additionnels tels que des diagnostics, des assurances…

(ii)*. Le pack « gestion locative Protection »*

Le pack « gestion locative Protection » est valable pour un seul bien donné en location, avec un engagement de durée de douze (12) mois lors de la souscription.

Ce pack est conclu pour une durée minimale mentionnée au bon de commande conclu et sera renouvelée par tacite reconduction à l'expiration de la durée prévue et pour une même période.

En souscrivant à cette option, le Propriétaire Bailleur disposera des services suivants :

- des services proposés dans le pack « gestion locative Sécurité »
- des garanties d'assurance plus fortes (voir CG Assureur).

MONSIEUR HUGO vous invite à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation du « **Pack gestion locative Protection** », reproduites en Annexe 2.

Votre attention est attirée sur le fait que toute souscription au « pack gestion locative », quelle que soit la version, est subordonnée à l'acceptation expresse des Conditions générales susvisées.

En cas de pluralité des biens donnés en location, des tarifs dégressifs seront proposés par MONSIEUR HUGO au Propriétaire Bailleur en fonction du nombre de bien donné en location.

2.1.4. Le Pack « services essentiels »

Le Pack « services essentiels » est proposé systématiquement au Propriétaire souhaitant souscrire à des garanties d'assurance sans souscrire à l'un des 2 packs « gestion locative ».

En souscrivant à ce Pack le Propriétaire Bailleur disposera des services suivants :

- un service de stockage des données des locations du Propriétaire
- un service de stockage des documents contractuels
- un accès illimité aux nombreuses fiches juridiques
- un accès aux garanties de l'Assureur : soit les garanties de protection juridique ou soit les garanties de dépannage d'urgence proposées par l'Assureur

Votre attention est attirée sur le fait que toute souscription au « pack services essentiels », quelle que soit la version, est subordonnée à l'acceptation expresse des Conditions générales susvisées.

Le pack « services essentiels » est valable pour un seul bien donné en location, avec un engagement de durée de douze mois lors de la souscription.
Ce Pack est conclu pour une durée minimale mentionnée au bon de commande conclu et sera renouvelée par tacite reconduction à l'expiration de la durée prévue et pour une même période.

2.1.5. Le Pack « fiscalité »

Le pack « fiscalité » est valable pour un seul bien donné en location, avec un engagement de durée de douze (12) mois lors de la souscription.

Ce pack est conclu pour une durée minimale mentionnée au bon de commande conclu et devra être renouvelé tous les ans par le Propriétaire Bailleur.

En souscrivant à ce Pack, notre partenaire comptable établira les différentes liasses fiscales nécessaires à l'administration fiscale pour déclarer les revenus locatifs du Propriétaire Bailleur.

Le règlement du service « fiscalité » se fait via carte bancaire et revient à accepter les termes et conditions de notre partenaire comptable disponibles ici.

2.2. Prix

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes (H.T) et toutes taxes comprises (T.T.C).

Le prix des Packs pourra varier en fonction du tarif en vigueur au jour de la commande et tiendra compte des taxes applicables au jour de la commande. Tout changement du taux de ces taxes sera automatiquement répercuté sur le prix des Packs et de la commande au jour de sa conclusion.

MONSIEUR HUGO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, en les publiant en ligne.

2.3. Mode de règlement

La souscription à un Pack, à une option ou à un service payant de MONSIEUR HUGO devra être réglée en ligne par carte bancaire ou par prélèvement mensuel à échéance.

L'ensemble des abonnements payés par carte bancaire sera renouvelé automatiquement par tacite reconduction à date d'échéance.

Il appartiendra au Propriétaire Bailleur de s'assurer avant le renouvellement de son abonnement de la validité de sa carte bancaire (date d'expiration) et que son compte soit suffisamment provisionné pour que le paiement de son abonnement soit opéré. En cas de rejet du paiement ou d'expiration de la carte bancaire, l'abonnement ne sera pas renouvelé. MONSIEUR HUGO en informera dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés le Locataire, à charge pour ce dernier de se rapprocher directement du Propriétaire Bailleur pour la gestion et le suivi du contrat de bail les liant.

MONSIEUR HUGO se réserve le droit de refuser une commande émanant d'un Utilisateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

2.4. Non-paiement de l'abonnement

Le Propriétaire Bailleur s'engage à régler le ou les abonnement(s) souscrits.

- *S'agissant des packs « recherche d'un locataire » et/ou « mise en location »*

Les Packs « recherche d'un locataire » ou encore « mise en location » ne seront activés qu'une fois le règlement effectué et reçu par MONSIEUR HUGO.

- *S'agissant « gestion locative Sécurité», « gestion locative Protection » ou « services essentiels » :*

En cas de non-paiement à échéance, le Propriétaire Bailleur est informé que l'accès à l'ensemble des services de MONSIEUR HUGO sera automatiquement coupé le temps que la situation soit régularisée y compris la perception et le virement des loyers.

Le versement des loyers perçus via MANGOPAY (voir point 5 *« perception des loyers – émetteur de monnaie électronique »* ci-après) vers le compte bancaire personnel du Propriétaire Bailleur sera par ailleurs suspendus le temps que la situation soit régularisée.

Conformément à l'article 1348-2 du Code civil, le montant de l'abonnement impayé pourra être compensé avec le montant des loyers perçus et bloqués sur l'e-wallet du Propriétaire Bailleur, après autorisation donnée à MONSIEUR HUGO de prélever les sommes lui restant dues.

Le non-paiement des loyers par le Locataire n'exonère pas le Propriétaire Bailleur du paiement du prix du Pack souscrit auprès de MONSIEUR HUGO.

2.5. Résiliation

En cas de résiliation anticipée du « Pack gestion locative » ou du Pack « Service essentiels » avant l'expiration de la période minimale d'engagement (douze mois), les Utilisateurs seront facturés de la totalité des mois restants dus. L'Utilisateur continuera à bénéficier des services auxquels il a accès dans le cadre de son abonnement jusqu'à la fin de la période d'abonnement considérée.

L'Utilisateur est averti qu'à compter de la date de prise d'effet de la résiliation son accès au service de MONSIEUR HUGO sera bloqué. Son compte Utilisateur ainsi que l'ensemble des données rattachées à son compte seront par ailleurs définitivement supprimés dans un délai d'un mois à compter de cette même date.

3. ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ – TABLEAU DE BORD

La création d'un compte et la souscription à l'un des Packs MONSIEUR HUGO donne accès au Propriétaire Bailleur à un espace personnel sécurisé sous forme de tableau de bord.

C'est à partir de ce tableau de bord que le Propriétaire Bailleur pourra assurer la gestion locative de son bien.

3.1. Outil de planification des visites

3.1.1. Agenda et préférences

Pour simplifier la planification des visites du bien mis en location, MONSIEUR HUGO a développé un outil « Agenda » permettant au Propriétaire Bailleur d'indiquer ses disponibilités (jour, à partir de quelle heure, jusqu'à quelle heure).

L'Agenda se présentera sous un format mensuel et disposera d'une fonctionnalité pour dupliquer en un clic les créneaux d'un jour à l'autre ou d'une semaine à l'autre.

Le Propriétaire Bailleur disposera de la possibilité de renseigner ses préférences, à savoir :

- J'accepte de faire visiter plusieurs candidats en même temps : oui / non ;
- Temps estimatifs d'une visite par candidat : 30 minutes (modifiable) ;
- Temps estimatifs d'une visite pour N candidats : 45 minutes (modifiable).

Le Propriétaire Bailleur aura accès à son agenda en ligne et auxdites préférences depuis son tableau de bord et pourra librement y apporter des modifications à tout moment.

3.1.2. Lien à adresser aux candidats

Une fois l'Agenda validé, MONSIEUR HUGO mettra à disposition du Propriétaire Bailleur un lien url qu'il pourra sauvegarder.

Ce lien devra ensuite être adressé par le Propriétaire Bailleur aux candidats demandant une visite par email. En se connectant à ce lien, les candidats accéderont ainsi directement à l'Agenda du Propriétaire Bailleur et pourront choisir un créneau pour programmer une visite.

Le profil du ou des candidat(s) ayant sollicité une visite et/ou ayant déposé un dossier de location sera consultable par le Propriétaire Bailleur directement à partir de son Tableau de bord.

Le Propriétaire Bailleur se verra proposer trois (3) options, à savoir :

- Accepter
- Reporter
- Refuser la demande de visite

3.2. Consultation du profil des Candidats

Le profil du ou des candidat(s) ayant sollicité une visite et/ou ayant déposé un dossier de location sera consultable par le Propriétaire Bailleur directement à partir de son Tableau de bord.

Le profil d'un Candidat est composé des données renseignées et des pièces justificatives téléchargées sur la Plateforme par lui.

Les données susmentionnées s'entendent de son/ses :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Situation : célibataire / en couple / en collocation
- Revenus mensuels nets
- Statut : CDI hors période d'essai / CDI en période d'essai / Étudiant / Fonctionnaire / Indépendant / CDD / Retraité / Autres
- Garants : oui / non
    - Si oui, mentions relatives aux garants : Lien (Parent / Ami(e) / Employeur / Banque / Autres), Revenus mensuels nets.
- Emménagement au plus tôt le :
- Lien vers ses réseaux sociaux

Les pièces justificatives s'entendent par :

- Justificatifs d'identité :
    - Pièce d'identité

        - Autre(s)
- Justificatifs de domiciliation :
        - Quittances de loyer
        - Autre(s)
- Justificatifs d'activité :
        - Contrat de travail
        - Autre(s)
- Justificatifs de revenus :
        - Dernier avis d'impôt sur le revenu
        - Bulletin de paie (mois n)
        - Bulletin de paie (mois n-1)
        - Bulletin de paie (mois n-2)
        - Autre(s)

Ces mêmes données et mêmes pièces devront être communiquées par le ou les Garant(s).

En téléchargeant ses pièces justificatives, le candidat autorise MONSIEUR HUGO a procédé à une authentification de ses informations auprès de l'administration fiscale. Cette authentification apparaitra dans son profil. La responsabilité de MONSIEUR HUGO ne saurait toutefois être engagée en cas d'erreur. Aucune certification ne saurait être donnée par MONSIEUR HUGO.

Par le biais de son Profil, le Candidat disposera de la possibilité de laisser un message au Propriétaire Bailleur.

Sur chaque profil, une zone « note » sera laissée au Propriétaire Bailleur pour lui permettre d'y inscrire et d'enregistrer ses éventuelles observations.

3.3. Outil d'édition d'un bail d'habitation

Depuis son Tableau de bord, le Propriétaire Bailleur aura accès à un formulaire pour collecter les données nécessaires à la conception du bail d'habitation.

Pour éditer l'acte, le Propriétaire Bailleur devra renseigner :

- Pour la partie Bailleur :

    - Si personne physique : Nom et prénom, adresse de domicile, numéro de téléphone, adresse email
    - Si personne morale : Raison sociale, forme juridique, RCS et numéro d'immatriculation, montant du capital social, adresse du siège social, nom et prénom du représentant légal, numéro de téléphone, adresse email.

- Pour la partie Locataire :

- Nom et prénom, adresse actuelle de domicile, numéro de téléphone, adresse email
- S'il est représenté par un mandataire : identité du mandataire.

➢ Pour la partie Garant :

- Si personne physique : Nom et prénom, adresse de domicile, numéro de téléphone, adresse email
- Si personne morale : Raison sociale, forme juridique, RCS et numéro d'immatriculation, montant du capital social, adresse du siège social, nom et prénom du représentant légal, numéro de téléphone, adresse email.

➢ Pour la Partie description du bien :

- Type de bien : Appartement / Maison
- Nombre de pièces
- Surface
- Système de chauffage et eau
- Loyer
- Charges
- Indice de révision du loyer
- Dépôt de garantie

Seul le Propriétaire Bailleur ayant souscrit au Pack « Mise en location » bénéficiera de la possibilité de télécharger et signer le bail directement en ligne après paiement.

Une copie du bail signé sera automatiquement conservée dans son Tableau de Bord.

Le Propriétaire Bailleur est invité à sauvegarder et à imprimer une copie du bail d'habitation conclu. MONSIEUR HUGO ne pourra être tenu responsable en cas de perte du bail conclu.

3.4. Outil d'assistance pour la réalisation de l'état des lieux d'entrée et de l'inventaire

Le Propriétaire Bailleur ayant souscrit au Pack « Mise en location » - aura accès depuis son tableau de bord à un formulaire lui permettant de compléter l'état des lieux d'entrée et de sortie.

Le Propriétaire Bailleur sera invité à renseigner l'état de chaque pièce et équipement du bien mis en location en y joignant, le cas échéant, des photographies et, d'effectuer un relevé des compteurs d'énergie.

L'état des lieux devra être signé en ligne. Une copie de la version signée de l'état des lieux sera automatiquement enregistrée et accessible depuis le Tableau de bord du Propriétaire Bailleur.

Dans le cadre de la mise en location d'un logement meublé, un formulaire « inventaire » sera mis à la disposition des Propriétaires Bailleurs. Ces derniers seront invités à compléter ledit formulaire en précisant notamment le nombre d'équipements et leurs états de fonctionnement.

3.5. Outil de perception des loyers et émission des quittances de loyers

Le Propriétaire Bailleur, ayant souscrit à un Pack « Gestion locative », disposera d'un outil de perception des loyers, par prélèvement bancaire, entièrement automatisé (Cf. Point 5 ci-dessous) et d'émission des quittances de loyers.

3.5.1. Activation de l'outil de perception des loyers

Pour activer cet outil de perception des loyers :

> le Propriétaire Bailleur devra, à partir de la Plateforme, renseigner son IBAN et télécharger une copie de sa carte d'identité ;

> le Locataire devra, à partir de la Plateforme, télécharger son IBAN, télécharger une copie de sa carte d'identité et signer le mandat de prélèvement SEPA.

Les Propriétaire Bailleur et Locataires devront veiller à l'exactitude des informations bancaires saisies.

Les opérations de prélèvement et virement réalisées à partir des informations et documents téléchargés sont irréversibles.

3.5.2. Rejet d'un prélèvement

Dans l'hypothèse où le prélèvement d'un loyer sur le compte bancaire du Locataire serait rejeté, MONSIEUR HUGO en informera le Propriétaire Bailleur et le Locataire dans les plus brefs délais. Il appartiendra au Propriétaire Bailleur de contacter le Locataire afin de régler ce différend, dont MONSIEUR HUGO ne saurait être tenu responsable.

3.5.3. Rappel des fonds par l'organisme bancaire du Locataire

En cas de rappel des fonds par l'organisme bancaire du Locataire et sans qu'il n'y soit tenu par une quelconque obligation, MONSIEUR HUGO adressera une relance écrite et/ou téléphonique au Locataire sollicitant qu'il régularise la situation dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où le prélèvement du montant du loyer sur le compte du Locataire serait finalement annulé / rappelé par son organisme bancaire après transmission des fonds au

Propriétaire Bailleur par l'Émetteur de Monnaie Électronique (Mangopay), **le Propriétaire Bailleur s'engage à rembourser à MONSIEUR HUGO le montant du loyer indu sous un délai de 48 heures après notification du rappel des fonds par l'organisme bancaire du Locataire lui étant adressée par MONSIEUR HUGO**.

A défaut de remboursement dans le délai imparti, MONSIEUR HUGO pourra sans préjudice de toute action judiciaire intentée à l'encontre du Propriétaire-Bailleur à ce titre : :

1. Procéder, le cas échéant, à la compensation de la somme due avec le loyer des autres biens du Propriétaire Bailleur en gestion sur la Plateforme ;
2. Prononcer l'exclusion du Propriétaire Bailleur de la Plateforme.

MONSIEUR HUGO ne saurait être responsable de la perception, non perception ou encore du versement indu des loyers à la suite d'un rappel des fonds par les organismes bancaires, sur lesquels il n'exerce aucun contrôle.

3.5.4. Retard du versement du loyer au Propriété Bailleur

En tant qu'intermédiaire, MONSIEUR HUGO n'est tenu qu'à une obligation de moyens de sorte que sa responsabilité ne peut être engagée en cas de dysfonctionnements, problèmes techniques (bugs), interruption temporaire de l'outil MANGOPAY ayant pour effet de retarder le prélèvement sur le compte bancaire du Locataire et/ou le versement sur le compte bancaire du Propriétaire Bailleur du montant des loyers.

3.5.5. Génération et transmission d'une quittance de loyer

Dans les cinq (5) jours suivant la réception du règlement intégral du loyer, une quittance de loyer sera automatiquement générée et transmise par MONSIEUR HUGO au Locataire.

3.6. Outil de gestion de sa comptabilité

À partir de son tableau de bord, le Propriétaire Bailleur aura accès à un outil de gestion de sa comptabilité.

Cet outil (présenté sous forme de tableau) permet au Propriétaire Bailleur :

(i) De gérer sa comptabilité, en lui offrant notamment la possibilité d'enregistrer des revenus / dépenses pour le bien mis en location et d'y associer, le cas échéant, des factures. Le Propriétaire Bailleur reste seul responsable des données saisies dans cet outil. À partir des données collectées et en fonction du régime d'imposition choisi, un bilan fiscal pré-établi sera automatiquement généré par MONSIEUR HUGO, étant précisé qu'il appartient au Propriétaire Bailleur d'en vérifier l'exactitude et/ou la concordance avec sa situation personnelle. Le Propriétaire Bailleur est informé et reconnaît que la responsabilité de MONSIEUR HUGO,

portant sur le bilan fiscal pré-établi, ne saurait être engagée d'une quelconque manière. En cas de doute, MONSIEUR HUGO encourage le Propriétaire Bailleur à se faire conseiller par un cabinet d'expertise comptable.

(ii) D'effectuer – ponctuellement - des prélèvements auprès du locataire pour des remboursements de charges. Le Propriétaire Bailleur réalise ces prélèvements sous sa propre responsabilité, après accord du Locataire. Les opérations de prélèvement sont irréversibles.

(iii) D'être alerté via son tableau de bord des évènements périodiques ou de données saisies. Le Propriétaire Bailleur doit vérifier la véracité de ces alertes et reste le seul responsable des décisions qu'il pourra prendre.

Enfin, l'outil de gestion mettra à disposition du Propriétaire Bailleur un simulateur lui permettant de déterminer le régime fiscal correspondant le mieux à sa situation. Les résultats fournis par le simulateur sont donnés à titre strictement indicatif et ne sauraient d'une quelconque manière la responsabilité de MONSIEUR HUGO.

4. ASSURANCE

En tant que courtier en assurance, MONSIEUR HUGO propose à tout Propriétaire Bailleur, ayant souscrit un Pack « gestion locative » ou un Pack « services essentiels », deux types d'assurances destinés à couvrir les risques locatifs.

Pour vous offrir ce service, MONSIEUR HUGO collabore avec les sociétés :

- FRAGONARD ASSURANCES, SA au capital de 37 207 660 €, 479 065 351 RCS Paris, siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris, entreprise régie par le Code des assurances et mise en oeuvre par AWP FRANCE SAS, SAS au capital de 7 584 076,86 €, 490 381 753 RCS Bobigny, siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen, société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - http://www.orias.fr/ et désignée sous le nom commercial « Mondial Assistance ».

- JURIDICA, Société anonyme au capital de 14 627 854, 68 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 572 079 150 , dont le siège social se situe 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly le Roi. Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150

MONSIEUR HUGO agit en qualité d'un intermédiaire d'assurance. L'Assureur s'agira de la société FRAGONARD ASSURANCES et/ou la société JURIDICA et l'assuré sera le Propriétaire Bailleur.

Le Propriétaire Bailleur accepte et autorise MONSIEUR HUGO à donner accès à l'Assureur à son identité complète ainsi qu'aux documents contractuels conclu via la Plateforme, à savoir contrat de bail, état des lieux mais également quittances de loyers émis.

Nous vous invitons à prendre attentivement connaissance des Conditions Générales de l'Assureur, ci-après reproduites en Annexe 1, 2 et 3, auxquelles vous êtes réputé avoir acceptées en cas de souscription au Pack « gestion locative » ou au Pack « services essentiels ».

5. PERCEPTION DES LOYERS - EMETTEUR DE MONNAIE ELECTRONIQUE

Afin que vous n'ayez jamais à quitter notre Plateforme, MONSIEUR HUGO a intégré une solution de paiement des loyers en nous appuyant sur un Émetteur de Monnaie Électronique (EME), à savoir : MANGOPAY.

MANGOPAY détient une licence d'émetteur de monnaie électronique auprès de la CSSF (Luxembourg), qui lui permet de sécuriser et de garantir les fonds de nos Utilisateurs de manière sécurisée.

Cette solution vous offrira ainsi la possibilité d'encaisser les loyers par prélèvement en toute sécurité.

Nous vous invitons à prendre attentivement connaissance des Conditions Générales de la société MANGOPAY reproduites en Annexe 4.

En souscrivant aux services de MONSIEUR HUGO, vous êtes réputé avoir accepté les Conditions Générales de son partenaire MANGOPAY.

Le système de perception des loyers est ainsi entièrement automatisé, étant précisé que les fonds ne transiteront jamais par le compte bancaire de Monsieur Hugo.

MONSIEUR HUGO ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements, problèmes techniques (bug), interruption temporaire de l'outil MANGOPAY pouvant avoir pour effet de retarder le prélèvement sur le compte bancaire du Locataire et/ou le versement sur le compte bancaire du Propriétaire Bailleur des loyers.

6. DEMANDES DE PRESTATIONS EN OPTION

MONSIEUR HUGO met à disposition du Propriétaire Bailleur un certain nombre de prestations optionnelles auxquelles il pourra souscrire.

6.1. Service de déclaration des revenus fonciers par le biais d'un cabinet d'expertise comptable

MONSIEUR HUGO propose au Propriétaire Bailleur un service d'aide à l'établissement de sa déclaration des revenus fonciers auprès de l'administration fiscale. Nous avons pour cela

conclu un partenariat avec un cabinet d'expertise comptable disposant de plusieurs bureaux répartis sur l'ensemble du territoire Français.

En cas de souscription à cette prestation optionnelle, vous autorisez MONSIEUR à accéder, télécharger et communiquer à son partenaire toutes les données comptables vous concernant – présentes sur votre Tableau de bord – nécessaires à l'établissement de votre déclaration de revenus fonciers auprès de l'administration fiscale.

7. LIMITE DE RESPONSABILITÉ

MONSIEUR HUGO ne fournit aucun conseil juridique, comptable, fiscal aux Propriétaires Bailleurs qui restent seuls responsables dans la gestion de leur bien immobilier et de leur relation locative.

Le Site et/ou les services proposés sur le Site ne sauraient en aucun cas se substituer à une consultation d'avocat.

MONSIEUR HUGO ne garantit en aucun cas le contenu des modèles de documents, leur conformité pas plus que la conformité de l'information. MONSIEUR HUGO ne garantit pas non plus que les modèles utilisés répondent aux besoins des Utilisateurs, un questionnaire ne pouvant prendre en compte toutes les situations spécifiques.

La responsabilité de MONSIEUR HUGO ne pourra être recherchée quant à l'utilisation par l'Utilisateur de l'ensemble des modèles et/ou documents à télécharger mis à disposition par la Plateforme.

MONSIEUR HUGO ne saurait en outre garantir l'efficacité, la pertinence juridique des informations et des documents figurant sur le Site. MONSIEUR HUGO ne pourra être tenue responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et documents et qui serait à l'origine d'un dommage direct et / ou indirect causé à un utilisateur.

Pour toute consultation juridique, il convient de vous rapprocher d'un avocat ou de toute autre personne habilitée par la loi à faire des prestations de conseil juridique.

De la même façon, l'Utilisateur est averti que les informations concernant l'immobilier et/ou la gestion locative diffusées par le biais de la Plateforme sont livrées sous forme brute, sans aucun travail d'interprétation et à titre strictement informatif. MONSIEUR HUGO ne pourra être tenu responsable de leur inadéquation à la situation personnelle des Utilisateurs et/ou des éventuelles erreurs qu'elles pourraient contenir.

8. UTILISATION / SUPPRESSION DES DONNÉES COMMUNIQUÉES PAR LE LOCATAIRE

Le Propriétaire-Bailleur s'engage à faire une utilisation des informations, données et documents communiqués par le Locataire conforme à l'objectif poursuivi par la plateforme de MONSIEUR HUGO, à savoir :

- La recherche d'un locataire ;
- La conclusion et l'exécution d'un bail d'habitation ;
- La gestion de votre bien immobilier ;
- L'exercice de vos droits en cas de non-respect du bail d'habitation.

et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Pour toutes autres utilisations, le Propriétaire Bailleur devra veiller à recueillir le consentement des Locataires concernés et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives aux données personnelles.

Le Propriétaire Bailleur s'engage en outre à supprimer / détruire tant de son tableau de bord que de son ordinateur personnel ou encore les versions imprimées toutes informations, documents et pièces justificatives reçus par le biais de MONSIEUR HUGO sauf accord contraire des Locataires expressément recueillis par ses soins :

- Des locataires candidats qu'il n'aura pas retenu et ce dès le refus de leur dossier ;
- Du Locataire retenu dans un délai raisonnable à partir du moment où l'objectif du traitement de ces données est atteint et qu'aucune obligation légale n'impose plus leur conservation.

La responsabilité de MONSIEUR HUGO ne pourra être recherchée en cas d'utilisation tant frauduleuse que non autorisée par le Propriétaire Bailleur des informations, données, documents transmis par le Locataire.

A ce titre, MONSIEUR HUGO met en garde le Propriétaire-Bailleur contre toute utilisation frauduleuse ou non autorisée des données collectées, téléchargées, obtenues dans le cadre de l'utilisation de la plateforme de MONSIEUR HUGO.

A toutes fins utiles, il sera rappelé qu'aux termes de :

- l'article 226-4-1 du Code pénal :

« Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.
Cette infraction est punie des mêmes peines lorsqu'elle est commise sur un réseau de communication au public en ligne. »

- l'article 226_21 du Code pénal :

« Le fait, par toute personne détentrice de données à caractère personnel à l'occasion de leur enregistrement, de leur classement, de leur transmission ou de toute autre forme de traitement, de détourner ces informations de leur finalité telle que définie par la disposition législative, l'acte réglementaire ou la décision de la Commission nationale de l'informatique et des libertés autorisant le traitement automatisé, ou par les déclarations préalables à la mise en œuvre de ce traitement, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. »

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU LOCATAIRE

MONSIEUR HUGO souhaite offrir aux Locataire un service leur permettant de louer sereinement leur bien immobilier sans passer par une agence !

Notre mission est de vous permettre de gagner du temps et de l'argent dans le cadre de votre recherche de logement.

Notre Plateforme vous permet de postuler rapidement et gratuitement à une annonce immobilière.

MONSIEUR HUGO n'est toutefois soumis qu'à une obligation de moyen et ne saurait voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où les moyens mis à disposition ne permettraient pas d'atteindre le résultat souhaité par le Locataire.

1. INSCRIPTIONS AUX SERVICES DU SITE - CREATION D'UN COMPTE

L'accès aux différents services de la Plateforme MONSIEUR HUGO est subordonné à la création d'un compte personnel au moyen d'un formulaire disponible en ligne et prévu à cet effet.

L'inscription et la création d'un compte sont gratuites.

1.1. Conditions pour devenir Utilisateur – Locataire

Pour s'inscrire à la Plateforme MONSIEUR HUGO, le Candidat et/ou Locataire devra être une personne physique et garantir être âgé, à la date de la demande d'inscription, d'au moins dix-huit ans et être juridiquement capable.

1.2. Procédure de création d'un compte

Pour créer son compte, le Candidat et/ou le Locataire devra remplir un formulaire où il lui sera demandé de renseigner les informations suivantes : ses noms, prénoms, téléphone, adresse postale, adresse email, un mot de passe.

Une fois le formulaire validé, le Candidat et/ou le Locataire recevra sur l'adresse email renseignée un email de confirmation lui rappelant ses identifiants.

Il incombe au Candidat et/ou au Locataire de s'assurer, que l'adresse email renseignée est valide et qu'il a seul accès au courrier électronique. Les codes d'accès sont personnels et confidentiels. A ce titre, l'Utilisateur est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Toute utilisation de l'espace personnel à partir du mot de passe attribué au Candidat et/ou au Locataire est présumée comme émanant exclusivement du Candidat et/ou au Locataire.

Le Candidat et/ou le Locataire a l'obligation de notifier sans délai à MONSIEUR HUGO toute compromission de la confidentialité de son mot de passe ou toute utilisation par un tiers dont il aurait connaissance.

En cas de perte, d'oubli et/ou de suspicion d'utilisation frauduleuse de son mot de passe, le Candidat et/ou le Locataire a la possibilité de solliciter la création d'un nouveau mot de passe par l'intermédiaire du lien « Mot de passe oublié ? ».

1.3. Préférences de recherche locative

Une fois votre compte créé, il vous sera demandé de compléter votre profil en précisant notamment vos préférences de recherche locative afin de permettre à MONSIEUR HUGO de faciliter votre recherche de logement.

Pour ce faire, un formulaire sera mis à votre disposition où il conviendra que vous précisiez certaines informations, à savoir :

- Emménagement souhaité au plus tôt le (préciser une date)
- Vous emménagez : seul / en couple / en collocation
- Vos revenus annuels nets (à préciser)
- Votre statut professionnel : CDI / Étudiant / Fonctionnaire etc.
- Vous disposez d'un Garant : oui / non
    - Si oui :
        - Lien : Parent / Ami(e) / Employeur / Banque / Autres
        - Nom et prénom du Garant
        - Revenus annuels nets du Garant
- Le lien vers vos réseaux sociaux
- Votre message à l'attention des Propriétaires Bailleurs : « *Présentez-vous en quelques mots pour donner encore plus envie au propriétaire de vous faire visiter le bien* »

Ces précisions nous permettront de vous présenter les seules offres susceptibles de convenir à votre profil et à vos critères.

1.4. Inactivité du compte

En cas d'inactivité d'un compte Utilisateur pendant une durée supérieure à six (6) mois, MONSIEUR HUGO se réserve la possibilité de supprimer ledit compte à tout moment et sans préavis.

La suppression d'un compte entrainera la suppression de l'ensemble des données et documents. MONSIEUR HUGO n'étant tenu d'aucune obligation de conservation / sauvegarde, Il appartient au Locataire de veiller à sauvegarder tout documents et/ou données sur un serveur local ou support personnel.

2. ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ – TABLEAU DE BORD

La création d'un compte donne accès au Candidat et/ou au Locataire à un espace personnel sécurisé sous forme de Tableau de bord.

C'est à partir de ce Tableau de bord que le Locataire va pouvoir déterminer ses préférences, constituer un dossier de candidature, candidater et assurer la gestion de sa relation locative avec le Propriétaire Bailleur.

2.1. Edition d'un profil

Le profil d'un Locataire et/ ou d'un Candidat est composé des données renseignées et des pièces justificatives téléchargées sur la Plateforme par lui.

Les données susmentionnées s'entendent de son/ses :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone
- Situation : célibataire / en couple / en collocation
- Revenus mensuels nets
- Statut : CDI hors période d'essai / CDI en période d'essai / Étudiant / Fonctionnaire / Indépendant / CDD / Retraité / Autres
- Garants : oui / non
    - Si oui, mentions relatives aux garants : Lien (Parent / Ami(e) / Employeur / Banque / Autres), Revenus mensuels nets.
- Emménagement au plus tôt le :
- Liens vers les réseaux sociaux

Les pièces justificatives s'entendent par :

- Justificatifs d'identité :
    - Pièce d'identité
    - Autre(s)

- Justificatifs de domiciliation :
    - Quittances de loyer
    - Autre(s)
- Justificatifs d'activité :
    - Contrat de travail
    - Autre(s)
- Justificatifs de revenus :
    - Dernier avis d'impôt sur le revenu
    - Bulletin de paie (mois n)
    - Bulletin de paie (mois n-1)
    - Bulletin de paie (mois n-2)
    - Autre(s)

Ces mêmes données et mêmes pièces devront être communiquées par le ou les Garant(s).

Le profil du Locataire est modifiable à tout moment depuis le Tableau de bord.

2.2. Création d'un dossier unique de candidature

Le dossier de candidature comprendra l'ensemble des données et documents contenus dans le profil du Locataire. Dans l'hypothèse où la location est envisagée pour plusieurs personnes, ces mêmes données devront être renseignées pour les autres Locataires.

Lorsque le dossier de candidature est complet, MONSIEUR HUGO se charge de le faire contrôler de façon systématique auprès de son partenaire de confiance : DossierFacile.

En créant son compte sur Monsieur Hugo le Locataire accepte expressément les Conditions générales d'utilisation de DossierFacile et accepte que ses données personnelles seront utilisées conformément à la Politique de confidentialité de DossierFacile.

Afin de sécuriser l'utilisation de ce dossier, DossierFacile apposera sur l'ensemble des documents contenus dans le dossier de candidature un filigrane mentionnant « Dossier candidature location – Pièces justificatives ».

Une fois son dossier constitué, le Locataire pourra, s'il le souhaite, le transmettre au Propriétaire Bailleur qui pourra le consulter à son tour depuis son Tableau de bord.

En cas de réponse à une annonce et/ou de demande de rendez-vous, le Locataire autorise expressément MONSIEUR HUGO à transmettre son dossier de candidature ainsi que ses données de contact au Propriétaire Bailleur.

Le Locataire peut à tout moment supprimer son dossier, qui ne sera par conséquent plus consultable depuis le Tableau de bord.

2.3. Gestion des relations locatives

Une fois le bail d'habitation signé, le Locataire pourra à partir de son Tableau de bord contacter directement le Propriétaire Bailleur en cas de difficultés.

Le Locataire bénéficiera des garanties souscrites par le Propriétaire Bailleur pour le logement qu'il occupe et notamment les garanties d'Axa assistance.

3. INFORMATIONS ET DOCUMENTS COMMUNIQUÉS PAR LE LOCATAIRE - AUTHENTIFICATION

Le Candidat et/ou le Locataire s'engage et certifie que l'ensemble des données complétées par lui est exact, sincère et véritable.

Le Candidat et/ou le Locataire s'engage en outre à actualiser en permanence l'ensemble de ces données.

MONSIEUR HUGO n'effectue aucune vérification des données mises en ligne par le Candidat et/ou le Locataire, qui est donc seul responsable de la mise en ligne, de l'utilisation et de toutes conséquences, y compris pénales, de l'ensemble des données qu'il documentera sur la Plateforme.

MONSIEUR HUGO se permet, à ce titre, de rappeler au Locataire qu'en application de l'article 441-1 du Code pénal :

> *« Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.*
> *Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. »*

Afin de rassurer le Propriétaire Bailleur, MONSIEUR HUGO propose au Locataire d'opérer une vérification d'authenticité auprès de DossierFacile, sans que jamais notre responsabilité puisse être engagée à cet égard. Le Locataire devra, pour ce faire, charger les différentes pièces justificatives constitutives du dossier de location (pour lui, son conjoint et ses garants).

Si l'authentification auprès de DossierFacile a pu être opérée, le Locataire autorise MONSIEUR HUGO à mentionner la vérification opérée dans son dossier de Candidature.

4. CANDIDATURE

4.1. Outil de demande et de planification des visites

MONSIEUR HUGO met tout œuvre pour simplifier la planification de vos visites.

Chacune des fiches des biens proposés à la location sur notre Plateforme disposera d'un onglet par le biais duquel le Locataire pourra directement solliciter une visite auprès du Propriétaire Bailleur. Le Locataire accèdera alors à l'agenda en ligne du Propriétaire Bailleur et pourra sélectionner une date et un horaire de visite disponible.

Ce n'est qu'une fois le créneau choisi par le Locataire que MONSIEUR HUGO permettra au Propriétaire Bailleur d'avoir accès – à partir de son Tableau de bord – au profil du Locataire et l'étudier afin de décider s'il :

- Accepte
- Reporte
- Refuse la demande de visite

En choisissant de candidater, le Locataire autorise expressément MONSIEUR HUGO à transmettre au Propriétaire Bailleur ses données de contact ainsi que son dossier de candidature contenant l'ensemble des pièces justificatives qu'il aura télécharger sur la plateforme de MONSIEUR HUGO.

Le Locataire aura accès à la réponse du Propriétaire Bailleur directement à partir de son Tableau de bord.

4.2. Dépôt de dossier

Le Tableau de bord conserve une trace de l'ensemble des visites effectuées par le Locataire, afin de lui permettre de comparer et de choisir parmi les biens visités.

Une fois le choix opéré, le Locataire n'aura plus qu'à valider la transmission de son dossier via la Plateforme au Propriétaire Bailleur.

4.3. Outil de messagerie

MONSIEUR HUGO met à disposition des Utilisateurs un outil de messagerie permettant au Propriétaire Bailleur et au Locataire d'échanger par le biais d'une messagerie instantanée.

5. BAIL D'HABITATION

Si son dossier de candidature est accepté par le Propriétaire Bailleur, le Locataire recevra – via son Tableau de bord – une notification de réponse favorable.

La signature du bail d'habitation en ligne ne sera possible que si, et seulement si, le Propriétaire Bailleur a souscrit au Pack « Mise en location ».

Si tel est le cas, l'édition du bail sera directement opérée par le Propriétaire Bailleur via son propre Tableau de bord.

Le Locataire devra quant à lui :

- s'assurer de l'exactitude des mentions ;
- signer le bail d'habitation en ligne
- saisir, s'il le souhaite, son RIB et valider le mandat SEPA pour la mise en place, le cas échéant, du prélèvement automatique des loyers ;
- signer en ligne l'État des lieux d'entrée et éventuellement l'inventaire.

Une copie du bail signé sera automatiquement conservée dans son Tableau de Bord.

Le Locataire est invité à sauvegarder et à imprimer une copie du bail d'habitation conclu.

MONSIEUR HUGO ne pourra être tenu responsable en cas de perte du bail conclu et n'est soumis à aucune obligation de conservation.

6. EMETTEUR DE MONNAIE ELECTRONIQUE

En tant que Marketplace, aucune perception des loyers ne peut transiter directement via MONSIEUR HUGO.

Nous proposons néanmoins aux Utilisateurs une solution de paiement des loyers en nous appuyant sur un Émetteur de Monnaie Électronique (EME), à savoir : MANGOPAY.

MANGOPAY détient une licence d'émetteur de monnaie électronique auprès de la CSSF (Luxembourg), qui lui permet de sécuriser et de garantir les fonds de nos Utilisateurs de manière sécurisée.

Sous réserve que le Propriétaire Bailleur de votre logement ait souscrit à un Pack « gestion locative » et opter pour cet outil de perception des loyers, vous disposerez de la possibilité de verser vos loyers par prélèvement directement via notre Plateforme

Dans ce cadre, nous vous invitons à prendre attentivement connaissance des Conditions Générales de la société MANGOPAY reproduites en Annexe 4. En souscrivant aux services de MONSIEUR HUGO, vous êtes réputé avoir accepté lesdites Conditions Générales.

7. LIMITE DE RESPONSABILITÉ

MONSIEUR HUGO ne fournit aucun conseil juridique, comptable, fiscal aux Locataires qui restent seuls responsables du choix du bien pris en location et de leur relation locative.

Le Site et/ou les services proposés sur le Site ne sauraient en aucun cas se substituer à une consultation d'avocat.

MONSIEUR HUGO ne garantit en aucun cas le contenu des modèles de documents, leur conformité pas plus que la conformité de l'information. MONSIEUR HUGO ne garantit pas non plus que les modèles utilisés répondent aux besoins des Utilisateurs, un questionnaire ne pouvant prendre en compte toutes les situations spécifiques.

La responsabilité de MONSIEUR HUGO ne pourra être recherchée quant à l'utilisation par l'Utilisateur de l'ensemble des modèles et/ou documents à télécharger mis à disposition par la Plateforme.

MONSIEUR HUGO ne saurait en outre garantir l'efficacité, la pertinence juridique des informations et des documents figurant sur le Site. MONSIEUR HUGO ne pourra être tenue responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et documents et qui serait à l'origine d'un dommage direct et / ou indirect causé à un utilisateur.

Pour toute consultation juridique, il convient de vous rapprocher d'un avocat ou de toute autre personne habilitée par la loi à faire des prestations de conseil juridique.

De la même façon, l'Utilisateur est averti que les informations concernant l'immobilier et/ou la gestion locative diffusées par le biais de la Plateforme sont livrées sous forme brute, sans aucun travail d'interprétation et à titre strictement informatif. MONSIEUR HUGO ne pourra être tenu responsable de leur inadéquation à la situation personnelle des Utilisateurs et/ou des éventuelles erreurs qu'elles pourraient contenir.

ANNEXE 1 : Conditions générales « Pack Gestion locative Sécurité »

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES
DE PROTECTION JURIDIQUE N° 10101211104

Notice d'information valant conditions générales des garanties n° 10101211104 souscrit par la société OOPONO (S.A.S.U. OOPONO,14 rue Charles V, 75004 PARIS, N° ORIAS 17001864), auprès de Juridica,(S.A. au capital de 14 627 854, 68 € - 572 079 150 - R.C.S. Versailles - siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi, Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR69 572 079 150), pour le compte de ses clients ayant adhéré au pack gestion locative, offre Standard.
Elle décrit les garanties, les exclusions, les obligations de l'assuré, les modalités d'examen des réclamations. Ces garanties sont régies par le Code des assurances et le droit français.
L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 61 rue Taitbout - 75009 PARIS.

1. DÉFINITIONS

L'assureur ou Nous : L'assureur - JURIDICA - 1 Place Victorien Sardou, 78160 MARLY LE ROI.

L'assuré ou Vous : Le bailleur, personne physique ou SCI ou SARL à caractère familial, ayant adhéré au pack gestion locative Standard auprès de MONSIEUR HUGO, et qui s'engage au paiement de la cotisation.

Action opportune : Une action est opportune :
- Si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale
- Si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
- Lorsque vous vous trouvez en défense, si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.

Affaire : Litige entraînant la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits afin que leurs positions soient tranchées et ce quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

Année d'assurance : Période comprise entre deux échéances principales de cotisation.

Biens immobiliers garantis : Ce sont les biens immobiliers situés en France métropolitaine ou à Monaco, désignés aux conditions particulières de votre Pack, que vous donnez en location ou en sous location au titre d'un contrat de bail d'habitation, et que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne assurée par la présente garantie.

La SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familial : le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier.

Convention d'honoraires : Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait de l'article 10 de la Loi du 31 décembre 1971.

Dol : Manœuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

Fait générateur du litige : Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que l'assuré a subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

Indice de référence : Indice des prix à la consommation – Ensemble des ménages - France - Biens et services divers, établi et publié chaque mois par l'INSEE (identifiant : 001763793, base 2015) - ou l'indice qui lui serait substitué. Une seule valeur d'indice est retenue pour toute l'année civile. Il s'agit de celle du mois d'août précédant l'année civile de la déclaration ou de l'échéance de votre contrat. Pour l'année 2018 la valeur est de 102,29.

Intérêts en jeu : Montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

Intermédiaire : S.A.S.U. OOPONO, 14 rue Charles V, 75004 PARIS.

Litige : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire, le conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

Période de validité de votre garantie : Période comprise entre la date d'adhésion au pack Gestion locative standard et celle de sa résiliation.

Souscripteur : MONSIEUR HUGO, marque commerciale de OOPONO 14 rue Charles V, 75004 PARIS.

Tiers : Toute personne physique ou morale étrangère au contrat.

2. LES PRESTATIONS

2.1 L'information juridique par téléphone

Les garanties décrites ci-après sont accessibles sur simple appel téléphonique au 01 82 88 92 52 du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, sauf jour fériés. Vous bénéficiez de ces garanties dans le seul cadre de votre vie privée. Vous devez nous solliciter entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa résiliation.
Pour toute question ou difficulté juridique, un juriste vous renseigne sur vos droits et obligations et vous oriente sur les démarches à entreprendre dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque liés aux présentes garanties.

2.2 L'aide à la résolution amiable des litiges

En cas de litige garanti, un juriste analyse les aspects juridiques de la situation, vous délivre un conseil personnalisé en vue de sa résolution et détermine avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.
En concertation avec vous et à condition que l'action soit opportune, il intervient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse du litige et lui rappeler vos droits. Aucun frais ni honoraire de quelque nature qu'il soit n'est pris en charge au titre de la présente garantie. Toutefois, si vous êtes informé que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, vous serez assisté dans les mêmes conditions. A ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance après nous en avoir informé et nous en avoir communiqué les coordonnées. Vous pouvez également, si vous en formulez la demande écrite, choisir l'avocat que nous vous proposons pour sa compétence dans le domaine concerné et/ou sa proximité. Dans cette hypothèse, nous prenons en charge les frais et honoraires d'avocat dans la limite maximale de 150 euros TTC.

3. LES DOMAINES GARANTIS

Litige avec votre locataire

Vous êtes garanti pour tout litige trouvant son origine dans l'exécution du contrat de location des biens immobiliers garantis, à l'exception des litiges pris en charge au titre de la garantie loyers impayés et détériorations immobilières et sous réserve de l'application des limitations et des exclusions de garantie figurant ci-après.

Litige relatif au bien immobilier garanti

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige vous opposant à un copropriétaire, à un prestataire, à la copropriété ou tout autre tiers, portant sur le bien immobilier garanti donné en location.

Litige fiscal

Vous êtes garanti en cas de litige portant sur une proposition de rectification ou de mise en recouvrement, notifiée après la prise d'effet de votre garantie et si la proposition de rectification ne porte pas sur des revenus, bénéfices, plus-values ou profits découlant d'une activité professionnelle autre que salariée.

Sont exclus les litiges :

- Résultant d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;

- Résultant de la détention, la cession ou toute opération sur des parts sociales ou des valeurs mobilières ;
- Résultant de la gestion, l'administration ou la participation à une société, à une association, à un syndicat, à une copropriété ou à une indivision ;
- Résultant d'un aval, d'un cautionnement et d'un mandat de gestion que vous avez donnés sauf si le litige vous oppose à une agence immobilière concernant un bien immobilier garanti ;
- Relatif au recouvrement de vos loyers impayés et/ou de charges de copropriété ;
- Résultant de détériorations immobilières ;
- Résultant d'une reconnaissance de dette que vous soyez débiteur ou créancier, d'un aménagement des délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond, y compris si vous faites l'objet d'une procédure de surendettement ;
- Résultant d'un bien immobilier ne répondant pas à la définition donnée du bien immobilier garanti aux présentes Conditions Générales ;
- Résultant d'un bornage, d'une multipropriété, de la désignation d'un administrateur ad hoc ou provisoire en matière de copropriété, du paiement d'une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires au titre des charges de copropriété ;
- Résultant d'une opposition en matière immobilière entre des associés de la SCI propriétaire du bien immobilier, entre le nu-propriétaire et l'usufruitier, entre indivisaires ;
- Relatif aux droits de propriété industrielle, aux droits de propriété littéraire et artistique, des douanes ;
- Résultant d'une poursuite pour dol, délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal. Nous vous remboursons les frais et honoraires de votre avocat restés à votre charge en fin de procédure contentieuse si la décision, devenue définitive, écarte le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge.
- Résultant de dommages mettant en jeu votre Responsabilité Civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.
- Résultant de travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d›un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu›ils sont soumis à une assurance obligatoire ;
- Vous opposant au souscripteur de la présente garantie.

4. LES CONDITIONS DE GARANTIE

Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :
- le litige doit relever de votre vie privée ;
- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de votre garantie ;
- vous devez nous déclarer votre litige entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa résiliation ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

Les causes de déchéance de garantie
Vous êtes déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré si vous faites une déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à sa résolution.

Déclaration et information
Dans votre propre intérêt, vous devez nous déclarer le litige par écrit dès que vous en avez connaissance à l'adresse suivante : JURIDICA - 1 place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi CEDEX, en nous communiquant notamment :
- les références de votre garantie de Protection Juridique ;
- les coordonnées précises de votre adversaire ;
- les références de tout autre contrat susceptible de couvrir le litige ;
- un exposé chronologique des circonstances du litige ; toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ; tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.
Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

5. LA TERRITORIALITÉ

Les garanties vous sont acquises pour les litiges découlant de faits survenus en France ou Monaco, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays.

6. EN CAS DE DÉSACCORD

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution.
Nous vous en informons et en discutons avec vous.
En cas de désaccord entre vous et nous portant sur le fondement de vos droits ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L.127-4 du code des assurances :
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais.

En cas de conflit d'intérêts
En vertu de l'article L127- 5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat dans les limites et conditions définies au présent document.

7. LA VIE DES GARANTIES

La garantie du présent contrat vous est acquise à compter du jour de la prise d'effet du pack de gestion locative Offre Standard, sous réserve du paiement effectif de la cotisation.
Elle est liée à la qualité de bénéficiaire du Pack et se renouvelle de mois en mois avec le Pack. Elle n'est pas renouvelée et cesse de produire ses effets en cas de résiliation ou d'expiration du Pack.
Tout changement, toute modification ou toute transformation du Pack vous est opposable.

8. LA PRESCRIPTION

La prescription est la période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable. Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.
Quand votre action a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour :
- où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ;
- où vous l'avez indemnisé.
Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :
- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- notre reconnaissance de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.
Elle est également interrompue par :
- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
- nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
- vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.
Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

9. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Vous devez dans un premier temps contacter, par téléphone ou par écrit, votre conseiller ou votre service Clients joignable à l'adresse suivante : S.A.S.U. OOPONO : 14 rue Charles V, 75004 PARIS, n° ORIAS 7001864.

Par la suite, et si une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante : JURIDICA - Service Réclamation - 1 place Victorien Sardou - 78166 Marly le Roi Cedex.
Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse motivée vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours conformément à la recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé).
Enfin, et dans la mesure où aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante- La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet http://www.mediation-assurance.org.
Ce recours est gratuit.
Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

10. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectées vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.
Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).
Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.
Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).
Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrons ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à

compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).
Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.
Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.
Pour plus d'informations, consultez : https://www.juridica.fr/donneespersonnelles-et-cookies/
https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/

ANNEXE 2 : Conditions générales « Pack Gestion locative Protection »

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES DE PROTECTION JURIDIQUE N° 10101109804

Notice d'information valant conditions générales des garanties n° 10101109804 souscrit par la société OOPONO (S.A.S.U. OOPONO, 14 rue Charles V, 75004 PARIS, N° ORIAS 17001864), auprès de Juridica, (S.A. au capital de 14 627 854, 68 € - 572 079 150 - R.C.S. Versailles - siège social : 1, place Victorien Sardou 78160 Marly le Roi, Entreprise régie par le code des assurances - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150), pour le compte de ses clients ayant adhéré au pack gestion locative, offre Premium.
Elle décrit les garanties, les exclusions, les obligations de l'assuré, les modalités d'examen des réclamations. Ces garanties sont régies par le Code des assurances et le droit français.
L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), située 61 rue Taitbout – 75009 PARIS.

1. DÉFINITIONS

L'assureur ou Nous : L'assureur - JURIDICA - 1 Place Victorien Sardou, 78160 MARLY LE ROI.
L'assuré ou Vous : Le souscripteur, personne physique ou morale, qui souscrit le pack gestion locative Premium auprès de MONSIEUR HUGO, qui s'engage au paiement de la cotisation, son conjoint non séparé, son concubin notoire, son cosignataire d'un pacte civil de solidarité ainsi que leurs enfants respectifs, mineurs sous leur autorité parentale, ou à charge au sens fiscal du terme.

Action de groupe : Action en justice, introduite par une association agréée, qui saisit un juge pour le compte d'un groupe de consommateurs, qui rencontrent un litige similaire ou identique, afin qu'ils soient indemnisés des préjudices subis.

Action opportune : Une action est opportune :
- Si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale
- Si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
- Lorsque vous vous trouvez en défense, si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.

Affaire : Litige entraînant la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits afin que leurs positions soient tranchées et ce quels que soient les développements procéduraux mis en oeuvre devant cette juridiction.

Année d'assurance : Période comprise entre deux échéances principales de cotisation.

Avocat postulant : Avocat qui représente une partie devant un Tribunal de Grande Instance ou une Cour d'appel lorsque l'avocat choisi par le client pour plaider son dossier n'est pas inscrit au barreau devant lequel le procès a lieu.

Biens immobiliers garantis : Ce sont les biens immobiliers situés en France métropolitaine ou à Monaco, désignés aux conditions particulières de votre Pack, que vous donnez en location ou en souslocation au titre d'un bail d'habitation, et que vous ne mettez pas à disposition à titre gratuit d'une personne assurée par la présente garantie.
La SCI à caractère familial ou la SARL à caractère familial : le caractère familial suppose que la société ait été constituée afin de permettre à des membres d'une même famille de la protéger, de gérer une succession, de transmettre un patrimoine privé, d'acquérir ou de construire un ensemble immobilier.

Consignation pénale : Dépôt d'une somme entre les mains du juge par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile.

Convention d'honoraires : Convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait de l'article 10 de la Loi du 31 décembre 1971.

Dépens : Part des frais engendrés par un procès dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens) et que le tribunal met à la charge de l'une des parties qui est le plus souvent la perdante.

Dol : Manoeuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement. Fait générateur du litige : Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que l'assuré a subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

Frais irrépétibles : Frais non compris dans les dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative ou son équivalent devant les autres juridictions étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

Frais proportionnels : Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

Indice de référence : Indice des prix à la consommation – Ensemble des ménages - France - Biens et services divers, établi et publié chaque mois par l'INSEE (identifiant : 001763793, base 2015) - ou l'indice qui lui serait substitué. Une seule valeur d'indice est retenue pour toute

l'année civile. Il s'agit de celle du mois d'août précédant l'année civile de la déclaration ou de l'échéance de votre contrat. Pour l'année 2018 la valeur est de 102,29.

Intérêts en jeu : Montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

Intermédiaire : S.A.S.U. OOPONO, 14 rue Charles V, 75004 PARIS.

Litige : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont l'assuré est l'auteur ou le destinataire, le conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

Période de validité de votre garantie : Période comprise entre la date d'adhésion au pack Gestion locative standard et celle de sa résiliation.

Souscripteur : MONSIEUR HUGO, marque commerciale de OOPONO 14 rue Charles V, 75004 PARIS.

Tiers : Toute personne physique ou morale étrangère au contrat

2. LES PRESTATIONS

2.1 L'information juridique par téléphone

Les garanties décrites ci-après sont accessibles sur simple appel téléphonique au 01 82 88 92 52 du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, sauf jour fériés. Vous bénéficiez de ces garanties dans le seul cadre de votre vie privée. Vous devez nous solliciter entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa résiliation.
Pour toute question ou difficulté juridique, un juriste vous renseigne sur vos droits et obligations et vous oriente sur les démarches à entreprendre dans tous les domaines du droit français et du droit monégasque liés aux présentes garanties.

2.2 L'aide à la résolution des litiges

En phase amiable

En cas de litige garanti, un juriste analyse les aspects juridiques de la situation, vous délivre un conseil personnalisé en vue de sa résolution et détermine avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.
En concertation avec vous et à condition que l'action soit opportune, il intervient directement auprès de la partie adverse pour lui exposer son analyse du litige et lui rappeler vos droits. Si vous êtes ou si le juriste est informé que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, vous serez assisté dans les mêmes conditions. A ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.
Nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans limite de 500 € TTC par litige.

En phase judiciaire

A condition que l'action soit opportune et que le montant des intérêts en jeu soit supérieur à 350 € TTC à la date de déclaration du litige, un juriste vous assiste dans la mise en oeuvre d'une action en justice :
- si la démarche amiable n'aboutit pas ;
- si les délais sont sur le point d'expirer ;
- si vous avez reçu une assignation et devez être défendu.

En outre, l'action en justice ou l'exercice d'une voie de recours sont subordonnées aux conditions cumulatives suivantes :
- cette action doit être opportune ;
- le montant des intérêts en jeu doit être supérieur à 350 € TTC.

Par intérêts en jeu, on entend le montant du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps selon une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.
Vous avez la maîtrise de la direction du procès.
Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez le choisir parmi ceux de votre connaissance, après nous en avoir informés et nous avoir communiqué ses coordonnées ou, si vous en formulez la demande par écrit, parmi ceux que nous vous proposons pour leur compétence dans le domaine concerné ou pour leur proximité.
Dans les deux cas, vous négociez avec votre avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.
Cette convention fixe le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours envisagés. La législation rend obligatoire cette convention, sauf urgence.
Dès l'introduction d'une action en justice, l'avocat choisi devient votre principal interlocuteur.
Toutefois, vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre litige en nous communiquant les pièces essentielles (exemple : décision de justice, assignation).
Nous faisons procéder à l'exécution de la décision de justice si la partie adverse est identifiée, localisable et solvable. L'insolvabilité de la partie adverse peut résulter d'un procès-verbal de carence dressé par huissier, de l'absence de domicile fixe, d'une procédure de surendettement ou d'une procédure de liquidation judiciaire.
A l'occasion d'un litige garanti, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution dans la limite de 10 000 € TTC par litige (et sous réserve des montants maximaux de prise en charge applicables à certaines matières) et des limitations financières relatives aux frais non tarifés et honoraires d'avocat et d'expert - cf. paragraphe 7 de la présente notice.

3. LES DOMAINES GARANTIS

Litige avec votre locataire

Vous êtes garanti pour tout litige trouvant son origine dans l'exécution du contrat de location des biens immobiliers garantis, à l'exception des litiges pris en charge au titre de la garantie loyers impayés et détériorations immobilières et sous réserve de l'application des limitations et des exclusions de garantie figurant ci-après.

Litige relatif au bien immobilier

Nous défendons vos intérêts lorsque vous êtes impliqué dans un litige vous opposant à un copropriétaire, un prestataire, à la copropriété ou tout autre tiers, portant sur le bien immobilier donné en location.

Litige fiscal
Vous êtes garanti en cas de litige portant sur une proposition de rectification ou de mise en recouvrement, notifiée au moins trois mois après la prise d'effet de votre garantie et si la proposition de rectification ne porte pas sur des revenus, bénéfices, plus-values ou profits découlant d'une activité professionnelle autre que salariée.

Recouvrement des impayés locatifs
Vous êtes garanti en cas de litige avec votre locataire portant sur le non-paiement total ou partiel des loyers, charges et taxes récupérables, dus au titre du contrat de bail.
Cette garantie s'applique sous réserve des conditions cumulatives suivantes :
- Votre créance doit être :
- certaine, c'est-à-dire dont l'existence n'est pas contestée ;
- liquide, c'est-à-dire dont le montant est déterminé ;
- exigible, c'est-à-dire arrivée à terme, depuis moins de 6 mois au jour de la déclaration ;
- Votre créance impayée doit être d'un montant supérieur à 350 €TTC hors pénalités de retard par impayé ;
- Le débiteur doit être identifié et solvable. Est considéré comme étant insolvable, le débiteur qui fait l'objet d'un état de cessation des paiements, d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire ou de surendettement ;
- Votre créance doit résulter d'un impayé locatif postérieur d'au moins 3 mois à la prise d'effet de votre garantie.

Sont exclus les litiges :
- Résultant d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- Résultant de la détention, la cession ou toute opération sur des parts sociales ou des valeurs mobilières ;
- Résultant de la gestion, l'administration ou la participation à une société, à une association, à un syndicat, à une copropriété ou à une indivision ;
- Résultant d'un aval, d'un cautionnement et d'un mandat de gestion que vous avez donnés sauf si le litige vous oppose à une agence immobilière concernant un bien immobilier garanti ;
- Résultant de détériorations immobilières ;
- Résultant d'une reconnaissance de dette que vous soyez débiteur ou créancier, d'un aménagement des délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond, y compris si vous faites l'objet d'une procédure de surendettement ;
- Résultant d'un bien immobilier ne répondant pas à la définition donnée du bien immobilier garanti au lexique des présentes Conditions Générales ;
- Résultant d'un bornage, d'une multipropriété, de la désignation d'un administrateur ad hoc ou provisoire en matière de copropriété, du paiement d'une quote-part des frais et honoraires exposés dans le cadre d'une action impliquant le syndicat des copropriétaires au titre des charges de copropriété ;
- Résultant d'une opposition en matière immobilière entre des associés de la SCI propriétaire du bien immobilier, entre le nupropriétaire et l'usufruitier, entre indivisaires ;
- Relatif aux droits de propriété industrielle, aux droits de propriété littéraire et artistique, des douanes ;
- Résultant d'une poursuite pour dol, délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal.
Nous vous remboursons les frais et honoraires de votre avocat restés à votre charge en fin de

procédure contentieuse si la décision, devenue définitive, écarte le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (nonlieu, requalification, relaxe). Ce remboursement s'effectue dans la limite des montants maximaux de prise en charge.
- Résultant de dommages mettant en jeu votre Responsabilité Civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance.
- Résultant de travaux immobiliers ou contrats y afférents, lorsque ces travaux sont soumis, soit à la délivrance d'un permis de construire, ou d›un permis de démolir, soit au régime de la déclaration préalable, ou encore lorsqu'ils sont soumis à une assurance obligatoire ;
- Vous opposant au souscripteur de la présente garantie.

4. LES CONDITIONS DE GARANTIE

Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :
- le litige doit relever de votre vie privée ;
- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de votre garantie ;
- Pour que le litige soit garanti en phase judiciaire, les intérêts en jeu doivent être supérieurs à 350 € TTC à la date de la déclaration du litige ;
- vous devez nous déclarer votre litige entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa résiliation ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

En outre, pour que le litige déclaré soit garanti en phase judiciaire, les conditions suivantes doivent être remplies :
- vous devez recueillir notre accord préalable AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours, afin que nous puissions analyser les informations transmises et vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige.

Les causes de déchéance de garantie
Vous êtes déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré si vous faites une déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à sa résolution.

Déclaration et information
Dans votre propre intérêt, vous devez nous déclarer le litige par écrit dès que vous en avez connaissance à l'adresse suivante : JURIDICA - 1 place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi CEDEX, en nous communiquant notamment :
- les références de votre garantie de Protection Juridique ;
- les coordonnées précises de votre adversaire ;
- les références de tout autre contrat susceptible de couvrir le litige ;
- un exposé chronologique des circonstances du litige ; toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ; tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

5. LA TERRITORIALITÉ

Les garanties vous sont acquises pour les litiges découlant de faits survenus en France ou Monaco, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays.

6. EN CAS DE DÉSACCORD

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution.
Nous vous en informons et en discutons avec vous.
En cas de désaccord entre vous et nous portant sur le fondement de vos droits ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L.127-4 du code des assurances :
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais.
Dans ce dernier cas, si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action dans les limites et conditions définies au présent document.

En cas de conflit d'intérêts
En vertu de l'article L127- 5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous.
Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat dans les limites et conditions définies au présent document.

7. LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Nature des frais pris en charge En cas de litige garanti et dans la limite des montants définis ci-après, nous prenons en charge les frais suivants :
- les coûts de procès-verbaux de police ou de gendarmerie que nous avons engagés ;
- les coûts de constat d'huissiers que nous avons engagés ;
- les honoraires d'experts que nous avons engagés ou que le tribunal a désigné dans la limite de 1 500 € TTC ;
- la rémunération des médiateurs que nous avons engagés ;
- les dépens y compris ceux qui sont mis à votre charge par le juge ;
- les honoraires et les frais non tarifés d'avocat.

Nous ne prenons pas en charge les frais suivants :
- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier ;

- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les dépens et les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ou par une transaction ; (moins disant que précédemment)
- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver la partie adverse ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- les condamnations au principal, les amendes, les intérêts de retard et les dommages et intérêts prononcés contre vous ;
- les frais et honoraires d'avocat postulant ;
- les frais de consultation et d'inscription des hypothèques ;
- les frais et honoraires d'avocat au dépôt d'une déclaration de créance ;
- les frais et honoraires d'avocat relatifs à une enquête en relevé de forclusion ;
- les frais et honoraires d'avocat pour le dépôt d'une plainte ;
- les consignations pénales ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédures réalisés avant la déclaration de litige sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires liés à une procédure de contrôle d'une loi déjà promulguée (question prioritaire de constitutionnalité) ;
- les frais d'adhésion à une association au titre de la défense d'intérêts individuels ou collectifs, y compris dans l'hypothèse d'une action de groupe.
- les frais et honoraires d'expertise judiciaire liés à une fixation, à une modification ou à une révision du loyer ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt ;
- les frais de géomètre expert pour la réalisation d'un bornage.

Montants de prise en charge et frais et honoraires d'avocat :

Montants TTC de prise en charge des honoraires d'avocats Ces montants incluent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies			
Assistance	**Montant TTC Paris et Région parisienne**	**Montant TTC Province**	
Assistance à expertise judiciaire - Assistance à mesure d'instruction - Recours pré-contentieux en matière administrative - Représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	432 €	432 €	par intervention
Assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties Assistance à médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge	Le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée.		
Ordonnances, quelle que soit la juridiction (y compris le juge de l'exécution)			
Ordonnance en matière gracieuse ou sur requête - Ordonnance de référé	732 €	732 €	par ordonnance
Première instance ci-dessous mentionnée (y compris les médiations et conciliations n'ayant pas abouti)			
Juge de proximité ayant abouti à une décision définitive	667,22 €	667,22 €	par affaire*
Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré	341,13 €	341,13 €	par affaire*
Tribunal de grande instance	1 224 €	1 224 €	par affaire*
Tribunal de commerce - Tribunal administratif	1 224 €	1 224 €	par affaire*
Autres juridictions de première instance (y compris le juge de l'exécution)	1 400 €	912 €	par affaire*
Appel			
Autres matières	1 224 €	1 224 €	par affaire*
Hautes juridictions			
Cour de cassation - Conseil d'Etat	2 676 €	2 676 €	par affaire*
Cour d'assises	2 230 €	2 676 €	par affaire*, consultations comprises

LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

Le libre choix de votre avocat

La prise en charge des frais et honoraires d'avocat s'effectue de la façon suivante :
- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous avez signée ;
- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Prise en charge des frais et honoraires d'un avocat assurant la défense de plusieurs personnes contre un même adversaire et pour un même litige

Lorsque vous avez avec plusieurs personnes un même litige contre un même adversaire et que vous avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige dans la limite des montants définis au présent document.

Montants retenus en cas de litige porté devant des juridictions étrangères

Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. A défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

Sort des dépens et frais irrépétibles mis à la charge de la partie adverse.

La juridiction compétente peut décider de mettre à la charge de la partie adverse les dépens ou les frais irrépétibles. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt (ce principe de récupération de sommes s'appelle subrogation). Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

8. LA VIE DES GARANTIES

La garantie du présent contrat vous est acquise à compter du jour de la prise d'effet du pack de gestion locative Offre Premium, sous réserve du paiement effectif de la cotisation.

Elle est liée à la qualité de bénéficiaire du Pack et se renouvelle automatiquement d'année en année avec le Pack.

Elle n'est pas renouvelée et cesse de produire ses effets en cas de résiliation ou d'expiration du Pack.

Tout changement, toute modification ou toute transformation du Pack vous est opposable.

9. LA PRESCRIPTION

La prescription est la période au-delà de laquelle une demande n'est plus recevable. Conformément aux dispositions prévues par les articles L.114-1 et suivants du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :
- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où vous en avez eu connaissance, sous réserve que vous prouviez l'avoir ignoré jusque-là.

Quand votre action a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour :

- où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ;
- où vous l'avez indemnisé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :
- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- notre reconnaissance de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- la demande d'aide juridictionnelle qui dure jusqu'au moment où le bureau d'aide juridictionnelle rend une décision définitive.

Elle est également interrompue par :
- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
- nous à vous en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
- vous à nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

10. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Vous devez dans un premier temps contacter, par téléphone ou par écrit, votre conseiller ou votre service Clients joignable à l'adresse suivante : S.A.S.U. OOPONO : 14 rue Charles V, 75004 PARIS, n° ORIAS 7001864.

Par la suite, et si une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante :

JURIDICA - Service Réclamation - 1 place Victorien Sardou - 78166 Marly le Roi Cedex.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse motivée vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours conformément à la recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 (sauf circonstances particulières dont nous vous tiendrons informé).

Enfin, et dans la mesure où aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante- La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet http://www.mediation-assurance.org.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de

tout ou partie des données collectées vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrons ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez : https://www.juridica.fr/donneespersonnelles-et-cookies/ https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/

ANNEXE 3 : Conditions générales « Contrat d'assistance »

CONDITIONS GENERALES AU CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIVE DE DOMMAGE MONSIEUR HUGO N° 922768

Le Contrat est régi par le Code des assurances français. Il a pour objet de vous apporter une aide en cas de d'Evènement garanti.

Ce Contrat est présenté et souscrit par le Distributeur OOPONO, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000 euros dont le siège social est situé 14 rue Charles V, 75004 Paris immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 825 337 207, courtier en assurance inscrit au registre des intermédiaires d'assurance sous le numéro 170 018 64 (www.orias.fr).

Les garanties prévues ci-après sont assurées et délivrées par FRAGONARD ASSURANCES - SA au capital de 37 207 660,00 €, 479 065 351 RCS Paris, siège social : 2 rue Fragonard – 75017 Paris. Entreprise privée régie par le Code des assurances.

A qui s'adresse ce contrat ?

Ce contrat s'adresse à toute personne, bailleur non-occupant ayant souscrit un abonnement de gestion locative auprès du Distributeur et sous réserve des conditions ci-après.

Quelle(s) sont les condition(s) pour bénéficier de la garantie de ce contrat ?

Pour bénéficier de la garantie, le bien immobilier mis en location doit se situer en France métropolitaine.

Quelle est la date d'effet et la durée de votre contrat ?

Le contrat est valable à compter de la date d'adhésion sur la plate-forme « Monsieur Hugo » pour une durée d'un (1) an. A l'issue de cette période, il se renouvelle par tacite reconduction pour la même durée, sauf dénonciation par l'adhérent ou l'Assureur dans les conditions définies au contrat. Les garanties s'appliquent conformément aux conditions prévues aux « Dispositions Administratives ».

Quelles sont les garanties prévues au contrat ?

- Ce sont les garanties listées ci-après, qui figurent sur le bulletin d'adhésion et pour lesquelles vous allez acquitter la prime correspondante.
- Pour connaitre les montants et plafonds de prise en charge relatives à chacune des garanties, nous vous invitons à vous référer au tableau qui figure à l'article 2 «

RÉSUME DES PRESTATIONS ET PRISE EN CHARGE» de la convention d'assistance. Ce tableau est complété par la liste des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques à chacune des garanties.

Points d'attention

- ✓ Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation suite à l'adhésion au contrat d'assurance. Les conditions et modalités d'exercice de cette faculté sont détaillées dans les « Dispositions Administratives » à l'article 3 « Faculté de renonciation ».

- ✓ Afin d'éviter la multi-assurance, conformément à l'article L112-10 du Code des assurances :

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant le risque garanti par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :
- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.
Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.
Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat à l'article 3 des Dispositions Administratives « Faculté de renonciation ».

- ✓ La qualité de service et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations. Si toutefois nos services ne vous avaient pas donné entière satisfaction, vous pouvez nous contacter selon les termes prévus dans les « Dispositions Administratives » à l'article à l'article 7 « Modalités d'examen des réclamations ».

Besoin d'assistance ?

► **Contactez-nous**
- **au 01 40 25 15 90**
- **Accès sourds et malentendants : https://accessibilite.votreassistance.fr**

accessibles 24h/24 et 7j/7,
sauf mention contraire dans la convention

► **Veuillez nous indiquer** :
- *Le nom et le numéro du contrat d'assurance souscrit (922768)*
- *Les nom et prénom du bénéficiaire*
- *L'adresse exacte du bénéficiaire*

Lle numéro de téléphone auquel le bénéficiaire peut être joint

Les prestations de la présente convention d'assistance souscrites par OOPONO (désignée sous la marque « Monsieur Hugo ») sont assurées auprès de :

FRAGONARD ASSURANCES

SA au capital de 37 207 660 €
479 065 351 RCS Paris
Siège social : 2, rue Fragonard - 75017 Paris
Entreprise régie par le Code des assurances

et sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

SAS au capital de 7 584 076,86 €
490 381 753 RCS Bobigny
Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen
Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - http://www.orias.fr/

Ci-après désignée sous le nom commercial « **Mondial Assistance** ».

Monsieur Hugo Votre assistant personnel en gestion locative

Convention d'assistance au bien immobilier n° 922 768

1. EVENEMENTS GARANTIS

Les conditions de délivrance des garanties au titre de la présente convention varient selon les prestations et la formule souscrite :

- Les prestations décrites à l'article 5.1 « ASSISTANCE DEPANNAGE » sont délivrées en cas de survenance d'un évènement affectant l'un des éléments suivants du bien immobilier :
  - Plomberie intérieure,
  - Plomberie extérieure,
  - Electricité intérieure,
  - Gaz,
  - Chauffage,
  - Serrurerie,
  - Stores et volets roulants.

  Le périmètre de couverture de chacune des interventions de dépannage est précisé dans l'article 5.1 « ASSISTANCE DEPANNAGE ».

2. RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE

2.1 Assistance dépannage

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
DEPANNAGE		
Plomberie intérieure	**400 € TTC** maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	Chaque prestation est limitée à 3 interventions par période annuelle de garantie.
Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles – y compris recherche de fuites	**3 000 € TTC** maximum, déplacement et main d'œuvre, par évènement garanti	
Electricité intérieure	**400 € TTC** maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Gaz	**400 € TTC** maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Chauffage **(hors entretien)**	**400 € TTC** maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Serrurerie	**400 € TTC** maximum, déplacement, main d'œuvre et pièces, par évènement garanti	
Stores et volets roulants	Coût du déplacement du technicien et 1 heure de main d'œuvre par événement garanti	

3. VALIDITE DE LA CONVENTION

VALIDITE TERRITORIALE

Les prestations sont accordées exclusivement pour les évènements affectant le Bien immobilier situé en France métropolitaine.

DUREE DE VALIDITE

Les prestations sont accordées exclusivement pendant la durée de validité de l'abonnement à la plate-forme « Monsieur Hugo » et de l'accord liant OOPONO et Fragonard Assurances pour la délivrance de ces prestations.

4. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Dans la présente convention d'assistance (ci-après la « Convention »), les termes et expressions qui commencent par une lettre majuscule auront la signification suivante :

BENEFICIAIRE / ADHERENT

Le bailleur non-occupant ayant souscrit, auprès de OOPONO, un abonnement de gestion locative lui donnant accès à la plate-forme « Monsieur Hugo » et ayant adhéré au contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative auprès de Fragonard Assurances.

BIEN IMMOBILIER

Le bien immobilier mis en location par l'Adhérent et pour lequel l'Adhérent a souscrit le contrat d'assurance collective de dommages sur la plate-forme de gestion locative « Monsieur Hugo ».

PRESTATAIRE

Prestataire de services, professionnel référencé par Mondial Assistance.

5. PRESTATIONS

Les montants, conditions et limites de prise en charge figurent à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE »

Mondial Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention, de vérifier la qualité de propriétaire du Bien immobilier ainsi que la matérialité de l'évènement ouvrant droit aux prestations.

5.1. ASSISTANCE DEPANNAGE

En cas d'évènement affectant l'un des éléments du Bien immobilier cités ci-après, Mondial Assistance réalise un diagnostic par téléphone, et aide le Bénéficiaire à résoudre le problème. Lorsque l'aide téléphonique s'avère insuffisante, Mondial Assistance organise et prend en charge, dans les conditions et limites indiquées à l'article 2 « RESUME DES PRESTATIONS ET PRISES EN CHARGE », l'intervention d'un Prestataire pour dépanner.

❖ Plomberie intérieure

Sont couvertes les installations privatives apparentes de plomberie du Bien immobilier situées après l'arrivée d'eau pour les incidents suivants :

- Les fuites :
  - sur le robinet d'arrêt d'alimentation générale d'eau,
  - sur joint de parcours des canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
  - sur canalisations d'alimentation ou d'évacuation d'eau,
  - sur trop-plein de baignoire, de lavabo et d'évier,
  - sur groupe de sécurité du ballon d'eau chaude,
  - sur joint de sortie de cuvette de WC,
  - sur joint et robinet d'arrêt de chasse d'eau de WC,
  - sur siphon,
  - sur joint et robinet existant de machine à laver (vaisselle ou linge),
  - sur joint du ballon d'eau chaude,
  - sur robinet et joint ou té de réglage de radiateurs du chauffage individuel.
- Les engorgements :
  - des WC, lavabos et éviers,
  - des canalisations d'évacuation.
- Les dysfonctionnements des mécanismes de WC.

Les réparations (hors débouchages) sont garanties pour une période de 12 (douze) mois.

Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.

Sont exclus :

- **la recherche de fuites,**
- **les appareils de production d'eau chaude ou de chauffage et les radiateurs et circuits de chauffage au sol,**
- **les appareils ménagers, les pompes, les réducteurs de pression et les détendeurs,**
- **les piscines, spas, saunas, hammams et jacuzzis.**

❖ Plomberie extérieure des parties privatives ou maisons individuelles

Sont couvertes les fuites sur les canalisations d'eau extérieures situées dans les limites des terrains attenants du Bien immobilier et en aval du compteur d'eau.

Ne sont pas pris en charge les coûts liés à la réfection des revêtements de sol et ornements suite à l'intervention, de même que le remplacement de pompes, réservoirs d'eau, réducteurs de pression et détendeurs.

❖ Electricité intérieure

Sont couvertes les installations électriques intérieures situées après le compteur d'alimentation en électricité et les points de branchement des appareils en cas de panne ou coupure d'électricité.

Sont exclus :

- **les appareils alimentés par l'installation électrique,**
- **les pannes dues à un problème d'alimentation du fournisseur d'énergie ou une insuffisance de puissance installée,**
- **les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique,**
- **les installations électriques nécessitant le déplacement de machines et de mobiliers lourds à l'aide d'équipements spéciaux ou non accessibles sans travaux de terrassement, de démontage ou de démolition (réseaux enterrés, faux plafonds, cloisons),**
- **les travaux de mise en conformité de tout ou partie de l'installation électrique intérieure, en conséquence de modifications apportées à la législation ou aux directives relatives à la santé et à la sécurité,**

- **les pannes d'électricité causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi n°82-600 du 13 juillet 1982,**
- **les conséquences des orages, de la foudre, des tempêtes, du feu ou d'une explosion.**

❖ Gaz

Sont couvertes les alimentations en gaz naturel après compteur (alimentations chaudière, gazinière, appareil de chauffage, compris flexibles et robinets …) en cas de fuite.

❖ Chauffage

Sont couvertes les chaudières à gaz, fuel ou électricité pour les pannes ou défaillances de la chaudière (vase d'expansion, brûleur, thermostat, valve de gaz,…). **Cette prestation ne se substitue pas à un contrat d'entretien.**

Sont exclus :

- **les problèmes sur les installations et les chaudières à usage collectifs,**
- **les pompes, les adoucisseurs, les filtres, les réducteurs de pression,**
- **les interventions nécessitant la dépose de la chaudière,**
- **les problèmes sur le corps de chauffe des radiateurs,**
- **l'entretien ou le dépannage des dispositifs extérieurs à la chaudière (ventilation, régulation, alimentation électrique),**
- **les parties de l'installation enterrées et/ou encastrées,**
- **les pannes dues à un dommage électrique,**
- **les pannes causées ou provoquées par le gel, par l'utilisation d'eau ou de gaz anormalement pollués ou paraffinée, par le fonctionnement de la chaudière en atmosphère anormalement polluée,**
- **les pannes causées ou provoquées par une catastrophe naturelle faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82600 du 13 juillet 1982.**

❖ Serrurerie

Sont couverts les bris, perte, enfermement ou vol des clés du Bien immobilier et dysfonctionnements de la serrure.

Mondial Assistance organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier pour ouvrir la porte du Bien immobilier.

Les travaux entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) sont à la charge du Bénéficiaire.

- Stores et volets roulants

Sont couverts les volets roulants mécaniques ou motorisés, les stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés en cas de panne du mécanisme d'ouverture.

Le délai pour la mise en œuvre de la prestation est de 72 (soixante-douze) heures ouvrées minimum à compter de la demande.

Toutes les réparations sont assorties d'une garantie d'un an.

Sont exclus l'entretien ou la réparation des tissus des stores intérieurs ou extérieurs mécaniques ou motorisés ainsi que la casse des volets ou des stores.

6. RESPONSABILITE

Mondial Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. L'Adhérent ou ses proches doivent, en cas d'urgence, prendre contact directement et en priorité avec les services locaux de secours d'urgence.

Mondial Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (Récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances : https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales), mouvements populaires, émeutes, sabotage, terrorisme, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les évènements imprévisibles d'origine naturelle.

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la Convention ne peut donner lieu à remboursement que si Mondial Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.
Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux que Mondial Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité de Mondial Assistance ne concerne que les services qu'elle réalise en exécution de la Convention. **Elle ne sera pas tenue responsable :**

- **des actes réalisés par les Prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité ;**
- **de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.**

De même, la responsabilité de Mondial Assistance ne pourra être recherchée dans le cas d'une utilisation ou interprétation erronée par le Bénéficiaire des renseignements communiqués ou des conseils prodigués par Mondial Assistance.

7. EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions prévues à la Convention, ainsi que celles figurant éventuellement dans les définitions contractuelles, sont toujours exclus :

- **les évènements survenus lors de locations saisonnières,**
- **les frais non justifiés par des documents originaux,**
- **les conséquences :**
  - **des situations à risques infectieux en contexte épidémique,**
  - **de l'exposition à des agents biologiques infectants,**
  - **de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,**
  - **de l'exposition à des agents incapacitants,**
  - **de l'exposition à des agents radioactifs,**
  - **de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,**

  qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques ou de recommandations de la part des autorités sanitaires internationales ou des autorités sanitaires locales,
- **les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe,** sauf cas de légitime défense.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1. LOCALISATION DES ADHESIONS

Le présent contrat est établi en langue française et soumis à la loi française.

S'agissant des transactions effectuées sur un site internet hébergé en France métropolitaine, l'espace virtuel constitué par les pages web du site www.monsieurhugo.com est réputé situé dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France métropolitaine, sans préjudice de la protection qu'assure au consommateur la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. MODALITÉS D'ADHESION, PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

a. Modalités d'adhésion et prise d'effet du contrat

L'adhésion s'effectue via la plate-forme « Monsieur Hugo » simultanément à la souscription d'un abonnement aux services de la plate-forme « Monsieur Hugo ».

Le présent contrat prend effet au moment de l'adhésion.

b. Prise d'effet et cessation de la garantie

La garantie prend effet le jour du paiement de la prime.

Elle cesse à l'échéance du contrat en cas de non-renouvellement.

3. FACULTÉ DE RENONCIATION

L'Adhérent peut disposer d'une faculté de renonciation suite à la souscription d'un contrat d'assurance.

a. Cas de renonciation

- **Multi-assurance**

  Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant **un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire**, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le présent contrat, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du présent contrat.

- **Ventes à distance**

  Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurance conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat, le démarchage ou hors établissement habituel du vendeur.

b. Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, l'Adhérent peut exercer cette faculté en retournant à OOPONO, une demande de renonciation dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat :

- Soit **par courrier électronique** à l'adresse e-mail suivante : hugo@monsieurhugo.Com

- Soit **par recommandé avec avis de réception** à l'adresse suivante :

  OOPONO
  14 rue Charles V, 75004 Paris

L'Adhérent peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :
« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès Fragonard Assurances le … (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, l'Adhérent doit accompagner sa demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent contrat.

Si l'Adhérent exerce cette faculté, le contrat sera résilié à sa date d'effet. L'Adhérent sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.
Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Adhérent a mis en œuvre des garanties du présent contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

4. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION À L'ADHESION

- **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent dans la déclaration du risque est sanctionnée par la nullité du présent contrat dans les conditions prévues par l'article L113-8 du Code des assurances.**
- **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent, dont la mauvaise foi n'est pas établie est sanctionnée dans les conditions prévues par l'article L113-9 du Code des assurances :**
  - **si elle est constatée avant tout sinistre : l'Assureur a le droit soit de maintenir le présent contrat moyennant une augmentation de prime, soit de résilier le contrat sous dix (10) jours par lettre recommandée, en remboursant la part de prime trop perçue.**
  - **si la constatation n'a lieu qu'après le sinistre : l'Assureur peut réduire l'indemnité en proportion du montant de la prime payée par rapport au montant de la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.**

5. SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ADHERENT AU JOUR DU SINISTRE

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

6. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat d'assurance est prescrite par un délai de deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées à l'article L 114-1 du Code des assurances.

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L114-1 à L114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

- Article L114-1 du Code des assurances

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance ***sont prescrites par deux ans*** *à compter de l'événement qui y donne naissance.*

Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

- Article L114-2 du Code des assurances

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.».

- Article L114-3 du Code des assurances

« Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Information complémentaire :
Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont énoncées aux articles 2240 et suivants du Code civil, parmi ces dernières figurent notamment : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice même en référé, l'acte d'exécution forcée.
Pour connaître l'exhaustivité des causes ordinaires d'interruption de la prescription, se reporter aux articles du Code civil précités.

7. *MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS*

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)
Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont Fragonard Assurances le tiendrait informé.

Si le Bénéficiaire n'est toujours pas satisfait du traitement de sa réclamation, il peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
http://www.mediation-assurance.org

LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

La demande du Bénéficiaire auprès de la Médiation de l'Assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de Fragonard Assurances.

Les entreprises adhérentes de la FFA proposent un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

Le Bénéficiaire a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

En cas de souscription de son contrat d'assurance en ligne, le Bénéficiaire a la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant :
http://ec.europa.eu/consumers/odr

8. ÉVOLUTION DE LA PRIME

La prime peut être révisée chaque année à l'échéance du contrat.

Dans ce cas, l'Adhérent a la faculté de demander la résiliation du contrat dans les trente (30) jours suivant celui où il a eu connaissance de cette majoration.

Cette résiliation prend effet un (1) mois après sa notification par lettre recommandée, par l'Adhérent, le cachet de la poste faisant foi.

L'Adhérent reste néanmoins tenu de verser à l'Assureur la portion de prime calculée en fonction de la prime de l'exercice précédent pour la période allant jusqu'à la date de résiliation.

A défaut de cette résiliation, l'augmentation de la prime prend effet à compter de la date portée sur l'appel de prime.

9. PAIEMENT DE LA PRIME

Les appels de prime non soldés sont reportés sur un relevé de compte mensuel, établi par l'Assureur.

Il appartient à l'Adhérent de régler la prime dans les dix (10) jours suivant l'envoi du relevé de compte.

10. SANCTIONS APPLICABLES

a. Inexactitude des déclarations de l'Adhérent

En cas d'erreur ou omission dans les déclarations servant de base à la fixation de la prime, l'Adhérent peut demander, outre le paiement du montant de la prime, une indemnité égale à 50% de la prime omise, conformément aux dispositions de l'article L113-10 du Code des assurances.

De plus, lorsque les erreurs ou les omissions ont, par leur nature, leur importance ou leur répétition, un caractère frauduleux, l'Assureur peut exiger le remboursement des sinistres payés.

b. Non-paiement de la prime ou d'une fraction de la prime

Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, en cas de non-paiement de la prime par l'Adhérent dans les dix (10) jours suivant l'envoi du relevé de compte, le cachet de la poste faisant foi :

- L'Assureur adresse à son dernier domicile ou siège social connu une lettre recommandée de mise en demeure et les garanties sont suspendues trente (30) jours après l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi. La suspension de garantie entraîne la non-garantie de tout sinistre, survenu après le 30ème jour qui suit l'envoi de cette mise en demeure. Sauf résiliation intervenue entre-temps, la garantie est remise en vigueur le lendemain midi du paiement de l'intégralité des primes, accessoires, frais et intérêts ayant fait l'objet de la mise en demeure, ainsi que des fractions de primes venues à échéance pendant la période de suspension ;
- L'Assureur résilie le présent contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de trente (30) jours précité. L'Adhérent en est informé par mention figurant dans la mise en demeure.

La résiliation du présent contrat ne dispense pas l'Adhérent du paiement de la prime échue.

11. *RÉSILIATION DU CONTRAT*

a. *Cas de résiliations*

Le présent contrat peut être résilié :

- **par l'Assureur :**
  - Chaque année à la date d'échéance du présent contrat moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date ; Le point de départ du préavis est la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. La résiliation prend effet à la date d'échéance ;
  - Dans le cas où l'Adhérent ne paie pas la prime, dans les conditions prévues à l'article 10.b. « Non-paiement de la prime ou d'une fraction de la prime » ;
  - Dans le cas où des omissions ou des inexactitudes apparaissent dans les déclarations de l'Adhérent à l'adhésion ou en cours de contrat (article L113-9 du Code des assurances) ;
  - Après sinistre ; la résiliation prend effet un (1) mois après que l'Adhérent en a reçu notification (article R113-10 du Code des assurances).

- **par l'Adhérent :**
  - Si l'Assureur résilie après sinistre un autre contrat souscrit par l'Adhérent (article R113-10 du Code des assurances) : l'Adhérent dispose d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification par l'Assureur de la résiliation du contrat sinistré pour notifier la résiliation du présent contrat. La résiliation prend effet un (1) mois à compter de la date de notification à l'Assureur ;
  - Par application de l'article L113-15-2 du Code des assurances, **sous réserve que le contrat couvre des personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles** : à tout moment, après expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la date de la première adhésion. La résiliation prend effet un (1) mois à compter de la date de la réception de la notification à l'Assureur.
  - Dans tous les cas autres que ceux visés ci-dessus, chaque année à la date d'échéance du présent contrat moyennant un préavis de deux (2) mois avant cette date ; Le point de départ du préavis est la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. La résiliation prend effet à la date d'échéance ;

- **de plein droit :**

en cas de retrait de l'agrément administratif de l'Assureur (article L326-12 du Code des assurances).

b. *Modalités de résiliation*

- **Pour l'Adhérent**
  - Par tout support durable en cas d'application de l'article L113-15-2 du Code des assurances.
  - Dans tous les cas autres que celui visé ci-dessus, par lettre recommandée ou par déclaration contre récépissé ou encore par acte extrajudiciaire (notification d'huissier) au siège social de l'Assureur.

- **Pour l'Assureur**

Par lettre recommandée au dernier Domicile ou siège social connu de l'Adhérent.

12. COMPÉTENCES JURIDICTIONNELLES

Mondial Assistance fait élection de domicile en son siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen.

Les contestations qui pourraient être élevées contre Mondial Assistance à l'occasion de la mise en œuvre de la Convention sont exclusivement soumises aux tribunaux français compétents et toutes notifications devront être faites par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée ci-dessus.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Fragonard Assurances est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription. Elles sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données Le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant : informations-personnelles@votreassistance.fr.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : https://conso.bloctel.fr/.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente a été remise au Bénéficiaire lors de l'adhésion au contrat.

Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, Fragonard Assurances **se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations et de saisir, si nécessaire, les autorités compétentes conformément à la législation en vigueur.**

14. *AUTORITÉ DE CONTRÔLE*

Les entreprises qui accordent les prestations prévues par la Convention sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, sise au 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09 - www.acpr.banque-france.fr.

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

Fragonard Assurances est une compagnie d'assurance agréée par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** proposant des produits et services d'assurance. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. Fragonard Assurances (« Nous », « Notre ») est responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrons être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

⚠️ ***En souscrivant le présent contrat, vous vous engagez à communiquer les informations figurant dans cette déclaration de confidentialité à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait nous être transmise (ex. les autres assurés, les bénéficiaires, les tiers impliqués dans le sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.***

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et

sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
• Administration du contrat d'assurance (ex. : traitement des réclamations, les enquêtes et estimations nécessaires à la détermination de l'existence de l'évènement garanti et du montant des indemnisations à verser ou le type d'assistance à fournir, etc.)	• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
• Pour mener des enquêtes de qualité sur les services fournis, afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et de l'améliorer	• Non. Nous avons un intérêt légitime à vous contacter après avoir géré une demande ou après avoir fourni une prestation afin de nous assurer que nous avons exécuté nos obligations contractuelles d'une manière satisfaisante. Toutefois, vous avez le droit de vous y opposer en nous contactant comme cela est expliqué dans la section 9 ci-dessous.
• Pour satisfaire à toutes les obligations légales (par exemple, celles qui découlent des lois sur les contrats d'assurance et les activités d'assurance, des règlements sur les obligations fiscales, comptables et administratives)	• Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées.
• À des fins de vérification, pour nous conformer aux obligations légales ou aux procédures internes	• Non. Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes requis soit par la loi, soit par nos procédures internes. Nous ne solliciterons pas votre consentement au titre de ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime. Toutefois, nous nous assurerons que seules les données à caractère personnel strictement nécessaires seront utilisées et qu'elles seront traitées en toute confidentialité.

Finalité	Est-ce que votre consentement explicite est nécessaire ?
	Les audits internes sont généralement réalisés par notre société mère.
• Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base des données et du taux de demandes d'indemnisation	• Si nous réalisons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données personnelles. En conséquence, les données anonymisées ne sont plus considérées comme des données « à caractère personnel » et votre consentement n'est plus requis.
• Pour la gestion du recouvrement de créances	• Non, si le traitement de vos données, même s'il s'agit de catégories sensibles de données à caractère personnel s'avère nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, que nous pouvons invoquer également au titre de notre intérêt légitime.
• Au titre de la prévention et de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison entre vos informations et celles figurant sur les précédentes demandes, ou la vérification des systèmes courants de déclaration de sinistre.	• Non. Il est entendu que la détection et la de lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le respect de la réglementation applicable aux sanctions économiques constituent un intérêt légitime du Responsable du traitement. Par conséquent, nous sommes en droit de traiter vos données à cette fin sans avoir à recueillir votre consentement.

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial OOPONO.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre assurance et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.
Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés de notre groupe, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés de notre groupe (dont AWP France SAS), consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégataires de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents)

En définitive, nous pourrons être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et

- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés de notre groupe. Lorsque les règles internes d'entreprise ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos

données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente - Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.
Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux fins indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou anonymisées une fois qu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous nous vous communiquons quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

- Pour une durée de deux (2) ans à compter de la date de fin du contrat d'assurance
- En cas de sinistre – deux (2) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.

- Pour toute information sur les réclamations – deux (2) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – deux (2) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours, qui peuvent remplacer ou suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit close et que le délai applicable d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur des prescriptions dans le cadre d'actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre par la suite.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS
Département Protection des Données Personnelles
7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.

ANNEXE 4 : Conditions générales de MANGOPAY

CONTRAT-CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT MANGOPAY

Conditions Générales d'Utilisation des Services de Paiement Mangopay

Version en vigueur du 16 février 2024

- Présentation

Mangopay S.A. est une société anonyme dont le siège social est situé au 2, Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg et est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés luxembourgeois sous le numéro B173459.

Mangopay S.A. ("Mangopay", "nous", "notre") a créé une API à destination des opérateurs de plateformes en ligne leur permettant d'intégrer sur leur site internet ou sur leur application mobile une solution de paiement ("la Solution Mangopay"), à travers laquelle Mangopay traite des paiements entre utilisateurs.

Afin de traiter ces paiements, Mangopay détient un agrément d'Établissement de monnaie électronique, lui permettant de fournir des services de paiement dans l'ensemble de l'Espace Economique Européen. Cet agrément a été délivré par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (283 route d'Arlon L-1150 Luxembourg, www.cssf.lu) et est consultable sur le site officiel de la CSSF ainsi que sur le registre européen officiel (Euclid).

- Section 1. Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule dans les Conditions générales d'utilisation des Services Mangopay ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

Compte Externe	désigne le compte de paiement ou le compte bancaire externe, ouvert auprès d'un PSP Tiers, que vous nous avez indiqué afin que nous puissions vous verser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay.
Compte Mangopay	désigne le compte que nous avons ouvert à votre nom afin d'enregistrer les Transactions que nous traitons pour votre compte.
Conditions Générales	désigne les présentes conditions générales d'utilisation de Mangopay.
Contrat Plateforme	désigne le contrat que vous avez conclu avec le Partenaire en vue d'utiliser ses services et sa Plateforme.

Document justificatif	désigne tout document justificatif que nous vous demandons en vue de valider ou vérifier votre identité.
Données	désigne les données à caractère personnel vous concernant que Mangopay collecte et traite dans le cadre de la fourniture des Services Mangopay.
Données d'identité	désignent les données que vous devez nous renseigner afin de souscrire aux Services Mangopay.
Interface	désigne l'interface utilisateur qui vous est mise à disposition par le Partenaire sur sa Plateforme (son site internet et/ou son application mobile).
LCB/FT	signifie la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
Moyen de Paiement	désigne un Moyen de Paiement Externe et/ou Moyen de Paiement Mangopay.
Moyen de Paiement Externe	désigne les moyens et/ou instruments de paiements proposés à un Payeur par un PSP tiers pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.
Moyens de Paiement Mangopay	désigne les moyens et/ou instruments de paiements acceptés par Mangopay et qui sont proposés à un Payeur pour effectuer une Transaction sur la Plateforme.
Partenaire	désigne l'entité qui exploite la Plateforme (le site internet et/ou l'application mobile) que vous utilisez et qui a intégré la Solution Mangopay pour traiter les paiements sur sa Plateforme.
Payeur	désigne une personne qui vous fait un paiement sur la Plateforme via la Solution Mangopay.
Plateforme	désigne le site internet ou l'application mobile exploité(e) par le Partenaire et qui intègre la Solution Mangopay pour le traitement des paiements via les Moyens de Paiement.
Nouvel Utilisateur	désigne un utilisateur de la Plateforme qui utilise les Services Mangopay pour la première fois sur la Plateforme.
Motif Légitime	désigne (i) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motif(s) raisonnable(s), qu'il existe un risque concernant la/les Transaction(s) que Mangopay traite, tel que, mais sans limitation, en cas de risque de fraude, de risque de rétrofacturation ou de risque de litige de toute nature, (ii) tout cas où Mangopay a des raisons de croire, sur la base de motif(s) raisonnable(s), que vous ne respecterez pas une ou plusieurs de vos obligations au titre des Conditions Générales, (iii) tout cas de manquement à une ou plusieurs de vos obligations au titre des Conditions Générales, (iv) tout cas où Mangopay n'est pas en mesure de vérifier votre identité, (v) tout cas de litige concernant votre Compte Mangopay ou (vi) tout cas où cela est demandé par une autorité et/ou exigé par la loi.

Réserve	désigne un montant minimum de fonds devant être enregistré sur votre Compte Mangopay, réservé par Mangopay et qui, temporairement, n'est pas disponible pour versement sur votre Compte Externe. Le montant de la Réserve peut correspondre (i) à un pourcentage des Transactions reçues sur votre Compte Mangopay selon une fréquence donnée ou (ii) à une somme forfaitaire.
PSP tiers ou PSP	désigne tout prestataire de services de paiement autre que Mangopay.
Services de Paiement	désigne certains services de paiement, au sens de la directive européenne 2015/2366 (aussi appelée "DSP2") que nous vous fournissons dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme. Ces services comprennent l'acceptation et le traitement des Transactions afin de vous transférer les fonds correspondants, tels que décrits à l'article 4 des Conditions Générales.
Services Mangopay	désigne l'ensemble des services que nous vous fournissons : les Services de Paiement associés à votre Compte Mangopay, la possibilité de demander des remboursements, ainsi que tout autre service décrit dans les présentes Conditions générales, ses annexes ou les conditions particulières le cas échéant.
Transaction	désigne les fonds qu'un Payeur vous transfère, et que nous collectons pour votre compte en vue de vous les verser.

- Section 2. Objet et périmètre des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales régissent les Services Mangopay que nous vous fournissons. Nous entendons par "vous" (ou "vos", "votre") toute personne qui souscrit aux services du Partenaire via sa Plateforme et qui utilise les Services Mangopay afin de recevoir des paiements liés à ses activités sur la Plateforme. Les Services Mangopay ne peuvent être utilisés que dans le cadre de vos Transactions sur la Plateforme du Partenaire.

Les présentes Conditions Générales seront réputées non applicables à l'égard de toute personne qui les aurait acceptées en ligne sans avoir la qualité décrite ci-dessus. En particulier, ces Conditions Générales ne s'appliquent pas aux personnes qui utilisent la Plateforme uniquement aux fins d'effectuer un paiement à un autre utilisateur en utilisant l'un des Moyens de Paiement proposés. Nous invitons ces personnes à consulter notre Politique de confidentialité (https://mangopay.com/privacystatement) pour connaître les données que nous collectons dans le cadre du traitement de leurs paiements.

Nous avons chargé le Partenaire de vous accompagner tout au long de votre utilisation des Services Mangopay. Ainsi, pour toute question relative aux présentes Conditions Générales, nous vous invitons à vous adresser en priorité au service client de la Plateforme.

Vous acceptez de vous conformer aux Conditions Générales, ainsi qu'aux conditions particulières annexées aux présentes lorsque cela est le cas.

- Section 3. Souscription aux Services Mangopay

3.1. Conditions d'éligibilité

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

Si vous êtes une personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles. Pour souscrire et utiliser les Services Mangopay en tant que personne physique agissant en qualité de consommateur, vous déclarez et vous garantissez que :

- Vous êtes âgé d'au moins 18 ans ;

- Vous disposez de la capacité juridique à accepter les présentes Conditions Générales et à utiliser les Services Mangopay ;

- Vous n'agissez pas dans le cadre d'une activité professionnelle (activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) ;
- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;

- Vous êtes référencé auprès du Partenaire comme agissant à des fins non professionnelles ;

- Vous agissez en votre nom et pour votre propre compte dans le cadre de l'utilisation des Services Mangopay ;
- Vous n'agissez pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- Vous n'exercez pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (https://mangopay.com/prohibited-businesses).

Si vous êtes une personne morale (par exemple une société ou une association). Pour souscrire et pour utiliser les Services Mangopay, pour le compte d'une personne morale, vous déclarez et vous garantissez que :

- Vous êtes un représentant légal de la personne morale et que vous avez tous les pouvoirs pour l'engager au titre des présentes ;

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;

- La personne morale est régulièrement constituée sous la forme d'une société, association ou autre et est immatriculée dans un État autorisé par Mangopay. Les Etats autorisés sont indiqués sur notre site internet (https://support.Mangopay.com/s/article/which-are-theauthorized-countries-where-you-can-process-payments?language=en_US) ;

- La personne morale est référencée sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à titre professionnel ou, le cas échéant, à des fins non lucratives si la personne morale a un but nonlucratif ;

- La personne morale agit pour son propre compte lors de l'utilisation des Services Mangopay ; - La personne morale n'agit pas dans le cadre d'activités interdites par la loi ;
- La personne morale n'exerce pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (https://mangopay.com/prohibited-businesses).

Si vous êtes une personne physique agissant à des fins professionnelles. Pour souscrire et pour utiliser les Services Mangopay, vous déclarez et vous garantissez que :

- Toutes les informations que vous fournissez lors de votre souscription, ou que vous êtes amené à fournir lors de l'utilisation des Services Mangopay sont sincères, exactes et à jour ;

- Vous exercez votre activité professionnelle régulièrement suivant la réglementation de votre pays d'exercice et, lorsque cette réglementation l'exige, vous êtes dûment immatriculé et/ou enregistré auprès des autorités (y compris fiscales) et/ou registres compétents dans un Etat partie à l'accord relatif à l'Espace Économique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en termes de LCB/FT ;

- Vous êtes référencé sur la Plateforme du Partenaire comme agissant à des fins professionnelles

;
- Vous agissez pour votre propre compte lors de l'utilisation des Services Mangopay ;
- Vous n'exercez pas une activité interdite par Mangopay. Les activités interdites sont indiquées sur notre site internet (https://mangopay.com/prohibited-businesses).

3.2. Modalités de souscription

Pour souscrire aux Services Mangopay, vous devez suivre la procédure d'inscription indiquée par le Partenaire. Sauf dans le cas où le Partenaire vous indique des modalités différentes, la conclusion des Conditions Générales est réalisée à distance via l'Interface du Partenaire et est matérialisée par une procédure d'acceptation en ligne. A cet effet, vous devez disposer des équipements adaptés (matériels et logiciels), dont vous êtes seul responsable. La date de conclusion des Conditions Générales correspond à la date à laquelle vous avez accompli la procédure d'acceptation sur l'Interface du Partenaire (ou, le cas échéant, la date à laquelle vous avez signé manuscritement les Conditions Générales si le Partenaire a prévu cette possibilité).

3.3. Informations et documents obligatoires

La réglementation à laquelle nous sommes soumis nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité pour vous fournir les Services Mangopay. Dans le cadre de votre souscription aux Services Mangopay, vous devrez obligatoirement nous fournir l'ensemble des Données d'identité et Documents Justificatifs requis via l'Interface du Partenaire. Ces informations doivent être correctes, complètes et à jour.

La liste des Données d'identité et Documents justificatifs requis est la suivante :

	Données d'identité	**Documents justificatifs**
Personne Morale	Nom de la société ; adresse email de la société ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du.de la représentant légal. Pour les associations : nom de l'association ; nom du représentant légal (président ou co-président, trésorier ou secrétaire).	Pièce d'identité du représentant légal ; statuts de la personne morale ; certificat d'immatriculation au registre des sociétés. Pour les associations : preuve d'enregistrement ; statuts ; un document permettant de constater la qualité du représentant légal (s'il n'apparaît pas dans les statuts).

Personne physique agissant à des fins professionnelles	Nom de l'entreprise ; adresse email de l'entreprise ; nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence du représentant légal.	Pièce d'identité du représentant légal ; certificat d'immatriculation au registre des entreprises.
Personne physique âgée de plus de 18 ans agissant à des fins non professionnelles (consommateur)	Nom, prénom, date de naissance, nationalité et pays de résidence ; adresse email.	Pièce d'identité

Nous pouvons adapter cette liste à tout moment, en fonction des évolutions de la réglementation qui nous est applicable. De même, nous pourrons vous demander de nous retransmettre des Données d'identité et Documents Justificatifs actualisés dans le cadre de nos obligations d'actualisation des informations concernant nos utilisateurs.

Si les informations fournies (Données d'identité et/ou Documents justificatifs) sont incomplètes ou erronées, la fourniture des Services Mangopay pourra être limitée ou suspendue. Nous avons également la possibilité de vous demander tout autre document complémentaire que nous estimons nécessaire en vue de nos contrôles LCB/FT.

3.4. Utilisation limitée des Services Mangopay

Au cas où vous n'auriez pas transmis vos Données d'identité et/ou Documents justificatifs, les Services Mangopay pourront être suspendus ou limités à certaines opérations ne dépassant pas un certain montant, selon les obligations légales applicables à Mangopay au titre de la LCB/FT.

Par exemple, les limitations des Services Mangopay pourront restreindre votre capacité de récupérer tout ou partie des fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay vers votre Compte Externe conformément à la clause 3.7 ou à recevoir des paiements conformément à la clause 3.5. Ces limites s'appliquent jusqu'à ce que vous ayez transmis les Documents justificatifs obligatoires et que nous ayons procédé à la vérification de votre identité. D'autres limites peuvent également s'appliquer, elles vous seront le cas échéant indiquées sur la Plateforme.

Dès lors que vous aurez fourni les informations requises (les Données d'identité et/ou les Documents justificatifs) et que nous avons accepté votre inscription, nous lèverons les limitations d'utilisation des Services Mangopay prévues ci-dessus.

3.5. Recevoir des paiements (Transactions) et effectuer des remboursements

3.5.1. Transactions effectuées via un Moyen de Paiement Mangopay

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire a intégré sur sa Plateforme un ou plusieurs Moyens de Paiement Mangopay. Les Moyens de Paiement mis à disposition par Mangopay sont identifiés comme tels sur la Plateforme. Les Services Mangopay vous permettent de recevoir des paiements en

provenance d'un Payeur dans le cadre d'une Transaction réalisée sur la Plateforme. Nous encaissons ces Transactions et nous les inscrivons sur votre Compte Mangopay. Pour effectuer une
Transaction, les Payeurs peuvent choisir les Moyens de Paiement Mangopay disponibles sur la Plateforme du Partenaire, dans les conditions que nous avons convenues avec ce dernier. Les Moyens de Paiement Mangopay disponibles peuvent varier de temps à autre : ceux-ci sont indiqués par le Partenaire aux Payeurs et peuvent notamment comprendre les paiements par carte, la réception de virements (SEPA ou internationaux), la réception de prélèvements. Les Transactions que nous recevons pour votre compte sont enregistrées sur votre Compte Mangopay, sous réserve que nous ayons bien reçu les fonds de la part du PSP du Payeur. En l'absence de réception des fonds d'une Transaction pour des motifs techniques, nous veillerons à faire le nécessaire pour régulariser l'opération sur votre Compte Mangopay.

Contestation des Transactions que nous aurions reçues pour vous - Selon le Moyen de Paiement Mangopay utilisé par un Payeur, ce dernier peut avoir la faculté de contester une Transaction conformément aux règles dudit Moyen de Paiement Mangopay, y compris en l'absence de motif frauduleux. C'est notamment le cas des Moyens de Paiement Mangopay de type carte et prélèvements. Dans l'hypothèse où une Transaction ferait l'objet d'une contestation du Payeur et que nous serions tenus de restituer les fonds au Payeur via le Moyen de Paiement Mangopay de la Transaction, nous nous réservons ainsi la possibilité de déduire le montant correspondant de votre Compte Mangopay, y compris par compensation. Dans ce cas, nous pourrons procéder à la contrepassation totale ou partielle de la Transaction contestée. Nous pourrons également, le cas échéant, recouvrer par tout moyen le montant correspondant à la restitution des fonds pour chaque Transaction en cas d'insuffisance auprès de vous, sans préjudice de notre capacité juridique à nous subroger dans vos droits afin de procéder au recouvrement des sommes dues par le Payeur par tout moyen.

Services Mangopay incluant la réception de paiement dans d'autres devises - Lors de la réception d'un paiement en provenance d'un Payeur dans le cadre d'une Transaction réalisée sur la Plateforme et sauf instruction contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité de permettre à un Payeur d'effectuer un paiement dans une devise différente de la devise de votre Compte Mangopay. En pareil cas, un service de conversion monétaire sera proposé au Payeur afin qu'il puisse régler dans la devise de son pays de résidence et/ou de son Moyen de Paiement. Si le Payeur choisit d'utiliser le service de conversion monétaire à l'occasion de la Transaction, les frais afférents à ce service (taux de change et commissions) lui seront indiqués. Mangopay ne vous appliquera pas de frais de conversion monétaire lorsque le service est proposé au Payeur. Les Transactions que nous recevrons pour votre compte dans une devise différente suite à l'utilisation du service de conversion monétaire par le Payeur seront enregistrées sur votre Compte Mangopay sans frais additionnels pour vous.

Rembourser une Transaction - Si vous souhaitez rembourser un Payeur dans le cadre d'une Transaction, vous pouvez demander l'annulation totale ou partielle d'une Transaction que nous aurions reçue pour vous conformément au présent article. L'annulation de la Transaction ne sera possible que si les fonds correspondant au montant à rembourser sont disponibles sur votre Compte Mangopay.

L'annulation totale ou partielle de la Transaction sera effectuée sur le Moyen de Paiement Mangopay utilisé initialement par le Payeur pour la Transaction en question, dans la limite des règles de chaque Moyen de paiement Mangopay (notamment des réseaux cartes et des règles SEPA), au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement.

Il est possible que l'annulation d'une Transaction ne soit pas possible pour divers motifs (c'est le cas par exemple lorsque le remboursement a lieu plus de 11 mois après la date de la Transaction à rembourser pour les Moyens de Paiement Mangopay de type carte). Dans ce cas, le remboursement de la Transaction sera effectué par un autre mode de paiement au Payeur.

Vous acceptez que des informations dont nous aurions besoin pour procéder à un remboursement nous soient transmises directement par le Partenaire.

3.5.2. Transactions effectuées via un Moyen de Paiement Externe

Les dispositions suivantes s'appliquent dans le cas où le Partenaire a intégré sur sa Plateforme un ou plusieurs Moyens de Paiement Externe. Les Moyens de Paiement Externes sont mis à disposition des Payeurs par le PSP tiers sélectionné par le Partenaire, selon les conditions convenues entre le Partenaire et le PSP tiers. Les Transactions sont traitées par le PSP tiers et remises à Mangopay par le Partenaire ou par le PSP tiers. Les Transactions que nous recevrons pour votre compte sont enregistrées sur votre Compte Mangopay, sous réserve que nous ayons bien reçu les fonds des Payeurs. En l'absence de réception des fonds pour des motifs techniques, nous veillerons à faire le nécessaire pour régulariser l'opération.

Contestation par le Payeur - Nous vous informons que le Payeur a la possibilité de contester toute Transaction auprès de son PSP, jusqu'à treize (13) mois suivant la date de débit du compte auquel est associé le Moyen de Paiement Externe qu'il a utilisé pour effectuer la Transaction. La gestion de ces contestations est effectuée exclusivement par le Partenaire. Nous vous invitons à le contacter directement pour toute demande liée à des contestations.

Rembourser une Transaction - Si vous souhaitez rembourser un Payeur, vous pouvez demander l'annulation d'une Transaction. Si votre demande de remboursement est initiée plus d'une journée après la date de la Transaction, elle ne pourra être exécutée que si les fonds que nous détenons pour votre compte sont suffisants pour couvrir votre demande.

3.6. Versement des fonds sur votre Compte Externe

(i) Enregistrer un Compte Externe

Les fonds inscrits sur votre Compte Mangopay vous seront versés exclusivement sur un Compte Externe ouvert à votre nom auprès d'un PSP tiers. A cet effet, vous devez enregistrer un Compte Externe. Vous devez indiquer, via l'Interface de la Plateforme, les informations suivantes : le numéro IBAN, le BIC (optionnel), vos noms, prénoms et adresse postale exacts en votre qualité de titulaire du Compte Externe. Vous pouvez à tout moment ajouter ou modifier votre Compte Externe via l'Interface de la Plateforme sous réserve de suivre la procédure de définition du Compte Externe qui vous est indiquée par le Partenaire sur la Plateforme.

Vous n'êtes pas autorisé à enregistrer comme Compte Externe un compte dont vous n'êtes pas titulaire.

(ii) Remise des fonds sur votre Compte Externe

Nous effectuerons les versements sur votre Compte Externe de manière automatique et périodique (sauf dans le cas où l'article 3.7 ci-dessous s'applique). A cet effet, vous acceptez que les informations relatives à la périodicité des versements sur votre Compte Externe nous soient communiquées directement par le Partenaire. Dans certains cas, vous avez la possibilité de modifier de façon ponctuelle ou permanente la fréquence de versement sur l'Interface de la Plateforme.

Nous pourrons bloquer un versement si nous suspectons une utilisation frauduleuse ou illicite du Compte Mangopay, d'atteinte à la sécurité du Compte Mangopay ou de motifs liés à la LCB/FT, y compris en cas de mesure de gel des avoirs prononcée à votre encontre par une autorité administrative ou tout autre motif tel qu'indiqué à l'article 7.

Si vous constatez qu'un versement est exécuté avec des erreurs, vous pouvez notifier cette erreur au service client de la Plateforme. Si l'erreur est de notre fait, nous rétablirons la situation dans les plus brefs délais.

Le versement des fonds sur votre Compte Externe est strictement conditionné au respect des obligations de fourniture de documents permettant de vérifier votre identité, telles que prévues à l'article 3.3.

(iii) Devise de versement des fonds

Les fonds inscrits sur votre compte Mangopay vous seront versés sur votre Compte Externe en principe dans la devise dans laquelle les Transactions ont été enregistrées dans votre Compte Mangopay et dans laquelle vous attendez un paiement. Nous vous recommandons de vérifier si des frais supplémentaires appliqués par le PSP teneur du Compte Externe, peuvent s'appliquer au cas où la devise de versement de fonds inscrits sur votre Compte Mangopay ne serait pas la devise de votre Compte Externe.

Sauf instruction contraire expresse de votre part, lorsque nous constatons que (i) la devise de votre Compte Mangopay n'est pas la devise officielle du pays dans lequel vous résidez et/ou (ii) la devise indiquée de votre Compte Externe, nous pourrons convertir le montant des fonds à verser dans la devise de votre Compte Mangopay dans la devise de votre pays vers le Compte Externe. Vous recevrez ainsi les fonds directement dans la devise de votre pays de résidence et/ou indiquée de votre Compte Externe.

3.7. Autres Services

Dans le cas où vous avez la possibilité, sur la Plateforme, d'utiliser le solde disponible sur votre Compte Mangopay afin de transférer des fonds à un autre Utilisateur de la Plateforme, les conditions spécifiques relatives à la réutilisation des fonds s'appliquent également, que vous pouvez consulter ici : *Conditions particulières*

3.8. Mécanisme de Retenue et Réserve

Les dispositions qui suivent visent à atténuer les risques pour Mangopay et ses clients (par exemple la Plateforme) liés aux Transactions, en particulier en cas de rétrofacturation, de fraude ou d'autres risques potentiels.

(i) Mécanisme de Retenue

Par dérogation à l'article 3.6 (ii) des Conditions Générales, dans le cas où vous êtes un Nouvel Utilisateur ou en cas de Motif Légitime, Mangopay se réserve le droit de différer le moment où nous effectuerons le versement des fonds sur votre Compte Externe (le "Mécanisme de Retenue").

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, Mangopay cessera d'appliquer le Mécanisme de Retenue dès qu'il y aura des motifs raisonnables de considérer que le(s) risque(s) identifié(s) par Mangopay à l'égard (i) de Mangopay, (ii) du Partenaire, (iii) de tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) de tout autre utilisateur des Services Mangopay a(ont) diminué ou a(ont) été géré(s) de telle manière que le Mécanisme de Retenue n'est plus considéré comme nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que Mangopay peut compenser le montant retenu sur votre Compte Mangopay au titre du Mécanisme de Retenue avec toute somme due par Vous à Mangopay en vertu des Conditions Générales.

(ii) Réserve

En cas de Motif Légitime, nous nous réservons le droit d'exiger une Réserve sur votre Compte Mangopay. Avant d'exiger une Réserve, nous prenons en compte divers facteurs de risque tels que, mais sans s'y limiter : l'historique de votre Compte Mangopay, le montant et le nombre des remboursements, des litiges, des contestations ou des rétrofacturations liés à votre Compte Mangopay, le montant des Transactions que nous traitons en votre nom sur la Plateforme, le nombre de Transactions que nous traitons en votre nom sur la Plateforme, votre profil de risque, ou encore, les fonds que vous pourriez devoir à Mangopay.

Si nous exigeons l'application d'une Réserve sur votre Compte Mangopay, nous vous en informerons par écrit en vous indiquant les conditions de mise en œuvre de la Réserve.

Sauf si la loi et/ou une autorité l'exige, la Réserve est débloquée par Mangopay dès qu'il existe des motifs raisonnables de considérer que le(s) risque(s) identifié(s) par Mangopay l'égard (i) de Mangopay, (ii) du Partenaire, (iii) de tout autre utilisateur de la Plateforme et/ou (iv) de tout autre utilisateur des Services Mangopay a(ont) diminué ou a(ont) été géré(s) de telle manière que la Réserve n'est plus considérée comme nécessaire.

Vous reconnaissez et acceptez que Mangopay peut compenser le montant de la Réserve avec toute somme due par Vous à Mangopay en vertu des Conditions Générales.

Le Mécanisme de Retenue et la Réserve peuvent se cumuler.

3.9. Frais dus au Partenaire

Vous autorisez Mangopay à déduire de votre Compte Mangopay les éventuels frais convenus entre vous et le Partenaire dans le Contrat Plateforme en lien avec les services fournis par le Partenaire. A cet effet, vous acceptez que les montants à déduire nous soient communiqués par le Partenaire. En cas de contestation relative au montant des frais convenus entre vous et le Partenaire et que nous avons déduits, nous vous invitons à contacter le service client de la Plateforme.

3.10. Protection des fonds

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

3.11. Blocage de votre Compte Mangopay et des Services Mangopay

Nous pourrons bloquer votre Compte Mangopay et suspendre les Services Mangopay pour des raisons ayant trait à la sécurité du Compte Mangopay, à la présomption d'une utilisation non autorisée, illicite ou frauduleuse du Compte Mangopay et/ou des Services Mangopay, en cas de manquements graves au titres des présentes Conditions Générales ; de soupçons en matière de blanchiment ou de financement du terrorisme ; de mesure de gel des avoirs prononcée à votre encontre, ou sur requête motivée de nos partenaires bancaires ou des réseaux cartes lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des Services Mangopay sont contraires à leurs règles. Pour toute question relative au blocage de votre Compte Mangopay ou à la suspension des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en priorité le service client de la Plateforme. Nous vous précisons que dans certains cas, la loi nous interdit de vous communiquer les motifs de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay.

Outre les respects des mesures restrictives et de sanctions prévues par le droit de l'Union Européenne, Mangopay a l'obligation, en tant que filiale d'une société basée aux Etats-Unis d'Amérique, de respecter les sanctions économiques et autres mesures restrictives mises en place notamment par l'OFAC (*Office of Foreign Assets Control*) du Département du Trésor américain. Cela signifie que nous serons dans l'obligation de restreindre immédiatement une Transaction, suspendre et/ou cesser de vous fournir sans délai tout ou partie des Services Mangopay et/ou résilier ces Conditions Générales si nous détectons que vous êtes une personne désignée dans les mesures/sanctions de l'OFAC et/ou que les Transactions de votre Compte Mangopay impliquent plus généralement (i) des personnes, (ii) des pays ou (iii) des produits/services spécifiques originaires de certains pays/zones géographiques visés par l'OFAC, en plus des restrictions commerciales imposées par des lois et réglementations connexes.

Nous débloquons votre Compte Mangopay ainsi que les Services Mangopay lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

3.12. Sécurité

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité de votre Compte Mangopay. Nous pourrons suspendre temporairement l'utilisation du Compte Mangopay et/ou des Services Mangopay pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance, sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Nous limiterons ce type d'interruptions au strict nécessaire.

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour contrôler et vous assurer de la sécurité des appareils que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et aux Services Mangopay. Si vous êtes une personne morale, vous devez également vous assurer que seules des personnes habilitées par vous utilisent les Services Mangopay. Vous êtes pleinement responsable de l'utilisation des Services Mangopay et de l'accès au Compte Mangopay par toute personne que vous avez autorisée à cet effet. Notre responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre, sauf en cas de faute prouvée de notre part.

3.13. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Nous sommes soumis à la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT). Afin de vous fournir les Services de Paiement, la réglementation nous impose de vous identifier et de vérifier votre identité, ainsi que celle de votre bénéficiaire effectif dans le cas où vous êtes une personne morale. Nous pouvons également, dans certains cas, devoir obtenir des informations concernant une Transaction (tel que son objet, son origine ou sa destination) ou l'utilisation de votre Compte Mangopay. A ce titre, dès lors que nous considérons que les informations dont nous disposons ne sont pas suffisantes, ou que ces informations révèlent un doute quelconque en matière de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, nous pouvons à tout moment suspendre l'usage de votre Compte Mangopay et la fourniture des Services Mangopay, sans préjudice de notre possibilité demander la résiliation des Conditions Générales nous liant si nous estimons qu'il n'est pas possible de nous confirmer à nos obligations LCB/FT en continuant à vous fournir les Services Mangopay.

Nous vous informons que les Services Mangopay que nous vous fournissons peuvent faire l'objet de l'exercice du droit de communication par les autorités compétentes, telles que la cellule de renseignement financier nationale. Aucune poursuite et aucune action en responsabilité civile ne peut être intentée ni aucune sanction professionnelle prononcée contre Mangopay, ses dirigeants ou ses préposés qui ont fait de bonne foi les déclarations de soupçon auprès de leur autorité nationale.

- Section 4. Modification, durée et fin du contrat

4.1. Modification des Conditions Générales

Nous pouvons à tout moment modifier les Conditions Générales. Vous serez informé de toute modification par l'intermédiaire de la Plateforme ou par Mangopay. Si les modifications des Conditions Générales sont rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, elles seront applicables immédiatement. Dans les autres cas, vous serez informé de toute modification au moins deux (2) mois avant leur entrée en vigueur et vous aurez la possibilité de refuser les modifications en notifiant votre refus, ainsi que la résiliation des présentes au service client de la Plateforme ou à Mangopay. Votre refus, comprenant la résiliation des Conditions Générales, devra être notifié par écrit avant l'entrée en vigueur des modifications proposées. Si vous ne notifiez pas votre refus, nous considérerons que vous acceptez les modifications proposées. La nouvelle version des Conditions Générales sera alors applicable dès son entrée en vigueur. Vous reconnaissez que votre utilisation continue des Services Mangopay après la date d'application des mises à jour à jour vaudra acceptation des changements.

4.2. Durée et résiliation

Les Conditions Générales sont conclues pour une durée indéterminée et sont applicables dès lors que vous les avez acceptées.

Vous pouvez résilier les présentes Conditions Générales à tout moment. Nous pouvons également procéder à la résiliation des Conditions Générales à tout moment en respectant un préavis de deux (2) mois. Que la résiliation soit à votre initiative ou à celle de Mangopay, elle devra être notifiée à l'autre partie par tout moyen, y compris par email. Si vous souhaitez résilier par email, la résiliation à votre initiative pourra être adressée au service client de la Plateforme ou auprès de Mangopay à l'adresse eu-account-closure@mangopay.com. Vous acceptez que votre demande de résiliation nous soit transmise par le Partenaire le cas échéant. Si une enquête est en cours lors de la demande de résiliation de votre Compte Mangopay, nous pouvons bloquer votre Compte Mangopay tel qu'indiqué à l'article
4.6.

Nous pouvons également résilier les présentes Conditions Générales sur simple notification (y compris par email) sans préavis dans tous les cas prévus à l'article 7 ainsi que dans les cas suivants : manquements graves au titre des présentes Conditions Générales ; non-respect des conditions d'éligibilité prévues à l'article 3.1 ; refus de fournir les documents obligatoires prévus à l'article 3.3 ; utilisation frauduleuse ou illicite des Services Mangopay ; soupçons avérés en matière de blanchiment ou de financement du terrorisme ; sur requêtes motivées de nos partenaires bancaires ou des réseaux cartes lorsque ces derniers considèrent que votre utilisation des Services Mangopay sont contraires à leurs règles ou lorsque vous faites l'objet ou l'une de vos Transactions fait l'objet de mesures restrictives ou sanctions économiques.

Les Conditions Générales seront également résiliées automatiquement dans les cas suivants :

- Si votre Compte Mangopay est inactif, tel que défini ci-dessous ;

- Dans le cas où votre Contrat Plateforme prend fin (à votre initiative ou à l'initiative du Partenaire).

Nous vous informons que la résiliation des Conditions Générales (et donc la clôture de votre Compte Mangopay) ne sont effectives que lorsque le Compte Mangopay présente un solde nul.

4.3. Inactivité

Votre Compte Mangopay sera considéré comme inactif si aucune opération n'a été enregistrée sur votre Compte pendant deux (2) ans (hors prélèvement de frais de gestion administrative). Lorsque le solde de votre Compte Mangopay inactif est positif, vous recevrez une notification d'inactivité. Si votre Compte Mangopay présente un solde positif et que vous ne manifestez pas votre volonté de continuer à utiliser nos Services, vous devrez récupérer les fonds sur un Compte Externe vous appartenant afin de permettre la clôture de votre Compte Mangopay ou lorsque cela est possible, les fonds enregistrés vous seront automatiquement versés sur votre Compte Externe. En cas d'impossibilité de vous verser les fonds, nous continuerons à administrer vos avoirs avec diligence, en contrepartie de quoi nous nous réservons la possibilité de prélever des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde positif disponible sur le Compte Mangopay. Dès lors que le solde de votre Compte Mangopay devient nul, ce dernier sera automatiquement fermé et les présentes Conditions Générales définitivement résiliées. Tant que vous ne vous manifestez pas pour récupérer les sommes enregistrées sur votre Compte Mangopay, celui-ci sera bloqué et maintenu à la seule fin de procéder au

virement des sommes dues sur le Compte Externe que vous avez indiqué, sans préjudice des frais de gestion administrative prélevés par Mangopay.

En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'à vos ayants-droits. Le Compte Mangopay ne pourra plus permettre l'exécution d'opérations de paiement.

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

Nous vous informons que, dans le cas où le contrat que nous avons conclu avec le Partenaire pour l'intégration de la Solution Mangopay prendrait fin, nous procéderons à la résiliation des Conditions Générales, en respectant le préavis indiqué à l'article 4.2.

Le cas échéant, si le solde de votre Compte Mangopay est nul, ce dernier sera automatiquement fermé à l'issue du préavis et les Conditions Générales seront considérées comme étant résiliées.

Si le solde de votre Compte Mangopay est positif, vous devrez récupérer les fonds sur un Compte Externe vous appartenant afin de permettre la clôture de votre Compte Mangopay. Si vous ne récupérez pas vos fonds, nous continuerons à administrer vos avoirs avec diligence conformément aux dispositions ci-après.

Dès lors que le Partenaire n'utilise plus les services Mangopay, votre Compte Mangopay sera considéré comme inactif si aucune opération n'a été enregistrée sur votre Compte Mangopay pendant un (1) an (hors prélèvement de frais de gestion administrative). Vous recevrez une notification d'inactivité par email de la part de la Plateforme ou de Mangopay, vous invitant à contacter Mangopay conformément à la procédure qui sera indiquée dans la notification d'inactivité. En cas d'impossibilité de vous verser les fonds de votre Compte Mangopay sur votre Compte Externe, vos fonds seront conservés par Mangopay, en contrepartie de quoi nous prélèverons des frais de gestion administrative de trente (30) euros par an.

Ces frais de gestion administrative seront limités au solde positif disponible sur le Compte Mangopay. Dès lors que le solde de votre Compte Mangopay devient nul, ce dernier sera automatiquement fermé et les présentes Conditions Générales définitivement résiliées.

Tant que vous ne vous manifestez pas pour récupérer les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay, celui-ci sera maintenu à la seule fin de procéder au virement des sommes dues sur le Compte Externe que vous avez indiqué, sans préjudice des frais de gestion administrative prélevés par Mangopay.

En cas de décès, le solde ne pourra être remboursé qu'à vos ayants-droits conformément à l'article 4.5. Le Compte Mangopay ne pourra plus permettre l'exécution d'opérations de paiement.

4.5. Décès (personne physique)

En cas de décès, nous cesserons de fournir les Services Mangopay. Nous restreindrons également les versements vers le Compte Externe jusqu'à ce que nous recevions les instructions des ayants droits ou du notaire chargé de la succession. Vos fonds ne pourront être remis à vos ayants droits qu'à condition de la fourniture des documents nous permettant de vérifier la légitimité et l'identité de ces derniers.

4.6. Conséquences de la résiliation

En cas de notification de résiliation des Conditions Générales, vous ne pourrez plus utiliser tous les Services Mangopay et votre Compte Mangopay sera restreint aux opérations nécessaires pour vous remettre, sur votre Compte Externe, les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay. Les fonds que nous détenons sur votre Compte Mangopay seront transférés sur votre Compte Externe, sous réserve du respect des exigences

d'identification telles que prévues à l'article 4.3. Votre Compte Mangopay sera définitivement clôturé et les Conditions Générales résiliées dès lors que le Compte Mangopay présentera un solde nul.

- Section 5. Frais

Nous ne percevons pas de frais au titre de l'utilisation des Services Mangopay sauf en cas d'inactivité de votre Compte Mangopay tel que prévu à l'article 4.3.

- Section 6. Limitation de responsabilité

Notre responsabilité est limitée à la fourniture des Services Mangopay. Nous n'intervenons en aucun cas dans les relations juridiques ou commerciales, ainsi que dans les éventuels litiges entre vous et le Partenaire, entre vous et un Payeur ou entre vous et tout autre utilisateur de la Plateforme. Nous n'exerçons aucun contrôle sur la conformité ou les caractéristiques des produits et services pour lesquels nous traitons un paiement. Nous sommes étrangers au contrat formé entre vous et un Payeur ou entre vous et le Partenaire. En conséquence, nous ne pouvons être tenus responsables de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations qui en résultent, ni des faute(s), manquement(s) ou négligence(s) d'un Payeur ou du Partenaire à votre égard. Le Partenaire est seul responsable de la sécurité de sa Plateforme, vous devez vous adresser à ce dernier pour tout litige lié à l'utilisation de sa Plateforme. Nous sommes seuls responsables de la sécurité de la Solution Mangopay.

En aucun cas notre responsabilité ne pourra être engagée (i) en cas de blocage du Compte Mangopay ou de suspension des Services Mangopay qui intervient dans les cas prévus dans les présentes
Conditions Générales, (ii) en cas d'indisponibilité de la Plateforme ou de votre Interface, (iii) en cas d'accès non autorisé à votre Interface ou de faille de sécurité de la Plateforme, (iv) en cas d'interruption ou perturbations dans nos logiciels et systèmes informatiques utilisés pour fournir la Solution Mangopay et (v) en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations qui résultent de votre contrat avec un Payeur ou avec la Plateforme. Dans tous les cas, notre responsabilité est limitée à la réparation de dommages directs liés à un manquement de notre part à l'une de nos obligations au titre des présentes Conditions Générales, sauf dans les cas où une telle limitation est interdite par la loi applicable.

- Section 7. Vos engagements

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

- Votre utilisation des Services Mangopay n'est pas contraire (i) à l'ordre public, (ii) aux bonnes mœurs, ou (iii) aux dispositions législatives et réglementaires applicables et (iv) ne porte pas atteinte aux droits de tiers ;
- Votre utilisation des Services Mangopay intervient exclusivement pour réaliser des Transactions prévues dans le cadre du Contrat Plateforme ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les Services Mangopay pour des activités qui sont interdites. La liste des activités interdites est disponible sur notre site internet (https://mangopay.com/prohibited-businesses) ;
- Vous vous engagez à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;

En cas de violation de ces engagements, nous pourrons prendre un certain nombre de mesures visant à protéger Mangopay, à tout moment et à notre seule discrétion. Nous pourrons notamment prendre, sans préavis, les mesures suivantes :

- Résilier les présentes Conditions Générales ;
- Restreindre votre Compte Mangopay et/ou suspendre les Services Mangopay ;
- Bloquer votre Compte Mangopay ;
- Refuser de vous fournir les Services Mangopay à l'avenir, y compris sur d'autres plateformes,
- Suspendre votre argent dans la mesure raisonnablement nécessaire et aussi longtemps que cela est raisonnablement nécessaire ;
- Refuser à tout moment une quelconque Transaction, le cas échéant, nous vous avertirons du refus et des motifs dans les limites imposées par la loi.

Nous sommes en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices que nous subirions du fait de vos manquements à vos obligations au titre des présentes Conditions Générales. Si vous constatez un manquement aux obligations précitées, vous êtes invité à nous informer de ces agissements en nous contactant à l'adresse : compliance@Mangopay.com.

- Section 8. Protection de vos données à caractère personnel

Dans le cadre de la fourniture des Services Mangopay, nous collectons et traitons vos données à caractère personnel ("Données personnelles"). Conformément au Règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ("RGPD"), seules les Données personnelles strictement nécessaires pour la réalisation des finalités déterminées sont traitées. Pour de plus amples informations concernant les traitements effectués sur vos Données personnelles par Mangopay, veuillez consulter notre politique de confidentialité à l'adresse suivante: https://mangopay.com/privacy-statement. Pour toutes questions ou demandes relatives aux traitement de vos Données personnelles, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse: dpo.mangopay@mangopay.com.

En signant les présentes Conditions Générales, vous: (i) déclarez avoir pris connaissance de notre politique de confidentialité disponible sur le site commercial de Mangopay à l'adresse suivante: https://mangopay.com/privacy-statement; (ii) vous engagez à consulter notre politique de confidentialité périodiquement, étant donné que vous êtes conscient que celle-ci peut être adaptée en fonction des évolutions de nos activités de traitements de données personnelles ou de la réglementation applicable, la dernière version publiée sur le site commercial de Mangopay faisant foi; (iii) dans le cas où vous agissez en tant que représentant légal d'une personne morale ou d'une association, et que vous nous transmettez des données personnelles relatives à un tiers, vous vous engagez à communiquer notre politique de confidentialité (https://mangopay.com/privacystatement) à ce(s) tiers.

- Section 9. Dispositions générales 9.1. Secret professionnel

Nous sommes soumis à des obligations strictes en matière de secret professionnel. Toutefois, le secret professionnel peut être levé, en vertu d'une disposition législative, réglementaire ou prudentielle, notamment à la demande des autorités de supervision.

Vous acceptez que le secret professionnel soit levé au profit des prestataires auprès desquels nous sous-traitons des fonctions opérationnelles. Les prestataires auxquels nous partagerons les données couvertes par le secret professionnel nous fournissent des services en lien avec la prévention contre la fraude, la lutte contre

blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que l'hébergement et la sécurité de notre infrastructure technique. Les données concernées sont vos données d'identification ainsi que les données liées aux transactions effectuées dans le cadre de l'utilisation des Services Mangopay. Nous pouvons également être amené à partager certaines données techniques relatives à l'appareil que vous utilisez (ordinateur, téléphone...), vos identifiants électroniques, votre adresse IP ainsi que des informations sur votre interaction avec la Plateforme de notre Partenaire à des fins de prévention de la fraude. Nos prestataires sont généralement situés au sein de l'Union Européenne, notamment au Luxembourg, en Pologne, en France, en Irlande ou encore en Allemagne. Certaines de ces entités sont également situées en dehors de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen ('EEE'), entre autres aux États-Unis, en Angleterre et au Canada. Afin de garantir la bonne exécution des Services Mangopay, vous consentez à ce que vos données soient partagées avec entités faisant partie du Groupe auquel appartient Mangopay, lorsque ces entités sont impliquées dans la fourniture des Services Mangopay. Enfin, vous acceptez que le secret professionnel soit levé dans le cadre de demandes légitimes émanant d'autorités habilitées à exiger que nous lui partagions certaines informations. Vous avez également la faculté de nous dispenser du secret professionnel en nous indiquant expressément les tiers autorisés à recevoir vos informations confidentielles, ainsi que les catégories de données à divulguer.

- 9.2. Propriété intellectuelle

Nous conservons l'ensemble des titres et droits de propriété intellectuelle liés aux Services Mangopay que nous vous fournissons. Aucun de ces droits ne vous est transféré au titre des présentes Conditions Générales.

Vous vous engagez à ne pas porter atteinte aux titres et droits détenus par Mangopay, notamment la marque et le logo "Mangopay". Vous vous engagez également à ne pas supprimer ou modifier une quelconque indication de la marque "Mangopay" ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou de propriété apparaissant sur tout élément fourni ou mis à disposition par Mangopay.

9.3. Force majeure

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables, ou considérés comme ayant failli au titre des présentes, en cas d'inexécution des Services Mangopay, lorsque leur cause est liée à un cas de force majeure telle que définie par la loi applicable.

- 9.4. Indépendance des stipulations contractuelles

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Si une ou plusieurs stipulations des présentes deviennent caduques ou sont déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conservent leur force obligatoire et leur portée.

9.5. Cession

Vous ne pouvez pas transférer ou céder à un tiers vos droits et obligations au titres des présentes Conditions générales.

9.6. Preuve

Vous reconnaissez que toutes les informations relatives à votre utilisation des Services Mangopay et reprises dans notre système informatique de manière inaltérable, fiable et sécurisé feront foi jusqu'à preuve du contraire.

9.7. Non renonciation

Le fait que vous ne vous prévalez pas ou que nous ne nous prévalons pas à un moment donné d'une disposition des présentes Conditions Générales ne constitue pas une renonciation à un droit et n'empêche pas l'exercice de ce droit ou d'un autre droit ultérieurement.

9.8. Réclamation et médiation

Pour toute demande relative à l'utilisation des Services Mangopay, nous vous invitons à contacter en priorité le service client de la Plateforme. En cas de réclamation, liée aux Services Mangopay ou à votre Compte Mangopay, vous avez la possibilité de contacter notre service réclamation à l'adresse email suivante : complaint@mangopay.com.

La réponse sera transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation par Mangopay. Cependant, pour des raisons échappant à son contrôle, Mangopay pourra se trouver dans l'impossibilité de répondre dans ce délai de quinze (15) jours.

Dans ce cas, nous vous communiquerons une réponse précisant les raisons de ce délai supplémentaire ainsi que la date à laquelle il enverra la réponse définitive. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard dans un délai de trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Nous vous informons que la CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) est compétente pour régler sur une base extrajudiciaire les litiges relatifs à l'exécution des présentes Conditions Générales. Pour plus d'informations sur la CSSF et sur les conditions d'un tel recours, vous pouvez consulter le site internet de la CSSF (https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/). Nous attirons votre attention sur le fait que la CSSF ne peut être saisie si la demande est manifestement infondée ou abusive, si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, si la demande auprès du médiateur est introduite dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite que vous nous avez faite ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur. Si vous êtes un consommateur, vous pouvez également soumettre votre litige sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr/. Le recours à la médiation est un mécanisme alternatif qui ne constitue pas une condition préalable à l'exercice d'une action en justice.

- 9.9. Langue

Sauf en cas de règles d'ordre public (qui ne s'appliqueront que dans la stricte limite de leur objet), les présentes Conditions Générales sont conclues en anglais uniquement et vous acceptez que nous communiquions avec vous en anglais. Toute traduction des présentes Conditions Générales est fournie uniquement pour votre commodité et ne vise pas à modifier les termes des présentes Conditions Générales.

- 9.10. Loi applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit luxembourgeois, sauf dans le cas où des lois d'ordre public (tel que le droit de la consommation local) ont vocation à s'appliquer à la relation qui nous unit.

En cas de litige qui nous opposerait, vous acceptez la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg. En revanche, si vous êtes un consommateur, vous pouvez soit saisir le tribunal du lieu de votre domicile, soit le tribunal du lieu du siège social de Mangopay, conformément au règlement n°1215/2012 du 12 décembre 2012.

- Conditions spécifiques des Services Mangopay en cas réutilisation des fonds enregistrés sur un Compte Mangopay

Version en vigueur au 16 février 2024

Ces conditions spécifiques s'appliquent lorsque vous avez la possibilité (i) d'utiliser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay pour réaliser un transfert de fonds vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, et (ii) de recevoir sur votre Compte Mangopay des transferts de fonds initiés depuis le Compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Cette fonctionnalité n'est disponible que dans le cas où le Partenaire vous a indiqué cette possibilité.

Si le Payeur est également un utilisateur de la Plateforme disposant d'un compte Mangopay, il a la possibilité de vous payer en utilisant les fonds disponibles de son propre compte Mangopay. Cette opération est appelée "**Transfert**" au titre des présentes conditions spécifiques.

1. Effectuer un Transfert de fonds depuis votre Compte Mangopay vers un autre compte Mangopay

Vous pouvez utiliser les fonds enregistrés sur votre Compte Mangopay pour faire un paiement vers un compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme. Dans ce cas, vous devez vous connecter sur l'Interface de la Plateforme, en suivant la procédure d'authentification qui vous est indiquée. Avant d'initier votre paiement, vous devez vous assurer que le solde disponible sur votre Compte Mangopay est suffisant pour couvrir le montant du Transfert.

Afin de procéder au paiement vers le compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme, vous devez indiquer le montant, le bénéficiaire, ainsi que toute autre information demandée par le Partenaire. Votre instruction de paiement est irrévocable dès lors que vous aurez validé votre paiement sur l'Interface de la Plateforme, et sera réputée comme étant immédiate en l'absence d'indication contraire. Nous exécuterons votre instruction dans les plus brefs délais et nous enregistrerons les fonds sur le compte Mangopay de l'utilisateur bénéficiaire du Transfert de fonds. Nous pouvons refuser d'exécuter l'opération si l'instruction incomplète ou erronée. Nous pourrons bloquer une opération de Transfert depuis votre Compte Mangopay vers un autre compte Mangopay si nous suspectons une utilisation frauduleuse ou illicite de votre Compte Mangopay, une atteinte à la sécurité de votre Compte Mangopay ou en raison de motifs liés à la LCB/FT, y compris en cas de mesure(s) de gel des avoirs, sanctions ou restrictions prononcée à votre encontre par une autorité administrative ou concernant le contexte de l'opération de Transfert..

Contestation d'un Transfert initié depuis votre Compte Mangopay - Si vous souhaitez contester un paiement effectué vers un compte Mangopay d'un autre utilisateur de la Plateforme que vous n'avez pas autorisé ou qui a été mal exécuté, nous vous invitons à rapprocher en premier lieu du service client du Partenaire dans les plus brefs délais ou de contacter service client de Mangopay.

Si vous utilisez les Services Mangopay à des fins non professionnelles, vous disposez d'un délai de treize (13) mois suivant le débit de votre Compte Mangopay pour contester l'opération de Transfert. Si vous utilisez les Services Mangopay en tant que professionnel, votre délai de contestation est de huit

(8) semaines à compter du débit de votre Compte Mangopay. Si nous constatons que le paiement non autorisé est dû à une fraude, nous vous restituerons le montant de l'opération. Cependant, les pertes liées aux paiements non autorisés demeureront à votre charge si elles résultent d'un agissement frauduleux de votre part, ou en cas de négligence de votre part concernant la sécurité et l'accès à votre Compte Mangopay.

2. Recevoir un Transfert sur votre Compte Mangopay

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

3. Remboursement d'un Transfert reçu

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