

Conditions générales d'utilisation pour l'utilisateur final d'AUDIPAY

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

A.	Dispositions générales	2
B.	Conditions de participation et procédure d'inscription	2
I.	Conditions de participation	2
II.	Procédure d'inscription et informations requises.....	3
III.	Conclusion du contrat	3
C.	Conservation des données (de paiement) par MPS	4
D.	Obligation de notification et de coopération du CLIENT	4
I.	Obligation de notification et de coopération du CLIENT.....	4
II.	Obligation de diligence du CLIENT.....	4
E.	Durée du CONTRAT et résiliation.....	5
I.	Durée.....	5
II.	Résiliation par le CLIENT	5
III.	Résiliation par MPS	5
IV.	Effets de la résiliation	5
F.	Responsabilités	5
G.	Limitations de responsabilité de MPS	6
H.	Protection des données	6
I.	Secret professionnel – consentement au transfert des données du CLIENT	6
J.	Communications et notifications	7
K.	Cession des droits et obligations	7
L.	Modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES.....	7
M.	Divisibilité	7
N.	Administration de la preuve	7
O.	Plaintes et règlement extrajudiciaire des plaintes.....	8
I.	Plaintes.....	8
II.	Règlement extrajudiciaire des plaintes	8
P.	Juridiction compétente et droit applicable.....	9
ANNEXE A :	Dispositions spécifiques en cas de domicile du CLIENT en Suisse	9

A. Dispositions générales

Les présentes conditions générales (les « **CONDITIONS GÉNÉRALES** ») régissent la relation contractuelle (le « **CONTRAT** ») entre

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A. (« **MPS** »)

et les participants qui se sont inscrits auprès de MPS et ont été activés par MPS (le(s) « **CLIENT(S)** »).

Les **CLIENTS** peuvent acheter des biens et des services auprès de commerçants participants (les « **POINTS D'ACCEPTATION** ») par l'intermédiaire de places de marché numérique, et payer au moyen d'une solution de paiement (« **AUDIPAY** ») régie par le présent **CONTRAT**.

À cette fin, l'opérateur de la place de marché (l'« **OPÉRATEUR DE MARCHÉ** ») mettra à la disposition du **CLIENT** un canal en ligne (par exemple, un site Internet, une application mobile). L'**OPÉRATEUR DE MARCHÉ** peut également proposer des biens et des services au **CLIENT** sur le marché et, dans ce cas, agit en qualité de Point d'Acceptation.

Le **CLIENT** peut utiliser les services de MPS comme suit : conservation de ses données (de paiement) auprès de MPS en vue d'une utilisation récurrente lors de futures opérations de paiement (voir Clause C).

MPS fournit exclusivement au **CLIENT** des services de conservation de données et ne fournit aucun service de paiement ni aucun autre service financier. MPS fournit des services de paiement uniquement aux **POINTS D'ACCEPTATION** participants ou aux **OPÉRATEURS DE MARCHÉ** agissant en qualité de bénéficiaires, c'est-à-dire en tant que destinataires des paiements effectués par le **CLIENT** via son propre fournisseur de services tiers. En conséquence, le **CLIENT** ne sera pas considéré comme un client de MPS au titre des services de paiement.

Lorsque des personnes ne se sont pas inscrites auprès de MPS afin de conserver leurs données (« **DONNEUR(S) D'ORDRE INVITÉ(S)** »), aucune relation contractuelle n'est créée entre MPS et le(s) **DONNEUR(S) D'ORDRE INVITÉ(S)**. Dans ces cas, MPS agit uniquement en qualité de prestataire de services pour le bénéficiaire concerné. Le **PAYEUR INVITÉ** n'est donc pas un **CLIENT** de MPS. Cela s'applique également si le **DONNEUR D'ORDRE INVITÉ** s'inscrit auprès de l'**OPÉRATEUR DE MARCHÉ** ou du **POINT D'ACCEPTATION** et enregistre ses données en vue de paiements futurs.

En s'inscrivant auprès de MPS, le **CLIENT** accepte les présentes **CONDITIONS GÉNÉRALES**. Si le **CLIENT** n'accepte ces **CONDITIONS GÉNÉRALES**, il ne peut pas utiliser les services de conservation de données de MPS.

Des dispositions spécifiques énoncées à l'ANNEXE A s'appliquent lorsque le **CLIENT** est domicilié en Suisse et, en cas de conflit avec les présentes **CONDITIONS GÉNÉRALES**, prévalent sur les **CONDITIONS GÉNÉRALES**.

B. Conditions de participation et procédure d'inscription

Afin d'utiliser **AUDIPAY**, le **CLIENT** doit finaliser la procédure d'inscription et satisfaire aux conditions de participation suivantes.

I. Conditions de participation

Les **CLIENTS** peuvent utiliser **AUDIPAY** soit à des fins privées (« **CLIENTS PRIVÉS** »), soit à des fins professionnelles, c'est-à-dire dans le cadre de leur activité commerciale ou indépendante (« **CLIENTS PROFESSIONNELS** »).

Un **CLIENT PRIVÉ** doit avoir la capacité juridique et être une personne physique.

Un **CLIENT PROFESSIONNEL** doit être une personne physique ou une personne morale, ou une société de personnes dotée de la personnalité juridique, et doit disposer de toutes les autorisations nécessaires à l'exercice de son activité. Si le **CLIENT PROFESSIONNEL** est une personne physique, il doit avoir la capacité juridique.

En outre, un CLIENT ne peut participer à AUDIPAY que s'il a accepté les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, a finalisé avec succès la procédure d'inscription à AUDIPAY, et a été autorisé par MPS à participer à AUDIPAY.

AUDIPAY ne peut être utilisé que pour son propre compte. Toute utilisation d'AUDIPAY par une autre personne est interdite. Le CLIENT confirme qu'il agit pour son propre compte. En cas de violation de cette condition, l'utilisation d'AUDIPAY n'est pas autorisée.

II. Procédure d'inscription et informations requises

Le CLIENT peut s'inscrire à AUDIPAY via l'interface utilisateur de MPS, ou via l'interface utilisateur d'un OPÉRATEUR DE MARCHÉ ou, le cas échéant, d'un Point d'acceptation.

Si un CLIENT est déjà inscrit auprès d'un OPÉRATEUR DE MARCHÉ, MPS peut utiliser les données conservées par l'OPÉRATEUR DE MARCHÉ aux fins de l'inscription auprès de MPS. Cela concerne notamment l'adresse e-mail et le mot de passe (ensemble, les « **DONNÉES D'ACCÈS** »). Le CLIENT en sera informé en conséquence au cours de la procédure d'inscription.

MPS peut déterminer que le CLIENT ne puisse se connecter à AUDIPAY qu'au moyen des Données d'accès qu'il a fournies à la place de marché.

Lors de l'inscription, un profil personnel du CLIENT sera créé (« **COMPTE CLIENT** »), dans lequel le CLIENT pourra enregistrer et gérer ses Données (d'accès).

Les personnes physiques doivent fournir les informations indiquées comme nécessaires lors de l'inscription. Cela comprend : prénom, nom de famille et nom de naissance, lieu de naissance, date de naissance, nationalité, adresse résidentielle permanente, numéro de téléphone et, le cas échéant, adresse e-mail. En outre, il est obligatoire de confirmer que le CLIENT agit pour son propre compte.

Les personnes morales ou les sociétés de personnes doivent, à tout le moins, fournir des informations concernant la dénomination ou désignation de leur société, le pays de constitution, l'adresse de leur siège social et, le cas échéant, celles de tous leurs autres établissements, l'adresse e-mail professionnelle, la forme juridique, le numéro d'immatriculation ainsi que les noms, adresses, nationalités, lieux de naissance, dates de naissance et, le cas échéant, adresses e-mail des membres de l'organe de représentation et des représentants légaux, ainsi que de tout bénéficiaire effectif ultime.

En outre, les CLIENTS ajouteront des Moyens de paiement (tels que définis ci-dessous à la clause C) dans le cadre de leur inscription. Les Moyens de paiement ajoutés peuvent être vérifiés par MPS.

MPS se réserve le droit de demander, à tout moment, des informations et des documents supplémentaires aux fins d'identification et de vérification de l'identité du CLIENT, ce qui est notamment nécessaire pour se conformer aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux dans le cadre de l'utilisation d'AUDIPAY. Les CLIENTS doivent fournir sans délai ces informations et documents à MPS.

Lors de l'inscription, le CLIENT doit fournir des informations véridiques, complètes, exactes et à jour, et ne doit utiliser aucune information ou donnée sans autorisation.

Si les informations fournies par le CLIENT dans le cadre la procédure d'inscription changent, il doit en informer MPS sans retard injustifié en mettant à jour les données concernées via une interface utilisateur. Si nécessaire, le CLIENT fournira des justificatifs appropriés attestant de ces mises à jour.

III. Conclusion du contrat

Le CONTRAT relatif à l'utilisation d'AUDIPAY entre le CLIENT et MPS prend effet à compter de l'inscription du CLIENT auprès de MPS, sous réserve de la réussite de la procédure d'inscription à AUDIPAY, et de l'acceptation par MPS de l'offre du CLIENT de conclure le CONTRAT. Il n'existe aucun droit ni aucune prétention à la conclusion de ce CONTRAT ni à la participation à AUDIPAY.

C. Conservation des données (de paiement) par MPS

Les données (de paiement) du CLIENT sont conservées lors de l'inscription. Les CLIENTS n'ont donc pas à ressaisir leurs données (de paiement) à chaque paiement au profit de POINTS D'ACCEPTATION ou des OPÉRATEURS DE MARCHÉ dont MPS assure les services côté bénéficiaire du paiement. Pour éviter toute ambiguïté, MPS ne fournit pas de services de paiement, mais uniquement des services de conservation de données au CLIENT.

Pour éviter toute ambiguïté, « Moyens de paiement » désigne les coordonnées bancaires du CLIENT, les données de carte de crédit ou les informations relatives à tout autre instrument de paiement, enregistrées par le CLIENT dans le COMPTE CLIENT afin de faciliter les paiements au profit des POINTS D'ACCEPTATION et des OPÉRATEURS DE MARCHÉ.

D. Obligation de notification et de coopération du CLIENT

I. Obligation de notification et de coopération du CLIENT

Si un CLIENT apprend que l'un de ses appareils permettant d'accéder à AUDIPAY (p. ex. un téléphone mobile) a été perdu ou volé, ou s'il constate une utilisation abusive ou toute autre utilisation non autorisée de ses Données d'accès, le CLIENT doit en informer MPS sans retard injustifié (« **AVIS DE SUSPENSION** »).

Concernant une AVIS DE SUSPENSION, le CLIENT peut contacter MPS à tout moment par les moyens suivants :

Ligne d'assistance Stop and Fraud : +49 5361 379 3838

E-mail : support@jpmmps.com

Le CLIENT doit signaler immédiatement à la police tout vol ou toute utilisation abusive.

Si un CLIENT soupçonne qu'une personne non autorisée a eu connaissance de ses Données d'accès ou utilise ses Données d'accès, le CLIENT doit effectuer une AVIS DE SUSPENSION.

II. Obligation de diligence du CLIENT

1. Connexion technique à AUDIPAY

Tout CLIENT établira une connexion technique à AUDIPAY uniquement via l'interface utilisateur mise à disposition par MPS, par l'OPÉRATEUR DE MARCHÉ ou par le POINT D'ACCEPTATION (ensemble, l'« INTERFACE UTILISATEUR »). Tout accès à AUDIPAY par des moyens autres que ceux prévus dans les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES relèvera de la responsabilité du CLIENT. Par exemple, si le CLIENT accède à myAudi autrement qu'en saisissant directement l'URL dans un navigateur (p. ex. en accédant au site Internet via des liens, il existe un risque que les Données d'accès du CLIENT soient accessibles à des tiers.

2. Confidentialité des Données d'accès

Chaque CLIENT est responsable de la confidentialité de ses Données d'accès et ne doit les saisir que via l'INTERFACE UTILISATEUR. Le CLIENT conservera ses Données d'accès en sécurité et empêchera tout accès par des tiers. En effet, toute personne ayant obtenu des Données d'accès peut faire une utilisation abusive d'AUDIPAY dans le cadre des services convenus.

Afin de prévenir toute utilisation abusive, il convient de prendre en compte les éléments suivants :

- Les Données d'accès ne doivent être ni stockées sous forme électronique ni consignées sous quelque forme que ce soit ;
- Lors de la saisie des Données d'accès, il convient de s'assurer qu'aucune autre personne ne puisse les observer ;
- Les Données d'accès ne doivent pas être saisies via des canaux d'accès autres que ceux convenus dans les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES (p. ex. le site myAudi) ;

- Les Données d'accès ne doivent pas être communiquées en dehors de la procédure AUDIPAY, par exemple parcourir électronique ; et
- Les Données d'accès ne doivent pas être conservées avec l'appareil permettant d'accéder à AUDIPAY.

3. Sécurité du SYSTÈME UTILISATEUR

Le CLIENT doit adopter des mesures visant à protéger le matériel et les logiciels utilisés (le « **SYSTÈME UTILISATEUR** »). Le CLIENT doit s'assurer que les systèmes ou l'application utilisés (p. ex. un ordinateur et les logiciels associés) permettent un traitement sans faille. En particulier, des vérifications régulières au moyen de procédures ou d'outils à jour de détection de virus, ainsi que des mesures de protection des ordinateurs et des appareils permettant l'accès à Internet, doivent être mises en œuvre afin de prévenir tout accès non autorisé d'un tiers aux systèmes du CLIENT.

4. Contrôle des données de l'ordre de paiement au regard des données affichées par MPS

Dans la mesure où MPS affiche les données du CLIENT extraites de ses ordres de paiement en utilisant AUDIPAY (montant et informations concernant le bénéficiaire, par exemple) dans le SYSTÈME DE L'UTILISATEUR ou tout autre appareil à des fins de confirmation, ou les met à disposition par tout autre moyen, le CLIENT doit vérifier que les données affichées correspondent à celles prévues pour la transaction.

E. Durée du CONTRAT et résiliation

I. Durée

Le présent CONTRAT entre en vigueur le jour où MPS autorise le CLIENT à utiliser AUDIPAY.

Le CONTRAT est conclu pour une durée déterminée et prendra fin automatiquement le 17 mars 2027, sans qu'aucune notification de résiliation ne soit requise de la part de l'une ou l'autre des parties, sauf résiliation anticipée conformément aux Clauses E.II ou E.III.

II. Résiliation par le CLIENT

Le CLIENT peut résilier la relation contractuelle avec MPS à tout moment avant le 17 mars 2027 en contactant le service client et en demandant la clôture du COMPTE CLIENT. L'obligation du CLIENT de coopérer à la fourniture d'informations et de documents demeure inchangée.

III. Résiliation par MPS

MPS peut résilier le présent CONTRAT, par écrit ou sous forme de texte, à tout moment avant le 17 mars 2027, sans préavis, pour juste motif. Constitue notamment un juste motif le refus du CLIENT, au cours de la relation contractuelle, de fournir à MPS des documents ou autres informations que MPS requiert notamment pour établir l'identité du CLIENT, déterminer l'origine des paiements ou pour des raisons de gestion des risques.

IV. Effets de la résiliation

Le CONTRAT entre le CLIENT et MPS prend fin conformément aux Clauses E.II et E.III, ou automatiquement le 17 mars 2027, selon la première de ces échéances.

À compter de la prise d'effet de la résiliation, le CLIENT ne pourra plus se connecter à AUDIPAY via l'INTERFACE UTILISATEUR.

F. Responsabilités

MPS s'efforcera de fournir un accès continu et sécurisé à AUDIPAY, sans pouvoir toutefois le garantir en toutes circonstances. En particulier, en raison de cas de force majeure, d'émeutes, de grèves, d'actes de terrorisme, de guerres, de phénomènes naturels ou d'autres incidents dont MPS n'est pas responsable, ou d'événements échappant au contrôle raisonnable de MPS (par exemple, des mesures souveraines dans le pays concerné ou à l'étranger, ou la fiabilité et la disponibilité des connexions de données), des erreurs et des interruptions de service peuvent survenir. Le CLIENT

reconnait également que l'accès à AUDIPAY peut être ponctuellement restreint afin de permettre la réalisation de travaux de réparation et de maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services.

Le CLIENT est responsable du respect des lois et autres dispositions légales applicables dans sa juridiction en lien avec l'utilisation d'AUDIPAY et des Données d'accès, y compris l'ensemble des réglementations relatives à l'exportation et à l'importation, des réglementations fiscales et des réglementations en matière de change.

G. Limitations de responsabilité de MPS

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, MPS exclut toute responsabilité liée au présent CONTRAT ou en découlant, à l'exception des demandes d'indemnisation résultant d'une faute intentionnelle et délibérée.

Sous réserve des limitations ci-dessus, MPS ne saurait être tenue responsable des dommages ou pertes subis par le CLIENT du fait de l'utilisation de l'INTERFACE UTILISATEUR, d'AudiPay et/ou des Données d'accès, ou du fait de données incorrectes, d'erreurs de saisie, de transmission, de traitement ou de gestion des données.

H. Protection des données

MPS collecte, traite, conserve et utilise les données à caractère personnel du CLIENT uniquement conformément à sa politique de confidentialité et au droit européen et national applicable en matière de protection des données. La politique de confidentialité de MPS est accessible via le lien suivant : <https://www.wallet.jpmmmps.com/PrivacyNotice.html>. À l'expiration ou à la résiliation du CONTRAT, MPS supprimera l'ensemble des données personnelles, sauf si leur conservation est nécessaire pour se conformer au droit européen ou national applicable, ou est autorisée par celle-ci.

I. Secret professionnel – consentement au transfert des données du CLIENT

Le CLIENT consent expressément et donne instruction à MPS de transférer ou de rendre accessibles les données couvertes par le secret professionnel concernant le CLIENT (y compris la raison sociale, le siège social, le numéro d'immatriculation pour les personnes morales, ainsi que le nom, l'adresse, la date et le lieu de naissance, la nationalité et les coordonnées pour les personnes physiques), ainsi que les données couvertes par le secret professionnel concernant ses propriétaires effectifs et ses représentants, ainsi que les données financières (y compris les moyens de paiement et les ordres de paiement) et les données d'utilisation, à J.P. Morgan Chase Bank N.A. et ses affiliés, Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, ainsi qu'à tous les autres destinataires mentionnés dans la politique de confidentialité, situés notamment en Allemagne et dans d'autres États mentionnés dans la politique de confidentialité. Ces données seront transmises et/ou rendues accessibles aux prestataires de services concernés dans le cadre des services fournis, via des contrats d'externalisation conclus par MPS, afin de fournir au CLIENT des services de qualité et efficaces. Le CLIENT consent également et donne instruction à MPS de transmettre ses données à caractère personnel, ainsi que les données à caractère personnel concernant ses propriétaires effectifs et ses représentants, et les données relatives aux opérations de paiement concernées, au bénéficiaire prévu de ces opérations de paiement (p. ex. les POINTS D'ACCEPTATION et les OPÉRATEURS DE MARCHÉ), y compris l'information indiquant qu'une instruction relative à une opération de paiement envisagée a été rejetée.

Ces transferts de données auront lieu pendant toute la durée de la relation commerciale entre MPS et le CLIENT, ainsi que pendant une période de trois ans après la fin de la relation commerciale. Le CLIENT reconnaît qu'une fois transmises, les données ne sont plus protégées par le secret professionnel luxembourgeois.

Le CLIENT consent expressément et donne instruction à MPS de transférer ou de rendre accessibles, à la demande des prestataires de moyens de paiement, y compris des moyens de paiement alternatifs utilisés par des CLIENTS ou des PAYEURS INVITÉS, les données permettant d'identifier le CLIENT ou le PAYEUR INVITÉ (y compris la raison sociale, le siège social, le numéro d'immatriculation pour les personnes morales, ainsi que le nom, l'adresse, la date et le lieu de naissance, la nationalité et les coordonnées pour les personnes physiques), ainsi que les données à caractère personnel concernant ses propriétaires effectifs et ses représentants, et les données relatives aux paiements afin de permettre à ces prestataires de moyens de paiement, y compris de moyens de paiement alternatifs, de se conformer à leurs obligations légales et réglementaires. Le CLIENT donne en outre instruction à MPS de transmettre ces données à toute société impliquée dans le traitement des opérations de paiement initiées par le CLIENT ou effectuées à son profit.

J. Communications et notifications

Le CLIENT peut contacter MPS via le service client. Les coordonnées figurent à la fin des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

En s'inscrivant à AUDIPAY ou en communiquant des Données d'accès, le CLIENT accepte expressément de recevoir des notifications par voie électronique. MPS peut ainsi envoyer par e-mail, notamment, tout message ou toute information (légalement requise) relatifs aux services qu'elle fournit, aux modifications des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, aux informations de transaction ou à toute autre notification, à l'adresse e-mail indiquée par le CLIENT.

Le CLIENT peut demander à tout moment la transmission des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES et de toute autre information légalement requise sur support papier ou sur un autre support durable.

Les annonces et notifications de MPS seront réputées remises le jour même, sauf si MPS ou le CLIENT reçoit un message de non-distribution. Cette règle ne s'applique pas aux notifications d'une importance particulière, notamment celles défavorables au CLIENT, par exemple les notifications de résiliation.

Toutes les communications écrites envoyées à la dernière adresse fournie par le CLIENT, ainsi que toutes les communications envoyées à la dernière adresse e-mail fournie par le CLIENT, seront réputées avoir été dûment envoyées au CLIENT et reçues par le CLIENT. En ce qui concerne le courrier, la date d'envoi est réputée être la date indiquée sur le document en question et la date de réception sera le troisième jour suivant la date d'envoi.

Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, ainsi que toute autre information précontractuelle, seront fournies au CLIENT dans la langue du présent CONTRAT. Le CLIENT accepte que toutes les communications entre MPS et le CLIENT soient rédigées en anglais.

En cas de modification du nom, de l'adresse postale ou de l'adresse e-mail, importante pour les communications avec le CLIENT, ou concernant des informations relatives aux autorités de surveillance ou aux registres pertinents pendant la durée du contrat, MPS en informera le CLIENT sans délai.

K. Cession des droits et obligations

Le CLIENT ne peut céder aucune créance à l'encontre de MPS au titre du présent CONTRAT et des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES sans l'accord écrit préalable de MPS. MPS se réserve le droit de céder à un tiers l'ensemble de ses créances à l'encontre du CLIENT, ainsi que l'ensemble de ses droits et obligations au titre du présent CONTRAT. Le CLIENT accepte par les présentes la cession par MPS de toute créance, de tout droit et de toute obligation au titre du présent CONTRAT.

L. Modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES

MPS, agissant raisonnablement, est en droit de modifier les CONDITIONS GÉNÉRALES d'AUDIPAY. MPS informera le CLIENT par écrit de toute modification des CONDITIONS GÉNÉRALES au plus tard 2 mois avant l'entrée en vigueur de ladite modification. Le CLIENT sera réputé avoir accepté la modification concernée, sauf s'il notifie son refus avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification. Si le CLIENT s'oppose à la modification, il peut résilier le présent CONTRAT sans préavis et sans frais. MPS informera le CLIENT de son droit de résilier le CONTRAT et des conséquences de l'absence de réponse à toute proposition de modification.

M. Divisibilité

Il n'existe aucun accord verbal accessoire aux présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Si une stipulation, ou une partie de stipulation, des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES est nulle, invalide, inefficace ou inapplicable, la validité et l'applicabilité des autres stipulations, ou parties de stipulations, des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES n'en seront pas affectées.

N. Administration de la preuve

Les enregistrements et documents électroniques créés par MPS seront considérés comme des moyens de preuve acceptés et constitueront une preuve suffisante des notifications et des instructions du CLIENT, ainsi que du fait que les opérations

mentionnées dans ces enregistrements et documents électroniques ont été effectuées conformément aux instructions du CLIENT.

Les enregistrements électroniques et les e-mails auront la même valeur probante que les documents écrits.

Par dérogation à l'article 1341 du Code civil luxembourgeois, le CLIENT et MPS conviennent que MPS peut rapporter la preuve de ses prétentions par tous moyens (y compris les conversations téléphoniques) admis en matière commerciale, tels que des attestations de témoins, des déclarations sous serment, des enregistrements électroniques, et tout autre document approprié.

O. Plaintes et règlement extrajudiciaire des plaintes

I. Plaintes

L'objectif de MPS est de fournir à l'ensemble des CLIENTS des services efficaces et de haute qualité. En conséquence, MPS a mis en place une procédure permettant aux CLIENTS qui ne sont pas satisfaits des services qui leur sont fournis et qui souhaitent déposer une plainte. Les principales caractéristiques de cette procédure de traitement des plaintes sont les suivantes : dans un premier temps, le CLIENT adresse sa plainte à MPS par téléphone, e-mail ou courrier, en utilisant les coordonnées indiquées à la fin des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Toutes les plaintes sont reçues et centralisées par le département de Conformité de MPS à des fins d'assurance qualité. Le département de Conformité s'assure de l'examen des faits, maintient le contact avec le CLIENT et, si nécessaire, informe la direction de MPS de la plainte. Si le CLIENT n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, le CLIENT peut, dans un second temps, contacter directement la direction de MPS.

Dans un délai de quinze jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) (les « **JOURS OUVRÉS** ») à compter de la réception de la plainte par MPS, le CLIENT recevra une réponse écrite détaillant les faits. En cas de circonstances particulières ou de difficultés spécifiques, le traitement d'une plainte peut excéder quinze JOURS OUVRÉS ; dans ce cas, la date de réponse est communiquée au CLIENT.

Si, après avoir suivi la procédure et les étapes prévues à la présente Clause P.I, le CLIENT n'est pas entièrement satisfait de la manière dont MPS a traité sa plainte, le CLIENT peut contacter l'autorité de surveillance compétente conformément à la Clause P. II.

II. Règlement extrajudiciaire des plaintes

La Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) est compétente pour recevoir les plaintes des CLIENTS de MPS et agir en qualité d'intermédiaire en vue de trouver un règlement amiable de ces plaintes officielles.

L'ouverture de la procédure de plainte officielle est subordonnée à la condition que le CLIENT ait préalablement suivi la procédure et les étapes prévues à la Clause P.I.

Le CLIENT peut contacter la CSSF au sujet de sa plainte officielle et demander l'ouverture d'une procédure officielle de plainte :

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)

283, route d'Arlon

L-1150 Luxembourg

Téléphone : +352 26 25 1 1

Fax : +352 26 25 1 2601

E-mail : reclamation@cssf.lu

Le CLIENT peut trouver les formulaires et instructions relatifs à une demande d'ouverture de la procédure officielle de plainte sur le site internet de la CSSF (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>). Le droit de saisir les tribunaux n'en sera pas affecté.

P. Jurisdiction compétente et droit applicable

Nonobstant la clause P, tous les litiges découlant du présent CONTRAT ou s'y rapportant seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la Ville de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, sauf si MPS engage une procédure devant les tribunaux compétents d'un autre État en vertu des règles générales de compétence juridictionnelle, notamment au titre des règlements ou conventions européens applicables.

Le CONTRAT conclu entre MPS et le CLIENT en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES est régi exclusivement par le droit luxembourgeois. Cette clause de choix de la loi applicable ne saurait toutefois priver les CLIENTS ayant la qualité de consommateurs de la protection que leur confèrent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord, en vertu de la loi qui, à défaut d'un tel choix, aurait été applicable.

Les actions intentées à l'encontre de MPS sont soumises à un délai de prescription de trois (3) ans. Le délai de prescription court à compter de la date de l'acte ou de l'omission reproché(e) à MPS. Toute action introduite devant le tribunal après l'expiration du délai de prescription sera réputée prescrite.

Coordonnées de MPS

Toute question complémentaire peut être adressée à :

J.P. Morgan Mobility Payments Solutions S.A.

161, Rue du Kiem L-8030 Strassen

Luxembourg

Assistance téléphonique : +49 5361 379 3838

E-mail général : support@jpmmps.com

E-mail réclamations : complaints@jpmmps.com

Registre du commerce et des sociétés : B215079 Établissement principal : 161, Rue du Kiem L-8030 Strassen, Luxembourg

ANNEXE A : Dispositions spécifiques en cas de domicile du CLIENT en Suisse

Si le CONTRAT est conclu entre MPS et un CLIENT domicilié en Suisse, les dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES sont réputées être modifiées comme suit :

La clause M (« Modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES ») est remplacée intégralement par ce qui suit :

En cas de modifications de dispositions légales ou réglementaires ou de la jurisprudence, d'évolution des pratiques de marché ou des conditions de marché, MPS est en droit de modifier les CONDITIONS GÉNÉRALES d'AUDIPAY. MPS informera par écrit (y compris par e-mail) le CLIENT de toute modification des CONDITIONS GÉNÉRALES au plus tard trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de ladite modification. Le CLIENT sera réputé avoir accepté la modification concernée si (i) le CLIENT n'a pas notifié son refus par écrit (y compris par e-mail) au plus tard deux (2) semaines avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification, telle qu'indiquée par MPS, et (ii) le CLIENT effectue, ou fait effectuer, des paiements via AUDIPAY. Si le CLIENT refuse la modification proposée, le CLIENT et MPS peuvent chacun résilier le présent CONTRAT sans préavis et sans frais.